

МТС на шаг впереди



**ФРОД – (от англ. Fraud)  
ВИД МОШЕННИЧЕСТВА В  
ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ**





Регион	Месяц	Причина ущерба	Сумма ущерба
ЮГ	Декабрь 2009	Подключено 5 фиктивных контрактов	930 630 р.
С-З	Январь 2010	Подключены услуги МиНР без заявления абонента	41 130 р.
Центр	Февраль 2010	Подключено 52 фиктивных контракта в г. Липецк	Номера заблокированы до образования задолженности
Сибирь	Февраль 2010	Подключено 28 фиктивных контрактов с услугой МиНР	4 829 571 р.
Поволжье	Апрель 2010	Подключение услуги МиНР на 2 и более номера, оформленного на одно и тоже лицо	2 404 825 р.
Москва	Май 2010	Несанкционированно подключены услуги МиНР на 67 номеров из которых 17 нанесли ущерб при использовании роуминга	5 880 013 р.

## ПРИЧИНЫ УЩЕРБА

1. Продажа фиктивных контрактов или подключение контрактов по подложным данным. Заключение контрактов не на владельцев предъявленных документов или использование персональных данных людей обратившихся когда-либо в офис продаж.



2. Не заполнение полное или частичное абонентских договоров, отсутствие или искажение реквизитов Абонента (юридических и физических лиц).

ЗАПОЛНИТЕ...	ГОТОВО!
Договор о предоставлении услуг подвижной радиотелефонной связи МТС	8970101567203980182-0
Паспорт гражданина Российской Федерации	Телефон +7: 987-829-11-34
6307	Стартовый тариф: МТС "MAXI PLUS" 50p/Saratov
030449	Саратов
ОУЯМС РОССИИ ПО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ В МИРОВСКОМ-Н	МТС клиентский номер: 050701804
06 07 2007	№ документа: 2102158
000000, Саратов, Мельникова, дом № 32, кв. №10	№ договора: 9878291134
21 06	№ абонента: 30
Саратов	Июль 2010
	Торговый представитель: Ульяничева Юлия Викторовна
	Кирова пр-кт: 43
	Абонент:
	М.П.:
	ЭКЗЕМПЛЯР АБОНЕНТА



3. Использование подчисток и исправлений в тексте абонентского договора, не заверение исправлений, искажение реквизитов абонента.



4. Подключение международного и национального роуминга без оформления заявления и предъявления паспорта.



5. Подключение неограниченного количества услуг на одного и того же абонента, без его желания и заполнения заявления.



6. Подключение услуг, реализующих скидки на разные виды услуг для лиц, не имеющих на это права.





7. Выдача детализации переговоров третьим лицам.



8. Не информирование Отдела управления доходами ОАО «МТС» о подозрительных подключениях МиНР на 2 и более номера, оформленных на одно лицо.





9. МиНР подключен  
иностранному гражданину  
на неограниченный срок.



10. Подключение услуг  
МиНР на анонимный  
номер.

8-916- ???- ??- ??



## Действия сотрудника ОП при подключении услуги международного и национального роуминг

- Убедиться в намерении абонента воспользоваться услугой МиНР и проверить состояние лицевого счета клиента. (в случае отрицательного баланса предложить пополнить л\с).
- Установить личность абонента.
- Проинформировать абонента о порядке пользования телефоном, тарифах и работе услуг в роуминге и провести процедуру в MARTI, предварительно клиент должен заполнить заявление.







Уведомить Отдел управления доходами (ОУД) ОАО «МТС» региона о подозрительных случаях. Способ уведомления – отправка абонентских данных по почте в течение часа после их подключения:

Региона Москва и Центр **fd@mts.ru**

Регион Северо-запад **fraud@spb.mts.ru**

Регион Юг **fraud@kuban.mts.ru**

Регион Поволжье **fraud@nnov.mts.ru**

Регион Урал **fraud@ural.mts.ru**

Регион Сибирь **fraud@sib.mts.ru**

Регион ДВ **fraud@mrdv.mts.ru**





**Внимание!** Все действия в информационных системах протоколируются, совершенные мошенничества не проходят незамеченными и раскрываются.





## ШТРАФЫ И МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

1. Дисциплинарное взыскание либо увольнение сотрудника из Компании.
2. Лишение ставки вознаграждения за каждое нарушение в размере 100%.
3. Штраф в размере от 3 500 до 6 000 руб. за каждое нарушение + возмещение ущерба, нанесенного клиенту.
4. Штраф в размере долговых задолженностей клиентов.

## Обезличенная связь –

важнейшее средство при организации террористических актов, так как позволяет преступникам осуществлять переговоры без опасений того, что их могут идентифицировать правоохранные



При этом в ходе расследования и выявления факта оформления контракта на «левые» данные, сотрудник ОП, допустивший такое, привлекается по ст. УК РФ «Поспособничество терроризму».

**НЕ РИСКУЙТЕ СВОЕЙ ЖИЗНЬЮ И БЛИЗКИХ ВАМ ЛЮДЕЙ!!!**

## КАК ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК



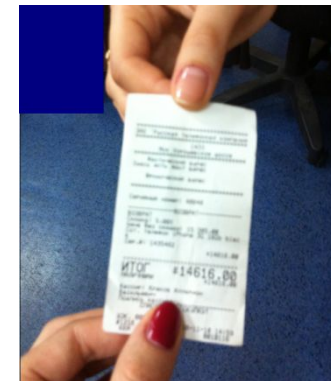
1. Производить подключение к услугам, в том числе к МиНР в системе MARTI или УРМД только **ПОСЛЕ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ.**



2. Осуществлять подключение **СТРОГО НА ВЛАДЕЛЬЦА ДОКУМЕНТА** удостоверяющего личность, при этом **ПОЛНОСТЬЮ** заполнять абонентский договор.



3. При каждой продаже вы должны обязательно **ВЫДАВАТЬ КЛИЕНТУ КАССОВЫЙ ЧЕК** за сделанную покупку.



4. Всем сотрудникам при совершении каждой операции в MARTI/УРМД обязательно **УКАЗЫВАТЬ НОМЕР ОП.**

5. **ДАННЫЕ В MARTI-УРМД ДОЛЖНЫ ОП № 13501**  
**100% СОВПАДАТЬ** с данными  
Абонентского договора.



6. При обращении клиента подключить ему **БОЛЕЕ 5 КОНТРАКТОВ** за одно посещение офиса продаж, вам необходимо **СОГЛАСОВАТЬ** данную продажу с управляющим менеджером.



**ВАЖНО!** НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ РАДИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНА, РАСЦЕНИВАЕТСЯ КАК МОШЕННИЧЕСТВО И ПОПАДАЕТ ПОД ДЕЙСТВИЕ СТ. 159 УК РФ МОШЕННИЧЕСТВО. ТАК ЖЕ НЕСЕТ ЗА СОБОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СООТВЕТСТВИИ С ТК РФ В ВИДЕ ДИСЦИПЛИНАРНОГО ВЗЫСКАНИЯ ИЛИ УВОЛЬНЕНИЯ!!!



7. **НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ ПАРОЛИ** для доступа в MARTI коллегам и посторонним!

8. Закрывайте окно Internet Explorer, если не пользуетесь системой MARTI, чтобы никто другой не совершил противоправных действий во время Вашего отсутствия на рабочем месте!

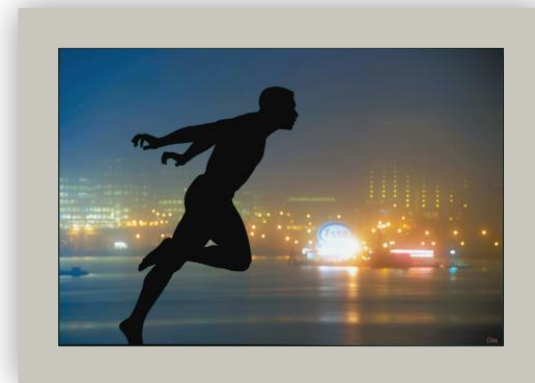
**Внимание!!!** Ответственность за использование пароля после разбирательства ДАОР будет нести тот сотрудник, чей пароль был использован для осуществления действий, повлекших за собой ущерб Компании.





БУДЬ ОТВЕТСТВЕННЫМ

ДЕЙСТВУЙ  
БЕЗОТЛАГАТЕЛЬНО



СТАНЬ ОТКРЫТЫМ

ПРОЯВЛЯЙ  
ПАРТНЁРСТВО

