

A large, stylized graphic element on the left side of the slide features a white outline of a circle. Inside, there are two white dots representing eyes. Between these dots is a white shape resembling a smiling mouth or a keyhole, divided into two segments by a vertical line.

Всегда. Да

Курс по  
противодействию  
мошенничеству

01

## Понятие мошенничества

Оформлять кредиты и предлагать финансовую защиту – это еще не все! Выдавая кредит, банк идет на риск, поэтому важно убедиться, что клиент не мошенник.

Согласна,  
но как распознать  
мошенника  
и защитить банк?



## Проект «Жёлтые и красные карточки»



Карточки выставляются еженедельно (по понедельникам). Бывают 4-х типов: Уведомление, 1-я Жёлтая Карточка, 2-я Жёлтая Карточка, Красная Карточка.



Тип Карточки зависит от вида нарушения, количества выявленных случаев нарушения и наличия Карточек за предыдущие периоды.



Карточка выставляется не за отчётную неделю в целом, а по каждому виду Нарушений отдельно. То есть в одном отчете сотрудник может получить сразу несколько Карточек разного типа.



При повторных нарушениях выставляется Карточка следующего типа.



При получении Красной карточки сотруднику может быть ограничен доступ в системы Банка, если в течение двух недель не будут предприняты действия для Аннулирования КК.



## Для аннулирования Красной карточки необходимо:



пройти дополнительное обучение правилам оформления КД у Регионального Менеджера по Развитию Бизнеса или у иного Куратора УБЛ;



успешно пройти назначенный курс «Противодействие мошенничеству».

## Основные понятия

### Мошенничество –

хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путём обмана или злоупотребления доверием - преследуется по статье 159 УК РФ.

### Социальная инженерия

Мошенники звонят от имени сотрудника Банка/Службы безопасности под предлогом происходящих подозрительных действий, где их целью является хищение денег у Клиента путём совершения переводов/оплат в интернет магазинах с карт Клиентов/ оформления кредитов в дистанционных сервисах Клиента с дальнейшим переводом денег на свои счета. Для этого они могут запрашивать: персональные данные, данные карт, коды из смс, логин/пароль для входа в личный кабинет.



**Информируй Клиентов и своих близких в целях безопасности их данных и средств!**

## Никогда и никому (даже сотруднику Банка):



Не называйте полный номер карты, срок действия, код на обратной стороне (CVV).



Не сообщайте одноразовые пароли из СМС/Push уведомлений.



Не сообщайте логин/пароль для входа в личный кабинет.



При выдаче Карты рассказываем Клиенту о мошенничестве. Даём памятку по Карте:

<https://www.homecredit.ru/download.php?id=30379>

## Самые распространенные виды мошенничества



### Поддельные документы

Получение кредита по поддельным и фальсифицированным документам, по утерянным или украденным паспортам

Клиент оформляет кредитный договор, используя подложные документы и справки (паспорт, водительское удостоверение, справка 2НДФЛ и др.).



### Утерянный паспорт

Получение кредита по якобы «утерянному» паспорту

Сюда относятся случаи, когда кредит получает действительный владелец паспорта. А потом он отказывается от факта оформления кредитного договора под предлогом того, что документ был похищен или утерян и был использован для получения кредита другим лицом.



Проверяй документы Клиента в соответствии с правилами, указанными в Методических пособиях по соответствующим Продуктам.



## Загнанные клиенты

**Получение кредита не лично мошенниками, а при использовании третьих лиц (загнанные клиенты)**

Отдельными криминальными элементами или преступными группировками для мошеннического получения кредитов используются недееспособные, антиобщественные, опустившиеся и другие заведомо неплатежеспособные граждане (алкоголики, бомжи, наркоманы). Организаторы мошенничества уговаривают человека взять кредит на своё имя за небольшое вознаграждение либо злоупотребляя доверием (в некоторых случаях, возможно, обещая, что деньги в счёт погашения кредита будут регулярно выплачиваться). Кредитный договор заключается по подлинным документам и в присутствии Клиента, а впоследствии преступник присваивает денежные средства. Возврата Банку полученных по договору денежных средств, естественно, не происходит, так как Клиент из-за отсутствия средств просто не в состоянии оплачивать кредит. Во всех случаях в действиях организаторов и исполнителей присутствует обман Банка в отношении персональных данных Клиентов (места работы, уровня дохода и др.)



## Получение кредитов через «черных брокеров»

Под «черными брокерами» понимаются организации или люди, помогающие получить кредит незаконными способами, путем совершения преступления или организации аферы. Мошенники размещают рекламу «помощь в оформлении кредита» в интернете, СМИ, расклеивают объявления и привлекают людей, нуждающихся в денежных средствах. Мошенники «учат», какие данные Клиент должен назвать при подаче заявки. При необходимости подделывают ему документы о трудовой занятости и доходе. За это мошенники получают комиссию (до оформления КД) или процент от одобренной суммы. Такие «брокеры» не имеют никакого отношения к Банку, а Клиенты чаще всего не имеют возможности выплачивать кредит.



## «Обналичивание» кредитов

Под «обналичиванием» понимается получение в кредит товара и его дальнейшая продажа по заниженной цене с целью извлечь наличные денежные средства.

Мошенники публикуют объявления: «гарантированный кредит», «кредит за час» и т.д.; привлекают людей в магазины, после чего на них оформляется потребительский кредит на определенный товар. Товар передаётся Клиентом мошенникам, а взамен человек получает часть стоимости товара. Случаи обналичивания кредитов чаще всего происходят в крупных федеральных и локальных торговых сетях.



## Ложные персональные данные

Указание Клиентом при оформлении кредита ложных персональных данных (контактные телефоны, место и адрес работы, адрес местожительства), а также сведений о доходе

Эти Клиенты указывают о себе неверные данные, завышают доход, должность и т.д. с целью получения более крупной суммы, чем было бы предложено Банком при подаче реальных сведений. Возможно, в таких случаях Клиент переоценивает свои возможности или пытается решить создавшуюся сложную ситуацию, заведомо оказываясь в положении, в котором он не сможет исполнять обязательства по кредиту. Клиент может умолчать о заведомой неплатежеспособности в связи с нахождением под судом или следствием, наличие финансовых обязательств (например, выплата алиментов, наличие задолженности по кредиту в другом банке) и других обстоятельств. Как правило, Клиенты, которые оформляют кредит, не имея желания исполнять свои обязанности перед Банком, не проявляют интереса к условиям погашения, а суммы, запрашиваемые ими, равны максимально возможным по Продукту.

02

## Алгоритм проверки клиента

Мошенники постоянно придумывают новые схемы,  
и, опробовав в одном Банке, идут в другие.

А как я могу выявить  
мошенника  
при оформлении  
кредита?



## Алгоритм проверки клиента



Шаг 1.  
Выясняем минимальные требования Банка к заёмщику



Шаг 2.  
Проверяем документы на подлинность и идентифицируем  
Клиента в Системе



Шаг 3.  
Выявляем потребности и пожелания Клиента относительно  
кредита



Шаг 4.  
Оформляем заявку в Системе

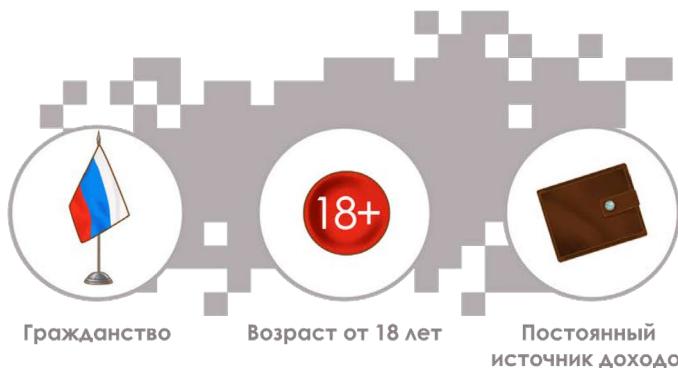


Шаг 5.  
Оформляем кредитную документацию

## Минимальные требования Банка к заемщику

1

Не начинай оформлять кредит, если Клиент не соответствует хотя бы одному из требований:



Данные (1 и 2) смотрим в паспорте, не спрашивая Клиента. Паспорт должен быть без обложки/пленок. Обложку снимает Клиент.

2

Задай вопросы Клиенту, чтобы проверить насколько он соответствует требованиям.

3

Сформулируй вопрос так, чтобы Клиент мог дать только однозначный и честный ответ:

Вопрос	Клиент подходит	Клиент не подходит
Назовите, пожалуйста, полное название организации, в которой Вы работаете?	ООО/ ИП и т.п.	Я не знаю... В соседнем доме... У Ивана Ивановича!
Вы оформлены на работе по ТК РФ? Вы подписывали трудовой договор? У вас есть трудовая книжка?	Да!	Я не знаю... Нет. А что это?
Вы сейчас можете предоставить стационарный рабочий телефон, который установлен у Вас на работе, и по которому могут подтвердить Ваши персональные данные?	Да! (Смотрим, каким образом Клиент это сделает)	Я не знаю... Нет. А что это?

## Проверка документов и идентификация Клиента в системе.

Обязательно проверь основные и дополнительные документы Клиента.

### Что необходимо проверить в документах:

- 1 Сравнить личные данные Клиента (ФИО Клиента, дата и место рождения).
- 2 Идентифицировать Клиента по фотографии. Если в предоставленных Клиентом документах, присутствует фотография, сравнить фото во всех документах.
- 3 Проверить все степени защиты в ультрафиолетовых и инфракрасных лучах, а также в белом свете, в тех документах, где это требуется.
- 4 Проверить документ на действительность на момент оформления кредита. Для этого обращаем внимание на дату выдачи и срок действия документа.
- 5 Обратить внимание на наличие подписи в документах и на ее схожесть во всех документах. Без подписи документы недействительны.

### Проверить документы на отсутствие следов:

- 1 Замены фотографии путем отпаривания и надрезов ламината
- 2 Вытравления, потертости и исправления текста

**Паспорт необходимо вынуть из обложки,  
проверить внешний вид:**

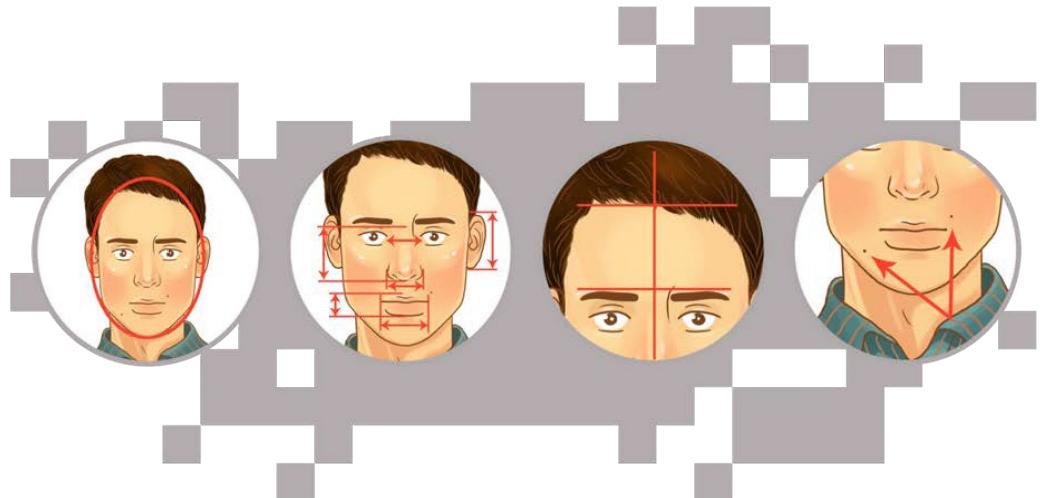
- 1** Паспорт должен соответствовать стандарту
- 2** Необходимо оценить, как выглядит паспорт
- 3** Обрати внимание, не торчат ли страницы из паспорта, в особенности страница с ламинатом
- 4** Проверь, ровно ли выполнены углы у страниц.

**Действия Агента при проверке  
документов:**

- 1** Предъявляемый паспорт возьми в руки
- 2** Сверь фотографию в паспорте с лицом клиента. Убедись, соответствует ли клиент возрасту, указанному в паспорте
- 3** Удостоверься в наличии всех страниц паспорта
- 4** Проверь, что серия и номер паспорта на всех страницах одинаковы
- 5** В документе не должно быть записей/ исправлений, не предусмотренных законом и положением о паспорте

## Идентификация клиента по фотографии в документе:

- 1** Сравнить овал лица
- 2** Сравнить форму и размеры носа, губ, глаз, ушей, расстояние между глаз
- 3** Сравнить линию роста волос, форму бровей
- 4** Наличие шрамов, родинок



**Что нужно проверить в паспорте старого образца (выдавались до 16.04.2007):**



1

#### **Фотография**

Красная вязь на фотографии должна быть без разрывов и сужений. Фотография без следов переклеивания. С обратной стороны страницы, на просвет, на самой фотографии видны две горизонтальные полоски. Страница с фотографией должна быть заламинирована.

4

#### **Печать**

Проставляет Паспортно-визовая служба. Должен быть виден код подразделения. В паспорте старого образца печать черного цвета, в новых - красного.

4

#### **Краска**

На последующих страницах паспорта старого образца серия и номер Паспорта нанесены краской.

2

#### **Серия и номер паспорта**

На последующих страницах паспорта старого образца серия и номер Паспорта нанесены краской.

5

#### **Подпись**

Должна присутствовать подпись владельца паспорта и лица выдавшего этот паспорт. Подпись проставляется черной гелиевой или черной перьевой ручкой.

3

#### **Срок действия**

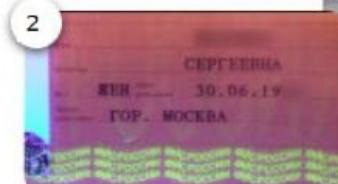
В 20 и 45 лет Гражданин РФ должен обменять паспорт.

6

#### **Клиент должен быть прописан**

т.е. иметь постоянную регистрацию.

**Что нужно проверить в паспорте нового образца (выдавались после 16.04.2007):**



5-ая страница

2-я и 3-я страницы

19-ая страница

20-ая страница

1

### **Паспорт**

В УФЛ на 2-й странице наблюдается светло-зеленое свечение слова «Паспорт».

2

### **ФМС России**

В нижней части листа и фотографии отображается бесцветный (невидимый) повторяющийся текст «ФМС России», расположенный в три волнообразные строки, который наблюдается в УФЛ в виде свечения жёлто-зелёного цвета. В паспорте старого образца светится текст «МВД России».

3

### **Срок действия**

В 20 и 45 лет Гражданин РФ должен обменять паспорт.

4

### **Печать**

Проставляет Миграционная служба. Должен быть виден код подразделения. В паспортах нового образца печать - красная.

5

### **Подпись**

Должна присутствовать подпись владельца паспорта и лица выдавшего этот паспорт. Подпись проставляется черной гелиевой или черной перьевой ручкой.

6

### **Фотография**

Красная вязь на фотографии должна быть без разрывов и сужений. Фотография без следов переклеивания. С обратной стороны страницы, на просвет, на самой фотографии видны две горизонтальные полоски. Страница с фотографией должна быть заламинирована.

7

### **Серия и номер паспорта**

На всех страницах серия и номер паспорта должны совпадать.

8

### **Клиент должен быть прописан**

Т.е. иметь постоянную регистрацию.

9

### **Перфорация**

На последующих страницах паспорта нового образца серия и номер Паспорта перфорированы.

10

### **Защита**

В структуру бумаги листа 19-й и 20-й страниц внедрена защитная металлизированная нить ныряющего типа, меняющая цвет в зависимости от угла зрения. На просвет наблюдается визуальное совпадение внешних и внутренних её частей в одну линию.

11

### **Розетка**

На 20-й странице в верхней части расположена прямоугольная розетка, нанесенная способом металлографической печати. В центральной части розетки в орнаментальном рисунке имеется скрытое изображение слова «Россия», которое просматривается в косопадающем освещении, причем светлые буквы на темном фоне, либо темные буквы на светлом фоне, в зависимости от угла зрения. В ИК-лучах розетка не видна.

## Проверка дополнительных документов:

### СНИЛС

Может быть двух видов - пластиковая карточка или ламинат

- 1 Номер свидетельства (всегда 11 цифр), серия отсутствует
- 2 Если не указана дата выдачи документа, то указывают общепринятую 01.01.2001 г.
- 3 Номер свидетельства (всегда 11 цифр), серия отсутствует.
- 4 Если не указана дата выдачи документа, то указывают общепринятую 01.01.2001 г.



## Водительское удостоверение

Может быть двух видов - пластиковая карточка или ламинат

- 1 Наличие подписи владельца документа обязательно!
- 2 Удостоверение должно быть действительным. Обращаем внимание на срок действия.
- 3 Фотографию клиента сверяем с фотографией в паспорте.
- 4 У фотографии одинаково скруглены все углы, фон на фото всегда, кирпичного цвета.
- 5 Удостоверение должно быть действительным. Обращаем внимание на срок действия.
- 6 Наличие подписи владельца документа обязательно!



## Заграничный паспорт



- 1 Надпись «Российская Федерация» на двух языках
- 2 Надпись «паспорт» на двух языках
- 3 Значок в самом низу
- 4 Фото не наклеено, а нанесено лазером; нет орнамента по левому краю; нет круглой голограммы внизу фото
- 5 Страница сделана из пластика, а не из ламинированной бумаги
- 6 Обозначение RUS в правом нижнем углу
- 7 Серия 70
- 8 Эмблема в правом верхнем углу
- 9 Здесь вшият чип
- 10 Наличие подписи владельца документа **обязательно**

## Пенсионное удостоверение

1 Номер удостоверения



2 Подпись владельца обязательна

3 Срок действия (возможно продление на следующих страницах удостоверения)

03

## **Выявление потребностей и пожеланий Клиента относительно кредита**

## Как определить благонадежность клиента и противостоять мошенникам?

Если Клиент подходит под минимальные требования, необходимо начать оформление кредита. На этом этапе отказывать Клиенту нельзя.

Но если благонадежность Клиента вызывает сомнения или у тебя появились подозрения в мошеннических действиях, **ты должен поставить единый код отказа «Нежелательный клиент» в соответствующее поле Заявки в первом блоке анкеты.**

### Внутренний код отказа:

- 1 Код отказа передается во все Банки партнеры , которые рассматривают заявку .
- 2 При присвоении Агентом кода отказа Клиент никоим образом не должен узнать или догадаться об этом.
- 3 Это единственный способ влияния Агента на решение по кредиту.
- 4 Код отказа– это самый эффективный способ борьбы с мошенниками. Используя данный код, мы защищаем от «плохих» Клиентов себя, Банк и своих коллег.

## Подозрение в мошенничестве

Ставится во всех случаях когда есть попытки, признаки обмана со стороны Клиента, независимо от формы:

- |   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 1 | Подозрение в принадлежности Клиента к криминальной среде (наличие татуировок, манера поведения и разговора, жаргон, жестикуляция, и т.п.) | 6  | Попытка оформить кредит на пожилого человека, которого Клиент сопровождает под видом родственных связей (бабушка, дедушка и т.д.) |
| 2 | Внешние данные Клиента не соответствуют возрасту по указанной дате рождения в представленном паспорте                                     | 7  | Явные признаки подделки паспорта: переклейка фотографии, следы подчисток, травлений, изменения букв, номера паспорта              |
| 3 | Безразличие Клиента к условиям оформления и погашения кредита   | 8  | Признаки того, что Клиент предоставил поддельные документы  |
| 4 | Сопровождают посторонние лица, заполняет Кредитную документацию под диктовку и т.п.   | 9  | Явное несоответствие подписи Клиента в паспорте и бланках Кредитной документации  |
| 5 | Неуверенное владение информацией о себе: место и дата рождения, место регистрации и т.п.  | Необходимо проверять документы даже в том случае, если внешних признаков подделки нет. |   |

По итогам постановки кода **по причине подозрения в мошенничестве**, нужно составить служебную записку, в которой описать все обстоятельства, повлиявшие на наше решение. Записку направляем на адрес: [doverie@homecredit.ru](mailto:doverie@homecredit.ru)

## **Низкий социальный статус, ложный доход**

Ставится в случаях, если мы уверены, что Клиент не в состоянии будет выплачивать кредит:

**1** Неуверенность в себе

**2** Низкий интеллектуальный уровень, грамматические ошибки при заполнении документов (признак актуален только в сочетании с другими)

**6** Грязная, неопрятная одежда, специфический запах тела; неухоженность рук, лица, состояние волосяного покрова на голове; наличие многочисленных телесных повреждений

**7** По внешнему виду и результатам беседы возникают сомнения в платежеспособности Клиента: несоответствие фактического внешнего вида (поношенная одежда, неухоженность), несоответствие интеллектуального уровня и социального статуса сведениям, указанным в Заявке, а также несоответствие приобретаемого в кредит товара или размера заявленного кредита социальному статусу Клиента

## Алкогольное опьянение

Ставится в случаях наличия признаков алкогольного опьянения, не зависимо от количества употребленного спиртного:

- 1 Запах алкоголя изо рта; нарушенная координация движений; нарушение речи
- 2 Резкое изменение окраски кожных покровов лица; поведение, не соответствующее обстановке

## Ограниченнaя трудоспособность (инвалидность)

Ставится при наличии подозрений, что Клиент является лицом с ограниченной трудоспособностью, в том числе слабовидящим (слепым), например, в следующих случаях:

- 1 Клиент использует специальную трость/темные очки/очки с очень сильными линзами; Клиент не может самостоятельно заполнить бланк «Сведения о работе» (при необходимости) по причине плохого зрения
- 2 Клиент отказывается ознакомиться с Графиком погашения по Кредиту и/или Тарифами Банка, ссылаясь на плохое зрение
- 3 Клиентом предъявлен паспорт гражданина РФ, в котором вместо собственноручной подписи стоит штамп
- 4 В качестве второго документа заявителем предъявлен документ, свидетельствующий, что заявитель является инвалидом определённой группы
- 5 Клиент сообщает о том, что является инвалидом определенной группы

## Как распознать мошенника?

Рекомендуем задать несколько вопросов клиенту, чтобы попытаться распознать мошенника:

1

### Если Клиент указал мобильный телефон

- a) В какой компании-оператора мобильной связи Вы обсуживаетесь?
- b) Доступны ли Вы в настоящее время для звонка из Банка?
- c) Указанный телефон находится у Вас?

2

### Проверяем, знает ли Клиент город

- a) Скажите, как вы добираетесь до работы?
- b) На личном авто или общественным транспортом?
- c) Каким маршрутом вы добираетесь до вашей работы?
- d) Почему не оформили кредит в своем городе?  
(если Клиент иногородний)

3

### Проверяем, знает ли Клиент данные своих документов.

- a) В каком возрасте получали паспорт?
- b) Скажите, пожалуйста, сколько Вам полных лет?
- c) Оформляли ли Вы кредиты по ранее выданному паспорту?
- d) Уточните, пожалуйста, место рождения?
- e) В каком районе Вы работаете/проживаете?
- f) У Вас есть дети? Какой возраст ребенка?

4

### Клиент представляется руководителем/гл. бухгалтером и хочет получить максимальный лимит:

- a) Назовите, пожалуйста, ФИО Вашего руководителя или непосредственного начальника и телефон, по которому ему можно позвонить?
- b) Назовите вид деятельности компании-работодателя?
- c) Чем занимается Ваша организация?
- d) Насколько крупна компания, в которой вы работаете?
- e) Какое приблизительное количество работников?
- f) По какому графику работает Ваша организация?
- g) Назовите сайт вашей организации?

5

**Клиент безразличен к оформляемому кредиту/товару в кредит (возможно приобретение не для себя).**

- a) Для кого Вы покупаете этот товар?/Вы хотите приобрести ... для себя?
- b) Какие функции для Вас наиболее важны?
- c) Скажите, пожалуйста, а почему Вы решили выбрать именно эту модель?
- d) Как Вы собираетесь доставлять покупку и когда?
- e) Можно также намерено назвать марку и модель товара, отличные от тех, что указаны в товарном чеке, и посмотреть на реакцию Клиента.

**04**

## **Оформление заявки в системе**

## Фотография

Для оформления заявки недостаточно просто заполнить заявку на кредитный договор. Клиента надо сфотографировать.

### Как правильно фотографировать клиента?

- 1 При фотографировании клиент должен находиться не более чем в 50 см от веб-камеры
- 2 Без очков (даже если у клиента плохое зрение, и он носит очки с диоптриями и/или фотография в паспорте в очках)
- 3 Без головных уборов, шарфов либо платков (если не противоречит религиозным убеждениям)
- 4 Клиент смотрит строго на камеру, без поворота и наклона головы
- 5 Фотографируем лицо прямо направленной камерой (не снизу и не сверху)
- 6 Фотографируем лицо прямо направленной камерой (не снизу и не сверху)
- 7 Равномерное освещение лица, без засветки либо недостаточного освещения, изображение четкое
- 8 Голова клиента в кадре должна быть представлена полностью от макушки до нижней границы подбородка

## Порядок оформления

### Порядок оформления заявки:

1

Если клиент найден в Системе, необходимо обязательно актуализировать его анкетные данные, в т.ч. телефоны, согласно предоставленной им информации. Не следует использовать старые анкетные данные, т.к. контактные телефоны клиента могли измениться, а невозможность связаться с абонентом по указанным в заявке телефонам приведет к отказу в предоставлении кредита.

2

Агент не имеет права продолжать оформление заявки до момента изменения персональных данных заявителя в системе.

5

Чтобы не допускать ошибок, информацию в заявку необходимо вносить с документов Клиента.

6

Запрещено предпринимать какие-либо действия, которые могут оказать влияние на принятие решения Банком.

## Список запрещённых действий

### Изменение (подбор) данных о клиенте:

- 1 Исказжение паспортных данных
- 2 Изменение сообщенных клиентом контактных сведений (почтового адреса, номера телефонов, адреса электронной почты)
- 3 Изменение сообщенных клиентом сведений о работе (работодателе, типе занятости, должности, сроке работы, уровне заработной платы)
- 4 Изменение сообщенной клиентом информации об образовании, семейном положении, типе проживания

### Предоставление недостоверных сведений о коде торговой точки, на территории которой оформляется договор и своих данных:

- 1 Умышленное изменение кода торговой точки
- 2 Несанкционированное использование других имен пользователей и паролей
- 3 Передача имени пользователя и пароля доступа к системе другому лицу

## **Сознательное изменение сведений о товаре**

- 1** Указание неправильного наименования товара
  
- 2** Указание неправильной цены товара

05

## Оформление кредитной документации

## Основные правила

### При формировании комплекта Кредитной документации необходимо:

1

Передать Клиенту для заполнения Бланк сведений о работе (если требуется):

- Заполняется собственноручно Клиентом
- Заполняется без использования «шпаргалок»
- Заполняется ручкой Агента
- Заполняется без ошибок и помарок

2

Изготовить копии документов, входящих в Комплект Кредитной документации

3

Заверить копию паспорта Клиента

4

Проверить наличие всех необходимых подписей

### При оформлении запрещено:

- 1 Оформление заявок по заведомо подложным и чужим документам
- 2 Оформление кредитной документации в отсутствии клиента и подделка подписи последнего на любом из документов
- 3 Оформление кредитной документации на основании копий документов, удостоверяющих личность Клиента, без предоставления оригиналов последних

**Также следует помнить о конфиденциальности банковской информации, которая предусматривает запрет:**

- 1 Разглашать 3м лицам сведения о вкладах, счетах, банковских операциях, персональных данных, финансовом положении клиентов.
- 2 Хранить персональные данные клиентов и кредитную документацию в открытом для посторонних лиц доступе. Для этого предусмотрены сейфы/ ячейки.
- 3 Записывать логины и пароли на бумажные носители, а также передавать/ сообщать их иным лицам.

**За нарушение данных требований предусмотрено дисциплинарное наказание вплоть до увольнения!**



## Контроль деятельности

A boy with dark hair and a blue jacket is on the left, looking towards the right. A girl with blonde hair and a blue vest is on the right, gesturing with her hands. They are in a hallway with doors.

Полина, пойдем я тебе  
кое-что покажу! Обрати  
внимание на ситуации,  
которые ты увидишь.

## Контроль деятельности



### В 2011 году

В 2011 году Агент Николай К. от имени вымышленных лиц оформил 17 кредитных договоров на покупку бытовой техники. Николай с супругой получили товар в магазине, реализовали его, полученные средства использовали на свои нужды.

Возбуждено уголовное дело и материалы направлены в суд. Действия квалифицированы по ч. 2 ст. 159 УК РФ «Мошенничество». Статья предусматривает до 5 лет лишения свободы.



### В 2012 году

28.01.2012 г. к Ульяне обратился за кредитом гражданин Павлов А.В., фотография которого была в галерее мошенников под номером 211. Ульяна позвонила сотрудникам по Защите бизнеса Банка и вызвала полицию, в результате чего мошенник был задержан. Выставленный Ульяной код отказа не позволил системе дать одобрение на получение кредита, хотя за 5 минут мошенник взял кредит на сумму 90 000 рублей в банке «Русский стандарт».

Личность мошенника установлена, им является Ерлик А. А., проживающий в г. Елец, Липецкой области. Помимо данного эпизода у Ерлика А.А. было две попытки до этого взять кредит по подложным документам, но Банк и в этих случаях ему тоже отказал.

## Мониторинг дефолта сотрудников

Блок Рисков проводит регулярный мониторинг уровня дефолта Агентов.



### Цель проекта

- выявление и отстранение от работы сотрудников, которые превысили допустимые значения уровня дефолта.

При превышении пороговых значений дефолта Агент попадает в одну из категорий **SOFT** или **HARD**. Расчёт показателей дефолта проводится еженедельно (по понедельникам).

### SOFT

Агенту нужно обратить внимание на превышение дефолта. Необходимо проработать дефолтные договоры, более тщательно проводить оценку Клиентов при оформлении новых Заявок.

### HARD

Агенту ограничивается доступ в системы Банка. Если в течение 4-х недель дефолт не снижается, сотрудник подлежит увольнению. Для восстановления доступа необходимо проработать свои договоры и снизить дефолт.

## Проверка работы сотрудника

ДЗБ и Риски регулярно проводят тщательную проверку деятельности Агентов.



### Цель проекта

- оперативное выявление и пресечение противоправных действий и нарушений со стороны сотрудников Банка, Торговых организаций и 3-их лиц.

#### Комплексная проверка:

- 1 Анализ кредитных заявок
- 2 Посещение рабочего места Агента

- 3 Проверка Заемщиков по КД
- 4 Вызов Агента в ДЗБ для расследования «подозрительны» фактов, найденных в работе сотрудника на этапах перечисленных выше.

#### Последствия для Агента:

- 1 Повторное обучение Агента
- 2 Инструктаж ДЗБ
- 3 Выставление ЖК или КК
- 4 Дисциплинарные наказания вплоть до увольнения
- 5 Привлечение к уголовной ответственности

## Mystery Shopping (Тайный покупатель)

В Банке работает проект «Mystery shopping ДЗБ».



### Цель проекта

- выявление нелояльных Агентов, допускающих нарушения «Методических рекомендаций», стандартов и процедур, установленных Банком.

### Проверка:

1

Сотрудники ДЗБ в любой момент могут осуществить проверку под видом обычного клиента для оценки качества работы Агента.

2

Возможны визиты сотрудников ДЗБ и без легенды, для оценки ситуации на ТТ, проверки документации, получения разъяснений Агента по ранее выданным кредитам, выборочной проверки знаний.

### Последствия для Агента:

дисциплинарные наказания вплоть до увольнения, а в серьезных случаях - привлечение к уголовной ответственности!