

# ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МАНІПУЛЮВАННЯ СВІДОМІСТЮ КЛІЄНТІВ БАНКУ ЯК ЗАГРОЗА ОТРИМАННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Маслов Дмитро Миколайович, Мешков Вадим Ігорович

Державний ВНЗ «Національний гірничий університет», <http://bit.nmu.org.ua/>, [Maslov\\_D@hotmail.com](mailto:Maslov_D@hotmail.com), [local@i.ua](mailto:local@i.ua)

**У тезисах проаналізована проблема банківського шахрайства. Розглянуті деякі прийоми маніпуляцій з використанням притаманним кожній людині психологічних особливостей. Розглянуті можливі наслідки та способи протидії цим маніпуляціям.**

**Ключові слова – шахрайство, банківська безпека, маніпуляція свідомістю, недобросовісна конкуренція, конфіденційна інформація.**

## ВСТУП

Системи захисту інформації в банківських системах невпинно розвиваються, впроваджуються нові технології аутентифікації, розроблюються нові більш безпечні протоколи обміну даними, використовуються більш криптостійкі ключі. Всі ці заходи направлені на забезпечення стабільності в роботі банку, безпеки даних клієнтів та їх особистих рахунків.

Але не варто забувати, що основним і найслабкішим місцем банківської системи залишається сама людина, а точніше клієнт. Вплив на цю ланку може дестабілізувати роботу банку і негативно позначитись на його репутації. Вплив на клієнтів банку може здійснюватися через маніпулювання свідомістю.

## ІДЕЯ МАНІПУЛЯЦІЇ

Маніпуляція – це завуальований психологічний вплив на співрозмовника з метою досягнення вигідної для маніпулятора поведінки від нього.

Маніпулятори як правило використовують найбільш глибокі почуття людей серед яких: страх, надія, сором, тривога. Серед цього списку особливим чином слід виділити почуття страху, адже саме на ньому і ґрунтується більшість маніпуляцій. На сьогоднішній день більшість збережень знаходиться в банках, і клієнти бояться втратити ці заощадження, а в деяких випадках втратити все. Відчуття страху посилюється якщо є певна недостатність інформації, чим неодмінно теж користуються маніпулятори. Розглянемо деякі технології маніпуляцій, їх наслідки та протидія ним. В ролі маніпуляторів можуть виступати: банки конкуренти, спекулянти, шахраї.[1]

## ЧУТКИ АБО НЕПРАВДИВА ІНФОРМАЦІЯ

ЗМІ та Інтернет займають велику частину інформаційного життя сучасної людини, саме з цих каналів ми отримуємо більшу частину інформації. З однієї сторони - постійно отримуємо нову інформацію але, з іншою нам все важче стає відфільтрувати та оцінити те, що було почуто чи побачено.

Такий розвиток подій дає можливість провести маніпуляцій з використанням чуток та ефекту натовпу. Маніпулятор через ЗМІ чи Інтернет пускає неправдиву інформацію про стан банку і про те що треба негайно знімати всі вклади які зберігаються в цьому банку. Чи що у скорому часі зміниться курс певної валюти і треба негайно здати чи купити цю валюту. Негативний вплив такої маніпуляції, у тому що клієнти не маючи достовірної інформації по діяльності банку, його рахунків або котирування валюти, почнуть масово знімати вклади з втратою процентів, що не сумнівно негативно позначиться на економічному стані банку. Масовий обмін валют дасть додатковий прибуток спекулянтам які запустили цю недостовірну інформацію.

Також використовуються фіктивні записи розмов і транслюються як справжні. Або використовується фото-відео матеріалів у яких показується порожні банкомати чи відсутність готівки, що спонукає клієнтів зняти накопичення. Звичайно один клієнт не становить загрози стабільності банку але ж якщо таких клієнтів будуть сотні, банк понесе збитки.

Свою роль грає ефект натовпу: чим більше людей знімають гроші тим більший ажіотаж вони здійснюють, тоді банк йде на вимушені міри такі як встановлення добового ліміту, що викликає певні незручності в першу чергу емоційні – начебто банк обмежує права клієнтів, що може негативно позначатися на його репутації.

Щоб не стати жертвою подібної маніпуляції слід тверезо оцінювати обставини, чітко розуміти звідки прийшла інформація і наскільки вона достовірна, хто її автор. Найпростіший метод – самостійна оцінка справ банку, для цього на сайті кожного банку міститься статистика діяльності банку, а також на сайті Національного банку України представленні данні фінансової звітності банків за поточний рік. Слід звертати увагу на оцінку експертів, але бути уважними та вибіркокими, зважати на популярність експерта та його кваліфікаційний рівень.

У кожного великого банку є цілодобова гаряча лінія за якою можливо отримати всю цікавлячу інформацію. Найголовніше не піддаватися емоціям і, якщо це можливо, відкласти прийняття рішення і ще раз його обдумати в більш спокійній обстановці.[1-4]

## СТРАХ, СПОДІВАННЯ ТА СОРОМ

На цих емоціях базуються шахрайські дії з банківськими картами клієнтів.

На відчутті сподівання базується одна з найпопулярніших махінацій, коли клієнту приходить повідомлення що він виграв цінний приз, і єдине що

йому треба зробити це відправити данні карти для отримання виграшу, серед них можуть бути і секретні данні.

Також шахраї можуть використовувати відчуття страху у клієнтів, наприклад, коли клієнту телефонують і представляються співробітниками банку і повідомляють що рахунок був заблокований і найскоріше треба повідомити свій PIN, пароль чи підійти до банкомату та провести певні маніпуляції.

Звичайно у нормальному стані усі вище перелічені речі клієнт не стане робити, але гра іде на ефект раптовості, ейфорії, не залишаючи людині часу на роздуми.[1-4]

На відчутті сорому базується махінація яку як правило проводять в торгових центрах чи ресторанах. Коли клієнт розплачується банківською картою, не завжди до нього підходить працівник з POS-терміналом, і просить передати йому вашу карту. Клієнт соромиться виказати недовіру співробітнику і передає йому карту, а отже втрачає її з поля зору. Одразу гроші можуть не зникнути, але шахраю стануть відомі номер карти та CVV-код, а цього досить для здійснення Інтернет покупки.

Всі вищезазначені махінації ведуть до втрати коштів клієнтів. Щоб не стати жертвою шахраїв необхідно телефонувати в службу підтримки банку для уточнення стану рахунку, треба пам'ятати що безкоштовний сир лише в мишоловці і чітко розуміти які данні можна передавати третім особам, а які повинні бути в тайні. Слід завжди пам'ятати що всі

поважають право на захист своєї інформації і немає нічого соромного в тому що ви бажаєте захищати свої особисті данні. У випадку ресторанна слід самостійно підійти до терміналу, але не втрачати карту с поля зору.

## ВИСНОВКИ

Почуття людей залишаються їх слабким місцем, це використовують шахраї. Щоб не стати їх жертвою слід завжди тверезо оцінювати ситуацію не піддаватися емоціям, відкласти рішення на більш емоційно стабільний час. Банки підтримують безпеку клієнтів не тільки з технічного аспекту але з інформаційного: це повідомлення на сайті банку про популярні шахрайства, цілодобова гаряча лінія, SMS-оповіщення.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дашко Д. А., Мешков В. И. СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ //Оргкомітет. – 2013. – С. 21.
2. Вільна енциклопедія Wikipedia «Манипуляция массовым сознанием» (Електроний ресурс) / Спосіб доступу: URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/>. – Загол.з екрана
3. Сайт НБУ (Електроний ресурс) / Спосіб доступу: URL: <http://www.bank.gov.ua/>— Загол.з екрана
4. Арансон Е., Пратканис Е. «Эпоха пропаганды: Механизмы убеждений, повседневное использование и злоупотребление». СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 384с.
5. Пресс-Служба ПриватБанка. (Електроний ресурс) / Спосіб доступу: URL: <http://privatbank.ua/news/privatbank-rasskazal-o-5-tehnologijah-manipul-acii-soznaniem-klijentov/>