

Виртуальный ассистент по вопросам кибербезопасности

Запускается при помощи виртуального ассистента «Салют» в мобильном приложении СберБанк Онлайн, Сбер Салют, на официальном сайте Сбера www.sberbank.ru и на всех устройствах «Салют»



Цель создания проекта



В последние годы киберпреступность в Российской Федерации демонстрирует взрывной рост. За девять лет число киберпреступлений выросло в десятки раз, а потери граждан от действий киберпреступников исчисляются в сотнях млрд. рублей. Ущерб от кибератак в России в 2022 году составил более 165 млрд. руб.

Одной из ключевых проблем стало телефонное мошенничество, которое в 2021-2022 гг. приобрело масштабы национального бедствия. Особенность схем данного типа мошенничества заключается в следующем: клиенты под влиянием мошенников сами совершают все необходимые действия – снимают средства, закрывают вклады, берут кредиты и переводят деньги на мошеннические счета. Сегодня телефонное мошенничество – это высокоразвитая отрасль, которая включает в себя профессиональные контакт-центры, технологические решения для подмены номеров телефонов и поставленную на поток продажу баз данных потенциальных жертв.

Виртуальный ассистент по вопросам кибербезопасности – это тренажер и помощник, цель которого обучить пользователей противостоять актуальным схемам мошенничества.

Целевая аудитория



**Основная цель Сбера –
борьба с мошенничеством.**

А поскольку мошенничеству подвержены все группы населения, симуляторы и советы доступны всем, кто зайдет на официальный сайт Сбера и запустит навыки по вопросам кибербезопасности при помощи виртуального ассистента (авторизация не нужна)





Обоснование выбора форматов и подходов

Исследования показывают, что в дополнении к теоретическим обучающим материалам необходима практика по противодействию кибермошенничеству в условиях, максимально приближенных к реальным. Такой подход помогает не растеряться при настоящей атаке мошенников



Концепт проекта


На данный момент Сбер разработал симуляторы которые имитируют общение с мошенником, советы по вопросам кибербезопасности и тест на проверку знаний как защитить свои финансы. Действия пользователя сопровождаются разбором ситуации и рекомендациями, как нужно правильно поступить

Концепт проекта. Симуляторы




Мошенничество с использованием доверенности

Симулятор воспроизводит мошенническую схему, когда клиента убеждают, что кто-то с доверенностью от него пришел в банк и пытается снять его деньги. Пройдите игру до конца и узнайте множество новых уловок злоумышленников



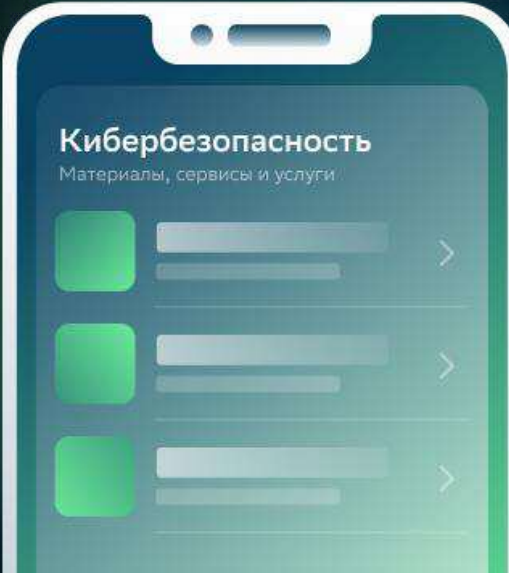
Мошенничество с оформлением кредита

Симулятор мошенничества позволяет пообщаться с виртуальным злоумышленником, узнать, какие уловки и психологические приемы он использует. Вы можете потренироваться, чтобы сохранить свои сбережения в реальной жизни



Обман при переводе денег

Симулятор воспроизводит схему с переводом за границу. Мошенник пугает блокировкой счета и вымывает персональные данные. Пройдите симулятор и поделитесь впечатлениями




Кибербезопасность
Материалы, сервисы и услуги

- [Green square] [Text] >
- [Green square] [Text] >
- [Green square] [Text] >




Смена финансового номера

Симулятор покажет, как мошенники под предлогом смены финансового номера телефона пытаются узнать ваши персональные данные. Ознакомившись с такими вопросами заранее, вы научитесь правильно на них реагировать




СМС-мошенничество

Симулятор рассказывает о распространенной схеме перевода денег по ошибке. Общение со злоумышленником происходит на виртуальном экране телефона. Поиграйте в киберсимулятор и узнайте, насколько вы подготовлены к встрече с мошенником



Обман при розыгрыше и опросе

Симулятор воспроизводит схему мошенничества, когда обещают приз за участие в опросе или розыгрыше. Пообщайтесь с ассистентом и посмотрите, как выглядят подобные фишинговые сайты




Обман в сервисах объявлений

Симулятор показывает распространенные схемы мошенничества, имитируя переписку с потенциальным покупателем или продавцом по объявлению




Концепт проекта. Советы, Тесты, Видео




Проверка знаний о финансовой безопасности

Тест позволяет оценить свои навыки при возникновении неожиданных ситуаций: утере Банковской карты, получении СМС с неизвестного номера, мошенническом звонке. Ответьте на девять вопросов – и будьте уверены в знаниях по финансовой безопасности




Видео по кибербезопасности

Виртуальный ассистент покажет видеоролики о самых распространенных схемах мошенничества и научит, как защититься от злоумышленников




Правила использования Wi-Fi

Виртуальный ассистент подскажет, как защитить себя и пользоваться Wi-Fi безопасно



Всё о фишинге

Виртуальный ассистент расскажет про основные признаки фишинга в письмах, на сайтах, в смс, мессенджерах и социальных сетях, приведёт примеры и даст советы



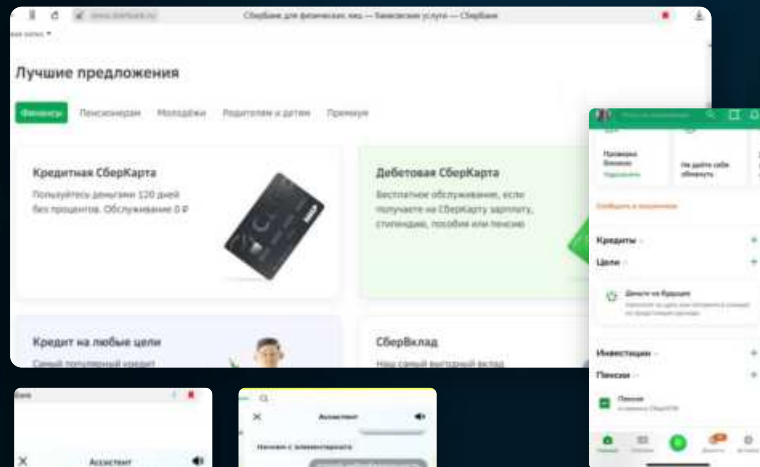
Вся правда о паролях

Виртуальный ассистент даст совет, как создавать, хранить и запоминать пароли

Содержание программы «Кибербезопасность»



- 1 Войти в СберБанк Онлайн или на официальный сайт Сбера, запустить виртуальный ассистент можно кликнув на зеленый кружок
- 2 Написать или сказать следующую фразу:
«Запусти кибербезопасность»
- 3 Навык разбит на тематические разделы*:
Симуляторы;
Кибрарий;
Советы;
Тесты;
Сервисы;
Видеоролики.



* Все разделы постоянно обновляются и наполняются новыми навыками



4

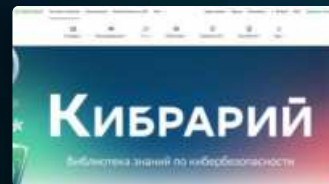
Клиент, выбрав раздел «Симуляторы», попадает в подборку симуляторов разбитых на основные виды мошеннических схем. Клиент отвечает на вопросы виртуального мошенника в режиме реального времени, используя подсказки на экране или отвечая на вопросы голосом.

Прохождение симуляторов способствует повышению киберграмотности населения страны.



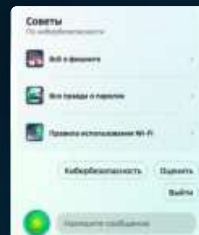
5

Клиент выбирая раздел «Кибрарий» переходит на портал кибербезопасности, где собраны материалы по вопросам кибербезопасности.



6

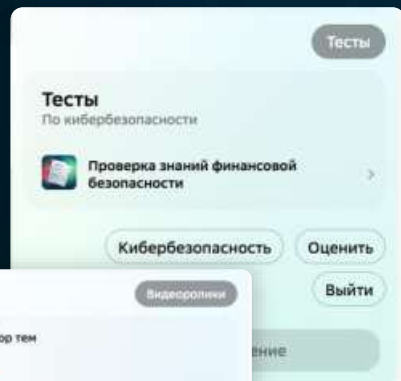
Клиент, выбрав раздел «Советы», попадает в подборку советов по основным вопросам кибербезопасности. На сегодняшний день в раздел добавлены: «Все о Фишинге», «Правила использования Wi-Fi», «Вся правда о паролях».





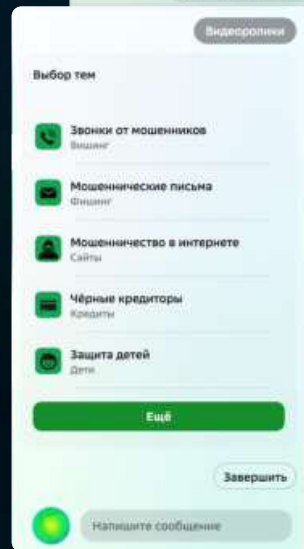
7

Клиент, выбрав раздел «Тесты», попадает в подборку на тест «Проверка знаний финансовой безопасности». Тест позволяет оценить свои навыки при возникновении неожиданных ситуаций: утере банковской карты, получении СМС с неизвестного номера, мошенническом звонке. Ответьте на девять вопросов — и будьте уверены в знаниях по финансовой безопасности



8

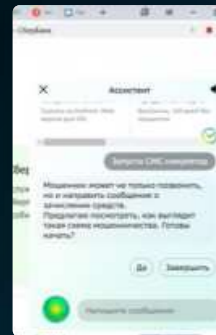
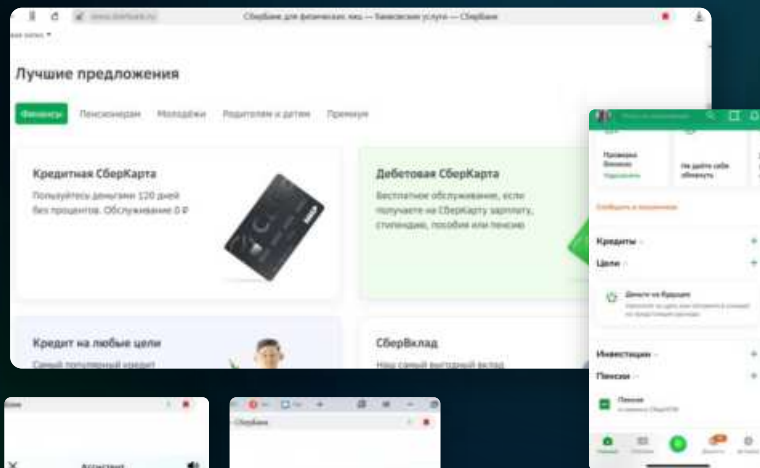
Клиент, выбрав раздел «Видео», попадает в подборку видеороликов о самых распространённых схемах мошенничества и советах как защитить себя и не попасться на уловки мошенников





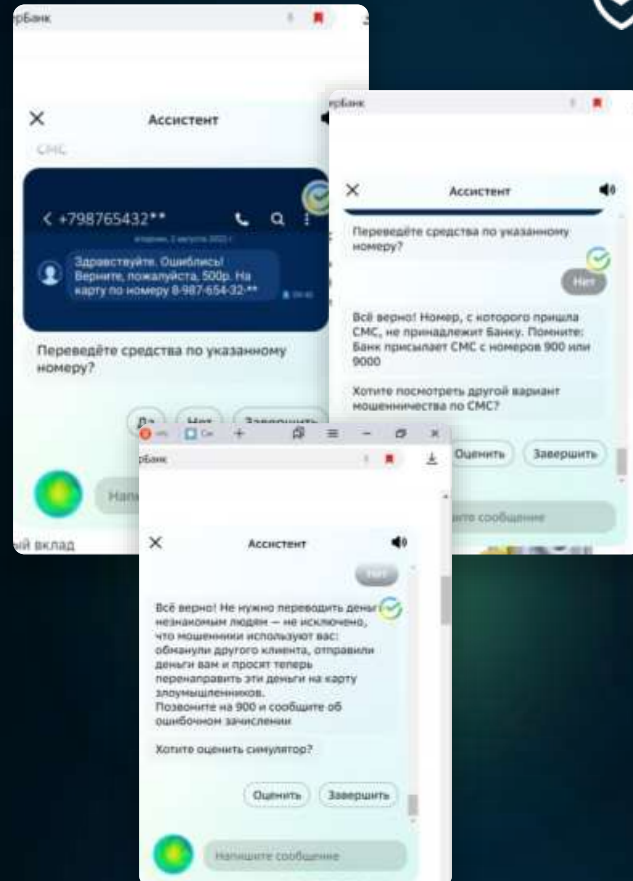
Пример прохождения «Симулятор СМС-мошенничество»

- 1 Войти в СберБанк Онлайн или на официальный сайт Сбера, запустить виртуальный ассистент можно кликнув на зеленый кружок
- 2 Написать или сказать следующие фразы:
«Запусти СМС симулятор»
«Навык симулятор мошенничества по СМС»
- 3 Виртуальный ассистент в начале диалога рассказывает пользователю о существовании схем мошенничества с СМС и задает вопрос, хочет ли он рассмотреть подобную схему подробнее





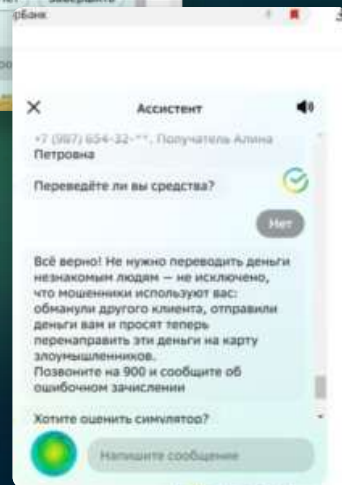
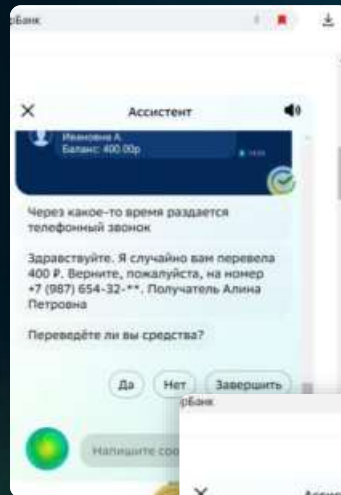
- 4 Происходит симуляция ситуации, когда клиенту приходит СМС с незнакомого номера. На экране появляются картинки СМС, а также имитация звука полученной СМС.
- 5 Клиент отвечает на вопросы виртуального ассистента в режиме реального времени, используя подсказки на экране или отвечая на вопросы голосом. На каждом этапе сценария виртуальным ассистентом реализованы переспросы для закрепления обучающего
- 6 В зависимости от ответов клиента о том, как он будет вести себя в подобной ситуации виртуальный ассистент озвучит совет и предложит оценить или пройти другую мошенническую схему.





7 При прохождении второй схемы виртуальный ассистент рассказывает, что сначала приходит СМС, а потом раздается звонок от мошенника, который просит вернуть деньги.

8 Задача клиента ответить, что он сделает, попав в похожую ситуацию. В зависимости от ответа клиента виртуальный ассистент дает рекомендации.





Пример прохождения Симулятора «Мошенничество с оформлением кредита»

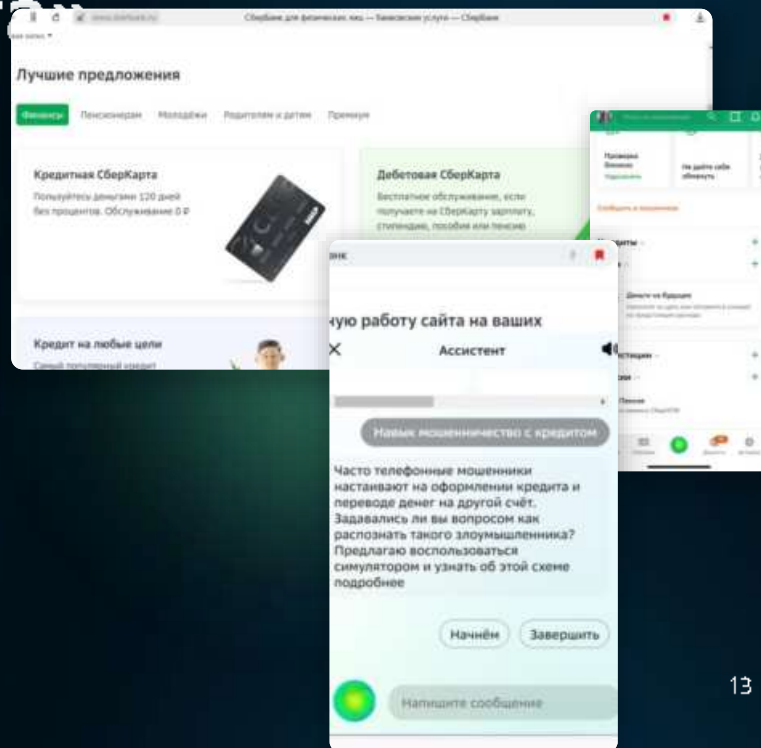
1

Войти в СберБанк Онлайн или на официальный сайт Сбера, запустить виртуальный ассистент можно кликнув на зеленый кружок

2

Написать или сказать следующие фразы:
«Навык мошенничество с кредитом»
«Открой симулятор мошенничества с кредитом»

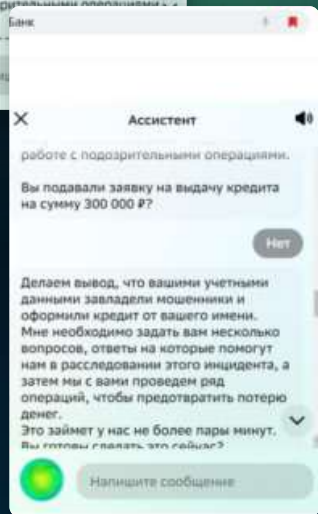
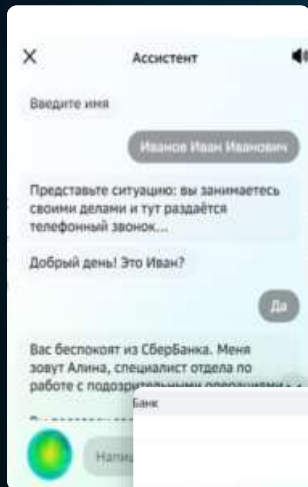
Виртуальный ассистент в начале диалога рассказывает пользователю о существовании схем мошенничества с оформлением кредита и задает вопрос, хочет ли он рассмотреть такую схему подробнее.





3 Для продолжения разговора виртуальный ассистент просит пользователя ввести имя, после чего запускает симуляцию мошеннического звонка.

4 Пользователь отвечает на вопросы виртуального ассистента в режиме реального времени, используя подсказки на экране или отвечая на вопросы голосом.





5

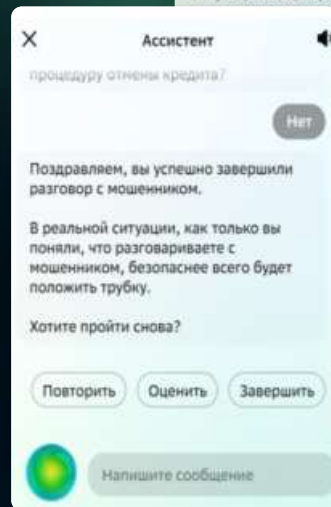
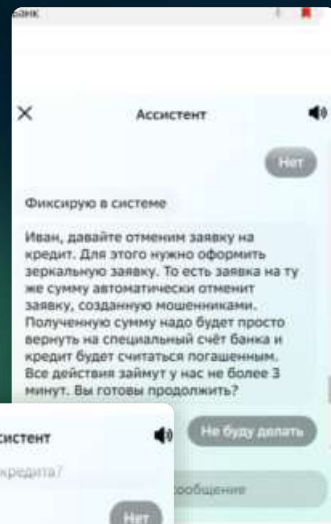
Виртуальный ассистент реагирует на ответы пользователя и с помощью уловок, к которым прибегают мошенники, запрашивает данные его карты или предлагает взять кредит и совершить перевод на счет мошенника.

6

На каждом этапе сценария виртуальным ассистентом реализованы переспросы для закрепления обучающего навыка.

7

В конце обучения пользователь получает рекомендации, исходя из полученных результатов.



Результаты проекта



Навыки Виртуального Ассистента по вопросам кибербезопасности

4,61 из 5

Средняя оценка пользователей

> 840 000

Уникальные пользователи с даты публикации (сентябрь 22 года)



Оценка эффективности проекта



Навык «Кибербезопасность»

4,38 из 5

Средняя оценка пользователей








839 798

Уникальные пользователи с даты публикации








Оценка эффективности проекта



Симуляторы	 Мошенничество с оформлением кредита	130 036	11.08.2022
	 Симулятор СМС-мошенничества	18 942	19.08.2022
	 Обман при розыгрыше и опросе	70 763	14.11.2022
	 Обман при переводе денег	10 692	14.11.2022
	 Симулятор смены финансового номера телефона	185 142	28.02.2023
	 Мошенничество с использованием доверенности	4 567	19.06.2023
	 Как обманывают на сервисах с объявлениями	113	01.09.2023

Оценка эффективности проекта



Советы	 Правила использования Wi-Fi	2 726	27.02.2023
	 Вся правда о паролях	18 221	14.11.2022
	 Всё о фишинге	38	22.08.2023
Тесты	 Проверка знаний финансовой безопасности	308 474	13.03.2023
	 Видео по кибербезопасности	5 906	26.08.2022

Оценка эффективности проекта



Отзывы пользователей о продукте

