



GUÍA PREVENCIÓN FRAUDE en el Punto de Venta...

Índice

○ INTRODUCCIÓN	2
○ FALSIFICACIÓN EN LA IDENTIDAD	3
• Documentos de Identidad DNI	4
• Tarjetas de Residencia NIE	5
○ ALERTAS EN COMPORTAMIENTO CLIENTES	6
○ RESUMEN RECOMENDACIONES	7



INTRODUCCIÓN

- Ésta publicación es una Guía de ayuda para detectar y prevenir el Fraude en las Operaciones de Financiación y está realizada en base a la experiencia adquirida en la revisión de Operaciones.
- El Fraude nos afecta a todos los que intervenimos en las operaciones de financiación, desde el Cliente al que le pueden Suplantar la Identidad, a la Financiera que soporta las Pérdidas y a los Establecimientos, que adquieren un Riesgo Reputacional en el mercado.
- El Cumplimiento de las Recomendaciones que se indican en esta guía, beneficiará a todas las partes.



FALSIFICACIÓN EN LA IDENTIDAD

Presentación de Documentos de Identidad Perdidos o sustraídos a los Legítimos Titulares, en los que:

- Se ha realizado alguna modificación o se ha falsificado totalmente:
- Cambio de Fotografía.
- Manipulación de Nombre, Apellidos, etc.
- Número del Documento, Año Expedición, etc.
- Entrega de Fotocopias ya manipuladas a los Establecimientos .

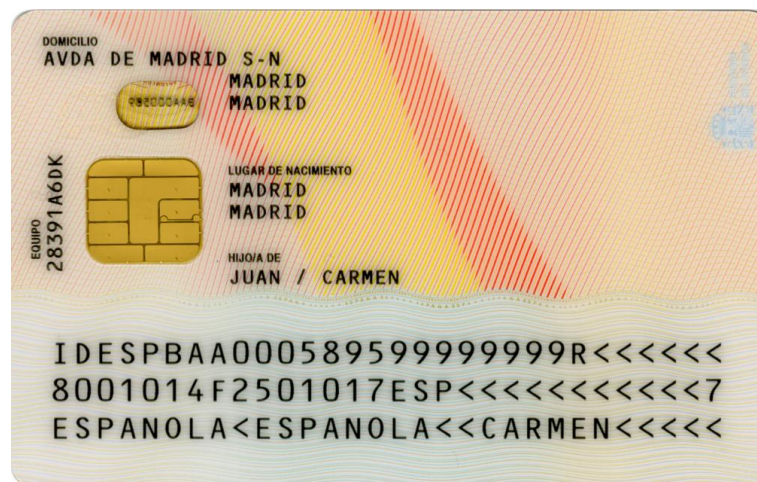
FALSIFICACIÓN EN LA IDENTIDAD

Modelos DNI en Vigor

Anversos



Reversos



Modelo NIE en Vigor

Reverso





ALERTAS: COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

- Cliente “NO habitual”.
- Clientes repetitivos pertenecientes a la misma Familia, buscando mismo Modelo.
- NO presta Especial Atención a: Objeto a financiar, Precio, Plazo, Modelo, etc.; y se percibe Nerviosismo.
- Dice que le corre mucha prisa, Urgencia.
- Va acompañado de otra persona que se interesa más por el Objeto, pero que dice que NO es para él.
- Ante Solicitud de una segunda Firma indican que NO puede ir a firmar, intentando llevarse el Contrato.
- Solicita Financiación por el 100 % del Valor, SIN dar Entrada.
- Tenía toda la Documentación fotocopiada y en “Perfecto” estado.
- El Cliente es de una Plaza diferente a la de donde solicita la Financiación.
- El Bien financiado NO es recogido por el Titular de la Operación.



RESUMEN DE RECOMENDACIONES

1. Atentos al **Comportamiento del Cliente**. Nerviosismo, SIN prestar atención al Objeto.
2. **Coherencia** entre las características de la Operación y el Perfil del Cliente.
3. **Verificar Originales**. NO aceptar **Fotocopias** ya realizadas y/o enviadas por e-mail.
4. **Firma presencial** del Cliente y coincidente con la del Documento de Identidad.
5. Ante cualquier **Duda/Sospecha**: Avisar Urgente a Comercial de Santander Consumer.

MÁXIMA DILIGENCIA e IMPLICACIÓN en la PREVENCIÓN DEL FRAUDE



www.santanderconsumer.es