

ГОЛОСОВАЯ БИОМЕТРИЯ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ МОШЕННИКОВ СРЕДИ АГЕНТОВ В НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ ПЕНСИОННЫХ ФОНДАХ

ДЛЯ КОГО:

Службы Безопасности НПФ

ПРЕДПОСЫЛКИ К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ БИОМЕТРИИ



Для обеспечения высокой динамики роста в деятельности любого Негосударственного Пенсионного Фонда необходимо активно применять разветвленную сеть агентов по привлечению клиентов. При такой схеме среди агентов часто встречаются злоумышленники, которые без ведома граждан от их имени заполняют заявление-анкету для перевода пенсионных накоплений в НПФ. Более того, эту схему они одновременно используют при работе с разными НПФ, в результате чего Негосударственные Пенсионные Фонды сталкиваются с проблемами при переводе накоплений граждан в свое управление. Такие неправомерные действия мошенников ведут:

- ▶ к убыткам НПФ;
- ▶ к ухудшению имиджа НПФ;
- ▶ к риску потери лицензии на осуществление деятельности НПФ.

Существующая сегодня проверка подлинности данных, предоставленных агентами, сводится к обзвону новых клиентов сотрудниками контакт-центра НПФ. Но мошенничество в сфере привлечения пенсионных накоплений развилось до таких масштабов, что недобросовестные агенты в качестве контактных телефонов указывают номера сообщников, которые, располагая персональными данными граждан, от их имени подтверждают анкетные данные. Зачастую один и тот же человек подтверждает данные десятков, а то и сотен граждан. Таким образом, применяемая схема подтверждения личности, основанная на знаниях (паспортные данные, СНИЛС, факт заполнения анкеты и пр.), не дает должной степени защиты от действий недобросовестных агентов.

РЕШЕНИЕ

Надежным способом решения описанных проблем является применение голосовой биометрии при обзвоне новых клиентов НПФ. Проверка личности собеседника по голосу – это единственный надежный способ удаленной идентификации в условиях, когда личная встреча с клиентом невозможна.

Учитывая, что операторы НПФ по каждой анкете-заявлению разговаривают с новыми клиентами, то для предотвращения мошенничества достаточно проверять голос собеседника с голосами собеседников подобного обзвона за последние 3-6 месяцев – ведь клиент новый, а значит, его голос, уникален и не может встречаться в совершенных ранее разговорах. Если голос “нового” клиента совпал с голосом существующего клиента, то это сигнал о подозрении в мошенничестве (на другом конце провода мошенник, подтверждающий персональные данные от имени нескольких граждан) – несмотря на подтверждение персональных данных из анкеты, информация об этом клиенте должна проходить дополнительную проверку в службе безопасности НПФ. Кроме того, тщательной проверке и анализу подлежит агент, предоставивший анкету-заявление по подозрительному клиенту.

Решение «Центра речевых технологий» основывается на продукте VoiceGrid X, предназначен для использования службами безопасности НПФ и позволяет:

- ▶ загружать записи разговоров со всеми новыми клиентами НПФ
- ▶ проводить автоматическое сравнение новых записей с загруженными ранее
- ▶ настраивать пороги совпадения голосов
- ▶ формировать отчеты о найденных совпадениях
- ▶ загружать базу голосов мошенников из внешних источников

ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

Применение решения голосовой биометрии при проверке данных анкет-заявлений позволяет существенно сократить количество мошеннических действий агентов при привлечении граждан в Негосударственные Пенсионные Фонды.

Дополнительная проверка личности по голосу не создает каких-либо неудобств клиентам, которые действительно заполнили заявление на перевод пенсионных накоплений в НПФ, и не занимает дополнительного времени.