

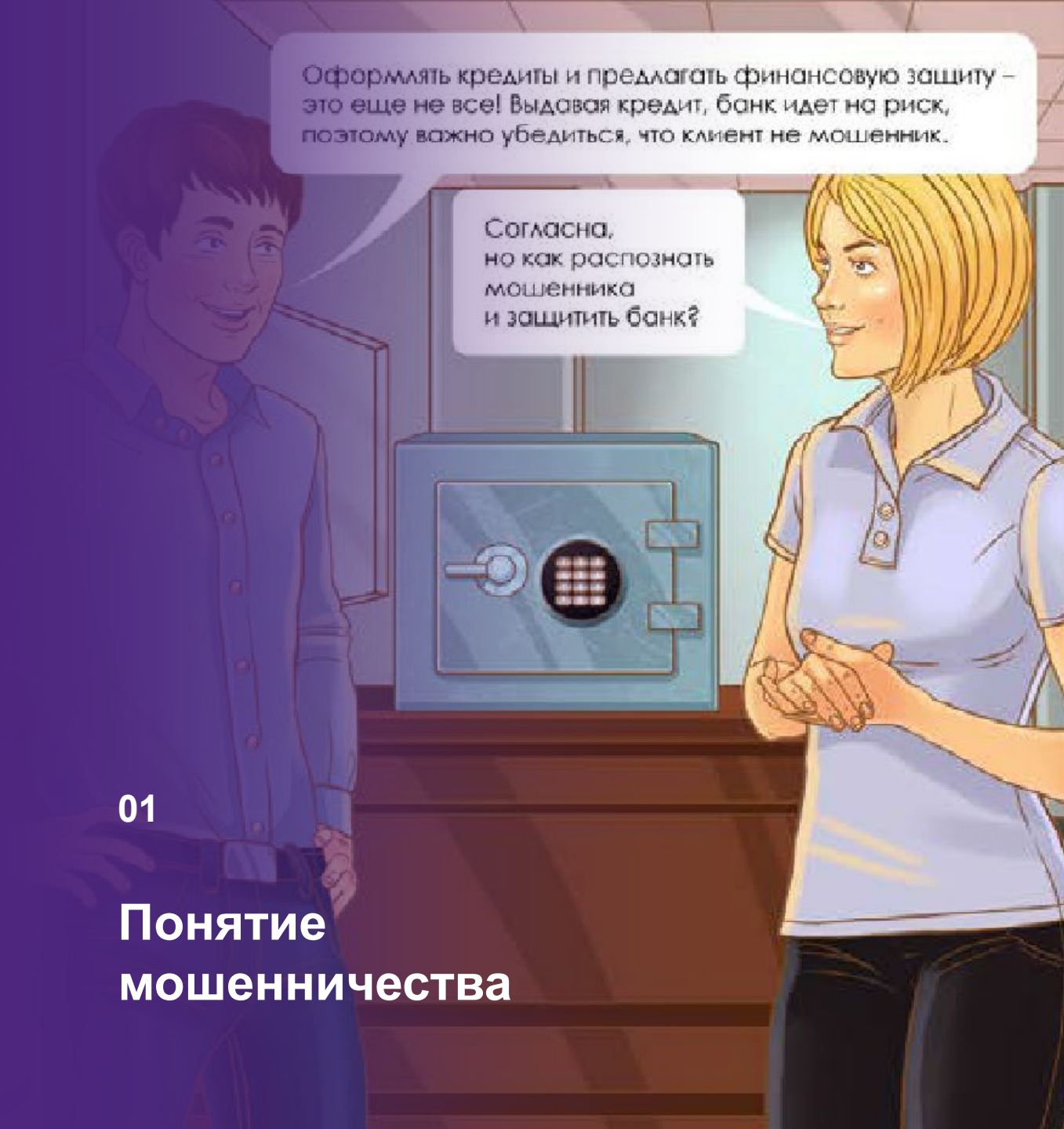


Всегда. **Да**

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?



Отличный вопрос, Полина! Сейчас я расскажу тебе о мошеннических схемах и об ответственности каждого Агента.



Но прежде узнай про проект «Желтые и красные карточки».

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):



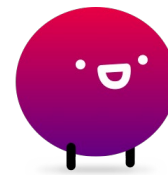
Не называйте полный номер карты, срок действия, код на обратной стороне (CVV).



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

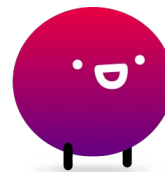
Клиент оформляет кредитный договор, используя подложные документы и справки (паспорт, водительское удостоверение, справка 2НДФЛ и др.).



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, наличии финансовых обязательств (например, выплата алиментов, наличие задолженности по кредиту в другом банке) и других обстоятельств. Как правило, Клиенты, которые оформляют кредит, не имея желаний 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?

Внимание к Клиенту и детальное интервью – уже половина пути к успешному пресечению мошеннических действий.

Рассказывай скорее!

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

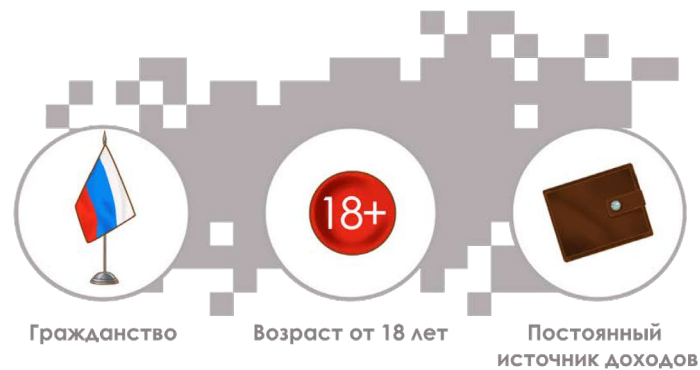


Шаг 5.
Оформляем кредитную документацию

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:

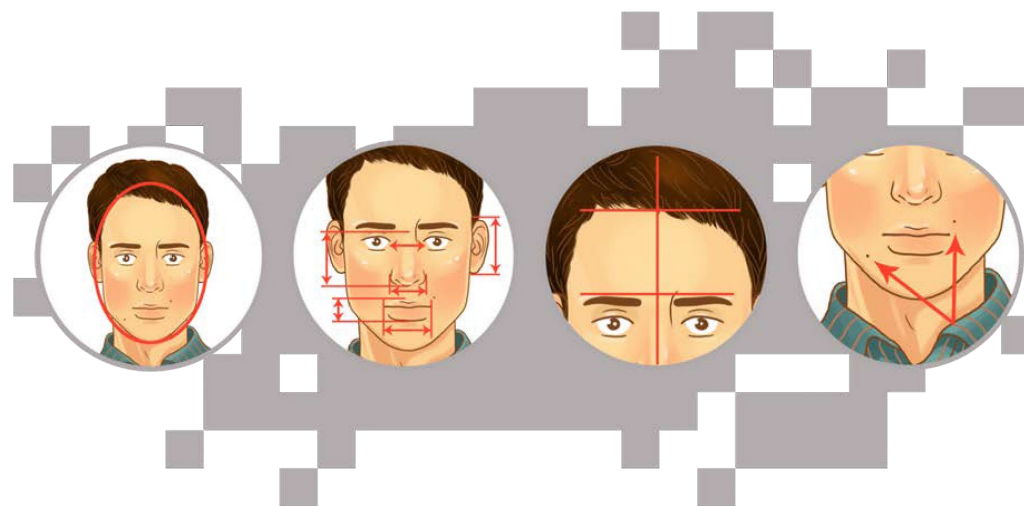
- 1 Паспорт должен соответствовать стандарту
- 2 Необходимо оценить, как выглядит паспорт
- 3 Обрати внимание, не торчат ли страницы из паспорта, в особенности страница с ламинатом
- 4 Проверь, ровно ли выполнены углы у страниц.

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 полосы. Страница с фотографией должна быть заламинирована.

2

Серия и номер паспорта

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

3

Срок действия

В 20 и 45 лет Гражданин РФ должен обменять паспорт.

4

Печать

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

5

Подпись

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

6

Клиент должен быть прописан

т.е. иметь постоянную регистрацию.

4

Краска

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

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



5-ая страница



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 полосы. 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

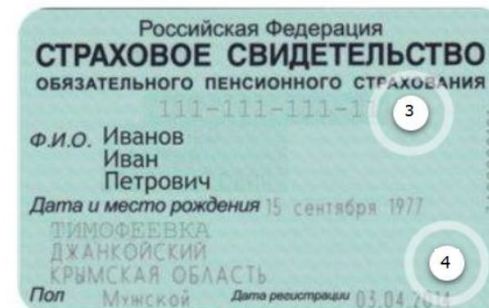
Если не указана дата выдачи документа, то указывают общепринятую 01.01.2001 г.

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!





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

Пенсионное удостоверение

1

Номер удостоверения

2

Подпись владельца **обязательна**

3

Срок действия (возможно продление на следующих страницах удостоверения)

The image shows a red cover of a Pension Certificate (Пенсионное удостоверение) from the Pension Fund of the Russian Federation (Пенсионный фонд Российской Федерации). The certificate is filled out with handwritten information in purple ink. The text on the certificate includes:

Пенсионное удостоверение № 930536

Фамилия получателя Елин

Имя Алексей

Отчество Владимирович

Год рождения 1981г.

Подпись получателя Елин

Пенсия назначена по старости, по инвалидности инт. гр. 1 по случаю потери кормильца на 114 членов семьи, за выслугу лет в соответствии со ст. 114 Закона РФ «О государственных пенсиях в РФ» из среднемесячного заработка

в размере 1107 руб. 46 коп.

Пенсия назначена с 03 2003 г. по 31 2003 г. Удостоверение выдано 03 2003 г.

Начальник Управления М.П. Елин

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

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

Ограниченная 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 общиваетесь?
- 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 Искажение 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

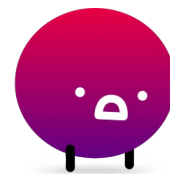
Проверить наличие всех необходимых подписей

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!



06

**Контроль
деятельности**

Полина, пойдём 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 нечестных 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!