

VYMÁHANIE POHLĀDÁVOK

Najlepšie praktiky zákazníkov proti podvodu (fraudu)

1. Ciele

Priniesť expertízu poisťencov a zákazníkov a pomôcť im znížiť počet podvodných prípadov, a tým redukovať ich prípadné straty.

2. Definícia podvodu z pohľadu vymáhania pohľadávok

Podvádzanie – podvodné získavanie majetku druhých alebo práva na majetok, vyhýbajúc sa zrušeniu materiálnej povinnosti

Podvod sa rozdeľuje na:

Potvrdený podvod – pohľadávka obsahujúca oficiálne dokumenty potvrdzujúce/dokazujúce podvod. (Napríklad: písomné stanovisko spoločnosti odmietajúce dlh na základe podvodu (ak je to možné, ale nie je to nevyhnutné, obsahujúce informácie o spolupráci spoločnosti s políciou alebo akékoľvek iné právne kroky začaté spoločnosťou)).

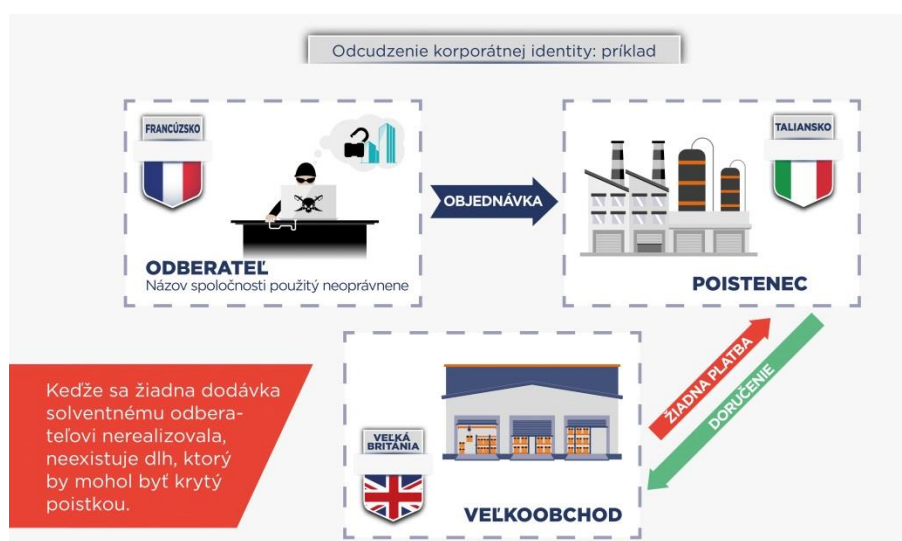
Predpokladaný podvod – pohľadávka kompatibilná s varovnými signálmi podvodu, ale neobsahujúca oficiálne dokumenty. (Žiadna možnosť ich získať alebo takéto ani neexistujú)

Odberateľ:

Falošná identita – falošná, nereálna spoločnosť „vytvorená“ podvodníkmi za účelom podvádzania veriteľov (všetky znaky, ako meno, značka, webstránka, kontaktné informácie vyzerajú reálne, ale takáto spoločnosť v skutočnosti neexistuje);

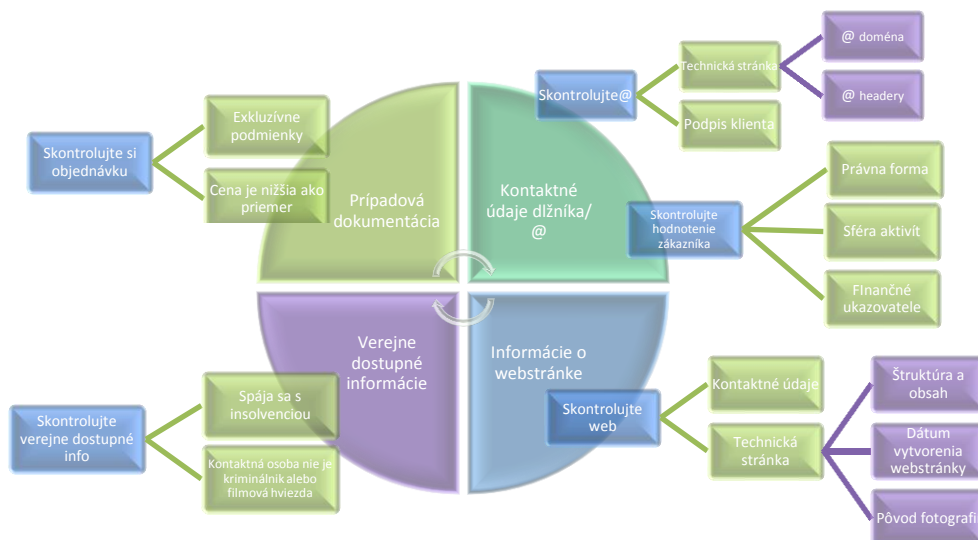
Spoločnosť právne zaregistrovaná (de jure) – použitie takejto aktívnej spoločnosti za účelom obchodovania.

Ukradnutá identita – názov spoločnosti použitý podvodne. Podvodníci predstierajú, že sú reprezentantmi aktívnej, známej a reálnej spoločnosti, za účelom podvádzania veriteľov.



3. Ako odhaliť podvod?

Áké otázky by ste mali položiť sami sebe predtým, ako vstúpite do obchodného vzťahu? Napríklad - nevyzerá to tak dobre, že to nemôže byť pravda? Skoro vždy sa jedná o podvod.



*viac informácií v príkladoch prípadových štúdií.

Tipy pre zákazníka:

- **Podmienky objednávky** – ak je cena ponúkaného tovaru oveľa nižšia, ako je trhový priemer, – **bud'te opatrní!**
- **Tlak** – ak pociťujete zo strany partnera tlak, aby ste uzavreli dohodu v krátkom čase – **bud'te opatrní!**
- **Jazyk** – ak váš obchodný partner nesprávne používa slovenčinu alebo používa frázy ako „môj priateľ“, „nemôžem tomu uverit“, „prosím, verte mi“ – **bud'te opatrní!**
- **Platobné podmienky** – ak vás požiadajú, aby ste zaplatili na iný účet alebo na účet inej spoločnosti – **bud'te opatrní!**
- **Podmienky dopravy** – ak vás požiadajú, aby ste doručili Tovar na inú adresu alebo dokonca do inej krajiny – **bud'te opatrní!**
- **Pýtajte sa** – ak máte akékoľvek podozrenie, neváhajte a pýtajte sa svojho obchodného partnera množstvo otázok a podrobností.
- **Obráťte sa na Coface** – ak potrebujete konzultáciu s expertom, neváhajte sa obrátiť na Coface – **môže vám to pomôcť vyhnúť sa podvodu!**

Proforma faktúra

- Prečo dátum fakturácie zakrýva email ?
- Ak je centrála v Nemecku, prečo
- Sú bankové údaje v Rumunsku ?
- Je mobilné číslo od tureckého poskytovateľa služieb ?



Serbia/Germany/ 22.11.2016 / 1

4. Praktické návrhy, ako sa chrániť proti podvodu

Odhalenie podvodu a prevencia môžu vyzeráť ako veľmi zložitý process, ale využitím aspoň časti tejto informácie/tutoriálu môže každá spoločnosť podniknúť nejaké kroky, aby znížila možnosť podvodu.

Nižšie uvádzame detailnejšie rady týkajúce sa prevencie proti podvodom. Je dokonca možné ich využiť na implementáciu aslebo tvorbu procesov vnútri spoločnosti, ktoré budú slúžiť ako prevencia proti podvodom.

PODVODNÍCI SÚ ŠIKOVNÍ... BUĎTE ŠIKOVNEJŠÍ! 💡

① Poriadne si skontrolujte objednávku

💡 **BUĎTE ŠIKOVNÍ!** Pozrite si obrázok, aby ste vedeli, na aké detail si treba dať obzvlášť pozor

② Porovnajte si informácie z dlžníkovej webstránky s verejne dostupnými informáciami.

💡 **BUĎTE ŠIKOVNÍ!** Kontaktné údaje sa musia zhodovať.

③ Dávajte pozor na to, či

- spoločnosť nie je v likvidácii alebo v konkurze,
- zodpovedná osoba nie je spojená s obchodom v konkurze alebo v likvidácii,

- osoba, ktorá vás kontaktovala, nie je televízna alebo športová hviezda.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Brad Pitt by si nekupoval vaše ojazdené pneumatiky 😊

④ Email

- Dávajte obzvlášť pozor na doménu emailovej adresy.
- Seriózna spoločnosť nepoužíva domény ako @microsoft.com, @apple.com alebo emailové kontá, ktoré sú zadarmo, ako Yahoo, Gmail alebo Hotmail.
- Skopírujte doménu emailovej adresy do vášho prehliadača a skontrolujte webstránku cez internet.
- Skontrolujte header v emailoch, aby ste zistili, v ktorej krajine je lokalizovaný emailový server.
- Spoločnosť pôsobiaca v nemecku nepoužíva emailové servery afrického štátu alebo Číny.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Využívajte zadarmo kontrolu emailových headerov cez internet

⑤ Webstránka spoločnosti na internete

Skontrolujte, či kontaktné údaje korešpondujú s údajmi, ktoré sú verejne dostupné na internete. Dosť často sa stáva, že podvodníci používajú údaje reálnej spoločnosti a menia len telefónne čísla. Uistite sa, že dávate pozor aj na ďalšie aspekty webstránky:

- Štruktúra a obsah webstránky: pri tvorbe podvodnej webstránky podvodníci cieľia na vytvorenie prvého dojmu, kým zvyšné informácie obsiahnuté na stránkach iných ako domovská stránka sú nedostatočné.
- Dátum vytvorenia webstránky: vo všeobecnosti webstránky vytvorené podvodníkmi sú nové, sú online len krátky čas a nie je možné nájsť informácie o majiteľovi webstránky.
- Pôvod fotografií: skontrolujte vo vyhľadávači, kde a ako sú fotografie prezentované na webstránke použité.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Podvodníci nikdy neinvestujú do kvality webu.



Používajte bezplatnú „kto je“ kontrolu domén na internete.



Cez naše prehliadače vždy môžeme skontrolovať pôvod fotografií.

⑥ Hodnotenie zákazníka

Ak máte záujem o spoluprácu s potenciálnym partnerom, uistite sa, že využijete spoločnosti, ktoré poskytujú hodnotenie zákazníka (credit report). Tam uvidíte právny status, sféru aktivít a finančné indikátory spoločnosti.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Spolupracujte s Coface!

⑦ Platba vopred.

Pred pripravením tovaru na odoslanie si vypýtajte čiastočnú platbu.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Podvodníci vám nezaplatia a začne sa maratón kľúčkovania a sľubov.

⑧ Kontrolný telefonát.

Zavolajte na iné telefónne číslo ako to, čo je uvedené v emaile, zmluve alebo na webstránke. Skúste si zistiť telefónne čísla ďalších zamestnancov spoločnosti na internete a zavolajte im. Môže vyjsť najavo, že nikto v spoločnosti autora ponuky nepozná.



BUĎTE ŠIKOVNÍ! Jeden telefonát je lacnejší ako vaša prípadná strata.

V tejto chvíli sa vám takáto informácia nemusí zdať relevantná a možno ani nemáte dostatok času sa tým zaoberať, avšak mali by ste mať na pamäti, že ste jediný, kto môže ochrániť vaše podnikanie pred prípadnými stratami.

Všetky poskytované informácie sú radami a odporúčaniami, a ak sa zhodujú v jednej veci s vašimi pozorovaniami, ešte to nemusí znamenať, že ste sa stretli s nečestným zákazníkom. Čím viac informácií máte, tým jasnejšie si utvoríte obraz a budete mať tým viac možností ochrániť svoj biznis.

5. Čo by ste mali urobiť, ak ste odhalili podvod?

Ak bol podvod odhalený v objednávkovej fáze (vaša spoločnosť ešte neutrpela žiadnu stratu):

- Okamžite prestaňte s podvodníkmi spolupracovať.
- Kontaktujte políciu.
- Informujte skutočnú spoločnosť, ktorej identita bola odcudzená, a spolupracujte s ňou, ak je to potrebné, v intenciách vašich zákonov.

Ak bol podvod odhalený až po zrealizovaní obchodu (vaša spoločnosť utrpela stratu):

- Okamžite informujte políciu o podvode.
- Pokúste sa udržiavať s podvodníkmi kontakt, ak je to možné.
- Ak bola odberateľom poistená spoločnosť, upozornite okamžite Coface.

6. Ako Coface vyrieši váš prípad?

- Hlásenie pohľadávok po splatnosti (NOA) musí byť registrované ako obvykle.
- Následne váš prípad bude posunutý na oddelenie vymáhania pohľadávok, aby sme prezistili situáciu a získali všetky možné informácie o prípade.
- Budete inštruovaní pracovníkom Coface, ktorý má váš prípad na starosti, aké informácie a dokumenty sú potrebné z vašej strany.
- Všetky ďalšie kroky, konanie a rozhodnutia sa budú realizovať v súlade s podmienkami vášho poistenia, myslíte však na to, že podvody nie sú kryté podmienkami vašej poisťovnej zmluvy.