

460024, г. Оренбург,
ул. Маршала Г.К. Жукова, 25
тел.: (3532) 343-000
факс: (3532) 343-111
e-mail: info@orbank.ru
www.orbank.ru

Премия BRICS Solutions Awards№ 04-03/ *24493*от "26" августа 2024 г.

«Рекомендательное письмо «О внедрении практики «Когнитивный щит. Практика противодействия социально-криминальной инженерии в банковской сфере»

Авторская группа: доцент СПбГУ Медяник О.В., управляющий Отделением по Рязанской области ГУ Банка России по ЦФО Кузнецов С.В., Председатель Правления Ассоциации Российских банков Скворцов О.В.

Уважаемые коллеги!

Сообщаю, что по результатам обучения операционных работников АО «БАНК ОРЕНБУРГ» в рамках пилотной программы по противодействию мошенническим действиям и методам социально-криминальной инженерии в отношении клиентов банков, была успешно внедрена «Когнитивный щит. Практика противодействия социально-криминальной инженерии в банковской сфере» авторской группы: доцента СПбГУ Медяник О.В., управляющего Отделением по Рязанской области ГУ Банка России по ЦФО Кузнецова С.В., Председателя Правления Ассоциации Российских банков Скворцова О.В.

Основными целями внедрения практики являлись:

- повысить осведомленность сотрудников фронт-офисов банка и службы поддержки клиентов о современных методах мошенничества;
- научить их распознавать поведенческие признаки действий клиентов под влиянием мошенников;
- освоить методики вывода клиентов из-под чужого криминального влияния.

Практика включала в себя:

- обзор современных схем мошенничества: включал изучение распространенных схем, таких как фишинг, вишинг (телефонное мошенничество), скимминг (кража данных с карт) и методы криминальной социальной инженерии;
- психология мошенников и жертв: как мошенники манипулируют людьми и какие психологические приемы используют;
- технические аспекты безопасности: обучение использованию инструментов и технологий для выявления подозрительных транзакций;

- коммуникационные навыки: как правильно общаться с клиентами, чтобы предупредить их о потенциальной угрозе без создания паники.

Методы обучения:

- лекции и семинары: теоретическая часть, где сотрудники знакомились с различными аспектами мошенничества;

- практические упражнения: симуляции реальных ситуаций, где работники должны были применить полученные знания на практике;

- кейсы из реальной жизни: Анализ реальных случаев мошенничества и обсуждение того, как можно было бы их предотвратить.

Оценка знаний: После завершения программы работники прошли тестирование, чтобы оценить уровень усвоенных знаний.

Результаты обучения:

1. Повышение уровня осведомленности: работники стали внимательными к сложным ситуациям поддержки клиентов, находящихся под воздействием финансовых мошенников.

2. Улучшение навыков общения с клиентами: специалисты банка научились эффективно объяснять клиентам риски и давать советы по безопасности.

3. Предотвращение мошенничества: благодаря полученным знаниям, работники смогли вовремя идентифицировать подозрительные операции и идентифицировать жертв мошенничества и предотвратить переводы и снятие наличных денежных средств.

4. Поддержание репутации банка, как надежного регионального партнера: клиенты оценили проактивный подход банка к защите их средств, что укрепило доверие к финансовому учреждению.

5. Снижение убытков клиентов от мошенничества: в результате уменьшилось количество случаев успешного мошенничества и связанных с ними финансовых потерь. Используя полученные навыки только в июле 2024 года удалось выявить и предотвратить попытки мошеннических действий в отношении 3 клиентов банка на общую сумму 1 944 000 рублей. Одним из примеров можно привести грамотную работу с клиентом, который 17.07.2024 г. под воздействием мошенников пришёл в дополнительный офис Банка с целью снятия вклада «Правильный выбор» под предлогом «на лечение» на сумму 1 100 000 рублей. По результатам беседы последний, осознав, что находится под влиянием мошенников, отказался от дальнейших действий.

Таким образом, обучение работников стало важным шагом в повышении безопасности клиентов и укреплении общей безопасности банка.

Считаю, что практика заслуживает широкого внедрения в банках, поскольку в совокупности с технологическими системами обеспечения безопасности клиентов позволяет выставить дополнительный барьер для мошенников на линии непосредственного общения работников банков с клиентами.

Председатель Правления

Б.А. Биктаева

Исполнитель: Кочерга Дмитрий Сергеевич
Телефон: (3532) 34-31-90