

КБ «Долинск» (АО)  
693010, Россия, город Южно-Сахалинск,  
улица Комсомольская, дом №145  
тел.: 4242 49-40-10  
e-mail: info@bankdolinsk.ru

ИНН / КПП: 650 000 12 04 / 650 101 001  
ОГРН 102 650 053 82 40  
БИК 046 401 727  
К/с 301 018 103 000 000 007 27  
КБ «ДОЛИНСК» (АО) в отделении Южно-Сахалинск

исх.№ \_\_\_\_\_  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Премия BRICS Solutions Awards

КБ «Долинск» (АО) настоящим письмом подтверждает начало обучения сотрудников удаленных точек обслуживания, сотрудников офисов и контакт-центра Практике «Когнитивный щит: Практика противодействия социально-криминальной инженерии в банковском секторе».

В процессе роста объемов бизнеса, расширения географии присутствия и увеличения доли дистанционных каналов обслуживания банк столкнулся с ростом операций, совершаемых клиентами под действиями мошенников. При наличии технологических возможностей по ограничению операций сотрудники, фактически, не имеют навыков убеждения клиентов в отказе от операции, даже если за клиентом явно находится мошенник.

Предложенная Практика и обучение, по нашему мнению, существенно помогут снижению количества операций, выполняемых клиентом под психологическим давлением сторонних лиц.

Предполагаем, что обучение поможет сохранить средства клиентов, увеличить лояльность к банку и создать банку репутацию надежного финансового партнера, заботящегося о своих клиентах

Считаем, что внедрение Практики в банках страны необходимо поводить в кратчайшее время, поскольку на первое место выходит умение сотрудников банка психологически противодействовать зловредным действиям третьих лиц в отношении клиентов.

Заместитель Председателя Правления  
КБ «Долинск» (АО)



Г.М. Головчинер