А мы продолжаем. Телефонное мошенничество – бич 21 века. В мире, где телефонные мошенники жужжат, как мухи вокруг сладкой ваты, появился спаситель от голосовых грабителей. И уже не секрет, что речь пойдет о герое дня – Денисе Кузнецове.

Согласно статистике, в среднем ежемесячно в контактный центр Барнаула поступает порядка 95 тысяч звонков с подозрением на мошеннические операции. Самые популярные схемы мошенничества – это социальная инженерия (звонок от службы безопасности, ЦБ, социальной защиты, МВД и прочих государственных систем) и получение выгоды (дополнительный заработок, инвестиции и другие). Всего в 2024 году благодаря заинтересованности и внимательности сотрудников Департамента клиентского обслуживания было спасено 75 миллионов рублей, из которых 30 миллионов спас Денис. Достойно аплодисментов!

Из первых уст по просьбам телезрителей: «В звонках, связанных с мошенничеством, необходимы ловкость, внимательность и дар убеждения – всем этим я обладаю в полной мере. Одна из самых популярных уловок – схема с инвестициями, когда клиенту предлагают выгодно вложить деньги. Пример такого звонка я расскажу сейчас, а отдельно приложу и запись разговора с клиентом.

У клиента отклонился перевод до подтверждения в целях безопасности, переводит знакомому. В первую очередь я провел анализ выписки и отметил нехарактерные для клиента входящие переводы на небольшую сумму, а также исходящие переводы разным получателям. Операции произведены за короткий период времени. Это закладывает сомнения и говорит о том, что клиент может находиться под гипнозом и участвовать в схеме с инвестициями. Далее я использовал свои лайфхаки. Первый – нестандартные вопросы. В зависимости от ситуации, могу запросить цвет приобретаемого автомобиля или с какой стороны руль, напрмиер. То есть такую информацию, которую клиент знает точно, к таким деталям мошенники не подготовят. Если перевод мошеннику, то клиент теряется в ответе, такие вопросы помогают опомниться. В этом кейсе с инвестициями на простой вопрос «Кому переводите деньги?» клиент мне ответил, что переводит на «домашние» цели и не смог назвать точного имени получателя. Второй лайфхак – разъяснение мошеннической схемы, а также результат для клиента. После моих пояснений клиент сознался, что действительно попался на уловку. Я незамедлительно блокировал все продукты и предотвратил возможные потери.

Что мне помогает в достижении таких результатов? Я изучаю схемы мошенничества настолько, чтобы владеть информацией легко и свободно, чтобы клиент в разговоре мог довериться моей убедительности и осведомленности. Регулярно практикуюсь в общении с настоящими мошенниками под видом наивного человека, когда мне на личный телефон поступают такие звонки. У меня в арсенале три лайфхака, с помощью которых мне удаётся выводить клиентов из-под гипноза. Первый – нестандартные вопросы. Второй – объясняю схему мошенничества, клиент осознает, что попался на уловку, т.к. мне ничего не рассказывал. Третий – сообщаю, что звоню кому-либо из близких и беру паузу на минуту, клиент начинает переживать и просит отменить операцию.

С уверенностью могу сказать – чтобы удерживать первенство в спорте, важно постоянно работать над собой и увеличивать интенсивность упражнений. Так и в работе – чтобы достигать новых высот, нужно регулярно прокачивать свои знания и навыки. До применения лайфхаков удавалось выводить из-под гипноза порядка двух –трех человек в месяц, сейчас – десятки.

Когда еще не был разработан скрипт по выявлению мошенников, я самостоятельно придумывал нестандартные вопросы, чтобы вывести клиента из-под гипноза. В дальнейшем на основе моих лайфхаков, которые я использовал в своих звонках, реализовали скрипт для всех сотрудников. В библиотеку лучших практик с примерами звонков по спасению денег включены 34 моих звонка, что составляет 30% всей базы знаний. Мне удалось помочь ста клиентам Банка и спасти более тридцати миллионов рублей».