



# 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](mailto: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 Datacheck

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