



FRAUD ALERT

CONFIRM

Click here for more information



FRAUD



ФРОД – ЧТО ЭТО И С ЧЕМ ЕГО ЕДЯТ?

Фрод (англ. *fraud* – мошенничество, обман) – это фальсификат, выявленный на любом этапе работы с Тайным покупателем.

Фродами мы называем:

- Сфальсифицированные визиты со стороны ТП
- Сотрудников со стороны клиента, которые сами зарегистрировались и выполняют оценки в своей компании, тем самым повышая себе баллы
- Любые попытки выполнить визит «в обход» существующих правил компании 4Service



ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ



Операционный менеджер (ОМ) – руководитель конкретного проекта, ответственный за его реализацию силами команды 4Service



Проектный менеджер (ПМ) - руководитель группы операционных менеджеров

Фрод (англ. *fraud* – мошенничество, обман) – это фальсификат, выявленный на любом этапе работы с Тайным покупателем



Ассистент ТИМ-Лидера (АСС) - ассистент руководителя команды



Эссаймент менеджер (ЭМ) – сотрудник, ответственный за связь с Тайными покупателями и своевременное закрытие квоты



Бэд Шопперс (Bad Shoppers, БШ) – список ТП, которым по каким-либо причинам запрещено выполнять визиты по конкретному проекту/проектам



Служба Безопасности (СБ) - важнейшая служба в компании, которая контролирует достоверность информации и обеспечивает безопасность деятельности компании и ее сотрудников



Тайный покупатель (ТП) - сотрудник, который совершает визиты в локации



Координатор-валидатор (КВ) - сотрудник, ответственный за своевременную вычитку анкет и ответы на претензии по анкетами

ПРИЧИНЫ ФРОДА СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

1

Борьба за аттестационные баллы. Оценки Тайного покупателя (ТП) влияют на вознаграждение/штрафы руководителей локаций, поэтому персонал старается избежать низких оценок. Это часто связано со стремлением увеличить размер вознаграждения или уменьшить размер штрафа.

2

Борьба за статус. Оценки ТП влияют на оценку руководителем качества работы подчиненного (продавца). Как правило, в случае низкой оценки сотрудники стремятся повысить свой статус и избежать ответственности путем оспаривания работы Тайного покупателя.

3

Недоверие к ТП. Персонал обладает ограниченной информацией о ТП: их подготовке, личных качествах, мотивации, способах контроля их работы. Поэтому часто недоверие к качеству работы ТП и непонимание продавцами их роли в улучшении сервиса ведет к возникновению претензий к работе Тайных покупателей.

ПРИЧИНЫ ФРОДА СО СТОРОНЫ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

1

Желание получить
оплату,
не выполняя визит.

2

Желание «помочь»
друзьям, работающим в
проверяемой локации

3

Визиты в
труднодоступных
локациях (куда ТП
поленился/не успел
съездить)

Это **100%** фрод, если:

1

Под разными логинами скрывается один и тот же человек

2

Стабильно высокий балл анкет в одной и той же локации по одному и тому же проекту

3

Корпоративный почтовый e-mail такой же, как и почтовый ящик клиента компании

4

У ТП по всем проектам и анкетам высокий балл

5

ТП выполняет визиты только по одному проекту



КЛЮЧЕВЫЕ СОТРУДНИКИ В ВЫЯВЛЕНИИ И НЕЙТРАЛИЗАЦИИ ФРОДА

ЭМ

Полевой отдел – непосредственно контактирует с ТП, предлагает визит, знакомит со сценарием и адресом локации, помогает в заполнении анкеты, оказывает поддержку и помощь в получении информации по результатам проверки и оплатам, и заинтересован в дальнейшем тесном сотрудничестве

КВ

Операционный отдел - вычитывает и проверяет заполненные анкеты ТП, сверяет достоверность информации, проверяет профиль ТП на то, подходит ли он под условия проекта. Коммуницирует с ЭМ и ТП

ОМ

Операционный отдел - осуществляет подготовку проекта, запускает, управляет и контролирует выполнение проекта. Следит за соблюдением требований параметров, согласованных клиентом. Влияет на качество проекта и контролирует его показатели по всем параметрам. Тесно коммуницирует с КВ и ЭМ

Тесная связь и слаженная работа – залог успеха!

РАБОТАЙ НА РЕЗУЛЬТАТ И КАЧЕСТВО В СЕМЬЕ «4SERVICE»

КАЖДЫЙ МЕСЯЦ МЫ ТАЙНО ПРОВЕРЯЕМ ТВОИ ЗНАНИЯ!
БУДЬ С ИНСТРУКЦИЕЙ НА «ТЫ», И РЕЗУЛЬТАТ У ТЕБЯ В
КАРМАНЕ!

Если ты оступился **ОДИН** раз – «Повторение - мать учения!»

Если ты оступился **ВТОРОЙ** раз – «Остерегайтесь потерять возможность,
иначе однажды может быть слишком поздно!»

Если ты оступился **ТРЕТИЙ** раз – «Трижды в одну реку не войдешь!»



КАК ЭМ РАБОТАЮТ С
ФРОДОМ?



СИТУАЦИИ

У одного ТП 2 и более логинов с повторяющейся информацией, например, номер телефона – пиши в Службу безопасности!



security.service@4service-group.com

ТП не интересуется оплатой (сумма, механика, выплаты, сроки)
ТП не интересуется инструкцией, механикой визита, отсутствуют вопросы о том, что нужно сделать в ходе визита
ТП не интересуется работой сайта/заполнением анкет/загрузкой артефактов

1

ТП отказывается общаться голосом
ТП нет ни в одном из мессенджеров и соц. сетях, либо есть, но нигде нет аватарки, хронологии фото и сам профиль создан относительно недавно

2

Если в мессенджере/соц. сети ТП не отвечает – но при этом позже перезванивает с другого номера телефона (который отсутствует в профиле)
При поиске ТП в мессенджере – идет несовпадение имени, указанного в мессенджере, и профиля ШМ

3

В профиле ТП ФИО выглядит достаточно странно (набор букв, не существующее имя, латиница и т.д.) – можно запросить паспортные данные под любым предлогом, например, обновить профиль (для корректности/красоты/устранения ошибки)

4

Если у ТП способ оплаты Qiwi и/или оплата на моб. телефон

Однотипные почтовые ящики (сходство по имени, по похожим словам, по ФИО с предыдущим профилем)

5

ТП постоянно подает заявки на конкретный проект/локацию.
Новый зарегистрированный ТП подает заявки на конкретный проект/локацию
Было обнаружено, что ТП фродит только в одном проекте

6

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Если какие-то действия ТП тебя смущают, передай информацию в СБ и ищи следующего ТП

↓
security.service@4service-group.com

Проверь профиль ТП, историю оценок, заметок, место работы

1

Обрати внимание, как новый ТП ведет себя на сайте (когда заходил и зарегистрировался, какие сертификации прошел, куда подал заявки)

2

Проверь данные о ТП в соц.сетях (проверь фотографии ТП, особенно наличие фотографий в униформе клиента/фото в магазине клиента, новизну профиля, наличие личных жизненных фото)

3

Свяжись с ТП, уточни место работы (название фирмы, специализацию и должность) и сверь с информацией в профиле ТП

4

Предложи ТП провести проверки по другим проектам/локациям (кроме тех, что он выбрал)
Если получил отказ – обратись к менеджеру с просьбой занести логин ТП в группу Bad Shoppers по данному проекту

5

Откажись от работы с новым ТП, который подаёт заявки на визит (через сайт, рассылку) без предварительной связи с ним (звонок, сообщение в мессенджерах или соц. сетях)

6

Обязательно пиши заметки в профиле ТП – когда и как ты связывался с ним, на какие проверки ТП согласился, на какие отказался сходить

7

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Постоянно обменивайся
опытом...

Свяжись и сообщи менеджеру, если ТП сдает анкету с высоким баллом (выше 95%) для проверки анкеты в кратчайшие сроки. В случае, если выяснится, что ТП фродит – визит переделывается

1

Прими решение отправить ТП доездом из соседнего населенного пункта, если в данном населенном пункте мало ТП и в предыдущих проверках был выявлен фрод

2

Скрой бренд клиента и название проекта при поиске ТП и привлечении новых ТП, если в конкретном проекте часто встречается фрод
Попроси менеджера убрать название клиента в названии анкетных форм и инструкций

3

Прекрати работу с ТП и срочно передай информацию в СБ, если у таких ТП одинаковый способ оплаты/номер телефона/почтовый ящик

4

Предложи ТП внести реквизиты банковской карты в профиль для получения вознаграждения за проверки, как альтернативный способ получения оплаты, если у ТП в профиле указан способ для выплаты Qiwi или номер телефона.
Проверь на совпадение имени в профиле и при поиске его в мессенджерах.
Попробуйте назвать ТП другим именем, не таким как в профиле (подозреваемым именем фрод-профиля)

5

Напиши ТП письмо с просьбой указать свой номер телефона и желаемое время звонка, если ТП указал некорректный номер или длительное время не отвечает на звонки.
Внеси верный номер телефона в профиль ТП

6

Обратись в СБ для дополнительной проверки ТП, если у тебя есть любое подозрение на фрод, но нет точного понимания

7

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 ПОЛЕВОГО ОТДЕЛА (ЭМ)





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.



КАК МЕНЕДЖЕРЫ РАБОТАЮТ С ФРОДОМ?



ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ КАЖДЫЙ МЕСЯЦ

Постоянно
обменивайся
опытом...

Анализируй анкеты с высокими баллами по проекту (выше таргета клиента). Отслеживай динамику, есть ли колебания по какому-либо параметру

1

Ежемесячно следи за обновлением Bad Shoppers проекта. Важно тщательно проверить, где работает ТП – фильтровать на разных языках, разные варианты написания места работы, электронной почты

2

Добавь профессиональные вопросы Клиента в Сертификацию ТП. Это поможет найти сотрудника, так как обычный ТП не владеет специальными внутренними терминами

3

Добавь фрод вопрос в анкету. Например, уточнение про акцию, которая точно не актуальна для клиента

4

Внеси предложение сделать сверку по базе сотрудников клиента, если видишь активизацию фрода на проекте

5

Попроси ПМ написать письмо клиенту с просьбой предупредить его о проверке, которая вызвала подозрение (не доказанный фрод)

6

РАБОТА С КВ

Постоянно
обменивайся
ОПЫТОМ...

Проводи ежемесячно проектную сертификацию КВ. Если фрода много, то продумай отдельную сертификацию с действиями и ситуациями для обнаружения фальсификата

1

Закрепи КВ за определенными областями на проектах с большой квотой (когда КВ работает долго на 1 области, он запоминает голос ТП)

2

Проработай ситуацию с КВ еще раз, если он не прошел антифрод проверку от СБ, и возьми его на заметку

3

Контролируй КВ, постоянно допускающих анкеты с высоким баллом

4

Внимательно изучи аргументы, если КВ сообщил о подозрительной анкете, если не нашел подтверждения -шли ее СБ: security.service@4service-group.com.

5

РАБОТА С ЭМ

Постоянно
обменивайся
опытом...

Запрети указывать название (бренд) клиента на портале, в рассылках, рекруте и остальных каналах поиска ТП в тех регионах или проектах, где большой процент фрода/фальсификата

1

Сделай инструкцию в анкете ТП так, чтобы она не была видна до того момента, пока ЭМ не назначит ее, а ТП не примет у себя в личном кабинете

2

Перепроверь анкету, которая вызвала сомнения у ЭМ, максимально оперативно

Вывеси дубль для полевой команды (поясняя причину дубля), если анкета подозревается в фальсификате и ожидает решения от СБ в окончательном ответе фрод ли это

3

Проведи совместное обсуждение с коллегами для принятия решения об удалении спорной анкеты и внесения ТП в БШ, если есть подозрение, что ТП фрод и визит сфальсифицирован

4

Отслеживай ротацию, анализируй дополнительные оплаты ТП по проекту и своевременно сообщай ПМ об этом

5

КЛИЕНТ СООБЩИЛ О ФРОДЕ

Постоянно
обменивайся
опытом...

1 Проверь каждую анкету лично (еще раз прослушай звук, проверь ТП в соц. сетях – возможно, визиты делали друзья/знакомые продавца, проверь артефакты на совпадение с артефактами других локаций)

2 Запроси у клиента видео/описание внешности/особые признаки/время с камер, а у ТП - описание внешнего вида: в чем был одет или его фото

3 Согласуй свои действия с ПМ и СМ, если у тебя нет подтверждения, что ТП - фрод

4 Напиши ПМ письмо с просьбой предупредить Клиента, что у нас есть анкета с подозрением на фальсификат, если от КВ поступил сигнал о возможном фроде (единичный случай), а СБ не нашли подтверждение данному факту

5 Если фрод подтверждается, заверни анкету, сообщи о происшествии СБ, ПМ, СМ и заполни форму,
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLLhwqOoFKYeeLI499M1sXGQvrDyKLO8ysslHz6zoiGDGRJw/viewform>

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

Внеси данные по фроду в отчет (информацию вносит один представитель опер.отдела (КВ,ОМ,ПМ, Асс менеджера) по одной анкете.

[Ссылка на отчет](#)

Проработай ситуацию с командой ЭМ+АСС+ПМ+Руководитель

Поставь заметку в профиле ТП о фроде (если фрод доказан). Заметка должна начинаться со слова «ФРОД»

Сообщи ПМ и СМ о выявленном фроде/подозрении на фрод

Если фрод не доказан – повесь дубль по анкете для полевой команды пока ждешь окончательное решение от СБ

Прими обе анкеты, В случае, если СБ не подтверждает фрод, а дубль уже выполнили к этому моменту

Внеси ТП в БШ по проекту

По данной схеме с фальсификатом необходимо работать с 01.03.2020.



Совместная работа
Проектного менеджера и
Руководителя полей



Проектный менеджер



Поля

Работа ПМ с показателями по проектам.

На этапе оценки результатов

- Анализ итогового результата по проекту после закрытия волны
- Большое количество визитов по одному логину
- Слишком высокий или слишком низкий балл по проверкам в разрезе регионов и ТП
- Внимание на регионы с выявленным фродом
- Анализ удаленных анкет за счет ЭМ

Работа Руководителя полей с показателями по проектам.

На этапе назначений

- Количество визитов на ТП
- Анализ разнообразия проверок у одного ТП (внимание на логины, которые выполняют только одно направление визитов)
- Отсутствие доплаты на визит (особенно в сложные локации), либо завышенная доплата.
- Нарушение условий проекта (ротация, возраст, шаг)

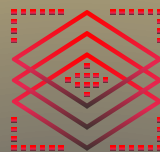
Принятие решений по логинам с подозрением

- БШ
- Временное отстранение
- передача логина на проверку СБ
- Запрет проверок по направлениям

По ЭМ:

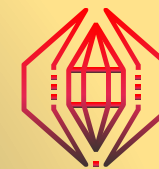
- Проработка с ЭМ по проблемным показателям (количество визитов на ТП, доп. Оплата, регулярное нарушение ротации, удаление за счет ЭМ по причине нарушений условий проекта)
- Замена/увольнение/отстранение от региона/проекта ЭМ
- Передача данного ЭМ на проверку в СБ (на предмет работы с конкурентами)

КАК МЫ ВЫЯВЛЯЕМ И БОРЕМСЯ С ФРОДОМ



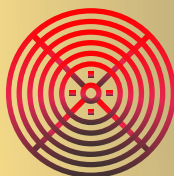
ЖАДНО

Мы ориентированы на множество внутренних изменений и не отдадим этот проект никому



ПРАВДИВО

Мы не говорим о невозможном.
Мы это делаем.



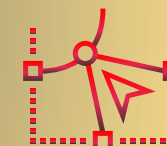
ДЕРЗКО

Мы предложим максимально качественный продукт с лучшими практиками всех отделов



С ПОЛЬЗОЙ

Мы не закладываем лишних деталей и видим проект как динамичную, живую структуру, которая соответствует целям 4service



С ЛЮБОВЬЮ

Без этого никак...