

МОШЕННИЧЕСТВО В КРЕДИТНЫХ ОПЕРАЦИЯХ

СПЕЦКУРС ДЛЯ КРЕДИТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Освойте навыки выявления мошеннических операций при кредитовании.

Содержание тренинга

«Мошенничество в кредитных операциях. Спецкурс для кредитных специалистов»

- 1 Понятие мошенничества в кредитных операциях. Портрет мошенника
- 2 Эффективная телефонная верификация потенциально мошеннических операций
- 3 Внутреннее мошенничество
- 4 Стандарты телефонного обслуживания и психологические аспекты телефонной верификации
- 5 Методы визуальной верификации для выявления недобросовестных заемщиков

Целевая

Аудитория



Кредитные специалисты по работе с клиентом розничного и микро-, малого сегмента



Сотрудники централизованного андеррайтинга (если используется телефонная верификация клиентов)



Внутренние тренеры

Цель

тренинга

Передать сотрудникам фронт-офиса практический опыт противодействия мошенническим операциям в кредитном процессе на этапе работы с клиентом. Основные задачи, изучаемые на тренинге:

- Определение понятие мошенничества в банковской сфере;
- Идентификация различных типов недобросовестных заемщиков;
- Освоение навыков визуальной верификации недобросовестных заемщиков;
- Повышение эффективности телефонной верификации заемщиков;
- Профилактика внутреннего мошенничества;
- Повышение лояльности сотрудников в выявлении фактов внутреннего мошенничества.

Навыки

которые формирует тренинг

- ✓ Понимание психологии мошенников
- ✓ Способность визуально идентифицировать недобросовестных заемщиков
- ✓ Умение противодействовать внешним мошенникам

Результат

тренинга

- 1 Снижение шансов стать жертвой мошенников
- 2 Усиление противодействия мошенничеству
- 3 Повышение бдительности

Программа

тренинга

Вступление
Понятие мошенничества в банковской сфере. Портрет корпоративного мошенника
Кофе-брейк
Визуальная верификация — идентификация недобросовестных заемщиков. Схема разговора с клиентом. Проверка предоставленных документов на достоверность
Перерыв
Стандарты телефонного обслуживания и психологические аспекты телефонной верификации
Кофе-брейк
Эффективная телефонная верификация. Внутреннее мошенничество
Вопросы-ответы

После тренинга Участники получают

- ✓ Сертификат BFC о прохождении тренинга
- ✓ Материалы тренинга
- ✓ Возможность дальнейшего общения с тренером



Эксперт BFC



Артем Бубкин

Эксперт по риск-менеджменту и оптимизации кредитных процессов

Профессиональная сфера: банковское дело, банковский консалтинг
Общий стаж работы: 15 лет
Банковский опыт: в банках, входящих в ТОП-10 банков Украины
Должность: менеджер среднего звена
Управленческий опыт: 11 лет

Профессиональный опыт:

Бизнес направления

- Кредитование микро-, малого и среднего бизнеса;
- Кредитование агроклиентов;
- Кредитование розничных клиентов.

Основная специализация

- Управление рисками клиентов розничного, микро-, малого и среднего бизнеса;
- Централизованный андеррайтинг;
- Противодействие мошенничеству в кредитовании.

Компетентность

- Руководил управлением кредитных рисков банка;
- Организовал и управлял подразделением головного офиса банка «Отдел мониторинга и постверификации выданных кредитов».

Международный опыт:

