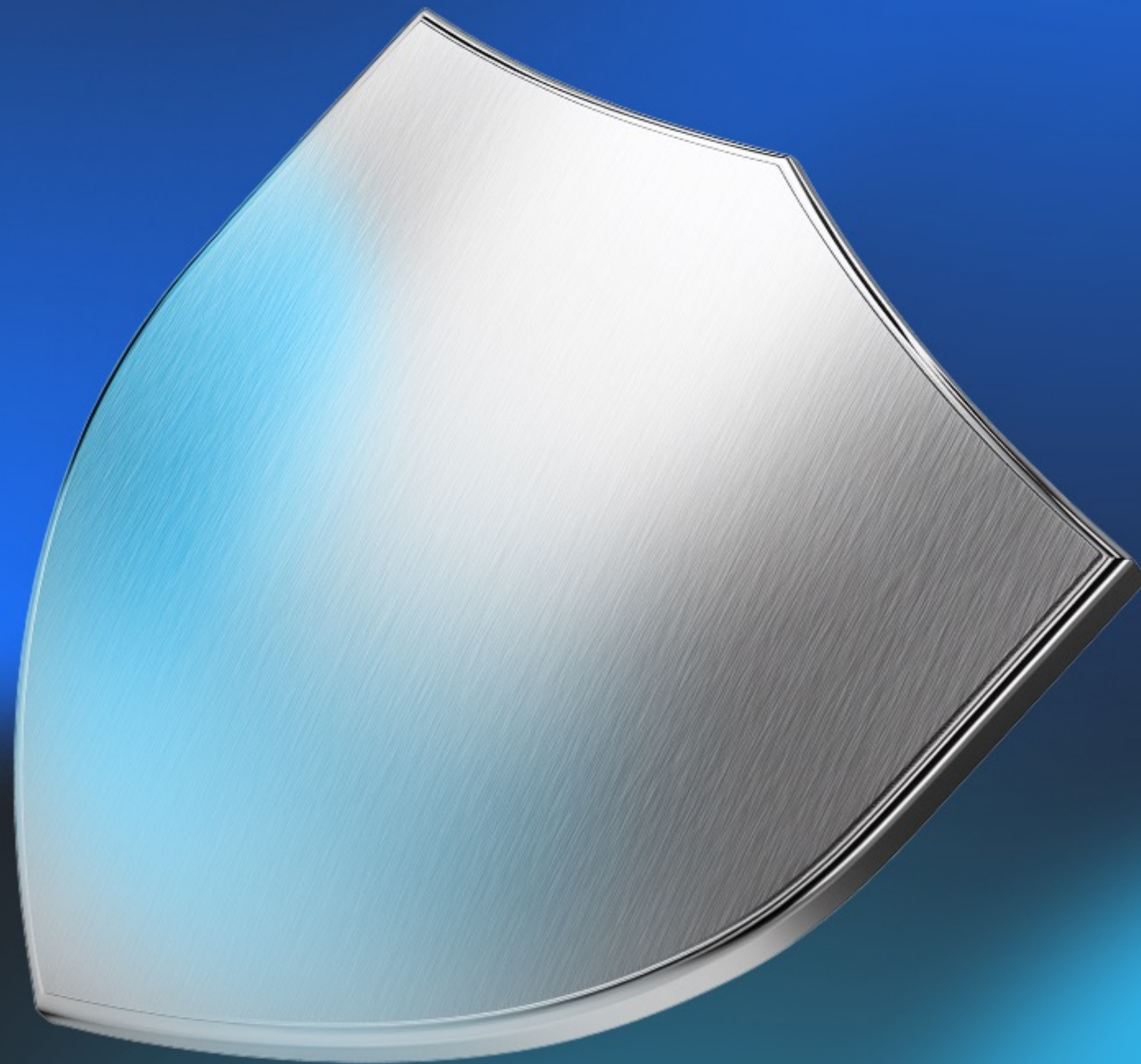




/ ВТБ



Сервис самоограничений

Номинация: Информационная безопасность



Предпосылки создания сервиса

Проблема — социальная инженерия и компрометация данных

Мошенничество —
угроза национального масштаба.

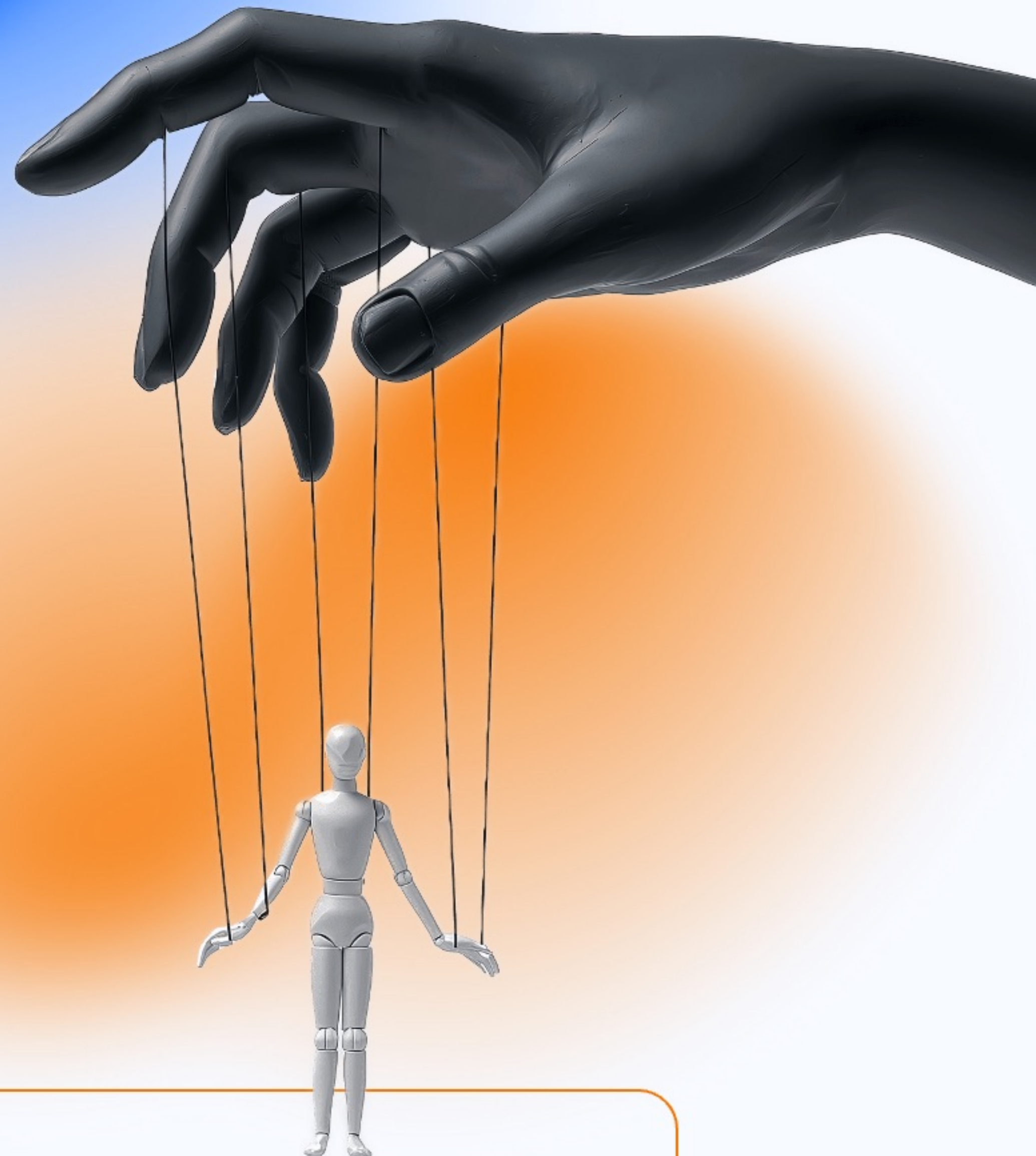
40% преступлений в 2024 году
совершены с использованием ИКТ
(по данным МВД России).

Мошенники используют **психологическое давление**
и манипуляции, заставляя клиентов самостоятельно
проводить операции или защищать свои средства в случае
доступа злоумышленников в свой онлайн банк.

Даже информированные пользователи совершают действия
под влиянием злоумышленников, что делает традиционные
методы защиты недостаточными.



Под ударом: пожилые люди
и несовершеннолетние с недостаточным
уровнем финансовой грамотности



Клиенты не отдают себе отчет в совершении
действий под влиянием третьих лиц



**/ Что такое сервис
самоограничений**

Решение — сервис самоограничений

Сервис в онлайн-банке ВТБ Онлайн, который позволяет клиенту **установить ограничения** на выполнение отдельных операций в ВТБ Онлайн. Например, на:

- снятие наличных в банкоматах и по QR;
- выдачу кредитов наличными;
- закрытие вкладов;
- выдачу автокредита.

Скоро: операции по переводам и платежам

В комплексе с сервисом **«Контроль операций защитником»**, сервисом **самозапретов** на Госуслугах, **периодом охлаждения** при выдаче кредитов, **контролем звонков мошенников** наша разработка позволяет эффективно противодействовать мошенникам.



Ключевая ценность:

Установленные клиентом самоограничения не позволяют человеку, находясь под воздействием, совершать операции во вред себе и, таким образом, защищают его финансы



**Реализация
и функционал
сервиса**

Как это работает?

В ВТБ Онлайн есть раздел, где перечислены различные виды банковских операций. В этом разделе расположен функционал, предоставляющий клиентам **возможность ограничить проведение** неостребованных в повседневной жизни либо неактуальных в течение определенного периода времени **операций в онлайн**.

Установленные ограничения **невозможно снять дистанционно** — только при личном визите клиента в офис банка.

В случае воздействия мошенников, под различными предложениями заставляющими клиента произвести нужные им действия, клиент технически не будет иметь возможность выполнить их.

Также **защита сработает** в случае, если злоумышленники смогут получить доступ к онлайн-банку клиента.

Даже если клиент поверил злоумышленникам — операции не пройдут

3 шага защиты





**/ Что это даст
клиентам ВТБ**

Преимущества

Адаптивная функциональность

клиент сам определяет необходимый ему уровень безопасности

Мультифакторная защита

технические ограничения можно снять при личном визите, где сотрудник сможет выявить клиента, находящегося под воздействием третьих лиц

Предиктивная осознанность

заблаговременные действия нивелируют негативные последствия

Сервис самоограничений — один из элементов персонализированной защиты клиентов банка

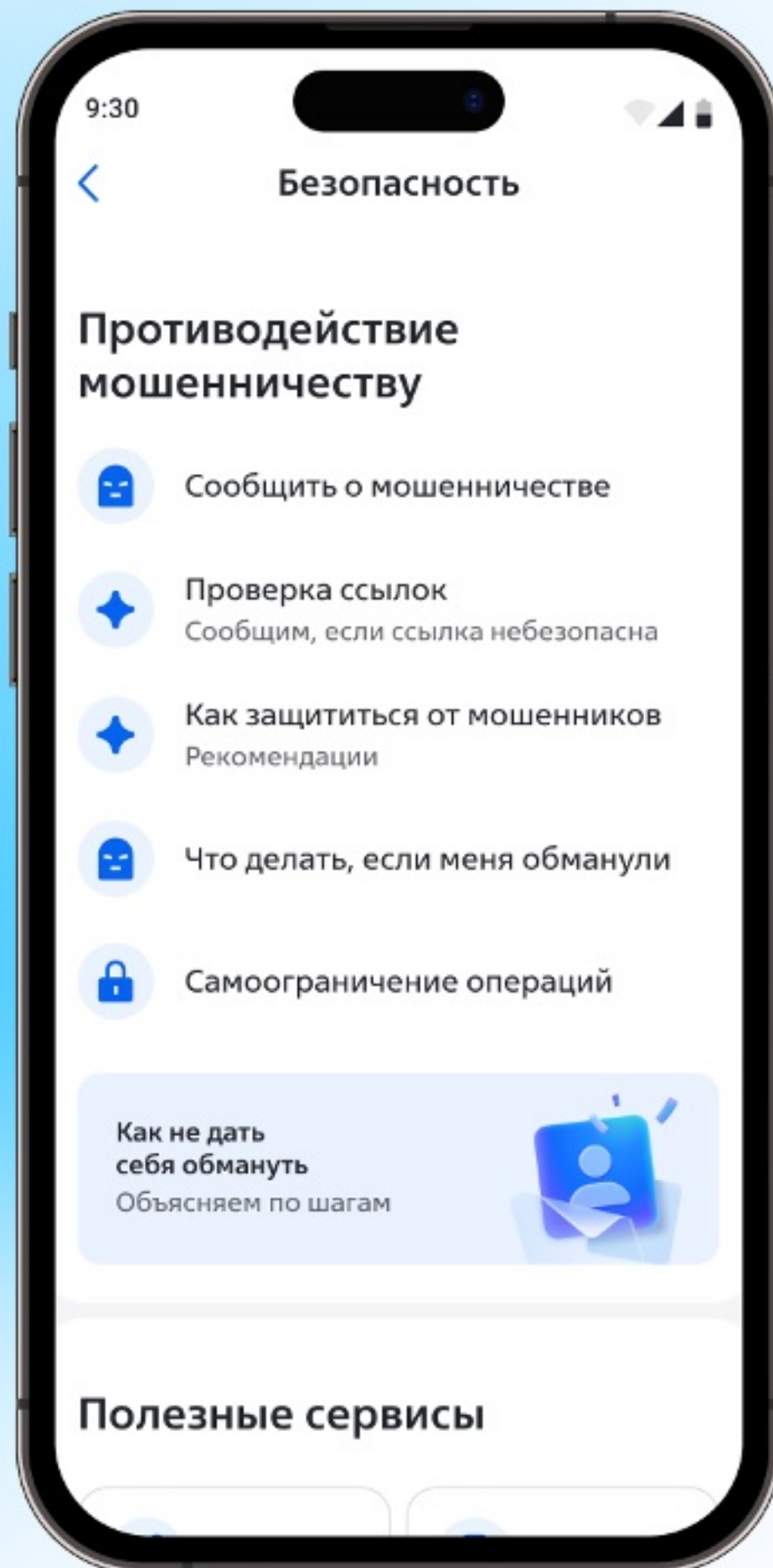




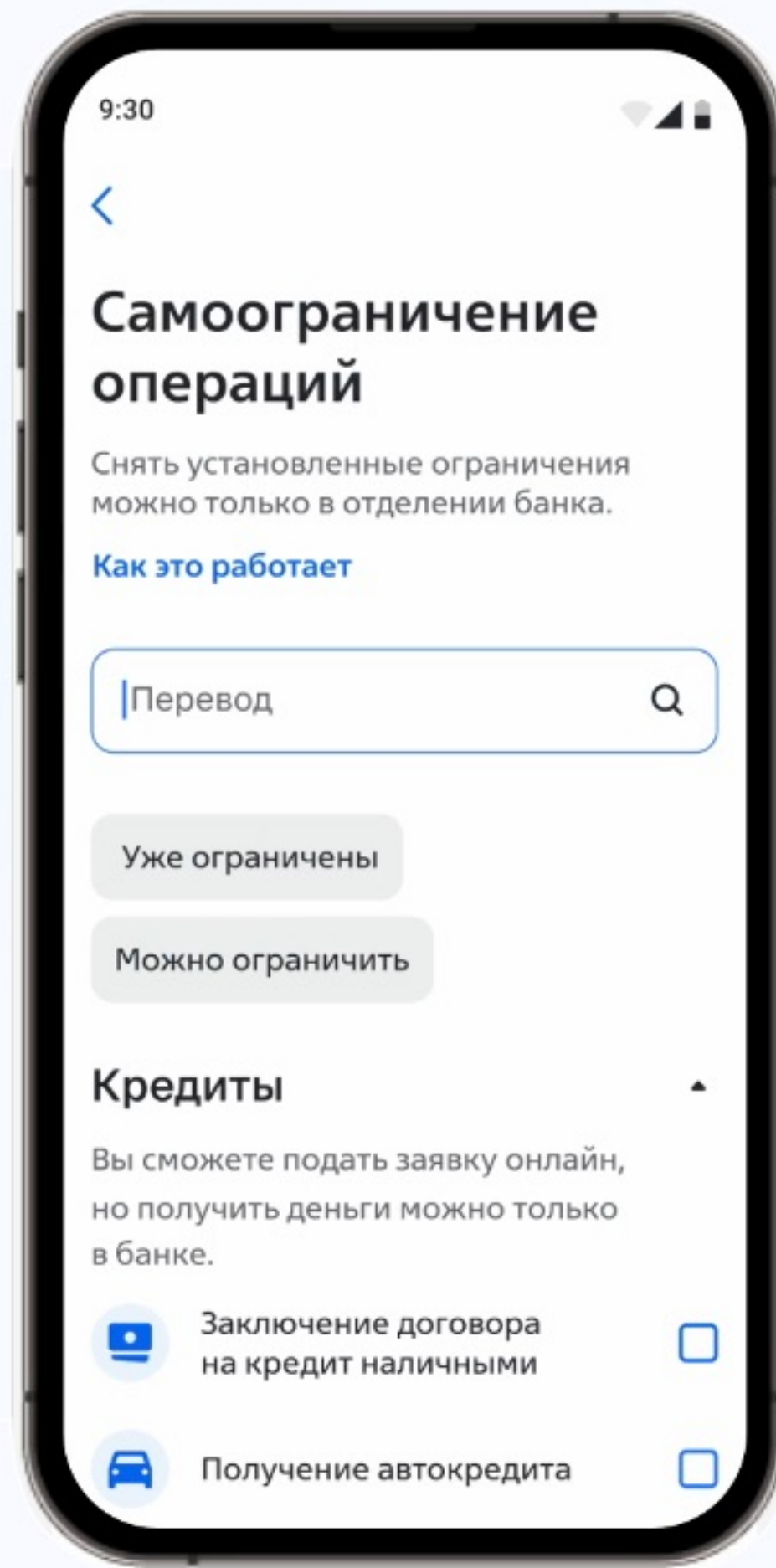
**Как подключить
Сервис
самоограничений**

Клиентский путь

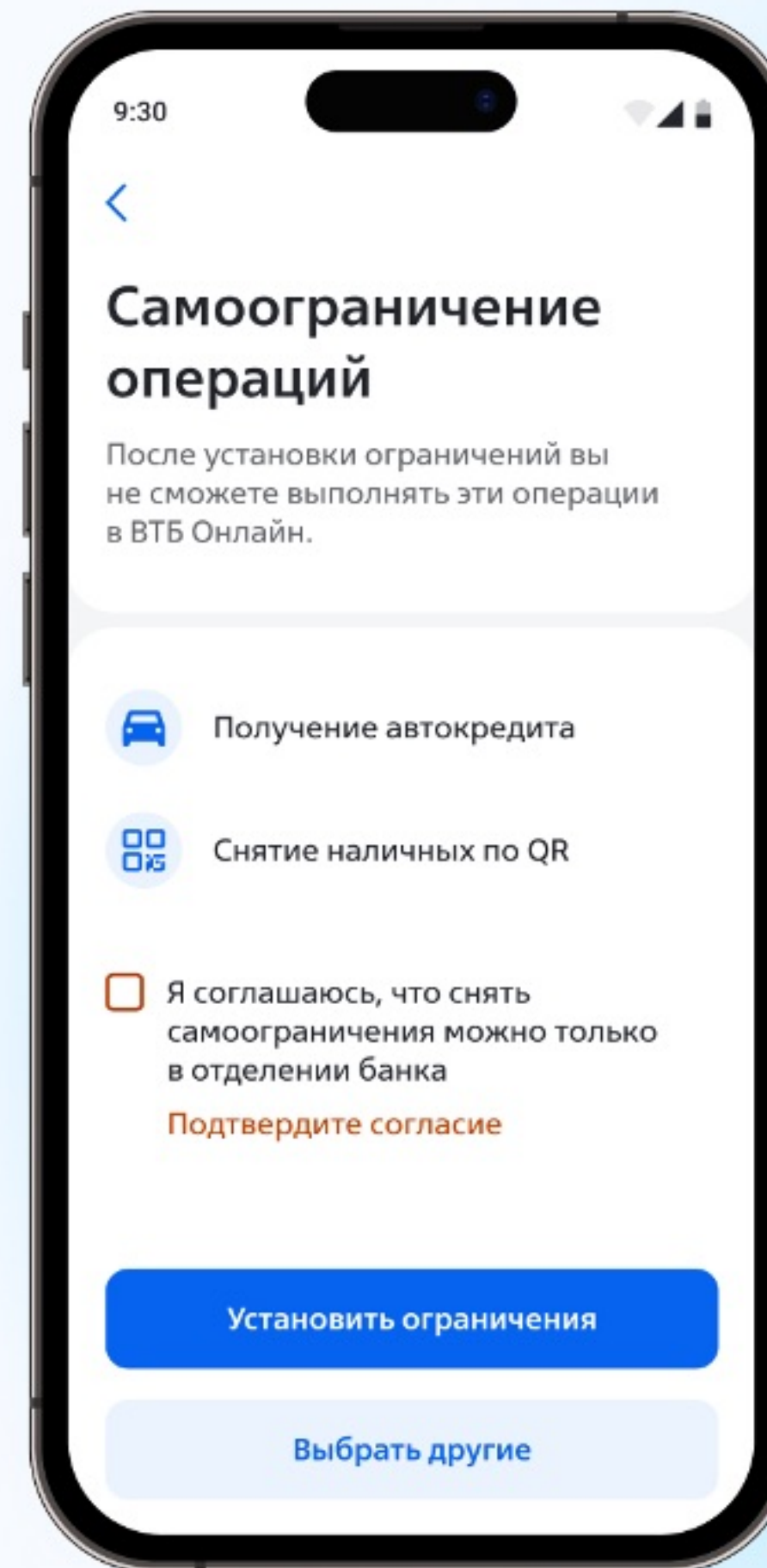
1. Точка входа



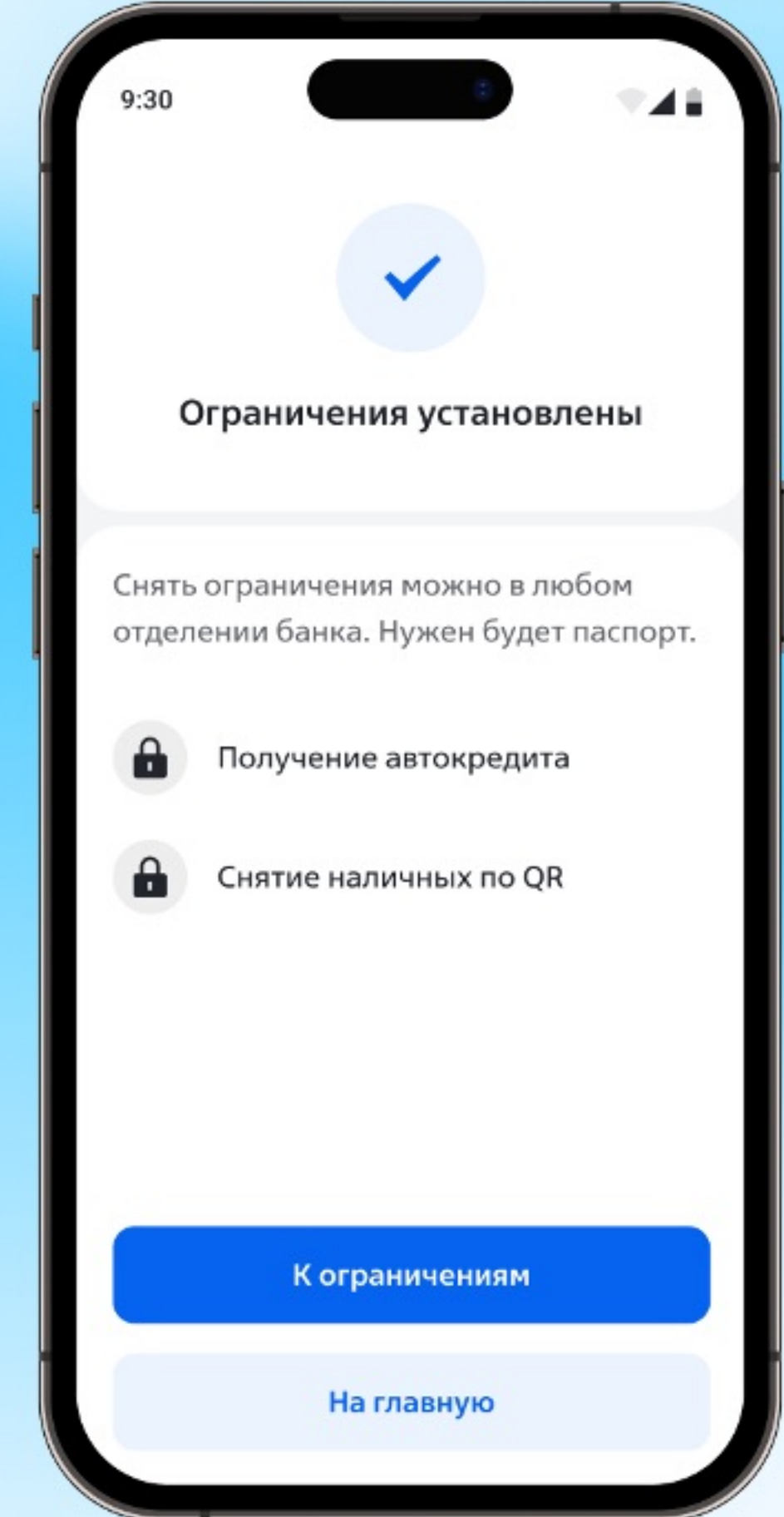
2. Выбор операций для ограничения

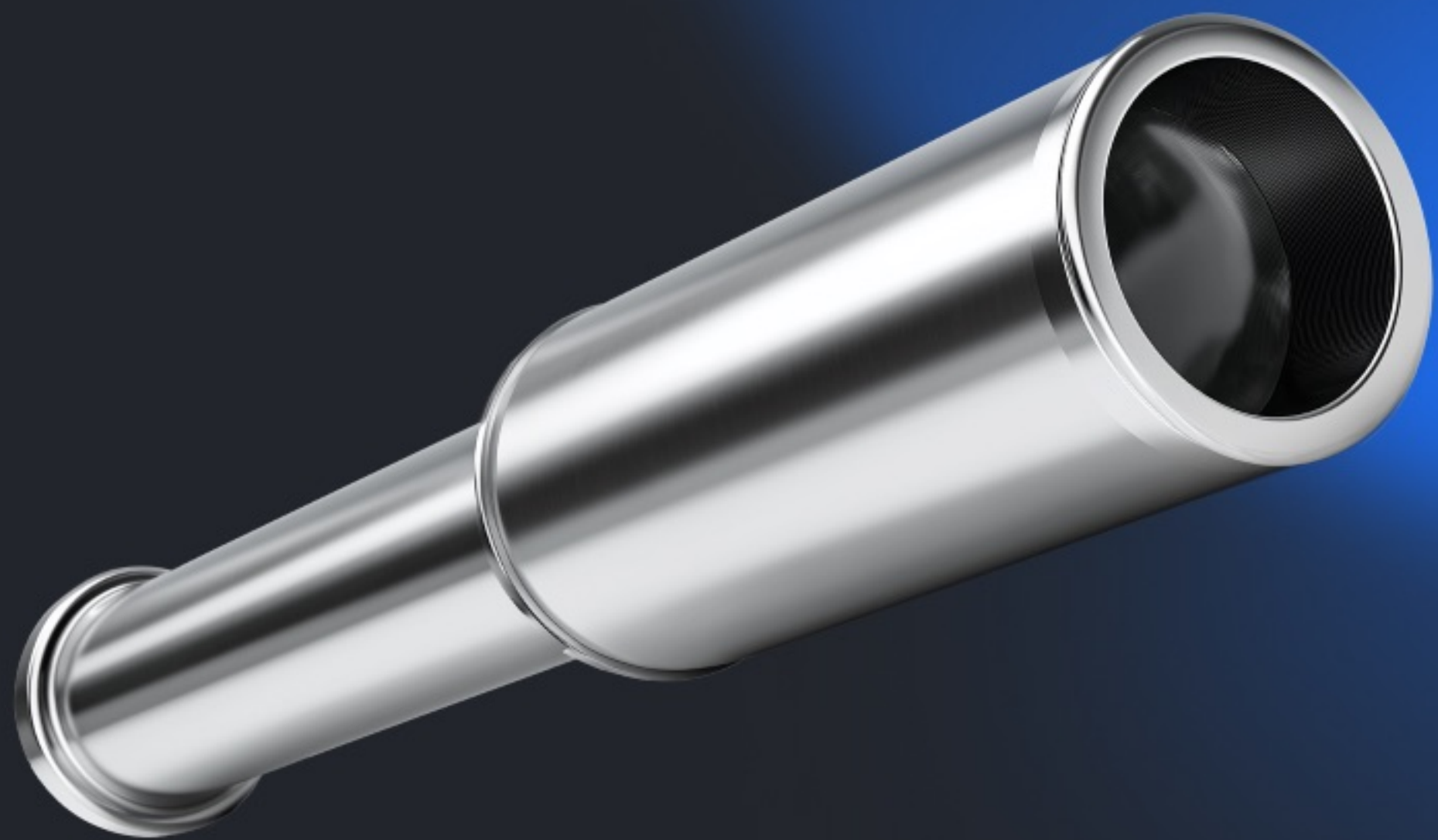


3. Подтверждение



4. Ограничение установлено





**/ Прогнозируемая
эффективность**

Масштаб внедрения

Ожидаемые результаты

Сервис самоограничений является одним из элементов комплекса защиты от мошенничества. В сочетании с другими мерами он позволяет обеспечить защиту социально уязвимых сегментов клиентов (пожилых людей и несовершеннолетних) на 360°:



востребованность **до 15%**
клиентской базы банка
(не менее 75% аудитории целевых
сегментов) в 2026 году;

снижение финансовых потерь
клиентов под воздействием
социальной инженерии
в сочетании с другими
элементами защиты —
до 30%.



Владислав Макаров

начальник отдела качества процессов цифровых
каналов департамента цифрового бизнеса



vemakarov@vtb.ru



@gigabitze

/ Контакты