

АССОЦИАЦИЯ «РЯЗАНСКИЙ БАНКИРСКИЙ ДОМ»

адрес: 390023, г. Рязань ул. Есенина, 82/26, тел. +7-4912-244-900

www.rbdom.org E-mail: volkov@priovtb

23 августа 2024г.

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!

Ассоциации «Рязанский банкирский дом» с огромным вниманием наблюдала за разработкой и принимала посильное участие во внедрении практики «Когнитивный щит» на территории Рязанской области. Данная инициатива оказалась исключительно успешной и принесла значительные результаты как для региональных банков, так и для жителей Рязанской области.

Банком России, органами региональной власти, банковским сообществом проводится огромная и очень важная работа по повышению финансовой грамотности населения. Однако, те знания которые граждане получили в результате этой работы уходят на второй план, когда человека подвергают обработке с использованием методов криминальной социальной инженерии. Жертвы телефонных мошенников осознав последствия своих действий под их влиянием, вернувшись в нормальное состояние из «психологического тумана» быстро вспоминают основные принципы безопасности полученные на уроках финансовой грамотности. То есть, меры по повышению финансовой грамотности необходимо дополнять мерами, направленными на повышение психологической устойчивости населения. Криминальной социальной инженерии должна противостоять социальная инженерия позитивная!

Именно эту работу начали разработчики практики «Когнитивный щит».

При внедрении практики в первую очередь проводилось обучение сотрудников банка непосредственно взаимодействующих с клиентами. Обучение проводилось в несколько потоков в течение мая 2024г. Применение практики осуществляется по настоящее время.

Основной целью обучения было вооружить сотрудников необходимыми знаниями и навыками для эффективного выявления и предотвращения мошеннических действий. Программа включала следующие ключевые элементы:

1. Обзор современных угроз: Изучались различные виды мошенничества, включая фишинг, скимминг и криминальную социальную инженерию, чтобы сотрудники могли распознавать их на ранних стадиях.

2. Психологические аспекты: Особое внимание уделялось пониманию методов манипуляции, которые используют мошенники, чтобы обмануть как клиентов, так и сотрудников.

3. Технические навыки: Сотрудники прошли обучение по использованию современных технологий и инструментов для мониторинга и анализа подозрительных транзакций.

4. Эффективная коммуникация: Обучение сотрудников, как правильно информировать клиентов о потенциальных угрозах и давать рекомендации по безопасности.

Основные направления практики:

1. Разработка системы классификации клиентов по психотипам

Цель: Определить психологические типы клиентов для более точного прогнозирования их поведения и потенциальных рисков.

- Анализ и исследование: Проведено исследование существующих психологических моделей и их применения в банковской сфере. Определены четыре ключевых психотипа: тревожный, интуитивный, рациональный и импульсивный.

- Разработка классификации: Создана система классификации, которая позволяет отнести клиента к одному из четырех психотипов на основе его поведения и ответов на опросник.

2. Внедрение опросника для сбора данных о типе личности клиента

Цель: Собрать данные, необходимые для классификации клиентов по психотипам.

- Создание опросника: Разработан опросник, включающий вопросы, позволяющие определить психотип клиента. Вопросы были тщательно протестированы на предмет их валидности и надежности.

- Интеграция с существующими системами: Опросник интегрирован в процессы регистрации и обновления данных клиентов. Клиенты могут заполнять его онлайн или при личном посещении банка.

3. Адаптация методов работы

Цель: Разработать подходы к взаимодействию с клиентами с учетом их психотипов.

- Описание методов работы: Для каждого психотипа определены приоритетные методы взаимодействия (кодировки), которые учитывают особенности восприятия и поведения клиентов.

- Разработка скриптов: Созданы специализированные скрипты для сотрудников, которые помогают адаптировать общение с клиентами в зависимости от их психотипа. Например, для тревожных клиентов предусмотрены более спокойные и уверенные объяснения, а для импульсивных — быстрые и четкие инструкции.

4. Обучение сотрудников

Цель: Подготовить сотрудников к эффективному взаимодействию с клиентами разных психотипов.

- Проведение тренингов: Организованы тренинги для сотрудников, где они обучались распознаванию психотипов клиентов и использованию соответствующих методов коммуникации.

- Практические занятия: Включены практические упражнения и ролевые игры для закрепления навыков. Сотрудники научились применять разработанные скрипты в различных сценариях общения с клиентами.

5. Мониторинг эффективности

Цель: Оценить влияние новых подходов на успешность предотвращения мошенничества.

- Внедрение системы оценки: Разработана система метрик для оценки эффективности внедренных изменений. Она включает показатели по снижению случаев мошенничества и повышению удовлетворенности клиентов.

- Анализ результатов: Проводится регулярный анализ данных для выявления успешности адаптированных методов работы. Отчеты позволяют корректировать подходы и улучшать систему в реальном времени.

Внедрение учета психотипов клиентов в процесс антифрод-мониторинга позволило повысить точность идентификации рисков и улучшить качество взаимодействия с клиентами. Это привело к снижению случаев мошенничества и укреплению доверия клиентов к банку.

Практика уже подтвердила свою эффективность. Так за два месяца после ее внедрения уже предотвращены попытки мошеннических действий в отношении 12 клиентов на общую сумму более 10 миллионов рублей, что в масштабах регионального банка с долей регионального рынка по вкладам физических лиц 11% является очень хорошим результатом.

Кроме того, следует отметить, что обучение по методикам практики более широкого круга сотрудников банка позволит снизить риски действий последних в ущерб интересам банка под влиянием мошенников.

Практика «Когнитивный щит» заслуживает высокой оценки и широкого внедрения в банковской системе.

Президент Ассоциации

Рязанский банкирский дом

Волков М.В.

