

MoneyGram

Курс по противодействию мошенничеству в отношении потребителей

Версия 3.10, обновлен в августе 2009 г.

THE POWER IS IN YOUR HANDS™

MoneyGram 

Курс MoneyGram по мошенничеству в отношении потребителей

ЦЕЛИ

Целью деятельности MoneyGram является оказание помощи физическим и юридическим лицам посредством предоставления им доступных, надежных и удобных платежных услуг. Потребители наших услуг ожидают, что эти услуги будут безопасными и надежными... сюда входит и их защита от мошенничества.

MoneyGram не желает, чтобы ее платежные поручения, денежные переводы и другие финансовые услуги использовались в мошеннических целях. Вам и вашим сотрудникам, как агенту MoneyGram, необходимо понимать, как выявлять мошеннические операции и не допускать их проведения вашим коммерческим предприятием.



Пройдя этот курс, вы:

- научитесь различать различные типы мошенничества в отношении потребителей;
- сможете определять, какие меры следует принимать при подозрении на мошенничество;
- поймете, как вы можете помочь своим потребителям, которые могут быть жертвой мошенничества;
- поймете свои обязанности агента MoneyGram.

Курс: 30 минут

Тест: 10 минут



Общая информация

ЧТО ДЕЛАЕТ MONEYGRAM ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСТВА?

- Компания MoneyGram провела комплекс мероприятий Stand Against Scams (Против мошенничества). Мы разместили на своих формах отправки, телефонных линиях и веб-сайтах предупреждения о наиболее распространенных видах мошенничества. Мы также снабдили агентов и потребителей наших услуг литературой о новейших видах мошенничества.
- Мы содействуем усилиям по информированию потребителей и спонсируем эти усилия, в том числе Fake Check Task Force (Рабочую группу по фальшивым чекам) и AARP Fraud Awareness Call Centers (Телефонные центры информирования о мошенничестве AARP), чтобы повысить степень общественной осведомленности о мошеннических схемах.
- Мы сотрудничаем с местными, государственными и международными правоохранительными органами и способствуем аресту и осуждению мошенников.
- Мы ввели географические ограничения на места получения платежей.
- Мы следим за работой агентов, которые получают жалобы на мошенничество в отношении потребителей, а также выявляем и анализируем тенденции в области мошенничества, о которых сообщают различные источники.

Общая информация

КАКОВЫ ВАШИ ОБЯЗАННОСТИ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ МОШЕННИЧЕСТВА В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Вы являетесь агентом MoneyGram, поэтому важно, чтобы вы и ваши сотрудники понимали, как:

- обнаруживать мошенничество в отношении потребителей;
- оказывать содействие в расследовании по факту мошенничества (или проводить такое расследование самостоятельно);
- предотвращать подозрительные и мошеннические операции, сообщать о них и принимать в отношении них другие меры.

Неоказание содействия в предотвращении мошенничества в отношении потребителей, сообщении о нем и его расследовании может привести к следующим последствиям:

- обязательная дополнительная профессиональная подготовка;
- уменьшение лимитов на операции в месте вашего пребывания;
- приостановка или расторжение вашего агентского соглашения с MoneyGram.



Общая информация

МОШЕННИЧЕСТВО В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мошенничество в отношении потребителей – это потенциальная или фактическая кража денежных средств у потребителя посредством введения в заблуждение, обмана или манипуляции.

Вы как агент MoneyGram являетесь первой линией обороны в деле предотвращения такого мошенничества. Предотвращение совершения мошеннической операции защищает ваше коммерческое предприятие, потребителя как потенциальную жертву и MoneyGram.



Общая информация

ОБЩИЕ ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

- Жертвами часто являются пожилые люди.
- Потребители могут быть необычно взволнованы или спешить.
- Бессмысленное место назначения. Кого там знает потребитель?
- Между отправителем и получателем отсутствует очевидная родственная связь.
- Один получатель использует разные удостоверения личности.
- Потребители предъявляют фальшивые или недействительные удостоверения личности.
- Один получатель принимает несколько переводов от отправителей, находящихся в разных частях страны.
- Деньги, полученные несколькими переводами, получатель немедленно отправляет третьему лицу.
- Потребители отправляют деньги лицу, с которым никогда не встречались, для оплаты поездки.
- Потребители отправляют деньги для оплаты совершенной через Интернет покупки, условия которой «слишком хороши, чтобы быть правдой».

Если операция вызывает у вас подозрения, **ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ**. Если вы имеете основания полагать, что потребитель является жертвой или исполнителем мошенничества, **НЕ выполняйте** операцию.

МОШЕННИЧЕСТВО В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Существуют следующие виды мошенничества в отношении потребителей:

- Мошеннические схемы с покупками в Интернете
- Мошеннические схемы с нуждающимися лицами
- Мошеннические схемы с лотереями/розыгрышами
- Мошеннические схемы с трудоустройством/исполнением роли «тайного покупателя»
- Мошеннические схемы с кредитами и инвестициями
- Мошеннические схемы с романтическими отношениями

Мошеннические схемы с покупками в Интернете

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Потребителей заставляют поверить в то, что они приобретают товар через Интернет у легального продавца – компании или частного лица.

Потребитель приобретает товар через Интернет и получает инструкции оплатить товар через MoneyGram. Подозреваемый получает деньги, но потребитель никогда не получает товар.



Мошеннические схемы с покупками в Интернете

СЦЕНАРИИ

1	<p>Андрей искал в Интернете место, где можно купить виниловые пластинки для его коллекции старых записей. Он наткнулся на редчайший экземпляр, который к тому же предлагали по невероятной цене! Андрей немедленно связался с продавцом и предложил заплатить полную цену, а также оплатить доставку. Продавец кажется истинным фанатом. После переписки по электронной почте Андрей уверен, что продавцу можно доверять. К сожалению для Андрея, он так и не дождался заветных пластинок после отправки денег. «Продавец» навсегда исчез вместе со сделанной Андреем оплатой.</p>
2	<p>Светлана через два месяца выходит замуж. Она еще не купила свадебное платье, но уже превысила запланированный бюджет. Она обращается к Интернету и находит сайт электронного аукциона, на котором выставлено платье ее размера от известного модельера. Получив уведомление о выигрыше торгов, Светлана отправляет деньги. К ужасу для нее, платье так и не приходит, а ей приходится идти под венец в том, что удалось взять напрокат.</p>

Мошеннические схемы с покупками в Интернете

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С ПОКУПКАМИ В ИНТЕРНЕТЕ

- Потребитель не знает получателя.
- Потребитель сопровождает операцию сообщением о том, что деньги предназначены для оплаты покупки, совершенной через Интернет, возможно, с указанием веб-сайта и номера товара.



Мошеннические схемы с покупками в Интернете

ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ ВАМ КАК АГЕНТУ MONEYGRAM?

- Спросите потребителя, знает ли он получателя. В каких они отношениях?
- Спросите потребителя, каково назначение совершаемой им операции.
- MoneyGram настоятельно не рекомендует отправлять платежи продавцам из Интернета, у которых потребитель ранее ничего не приобретал.
 - MoneyGram не оказывает услуги условного депонирования
 - MoneyGram не может гарантировать получение товаров/услуг от продавца
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с покупками в Интернете, **НЕ выполняйте** операцию.

Мошеннические схемы с нуждающимися лицами

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Потребителей обманным путем склоняют к предоставлению денежных средств на неотложные нужды лицу, представляющемуся родственником или другом, остро нуждающимся в денежных средствах.



Мошеннические схемы с нуждающимися лицами

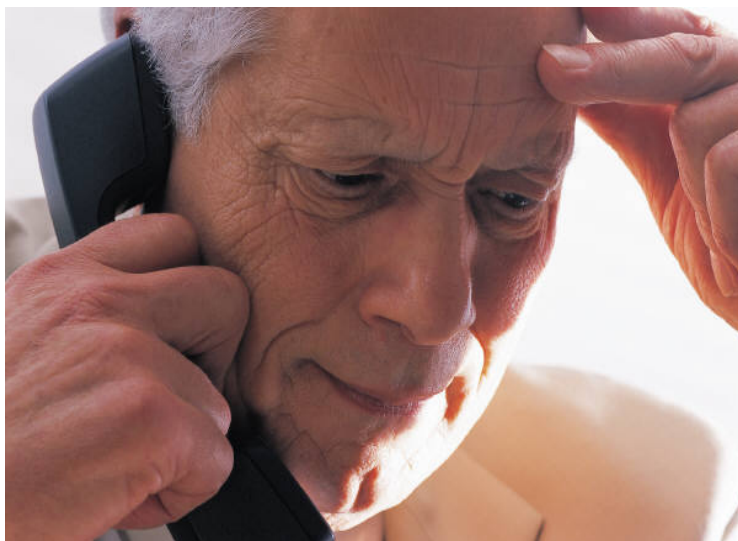
СЦЕНАРИИ

1	<p>Елене Ивановне звонит по телефону молодая девушка и говорит: «Бабушка, привет! Это я!»</p> <p>Елене Ивановне кажется, что она узнает голос собеседницы, но до конца она не уверена. «Татьяна, это ты?»</p> <p>«Да, бабушка, это я. Я под Краснодаром, попала в аварию на машине. Порошу тебя, не говори маме с папой. Со мной все в порядке, но нужны деньги на ремонт машины. Пожалуйста, вышли мне деньги через MoneyGram, чтобы я смогла добраться домой».</p> <p>На самом же деле звонящая не является внучкой Елены Ивановны. Татьяна – не в Краснодарском крае, да и никакой автомобильной катастрофы не было. А вот Елена Ивановна своих сбережений лишилась.</p>
2	<p>Василий получает по электронной почте письмо от некоего человека, который утверждает, что является бывшим одноклассником Василия. «Одноклассник» сообщает, что их общий друг смертельно болен раком. Другу осталось жить всего несколько недель. Подарок в виде небольшой суммы денег помог бы осуществить предсмертное желание друга.</p> <p>Василий не уверен, что помнит этого одноклассника, но искренне хочет помочь старому другу, поэтому достает свои накопления и отправляет деньги. Позже Василий узнает, что «одноклассник» никогда не учился с ним в одной школе.</p>

Мошеннические схемы с нуждающимися лицами

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С НУЖДАЮЩИМИСЯ ЛИЦАМИ

- Жертвой часто является пожилой человек.
- Потребитель убежден, что знаком с человеком, обратившимся к нему с просьбой, при этом потребитель не располагает подробной информацией о причине просьбы.
- Переводы обычно отправляются в периферийные населенные пункты.
- Суммы как правило не превышают 3 тыс. долларов США.



ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ ВАМ КАК АГЕНТУ MONEYGRAM?

- Спросите потребителя, знает ли он получателя. В каких они отношениях?
- Спросите потребителя, удостоверился ли он в том, что человек, который звонил по телефону или прислал электронное сообщение, действительно является тем, за кого себя выдает? Разговаривал ли потребитель с другими родственниками или друзьями, чтобы убедиться в том, что несчастный случай на самом деле произошел?
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с нуждающимися лицами, **НЕ выполняйте** операцию.

Мошеннические схемы с лотереями / розыгрышами

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Потребителей обманным путем заставляют поверить в то, что они выиграли приз в лотерею или победили в розыгрыше, хотя они и не покупали лотерейных билетов и в розыгрышах не участвовали.

Жертв оповещают по электронной почте о том, что их адрес электронной почты был выбран в качестве победителя лотереи или розыгрыша. Чтобы получить выигрыш, потребитель должен отправить деньги для оплаты расходов на оформление, страховку, таможенные процедуры и т.д.



Мошеннические схемы с лотереями / розыгрышами

СЦЕНАРИИ

1	<p>Евгений получает по электронной почте сообщение о том, что его адрес электронной почты был выбран в качестве победителя лотереи. Он очень взволнован, поскольку даже не знал о своем участии! Чтобы получить выигрыш, Евгению необходимо сделать самую малость: уплатить сбор, покрывающий стоимость оформления и налоги. Евгений с радостью отправляет деньги, но так и не получает обещанный выигрыш.</p>
2	<p>Мария получает уведомление о том, что она выбрана в качестве победителя розыгрыша. К уведомлению прилагается чек на сумму выигрыша. Марии необходимо лишь отправить денежный перевод в счет оплаты налогов и сборов, а после этого она сможет обналичить чек. Отправив денежный перевод, Мария сдает чек в банк. Через несколько дней банк сообщает Марии, что чек является фальшивым.</p>

Мошеннические схемы с лотереями / розыгрышами

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С ЛОТЕРЕЯМИ / РОЗЫГРЫШАМИ

- Жертвами часто являются пожилые люди.
- Может казаться, что потребитель волнуется при совершении операции.
- Ему хочется отправить деньги как можно скорее.
- Потребитель может рассказать вам, что выиграл в лотерею или победил в розыгрыше и должен оплатить сборы, чтобы получить приз.
- Чек или платежное поручение, присланное «победителю», на самом деле является фальшивым.
- Жертвам обычно предлагается отправить деньги в Канаду, Голландию, Ямайку, Израиль, Германию, Коста-Рику, Нигерию, Испанию или Великобританию. *Однако не все переводы, отправляемые в эти страны, связаны с мошенничеством.*
- Потребитель не уверен, кому он отправляет деньги или почему он их отправляет.
- Потребитель по секрету сообщает, что пытался отправить деньги через другую службу, но ему отказали.

Мошеннические схемы с лотереями / розыгрышами

ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ ВАМ КАК АГЕНТУ MONEYGRAM?

- Спросите потребителя, каким образом его имя оказалось в списке участников лотереи или розыгрыша.
- Скажите потребителю, что:
 - Чтобы выиграть, нужно играть. Если потребитель не приобретал лотерейный билет и не подавал заявку на участие в розыгрыше, он **НЕ МОЖЕТ** выиграть никакого приза.
 - Легальные лотереи не уведомляют победителей напрямую. Чтобы получить приз, победители предъявляют свои выигрышные билеты.
 - Невозможно выбрать победителя «методом случайного выбора адреса электронной почты».
 - Настоящей лотерее запрещено законом требовать какую бы то ни было предоплату (на доставку, банковские сборы, различные «сертификаты» и т.п.). Легальные лотереи *удерживают* сборы и налоги при выплате призовой суммы.
 - При проведении легальных розыгрышей не разрешается требовать предварительной покупки или оплаты чего-либо.
- Спросите потребителя, знает ли он получателя. В каких они отношениях?
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с лотереями/розыгрышами, **НЕ выполняйте** операцию.

Мошеннические схемы с трудоустройством / исполнением роли «тайного покупателя»

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Потребителей обманным путем заставляют поверить в то, что они нашли работу своей мечты, которую можно выполнять дома и неполный рабочий день.

К жертвам могут обращаться по электронной почте, либо жертвы сами могут находить такие объявления на различных сайтах с объявлениями о работе. Объявления обещают большие доходы при минимальных усилиях.

Популярна следующая мошенническая схема с «работой мечты»: потребителям предлагается исполнить роль «тайного покупателя» и разослать несколько денежных переводов, чтобы проверить, как компания переводит деньги.

Мошеннические схемы с трудоустройством / исполнением роли «тайного покупателя»

Сценарии

1	<p>Нина просматривала объявления о найме в поисках работы на неполный день для получения дополнительного дохода и нашла то, что, как ей показалось, идеально подходит. Податель объявления имеет успешный бизнес за рубежом и желает расширить его на Россию. Заказы поступают так быстро, что они перестали справляться с их объемом.</p> <p>Требуется лишь получать деньги, оставляя процент себе в качестве «комиссии», а остальное отправлять компании денежным переводом.</p>
2	<p>Сергей получает письмо, кажется, от MoneyGram, с приглашением стать «тайным покупателем» для компании. Сергею необходимо лишь обналичить чек, присланный «компанией», оставить часть денег себе в качестве «комиссии», а остальное использовать для отправки денежных переводов третьим лицам из нескольких мест, где присутствуют агенты MoneyGram.</p> <p>К тому времени, когда Сергей обнаружил, что чек был фальшивым, преступник уже получил денежные переводы.</p>

Мошеннические схемы с трудоустройством / исполнением роли «тайного покупателя»

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С ТРУДОУСТРОЙСТВОМ / ИСПОЛНЕНИЕМ РОЛИ «ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ»

- Зачастую жертва недавно потеряла работу или оказалась в затруднительном положении, когда отчаянно необходим дополнительный доход.
- Если что-то звучит слишком хорошо, чтобы быть правдой, то скорее всего это НЕ является правдой.
- Может казаться, что потребитель волнуется при совершении операции.
- Ему хочется отправить деньги как можно скорее.
- Потребитель может сказать вам, что наконец-то нашел «работу своей мечты».
- Чек или платежное поручение, присланное для оплаты расходов потребителя, на самом деле является фальшивым.
- Жертвам зачастую предлагается отправить деньги в Канаду, Ямайку, Германию, Коста-Рику, Нигерию, Испанию или Великобританию. *Однако не все переводы, отправляемые в эти страны, связаны с мошенничеством. Иногда мошенники находятся на территории России.*
- Потребитель не уверен, кому он отправляет деньги или почему он их отправляет.
- Потребитель по секрету сообщает, что пытался отправить деньги через другую службу, но ему отказали.
- Трудность обнаружения мошеннической схемы с исполнением роли «тайного покупателя» заключается в том, что отправитель намеренно пытается скрыть истинный характер перевода.



Мошеннические схемы с трудоустройством / исполнением роли «тайного покупателя»

Что следует делать вам как агенту MoneyGram?

- Спросите потребителя, как он нашел эту работу.
- Спросите потребителя, получил ли он от работодателя чек для оплаты перевода, который он пытается совершить.
- Спросите потребителя, что он знает о человеке, которому отправляется перевод. В каких они отношениях?
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с трудоустройством / исполнением роли «тайного покупателя», **НЕ выполняйте** операцию.

Мошеннические схемы с кредитами и инвестициями

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Потребитель пытается получить кредит или сделать инвестицию, не подозревая о том, что компания, в которую он обратился, является мошеннической.

Потребитель откликается на размещенную в газете или Интернете рекламу кредитов под низкий процент или инвестиций под высокий.

Откликнувшись, потребитель получает указания отправить деньги через MoneyGram, чтобы оплатить страховку, первый взнос по кредиту или первую часть инвестиции.



Мошеннические схемы с кредитами и инвестициями

СЦЕНАРИИ

1	<p>Константин ищет кредит под хороший процент на приобретение подержанного автомобиля. В местной газете несколько таких объявлений, но его взгляд привлекает одно – ведь в нем предлагаются лучшие проценты из всех, что он когда-либо видел. Компания не местная, но пройти мимо такого предложения просто невозможно.</p> <p>Когда Константин обратился в компанию, ему сказали, что необходимо прислать денежный перевод для оплаты оформления. Оплатив вперед все требуемые сборы, Константин так и не получил обещанную сумму кредита.</p>
2	<p>Анатолий много лет совершает инвестиции через Интернет. Настали трудные времена, и его портфель несколько раз серьезно пострадал. Анатолий ищет возможность восполнить свои потери. Вот появилась новая компания, предлагающая инвестиции на привлекательных условиях. Анатолий немедленно отправляет деньги. От этой инвестиции не только не было отдачи, но и сама она исчезла навсегда.</p>

Мошеннические схемы с кредитами и инвестициями

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С КРЕДИТАМИ И ИНВЕСТИЦИЯМИ

- Потребитель не знает человека, которому отправляет деньги.
- Перевод может отправляться в Канаду или США.
- Потребитель сопровождает операцию сообщением о том, что деньги предназначены для оплаты кредита или инвестиции.



Мошеннические схемы с кредитами и инвестициями

Что следует делать вам как агенту **MoneyGram**?

- Спросите потребителя, знает ли он получателя. В каких они отношениях?
- Спросите потребителя, каково назначение совершаемой им операции.
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с кредитами и инвестициями, **НЕ выполняйте** операцию.

Мошеннические схемы с романтическими отношениями

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Существуют различные формы мошеннических схем с романтическими отношениями: знакомства через Интернет, социальные сети, службы подбора «невест по переписке» и т.п. Все они имеют единую основу: склонение потребителей обманным путем к предоставлению денежных средств человеку, с которым, как уверен потребитель, у него сложились отношения.



Мошеннические схемы с романтическими отношениями

СЦЕНАРИИ

1	<p>Антон познакомился с девушкой через Интернет. После месяца общения в чате Антон и «Лиза» решили встретиться лично. К сожалению, Лиза не может себе позволить билет на самолет, чтобы прилететь в Россию. Антон начинает высылать ей необходимую сумму денег по частям. Накануне встречи выясняется, что Лиза не может уехать из дома: ее мать больна и нуждается в уходе. Антон соглашается помочь привезти и маму Лизы.</p> <p>Каждый раз, когда приближается очередная дата отъезда, появляется новая история о том, почему Лиза сейчас не может уехать. Когда выясняется, что Лиза выудила у Антона все деньги, она исчезает, и больше он не получает от нее никаких известий.</p>
---	--

Мошеннические схемы с романтическими отношениями

ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСКОЙ СХЕМЫ С РОМАНТИЧЕСКИМИ ОТНОШЕНИЯМИ

- Потребитель волнуется при совершении операции.
- Возможно, потребитель уже отсылал деньги этому получателю ранее.
- Потребитель говорит вам, что отправляет деньги тому, с кем познакомился через Интернет.
- Платежи обычно отправляются в Ямайку, Нигерию, Гану, Канаду, Голландию, Израиль, Германию, Коста-Рику, Испанию или Великобританию. *Однако не все переводы, отправляемые в эти страны, связаны с мошенничеством.*

Мошеннические схемы с романтическими отношениями

ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ ВАМ КАК АГЕНТУ **MONEYGRAM**?

- Спросите потребителя, знает ли он получателя. В каких они отношениях?
- Спросите потребителя, каково назначение совершаемой им операции.
- Если вы имеете веские основания полагать, что потребитель является жертвой мошенничества с романтическими отношениями, **НЕ выполняйте** операцию.

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей – на стороне отправки

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ПОДОЗРЕНИИ НА МОШЕННИЧЕСТВО В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА «СТОРОНЕ ОТПРАВКИ» ПЕРЕВОДА?

- Знайте своего потребителя.
- Задавайте вопросы, если возникли сомнения в отношении операции.
 - «Знаете ли вы того, кому отправляете деньги?»
 - «Спрашивали ли вы о существовании ситуации у других родственников, прежде чем отправлять экстренную денежную помощь человеку, который обратился к вам? Уверены ли вы, что обратившийся к вам человек действительно нуждается в помощи?»
 - «Играли ли вы в лотерею? Участвовали в розыгрыше? Покупали ли вы лотерейный билет? Записывались в число участников?»
 - «Были ли вы инициатором контакта с человеком, которому отправляете деньги, или он сам обратился к вам?»
 - «Уверены ли вы в том, что человек, которому вы отправляете деньги, на самом деле работает в компании, которую, по его утверждению, представляет? Удостоверились ли вы в том, что эта компания имеет хорошую репутацию?»
 - «Каково назначение перевода?»

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей – на стороне отправки

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ПОДОЗРЕНИИ НА МОШЕННИЧЕСТВО В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА «СТОРОНЕ ОТПРАВКИ» ПЕРЕВОДА? (продолжение)

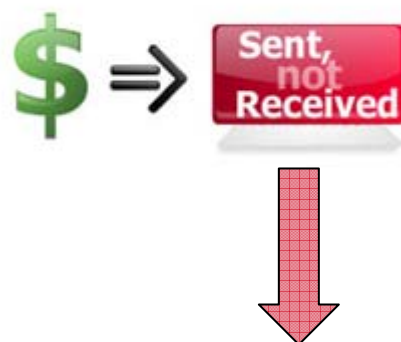
- Если вы полагаете, что потребитель может быть жертвой мошенничества, **НЕ выполняйте** операцию.
- Сообщите о мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram.
 - Свяжитесь с MoneyGram по телефону (воспользуйтесь телефонным центром MoneyGram, обслуживающим ваш регион) или по электронной почте: fraudalert@moneygram.com
- Окажите содействие проводимому компанией MoneyGram расследованию мошенничества в отношении потребителей.
 - По запросу MoneyGram предоставьте документы об отправке и получении *немедленно*.
 - Ваше содействие поможет потребителям услуг, агентам и самой компании MoneyGram не стать жертвами мошенников!

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей – на стороне отправки



Перед отправкой перевода:

- Сообщите потребителю о возможности мошенничества и риске потери денег.
- Рекомендуйте потребителю удостовериться в существовании ситуации, обратившись к родственникам.
- Рекомендуйте потребителю прекратить контакты с подозреваемым.
- **НЕ выполняйте** операцию.



Если перевод отправлен, но еще не получен:

- Позвоните в MoneyGram и попросите **ЗАБЛОКИРОВАТЬ** операцию.
- Рекомендуйте потребителю обратиться за возвратом денег.



После получения перевода:

- Рекомендуйте потребителю обратиться в правоохранительные органы.
- Предоставьте потребителю перечень ресурсов для пострадавших (приведен в конце этого курса).

MoneyGram 

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей – на стороне получения

КАКОВЫ ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСТВА В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА «СТОРОНЕ ПОЛУЧЕНИЯ»?

На каждого человека, ставшего жертвой мошенничества в отношении потребителей, приходится хотя бы один *преступник* на стороне получения перевода, забирающий деньги.

- Частное лицо периодически получает переводы от разных отправителей в разных местах (областях/странах).
- Частное лицо пытается получить перевод не в том месте, куда он отправлен (MoneyGram ограничивает «перенаправленные» переводы в целях противодействия мошенничеству).
- Частное лицо получает несколько переводов и немедленно хочет отправить все эти денежные средства в другое место.
- Не прослеживается родственная связь между получателем и отправителем (разные фамилии).
- Не прослеживается коммерческое назначение перевода.
- Отправителей так много, что маловероятно, что получатель действительно знает такое количество людей.

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей – на стороне получения

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ПОДОЗРЕНИИ НА МОШЕННИЧЕСТВО В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА «СТОРОНЕ ПОЛУЧЕНИЯ» ПЕРЕВОДА?

- Знайте своего потребителя.
- Задавайте вопросы, если возникли сомнения в отношении операции.
 - «Каково назначение перевода?»
 - «Что вы знаете об отправителях?»
 - «Какова сфера вашей деятельности?»
- Если вы полагаете, что получающий потребитель может быть исполнителем мошенничества, **НЕ выполняйте** операцию.
 - Скажите потребителю, что возникла проблема и ему необходимо обратиться в MoneyGram.
 - *Немедленно* свяжитесь с MoneyGram по телефону (воспользуйтесь телефонным центром MoneyGram, обслуживающим ваш регион) или по электронной почте fraudalert@moneygram.com и сообщите о случае мошенничества.
- Окажите содействие проводимому компанией MoneyGram расследованию мошенничества в отношении потребителей.
 - Предоставьте формы отправки и получения *немедленно по запросу*.
 - Ваше содействие поможет потребителям услуг, агентам и самой компании MoneyGram не стать жертвами мошенников!

Противодействие мошенничеству в отношении потребителей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:



- Знайте своего потребителя.
- Задавайте вопросы, если возникли сомнения в отношении операции.
- Если вы полагаете, что потребитель может быть жертвой мошенничества, НЕ выполняйте операцию.
- Если вы полагаете, что потребитель может быть исполнителем мошенничества, НЕ выполняйте операцию.
- Сообщайте о мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram по телефону (воспользуйтесь телефонным центром MoneyGram, обслуживающим ваш регион) или по электронной почте fraudalert@moneygram.com.
- Содействуйте проводимым компанией MoneyGram расследованиям мошенничества в отношении потребителей.
- Предоставляйте своим потребителям перечень ресурсов для пострадавших (следующий слайд).

Ресурсы для пострадавших

США

- **ФБР** (найдите местные отделения на сайте www.fbi.gov)
- **Федеральная комиссия по торговле** (имеет международный отдел)
 - Веб-сайт ФКТ www.ftc.gov
 - О действиях предприятий и организаций сообщайте по телефону 1-877-FTC-HELP (382-4357) (в пределах США звонок бесплатный)
 - О случаях выдавания себя за другое лицо сообщайте по телефону 1-877-ID-Theft (438-4338) (в пределах США звонок бесплатный)
 - Несанкционированные рекламные и фишинговые сообщения электронной почты пересылайте на адрес spam@uce.gov
- **Предупреждения AARP для потребителей:** <http://www.aarp.org/money/consumer>
- **Центр приема жалоб на противоправные действия, совершаемые через Интернет** (совместный проект ФБР, Национального центра беловоротничковой преступности и Бюро содействия правосудию): www.ic3.gov
- **OnGuardOnline** (советы, тесты и обучение по безопасности в Интернете): www.onguardonline.gov
- **Looks Too Good To Be True.com** (обучение по мошенничеству в Интернете): <http://www.lookstoogoodtobetru.com/>
- **Fake Checks.org** www.fakechecks.org
- **Реестр «Не звонить»**
 - Зарегистрируйтесь по адресу WWW.DONOTCALL.GOV
 - Позвоните по бесплатному номеру 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236) с номера, который желаете зарегистрировать.
 - Услуга предоставляется для стационарных и сотовых телефонов.

Соединенное Королевство/Великобритания

- Лондонская полиция: <http://www.met.police.uk/fraudalert/index.htm>
- Управление по борьбе с опасным мошенничеством: <http://www.sfo.gov.uk/cases/guidance.asp>

Европейский Союз

- Европейское управление по борьбе с мошенничеством: http://ec.europa.eu/anti_fraud/index_en.html

Австралия

- Австралийская федеральная полиция: <http://www.afp.gov.au/>

Канада

- Phone Busters (канадский телефонный центр противодействия мошенничеству): 1-888-495 - 8501 (в пределах Канады и США звонок бесплатный) или www.phonebusters.com

Нигерия

- Веб-сайт нигерийской коалиции 419: <http://home.rica.net/alphae/419coal>

Южная Африка

- Службы противодействия мошенничеству: <https://www.safps.org.za>

Тест

Ответьте на вопросы теста MoneyGram по мошенничеству в отношении потребителей.

1. Если вы обнаружите мошенничество в отношении потребителей, когда перевод отправлен, но еще не получен, вы ничем не сможете помочь потребителю.
 - А. Истина
 - В. Ложь
2. Каким из перечисленных ниже способов можно способствовать защите от мошенничества в отношении потребителей?
 - А. Знайте своего потребителя.
 - В. Задавайте вопросы.
 - С. При подозрении на то, что операция может быть мошеннической, НЕ выполняйте операцию.
 - Д. Сообщайте о подозреваемом мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram.
 - Е. Все вышеперечисленное.
3. Мошенничество в отношении потребителей – это потенциальная или фактическая кража денежных средств у потребителя посредством введения в заблуждение, обмана или манипуляции.
 - А. Истина
 - В. Ложь
4. Общими признаками мошенничества в отношении потребителей являются:
 - А. Пожилой возраст потребителя.
 - В. Потребитель необычно взволнован или спешит при отправке перевода.
 - С. Выясняется, что отправитель и получатель не знают друг друга.
 - Д. Потребитель предъявляет фальшивое или недействительное удостоверение личности.
 - Е. Все вышеперечисленное.



Тест

5. Потребитель говорит вам, что ему необходимо немедленно отправить некие сборы кому-то в Канаде. Потребитель был удивлен, поскольку завел новый адрес электронной почты только на прошлой неделе и внезапно выиграл приз, когда был выбран его адрес. Как вам следует поступить?
- A. Сразу же отправить перевод. Возможно, этот приз – часть маркетингового плана поставщика услуг доступа в Интернет.
 - B. Сказать потребителю, что лотереи/розыгрыши так не проводятся и что он стал жертвой мошенничества. Отказать в выполнении операции.
 - C. Сообщить о мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram.
 - D. В и С
6. Потребитель периодически приходит в ваше отделение в течение нескольких недель. Каждый раз он получает по несколько переводов из разных частей страны. На ваши вопросы о характере этих переводов он отвечает уклончиво. Следует ли вам беспокоиться?
- A. Нет. Личные дела потребителя меня не касаются.
 - B. Да. Возможно, потребитель совершает мошенничество в отношении нескольких человек. О подозрениях следует сообщить в MoneyGram.
7. Я являюсь агентом MoneyGram, поэтому важно, чтобы я и мои сотрудники:
- A. Умели выявлять мошенничество в отношении потребителей.
 - B. Сообщали о случаях мошенничества в отношении потребителей с использованием продуктов MoneyGram в компанию MoneyGram.
 - C. Предоставляли копии форм отправки и получения в MoneyGram немедленно по запросу и участвовали в расследованиях мошенничества в отношении потребителей.
 - D. Все вышеперечисленное.
8. Предотвращение совершения мошеннической операции защищает мое коммерческое предприятие, потребителя как потенциальную жертву и MoneyGram.
- A. Истина
 - B. Ложь

Тест

С помощью следующего слайда можно проверить правильность ответов!

Чтобы пройти тест, вы должны дать не менее 6 правильных ответов.
Если вы дали менее 6 правильных ответов, изучите курс еще раз.

Тест – ОТВЕТЫ

1. Если вы обнаружите мошенничество в отношении потребителей, когда перевод отправлен, но еще не получен, вы ничем не сможете помочь потребителю.

Правильный ответ: **Ложь**. Позвоните в MoneyGram и попросите заблокировать операцию. Рекомендуйте потребителю обратиться в MoneyGram за возвратом денег.

2. Каким из перечисленных ниже способов можно способствовать защите от мошенничества в отношении потребителей?

Правильный ответ: **Е. Все вышеперечисленное.**

- Знайте своего потребителя.
- Задавайте вопросы.
- При подозрении на то, что операция может быть мошеннической, НЕ выполняйте операцию.
- Сообщайте о подозреваемом мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram.

3. Мошенничество в отношении потребителей – это потенциальная или фактическая кража денежных средств у потребителя посредством введения в заблуждение, обмана или манипуляции.

Правильный ответ: **Истина**.

4. Общими признаками мошенничества в отношении потребителей являются:

Правильный ответ: **Е. Все вышеперечисленное.**

- Пожилой возраст потребителя.
- Потребитель необычно взволнован или спешит при отправке перевода.
- Выясняется, что отправитель и получатель не знают друг друга.
- Потребитель предъявляет фальшивое или недействительное удостоверение личности.

Тест – ОТВЕТЫ

5. Потребитель говорит вам, что ему необходимо немедленно отправить некие сборы кому-то в Канаде. Потребитель был удивлен, поскольку завел новый адрес электронный почты только на прошлой неделе и внезапно выиграл приз, когда был выбран его адрес. Как вам следует поступить?

Правильный ответ: **D (B и C)**. Сказать потребителю, что лотереи/розыгрыши так не проводятся и что он стал жертвой мошенничества. Отказать в выполнении операции. Сообщить о мошенничестве в отношении потребителей в MoneyGram.

6. Потребитель периодически приходит в ваше отделение в течение нескольких недель. Каждый раз он получает по несколько переводов из разных частей страны. На ваши вопросы о характере этих переводов он отвечает уклончиво. Следует ли вам беспокоиться?

Правильный ответ: **Да**, беспокоиться следует. Возможно, потребитель совершает мошенничество в отношении нескольких человек. О подозрениях следует сообщить в MoneyGram.

7. Я являюсь агентом MoneyGram, поэтому важно, чтобы я и мои сотрудники:

Правильный ответ: **Е. Все вышеперечисленное.**

- Умели выявлять мошенничество в отношении потребителей.
- Сообщали о случаях мошенничества в отношении потребителей с использованием продуктов MoneyGram в компанию MoneyGram.
- Предоставляли копии форм отправки и получения в MoneyGram немедленно по запросу и участвовали в расследованиях мошенничества в отношении потребителей.

8. Предотвращение совершения мошеннической операции защищает мое коммерческое предприятие, потребителя как потенциальную жертву и MoneyGram.

Правильный ответ: **Истина.**

Курс пройден

Поздравляем!

Вы прошли курс MoneyGram
по противодействию мошенничеству в
отношении потребителей

Подготовку по борьбе с мошенничеством в отношении
потребителей и противодействию агентов
мошенничеству можно пройти в Университете
MoneyGram

www.moneygramu.com