



КАК КВ РАБОТАЮТ С ФРОДОМ?



СИТУАЦИИ

Немедленно сообщи менеджеру проекта!

Анкета выполнена на 92-95% и выше

1

Неестественное поведение сотрудника (волнуется, сбивается, заикается или, наоборот, отвечает четко, как в инструкции, смех, шепот, шелест бумаг и т.д.). Каждый месяц оценивается один и тот же сотрудник

2

Сумма покупки/заказа в чеке и озвученная сотрудником на аудиозаписи не совпадают

3

Идеально качественная аудиозапись (сотрудника слышно хорошо, нет посторонних шумов), либо слышно, что аудиозапись подвергалась монтажу (склеивалась, резалась)
Одинаковые фото фасада в нескольких анкетах
Время суток и погодные условия на фото не соответствуют паспорту анкеты

4

Выполнение всех стандартов строго по анкете, либо стандарта, не свойственного данному визиту
Сотрудник проговаривает скидки/акции, которые в большинстве случаев не озвучивают покупателю

5

ТП прописывает уникальные, подробные комментарии, либо все комментарии идентичны
Максимально позитивные/негативные комментарии в анкете
Комментарии ТП во всех его анкетах одинаковые
В разных логинах голос ТП в аудиозаписях одинаковый

6

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Подделка артефактов?
Совместно с менеджером
сообщи в СБ!



security.service@4service-group.com

Сверь комментарии и ответы в анкете с аудиозаписью, чтобы убедиться в достоверности балла по анкете

1

Проверь профиль ТП в ШМ (полноту заполнения, способ оплаты, e-mail, компанию, в которой работает ТП, заметки, наличие БШ), а также подходит ли ТП по профилю и ротации к данному проекту

2

Проверь совпадение фотографий через «Google поиск» (нажатием правой кнопки на фото из анкеты – найти картинку Google) и/или через ШМ «Управление анкетами-Просмотр прикрепленных файлов» (отфильтровав по проекту/локации/городу) – если совпадения найдены - скорее всего это фрод – сообщи менеджеру

3

Проверь соц. сети ТП на наличие связи с сотрудником проверяемой локации

4

Свяжись с ТП для уточнения несоответствий и расхождений по визиту/артефактам, если ТП не отвечает на письма/звонки - напишите менеджеру, чтобы он принял решение по анкете

5

Отправь письмо ТП с информацией о том, что его визит сфальсифицирован с копией на ЭМ, АСС, менеджера

6

Немедленно сообщи ОМ, в случае если, есть подозрение на фрод или уже выявлен фрод

7

Заверни анкету, поставь заметку в профиле ТП (фрод) и попроси менеджера занести его в БШ по проекту, внеси данные в отчет по фроду

8

ТВОЮ РАБОТУ КОНТРОЛИРУЕТ СБ.

В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВИЛ РАБОТЫ С ФРОДОМ – БУДУТ ВЗЫМАТЬСЯ ШТРАФЫ

ПЕРВОЕ НАРУШЕНИЕ

**Объяснительная +
разговор с СБ**

ВТОРОЕ НАРУШЕНИЕ

***500р
рублей**

ТРЕТЬЕ НАРУШЕНИЕ

***1000
рублей**

***Рассматривается
вопрос о
профпригодности.**

*** Окончательное решение по ситуации принимает руководитель.**

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ФРОДА на уровне операционного отдела (КВ)



По данной схеме с фальсификатом необходимо работать с 01.03.2020.

Работа с анкетой

1. Приостановленный экспорт через Архивировать и заменить

ЭКСПОРТ ПРИОСТАНОВЛЕН

ИЗМЕНИТЬ СТАТУС ДОСТУПА КЛИЕНТА

OK FOR PAY

Да

Нет

Не Изменять

Please select

Please select

В ожидании - Проблемы с Datcheck

В ожидании - Несоответствия

В ожидании - Проблема местоположения

В ожидании - Плохое качество покупателя

В ожидании - Возможное мошенничество

В ожидании - Подтверждение посещения

В ожидании - Нарушение сценария

При фроде, выбираем Экспорт приостановлен – причина Возможное мошенничество

2. Блок Операционный менеджмент

Причина удаления анкеты

- () Визит выполнен не по графику
- () Нарушены сроки заполнения анкеты
- () Цель визита не достигнута
- () Нет артефактов
- () Некачественные артефакты
- () Визит выполнен в другую локацию
- () Фрод
- () Недопустимое нарушение сценария
- () ТП себя раскрыл
- () ТП нарушил ротацию/шаг по своей вине
- () ТП не нашел локацию
- () Некорректное поведение ТП во время визита
- () Удалена по требованию клиента
- () Профиль ТП не соответствует требованиям