

23 АВГ 2024

№

22-22/СРВ

На №

от

Prio-Vneshtorgbank (public joint stock company)
Yesenina street, 82/26, Ryazan, Russia, 390023
Phone.: +7 4912 200-003
Fax: +7 4912 24-49-17
E-mail: post@priovtb.com www.priovtb.com

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!

От имени Прио-Внешторгбанка ПАО мы рады сообщить о успешном внедрении практики «Когнитивный щит. Практика противодействия социально-криминальной инженерии в банковской сфере».

Основными целями внедрения практики были:

- 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.

Период применения практики с мая 2024 года по настоящее время.

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 сотрудники 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 сотрудники проходили тестирование, чтобы оценить уровень усвоенных знаний.

Результаты обучения

1. Повышение уровня осведомленности: Сотрудники стали более внимательными к сложным ситуациям поддержки клиентов, находящимся под воздействием финансовых мошенников

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

3. Предотвращение мошенничества: Благодаря полученным знаниям, сотрудники 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. За небольшой период применения практики (всего два месяца) удалось выявить и предотвратить попытки мошеннических действий в отношении 12 клиентов банка на общую сумму более 10 миллионов рублей.

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

Мы считаем, 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 сотрудников банков с клиентами.

Председатель Правления

Прио-Внешторгбанка ПАО



Дронов А.Е.