



STONE / GETTY IMAGES

«В 2020 году было очевидно, что злоумышленники отлично подготовлены и отлично проинформированы относительно методов работы службы безопасности и других подразделений конкретной организации»

Попытка защитить клиента может обернуться серьезными проблемами для банка. Так, в крупном банке недавно был показательный случай. Пожилой клиент хотел онлайн закрыть крупный вклад досрочно и перевести средства на карту. Банк счел операцию сомнительной и заблокировал ДБО. Клиент пришел в отделение банка, но и там ему отказали. Клиент решил проконсультироваться с племянником, как действовать. В банке решили, что клиента «ведут» мошенники, вызвали полицию. Оказалось, что пенсионер действовал без подсказок мошенников, он опытный инвестор и просто задумал вложить средства в акции. Теперь он намерен подать на банк в суд с требованием получить компенсацию морального ущерба за дискриминацию.

Предупрежден, значит — вооружен

Решать проблему хищений у клиентов банков в ЦБ намерены, действуя сразу по двум направлениям. Первая — повышение информированности клиентов банков о мошенничествах. Недавно Банк России выпустил методические рекомендации по усилению информационной работы с клиентами в целях защиты их от мошенничества, в которых настоятельно рекомендовал банкам рассылать клиентам СМС, выпускать листовки, радио и наружную рекламу, посты в социальных сетях и иным способом информировать клиентов банков о возможных мошеннических атаках. При этом в документе указано, что охват должен быть не менее 80% клиентов.

«Выход рекомендаций связан с тем, что банки, по мнению ЦБ, недостаточно активно информируют своих клиентов о рисках мошенничества и способах защиты от него, — подчеркнули в пресс-службе ЦБ. — В этом документе мы определили возможные каналы и способы коммуникаций, однако банки могут сами определять конкретные пути реализации рекомендаций. Если банки активно подключатся к разъяснительной работе, деньги многих клиентов можно будет уберечь». Собеседник «Денег», знакомый с ситуацией в ЦБ, отметил, что эффективность разъяснительной работы регулятор планирует измерять не только по информированию, но и показателями количества атак в адрес клиента банка. При эффективной разъяснительной работе их число должно падать.

Банк России со своей стороны, отметили в пресс-службе ЦБ, через все доступные каналы коммуникации постоянно разъясняет людям, какие схемы используют финансовые мошенники и как от них защититься, как безопасно пользоваться современными платежными инструментами. Информацию о том, как распознать мошенников и что делать, если вы стали их жертвой, можно найти на специальном сайте ЦБ в разделе «Гроби», где разбираются различные близкие к реальным ситуации, в которые могут попасть люди. Там даются практические советы, как быть в том или ином случае. Совместно с МВД России и органами прокуратуры Банк России размещал информационные материалы по тематике противодействия операциям без согласия клиента на рекламных билбордах и объектах транспортной инфраструктуры Москвы и ряда субъектов Российской Федерации.

Самоограничения спасут

Впрочем, широкая информационная кампания — не единственная инициатива ЦБ, направленная на защиту средств граждан от хищений. Как подтвердили «Деньгам» в пресс-службе Банка России, сейчас у регулятора в проработке находится инициатива обязать банки по желанию клиента ограничивать ему ряд операций. Технологически такой функционал уже реализован у ряда банков. Мера действительна в случаях, когда клиента финансовой организации провоцируют дистанционно совершить действия с депозитными счетами в пользу злоумышленников.

Собеседник «Денег» в крупном банке сообщил, что подобный функционал изначально был реализован в качестве пилота в крупном банке. На настройку систем потребовалось несколько месяцев, но в итоге результат устроил и кредитную организацию, и регулятора.

Со схожей инициативой выступал ранее проект «За права заемщиков». Там настаивали, что данная мера должна защитить именно пожилых людей от мошеннических действий. В частности, предлагали давать возможность клиентам банков письменно и полностью в добровольном порядке отказаться от совершения исходящих переводов и оплат в сети интернет со своих счетов, оставив лишь опции по оплате в торгово-сервисной сети, снятию наличных и получение переводов.

В ЦБ решили пойти дальше. В пресс-службе ЦБ считают, что предложенная новация должна распространяться на всех клиентов банков. На совещании в Ассоциации российских банков (АРБ) Артем Сычев подчеркнул, что, возможно, потребуются изменения в законодательстве. В Банке России понимают, что кроме технических доработок потребуется изменять и маркетинговую политику по продвижению финансовых продуктов.

Спасение утопающих

Регуляторы и участники рынка сходятся в одном — никто не защитит граждан от мошенников лучше их самих. Хотя банки готовы внедрять новые антифрод-системы, вести широкую просветительскую работу, а ЦБ готов править законодательство, но именно граждане в большинстве случаев добровольно переводят свои кредиты на «защищенный счет» или снимают вклады и отдают неуставленным лицам по договору займа. Поэтому Банк России рекомендует гражданам проявлять бдительность и не реагировать на сомнительные предложения незнакомых лиц. Если вам звонят якобы представители Банка России, коммерческого банка или правоохранительных органов и под любым предлогом просят перевести куда бы то ни было деньги, выманивают данные банковской карты и пароли из СМС, необходимо прервать разговор. Если же у вас возникли какие-то сомнения или вопросы, необходимо самостоятельно перезвонить в свой банк по номеру телефона, который всегда есть на банковской карте или официальном сайте кредитной организации ●