



מניעת הונאות

מנהל מחלקת הונאות ו-NOC: דוד מסיקה

***we
com.***

על מה



נדבר

היום?



איתור וזיהוי לקוחות מתחזים



מתן מידע לאחר זיהוי מתאים



הצפה של מקרים חריגים בזמן אמת

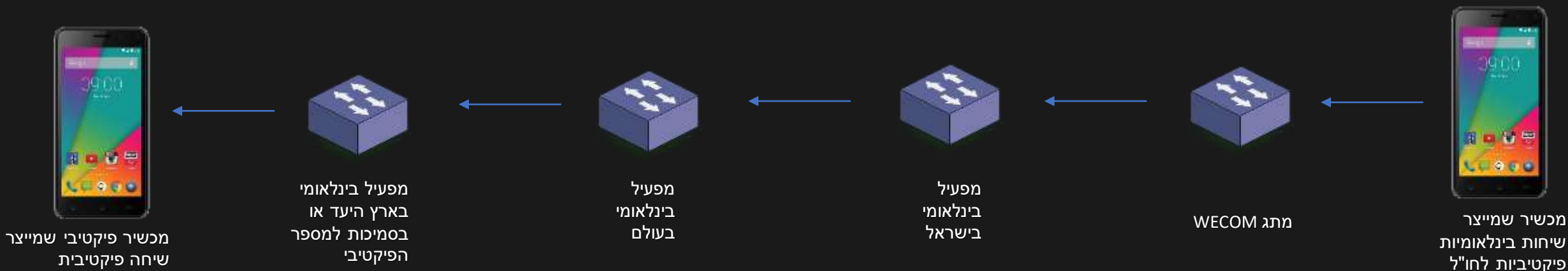


אופן הטיפול בעת חשד למתחזה



אובדן גניבה

- רכישת סימים תחת שמות בדויים
- איקטוב הסיים באמצעות מספרי כרטיסי אשראי גנובים
- הכנסת הסיים למרכזיה
- יצירת שיחות פיקטיביות מסימים שונים ליעדים יקרים, מגורמים שלא ניתן יהיה לגבות מהם
- ביצוע שיחות בינלאומיות דרך כל המפעילים הבינלאומיים
- העברת שיחות לטווחי מספרים פיקטיביים (קונים טווח מספרים ממדינות לא ידועות)
- Revenue Sharing עם בעל הטווח וחלוקת הכנסות



כיצד מחלקת מניעת הונאה יכולה לסייע?

**מחלקת מניעת הונאה מעורבת בניטור שוטף,
בלימת נזקי הונאות, התראות, ניהול סיכונים,
איסוף מידע וניתוח.**

**למעשה, מנהל מערכות המידע מעורב בכך
בעקיפין, מאחר שהיבטים רבים של אבטחת
מערכות המחשוב, מסייעים גם לטיפול בהונאות.**



החברות איתן אנו בשיתוף פעולה בתחום מניעת הונאה





מה מתחזים יכולים לחפש בחברת תקשורת?

➤ איתור פרטים של כרטיסי אשראי לצורך

שימוש לרעה

➤ איתור מידע על לקוחות (כתובת, מייל, טלפון,

שם פרטי ושם משפחה)

➤ גניבת מספרים יפים (פלטינום, זהב, כסף)

לדוגמא: 051-5555555

➤ פתיחה לשימוש לחול וגניבת סים

➤ פרטי משתמש נוספים

➤ גניבת זהות



**we
com.**

איך נשמעות שיחות מעוררות חשד:



זירוז
לפעולה
מהירה

לא
מתעניין
במחירים

גימגום
והתעקשות
יתר לרכישה



קול
עולה
ויורד

כאשר מוסר
פרטי ת.ז.
נשמע
שמקריא

מתבלבל
במסירת
נתונים

הנחיות למניעת הדלפת מידע

המטרה: להקשות על המתחזה לקבל פרטים

הפעולות שננקוט:

אימות פרטים / אימות מחמיר
חובה על הלקוח לומר את
פרטי ת.ז + אמצעי תשלום +
שם החשבון המלא
והמדויק!!!!

לשאול עם מי מדברים
בלקוחות עסקיים לוודא שמדובר
באיש קשר

לשים לב לדברים או מלל
שאומר "הלקוח" והאם מתאים
למציאות
לדוגמא: כדי לתת לך ת.ז אני
צריך ללכת למשרד..

אין לתת או לכוון את הלקוח
למציאת הפרטים, עליו להשיגם
בעצמו

ביצוע זיהוי ובירור שמו המלא
של הלקוח בתחילת השיחה

לקוח שלא זוכר פרט מזהה,
לציין כי לא ניתן לתת פרטים
ללא זיהוי

במידה ובמהלך השיחה ▪
ממשיך לטעון שאינו זוכר יש
לציין כי לצערנו לא ניתן לבצע
את הפעולה וכי הינו מוזמן
להיכנס לאזור האישי באתר.

גם במידה ומסר מידע חלקי
נכון, אין להתקדם לביצוע
פעולות ללא זיהוי מלא
של ת.ז + 4 ספרות + שם מלא
של החשבון

אנחנו מובילים את השיחה ולא הלקוח

במידה ובמהלך השיחה ממשיך
לטעון שאינו זוכר
יש לציין כי לצערנו לא ניתן לבצע
את הפעולה וכי הינו מוזמן
להיכנס לאזור האישי באתר

במקרה של חשד
יש לציין בפני הלקוח כי אנו ננתק
את השיחה ונתקשר למספרו
(של איש הקשר)

במקרה של צורך באישור של
בעל החשבון, או לביצוע העברת
בעלות
חובה שהנציג יעלה את הגורם
השלישי ולא הלקוח שהתקשר +
לזהות מחמיר ולעשות ביניהם
וועידה

בכל פנייה בה נדרש לשוחח עם
צד ג' יש להוציא שיחה ללקוח
מקו נוסף (לא בוועידה)
לצורך זיהוי, ולאחר מכן לחבר
לוועידה לצורך אישור הפעולה.

הסרת "נעילת ניד" לא תתאפשר
על מספרים מסוג פלטינום או
זהב ובמקרים חריגים יש
להתייעץ עם גורם מוסמך
להסרת החסימה

כלל הנציגים והמנהלים חייבים להיות ערניים לבקשות מוזרות / מפתיעות מצד
הלקוחות לטובת מניעת הונאות בעתיד ולהציפן
בזמן אמת

סרטון הונאות אשראי

<https://youtu.be/2z2kOpOm8qI>

איך נגן על הלקוחות מפני הונאות?

לעתים, הונאות פוגעות גם בלקוחות החברה.
למשל, במקרה של נוכל שפונה אליכם, תוך התחזות ללקוח אחר עם פרטי זהות גנובים של לקוח קיים.

✓ מודעות

✓ יכולת תגובה מהירה

✓ תיעוד פרטים מדויקים

עשויים לצמצם נזקים של מקרים כאלה, ללקוח ולחברה ומונעים גם נזקי תדמית.

מעילה זהו סוג נוסף של הונאה, שכולל היבט של הפרת אמון מיוחד שניתן לעובד שמתבטא פעמים רבות בהרשאות גישה למערכות מחשב רגישות.

גישה נרחבת של עובדים למידע ארגוני רגיש כמטרה להונאות, הופכת את מקום העבודה שלנו מ"מועדון סגור" ל"מועדון פתוח".
הונאות באמצעות מערכות החברה, עשויות להתבטא בין השאר במשלוח מייל מטעה, הקמת לקוחות פיקטיביים, הונאות פיננסיות לסוגיהן, גניבת זהות, שיבוש מידע במערכות הארגון, הפצת Fake news והונאות ברשתות החברתיות.



קיים רציונל לשליחת התראה למחלקת הונאות בעת דיווח על אבדן וגניבה בחו"ל לצורך מניעת הונאות וקבלת סכומי ענק בגין כך

אובדן וגניבה בחו"ל

היום הגיעו להחלטה שלקוח אשר יוצר איתנו קשר ומצהיר על אובדן וגניבה בחו"ל נפתח סיווג מסך - כדי ששכל למנוע הונאה בחו"ל

סיווג רמה 3 - אובדן גניבה בארץ/אובדן גניבה בחו"ל

התראה - האם קיימת אישורה בעת פתיחת פניה שזה יגיע לזכר של מחלקת האבדן

מסך 1 - לאסוף מחלקת האבדן (ואם רחוק לעשות שאפיה האספתי תושבץ ארץ)

פתיחת פנייה עבור אובדן וגניבה

קיים רציונל להוסיף סיווגים נוספים לצורך מניעת הונאות בחו"ל
מצרפת פנייה של מצב נכחי הפניה הזו תהיה מיעודת ללקוח שאבד את המכשיר שלו בארץ.

ולכן נצטרך להוסיף עוד סיווגים

שלב גבייה הונאה

| | |
|--------------------|--|
| טלפון במשרד: | 0585899999  |
| פקס: | |
| מספר ח.פ: | |
| סוג: | חשוד בהונאה |
| כתובת למשלוח: | דרך יד לבנים 76/2 חיפה 3216322 (כניסה 1) |
| אופן קבלת חשבונית: | דואר אלקטרוני |

העתק...

| גבייה | |
|-------------------|------------------|
| שלב גבייה: | הונאה |
| זמן כניסה לגבייה: | 14:19 04/07/2022 |

גודל אנליסות

אופן לזכור טמפונות

(כניסה)

**we
com.**



סרטון הונאות חו"ל

<https://youtu.be/K-oo65W-8rQ>

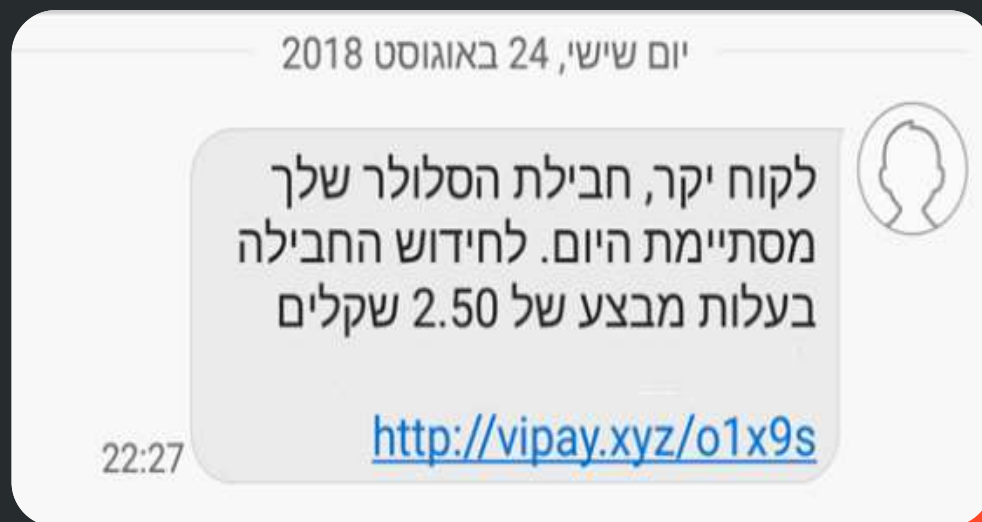


הלקוח ישראל ישראלי (100330)
א"פ הלקוח פנה לשירות - בשל כך שכרטיס הסיים
(89972096000004378245) למנוי
0546075599 אבד בחו"ל.
בוצעה חסימה לכרטיס הסיים באופן מיידי.
בוצעה הזמנת כרטיס סים חדשה

**פנייה על הונאה - אובדן
או גניבה בארץ/בחול**

כשלקוח מתקשר להתלונן בנושא של גניבת פרטים או חיוב יתר כך נאמר ללקוח:

במקרים כאילו נציגי המכירות שלנו היו פונים אליכם על מנת לנסות לשכנע אתכם להצטרף או לשנות חבילה. בנוסף, במקרים בהם נשלחות הודעות ב-SMS מהחברה עצמה, תתבקשו להזין רק סיסמא שנשלחת אליכם לכתובת המייל או לנייד ולא תצטרכו להזין את פרטי האשראי המלאים. ככל הנראה מדובר בנוכלים שמנסים לפרוץ לטלפונים שלכם. לחברתנו יש את פרטי האשראי שלכם, כך שאין שום היגיון בכך שתתבקשו להזין אותם מחדש.



**הודעות חידוש חבילה/
קבלת הזמנה/ תשלומי
מכ"ס וכו'**

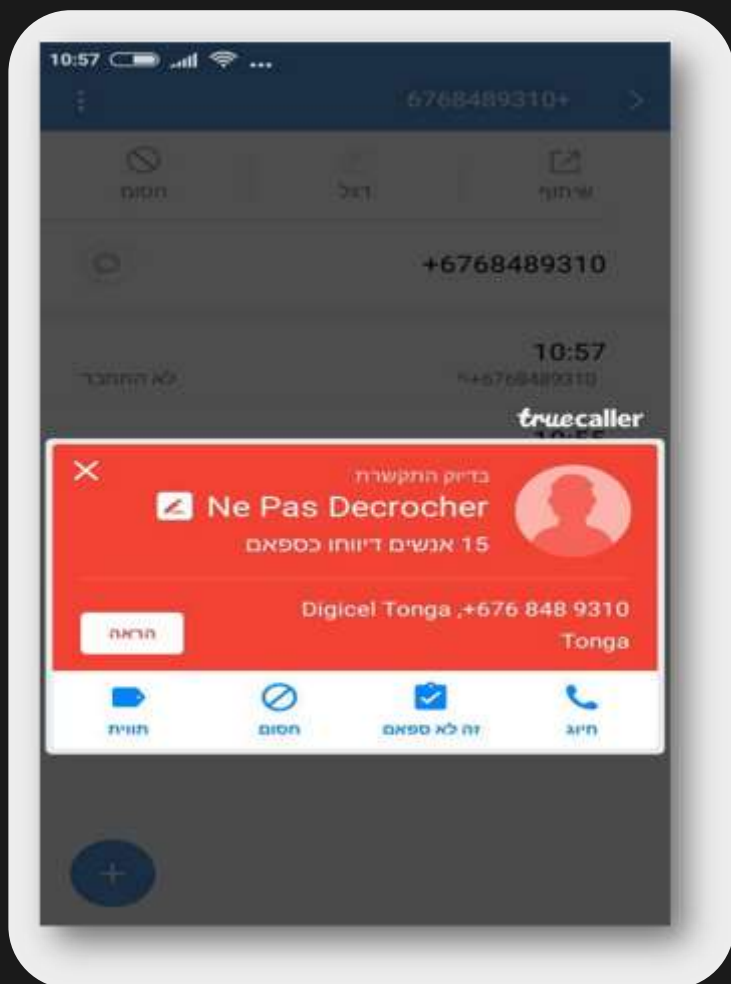
Smishing

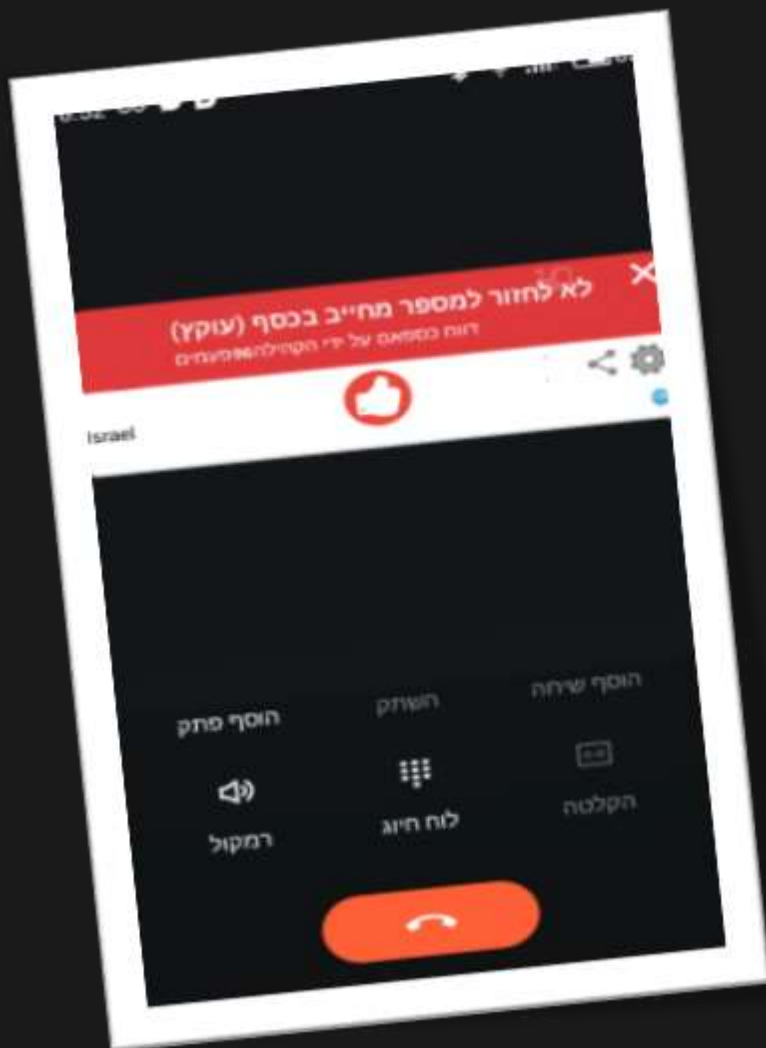
למה מתקשרים דווקא אלי?

איש לא מחפש אתכם אישית, הם כנראה מגרילים מספרים.

הם באמת מטונגה וקונגו?

לא בהכרח. ההונאה מגיעה מכל מיני מדינות קטנות, וייתכן שרק מנתבים דרכן את השיחות.





כדאי להוריד אפליקציות לזיהוי מספרים?

לא נגיד "כדאי" אלא "אפשר" - לבחירתכם. האפליקציות יעילות בזיהוי ספאם וחסימה שלו, אבל בתמורה הן רוצות את רשימת אנשי הקשר שלכם. תחשבו אם שווה לכם למסור אותה - 😊

חברת WECOM עושה משהו בידון?

בהחלט - חברתנו פועלת לחסום שיחות מהסוג הזה בזמן אמת 24 שעות

כשלקוח מתקשר להתלונן בנושא הונאה – מס' טלפון חשוד

מה עונים במוקד ?

מה עושים?

- יש להנחות את הלקוח - לא לענות לשיחה, לא לחזור למספר, במידה ונשלח SMS לא להגיב או לחזור למספר
- יש אפשרות לחסום מספר שמתקשר ללקוח שוב ושוב
- החסימה מתבצעת ע"י חסימה עצמית של הלקוח - ברוב המכשירים החכמים ביומן השיחות שלא נענו, מסמנים את המספר הסורר ולוחצים על חסימה

לסיכום:

- כן. זה די פשוט – לא עונים ולא חוזרים למספר הבלתי מזהה
- חוסמים את המספר במידת הצורך
- במידה והמספר הינו מספר מחו"ל (טונגה או מדינה אחרת) ואתם לא מצפים לשיחה הזאת - אל תענו.



כשלקוח מתקשר להתלונן בנושא הונאה – מס' טלפון חשוד

מה קורה שהלקוח ענה/חזר למספר ?

אם ענית ?

תנתקו את השיחה כאשר הבנתם שזו טעות במספר או הונאה -
הנוכלים לא ייעלבו.
במידה ושומעים מישהו מדבר אתכם בשפה לא מוכרת -זה חלק ידוע
מההונאה על מנת למשוך זמן אוויר.

ואם חזרתי למספר?

תנתקו את השיחה באופן מידי
אבל כנראה תצטרכו לשלם עליה בחשבון החודשי.
על המוקד ליידע את הלקוח בעלויות, ולשאול האם ברצונו לחסום את הקו שלו לשיחות
לחו"ל.





תודה

***we
com.***