



Банк России

# ЗАЩИТА ОТ «СОЦИАЛЬНЫХ ИНЖЕНЕРОВ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ» (дорога с двусторонним движением)

Юрий Божор,  
руководитель экспертной группы  
Службы по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых услуг

Октябрь 2020





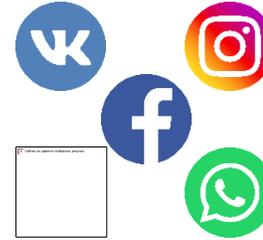
**Быстрое развитие технологий**



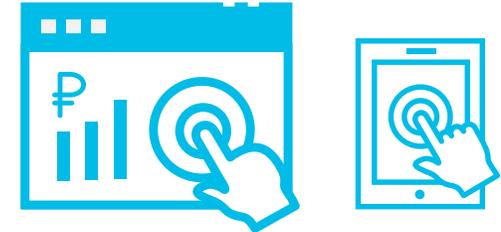
**Кратный рост людей, использующих гаджеты**



**Всеобщий переход в онлайн**

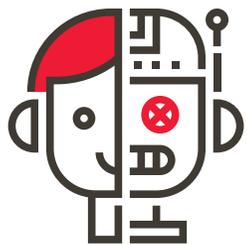


**Рост популярности социальных сетей**



**Повсеместное требование использовать персональные данные для авторизации**

## **ВСЕ БОЛЬШЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ ПОПАДАЮТ В СЕТЬ И ОСТАЮТСЯ ТАМ НАВСЕГДА**



В комбинации с развитием методов анализа и прогнозирования такая ситуация позволяет **достоверно предсказывать поведение отдельных клиентов (потенциальных клиентов) финансовых организаций, а также влиять на большие группы населения для достижения различных целей.**



В среднем, **знание персональных данных (ФИО), номера счета и номера телефона** позволяет обмануть значительное число людей и украсть их деньги



**Социальная инженерия (в отрицательном значении)** — воздействие мошенников на людей, при котором жертвы сами отдают свои деньги мошенникам, или содействуют мошенникам в краже своих денег (сообщают данные, устанавливают ПО на мобильные устройства, вводят пароли (и другое))

## УСПЕХ АТАК МЕТОДАМИ СОЦИАЛЬНОЙ ИНЖЕНЕРИИ

Человеческий фактор —  
уязвимость клиента: глупость,  
жадность, страх, неграмотность  
и т.д.

базируется  
на двух  
столпах

Несовершенство систем  
защиты клиентов, слабость  
или отсутствие фрод-мониторинга  
у провайдеров финансовых услуг



**Банк?**

Финансовая  
неграмотность?

**Среда?**

**Клиент?**

«Дырявое»  
платежное  
приложение?

«Цифровая»  
неграмотность?

Мобильный  
оператор?

**Мошенник?**



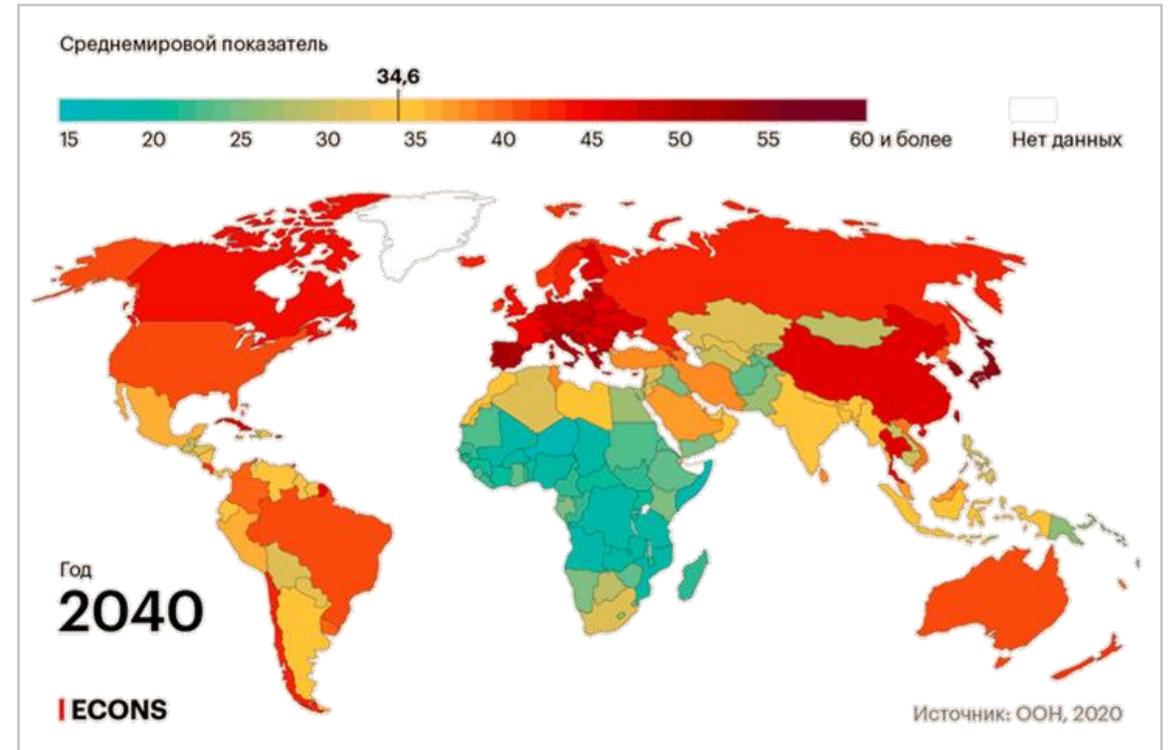
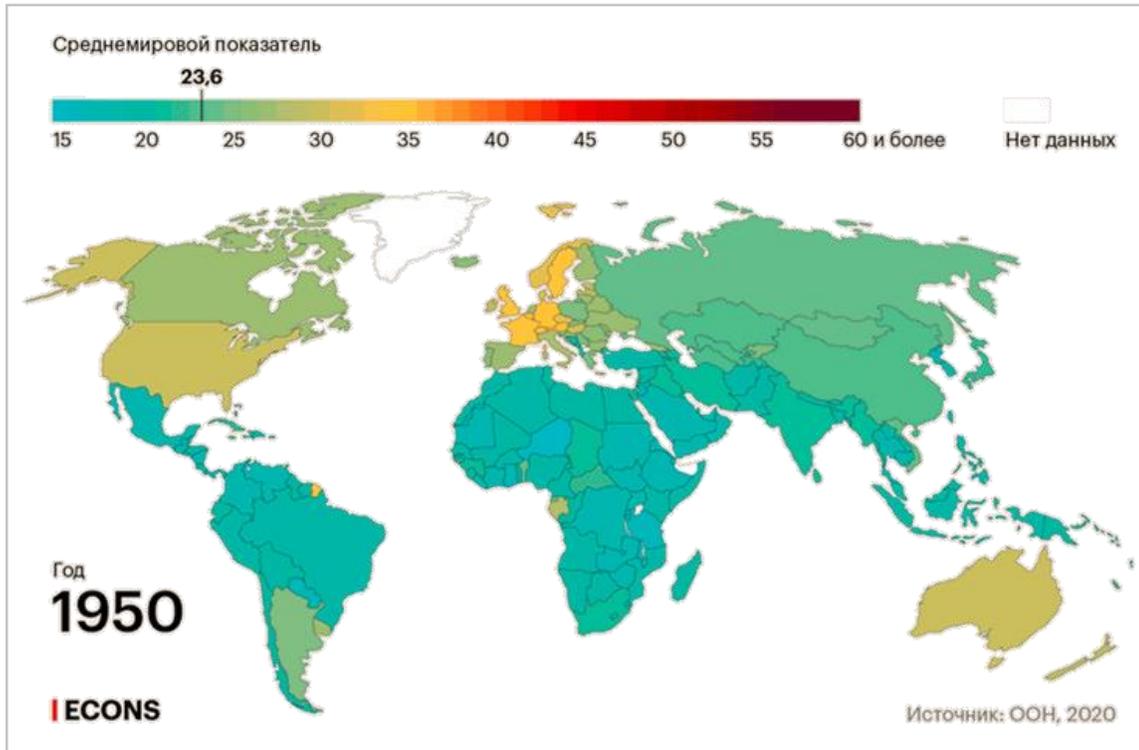
**КТО НАИБОЛЕЕ ЧАСТО СТАНОВИТСЯ ЖЕРТВОЙ МОШЕННИКОВ?**



**Чрезмерная доверчивость пожилых людей — своего рода возрастная патология**  
 Из-за ослабления функции передней островковой доли (островка) коры головного мозга они без всякого на то основания проникаются доверием к подозрительным незнакомцам\*\*

\* Данные опроса, проведенного по заказу Банка России в мае-июне 2017 года, 2018 года и 2019 года соответственно

\*\* Castle et al. «Neural and behavioral bases of age differences in perceptions of trust» // PNAS (2012). URL: <https://www.pnas.org/content/109/51/20848>



В 1950 году половина населения мира была младше 23 лет, к 2020 году медианный возраст возрос до 31 года, еще через два десятилетия он достигнет 36 лет. Во второй половине нынешнего века 50% людей в мире будут старше 40 лет, а к концу столетия в каждой пятой стране медианный возраст жителей превысит 50 лет

**В России** в 2020 году медианный возраст составляет почти 40 лет, а к 2040 году половина россиян будет старше 44 лет. Это несколько ниже, чем в Европе – регионе с самым быстро стареющим населением (медиана – 42,5 года в 2020 году, к середине века возрастет до 47 лет)\*

\* «Мир взрослеет, старость отстывает» // Эконс, 14.02.2020. URL: <https://econs.online/articles/details/mir-vzrosleet-starost-otstupaet/>



## РЕАЛЬНЫЙ КЕЙС



Подключение карты клиента к службе мобильных платежей

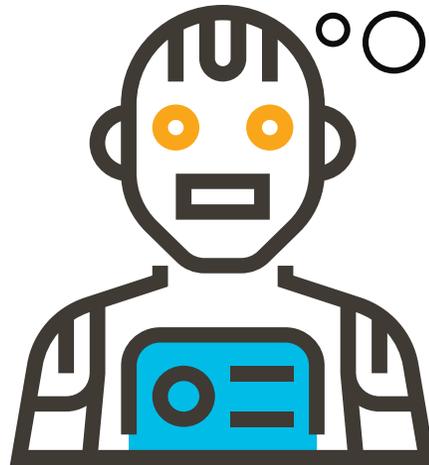


Сразу после подключения к новому устройству — проведение более 20 транзакций, из них больше половины на полностью идентичные суммы порядка 105 тыс. рублей



Все деньги ушли мошеннику  
Похищенная сумма — почти 2 млн рублей

ТЕМ ВРЕМЕНЕМ,  
СИСТЕМА ФРОД-  
МОНИТОРИНГА...



Интересно, зачем этот человек столько раз проводит одинаковые транзакции? Впрочем, какая разница — он наверняка знает, что делает... **Это ведь точно не может быть мошенник**

**1**

**Требование внедрения минимального обязательного, «джентльменского» набора правил антифрода, обязательных для всех финансовых посредников, в случае предложения ими услуг, связанных с дистанционным переводом денежных средств**

Иначе говоря, более «продвинутое» правила создавать и внедрять можно, но менее — нельзя

**2**

**Ограничение возможности перевода денежных средств и оплаты услуг через службы мобильных платежей с мгновенным списанием/зачислением**

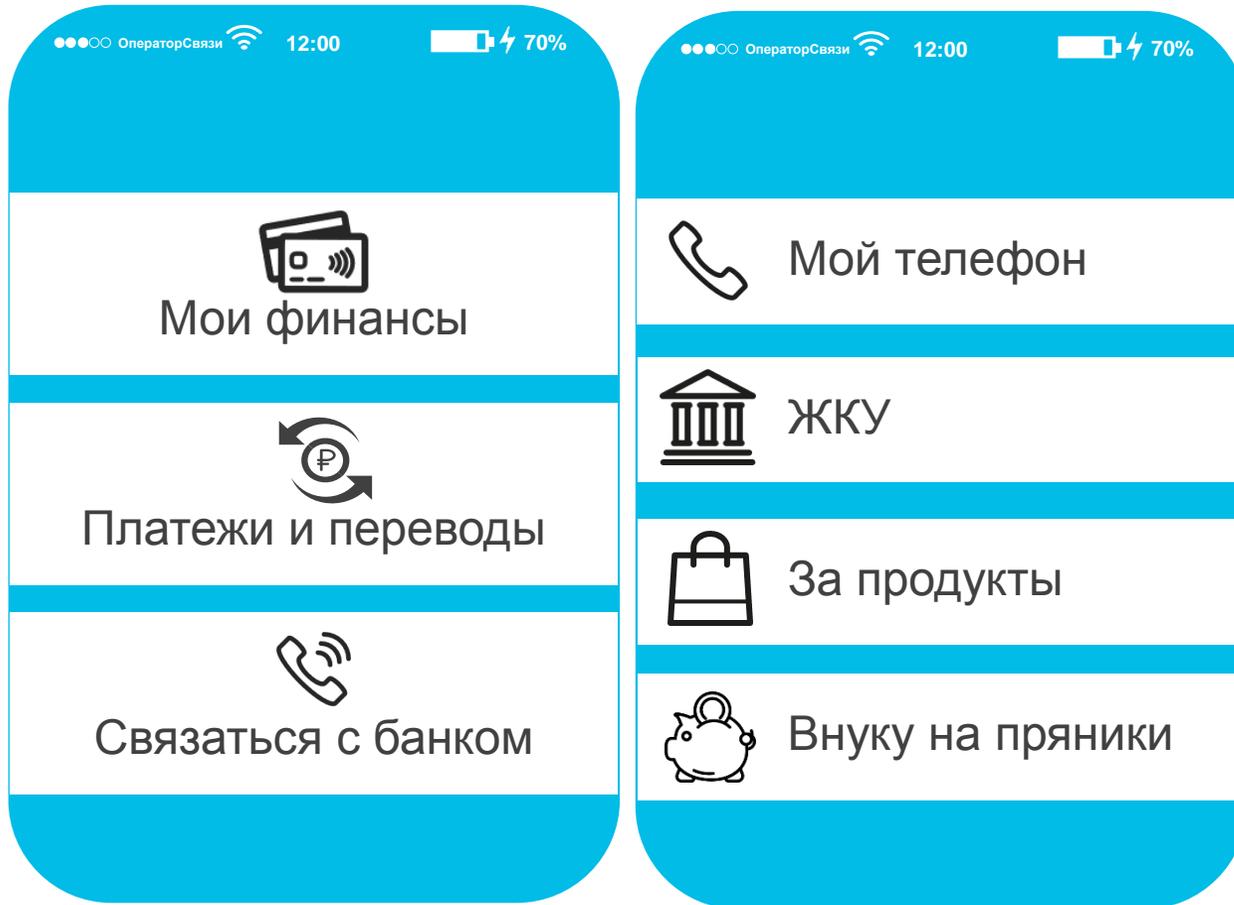
Во всяком случае, без проверки соответствия номера телефона на SIM-карте смартфона, к которому подключается служба мобильных платежей, номеру, привязанному к карте клиента

**3**

**Расширение понятия «небезопасного средства платежа»**

Конкретно в случаях, когда банк предоставляет клиенту возможность дистанционных платежей (и другие инструменты с повышенным риском) и при этом не обеспечивает должный уровень защиты клиента



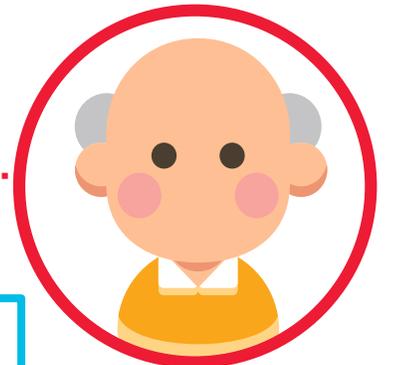


## Функции, наиболее востребованные пожилыми людьми

- Проверка баланса карты / вклада и поступления пенсии
- Перевод на карту себе и ограниченному числу близких родственников
- Оплата мобильной связи
- Оплата ЖКУ
- Взнос средств на депозит
- Блокировка карты



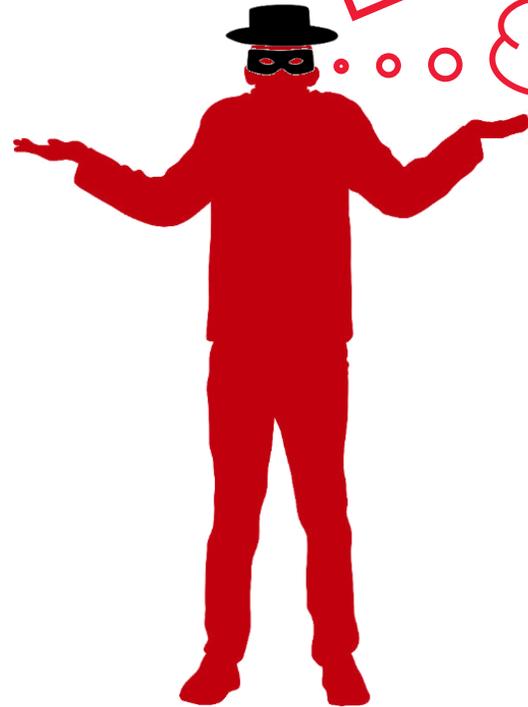
Кнопка  
SOS



Что можно и нужно сделать для защиты пожилых клиентов от мошенников?



Чтобы получить выигрыш, **переведите деньги** на карту по номеру...



Ну, и что делать?

А у меня в приложении **нет такой функции!**



Меньше функций — меньше путей для мошенничества!



## Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)