



УМНАЯ МОДЕЛЬ СБОРА НОМЕРОВ МОШЕННИКОВ И ФИШИНГОВЫХ САЙТОВ

Национальная банковская премия 2023





С чего все начиналось?



Число атак мошенников постоянно растет



С 2017 года количество успешных мошеннических атак в России выросло в 5 раз, а объем похищенных средств – в 14 раз и составил 14,2 млрд рублей (данные ЦБ РФ по 2022 году).

На телефонные звонки приходится 90% всех случаев мошеннических атак.

С начала 2022 года на клиентов ВТБ было совершено более 13,1 млн мошеннических атак, и почти все приходятся на телефонные звонки. С начала 2023 года банк зафиксировал более 5,3 млн атак – 40,5% соответственно.



Мы стали собирать обратную связь от клиентов

Что собирали:

- данные о сомнительных и мошеннических звонках (номера телефонов, ники),
- данные о канале звонка (телефон, мессенджеры, ритейл-агрегаторы),
- данные о фишинговых веб-ресурсах (ссылки на сайты).

...

Где собирали:

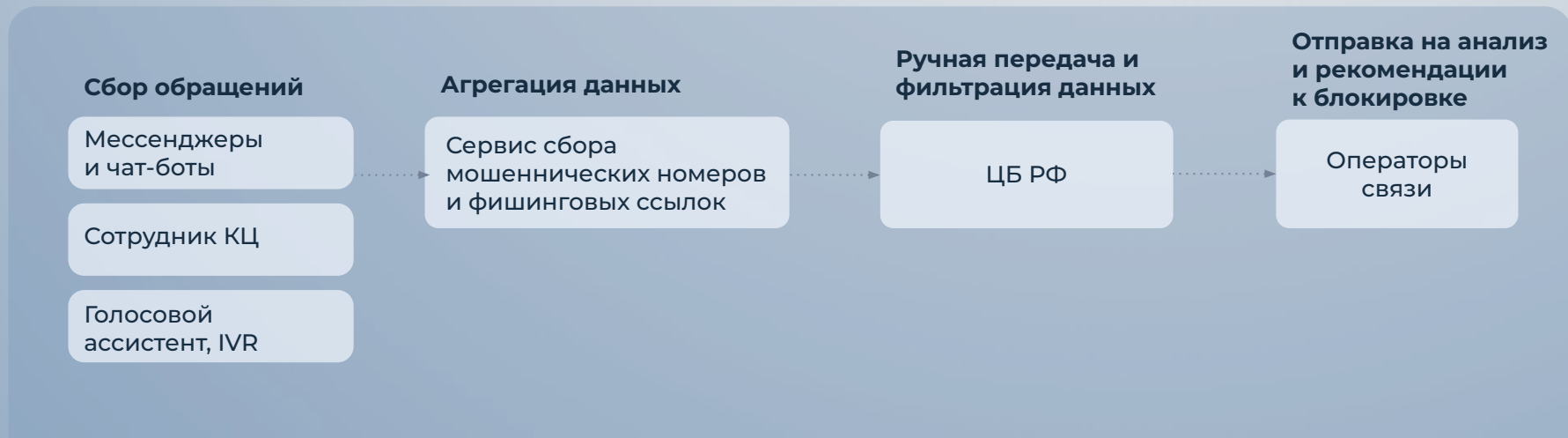
- через контактный центр ВТБ,
- через чат-бот ВТБ Онлайн,
- через чат-бот «ВТБ Помощник» в разных мессенджерах,
- через Голосовой ассистент,
- через IVR.



Но что делать с ЭТИМИ данными?

Все крупные банки передавали данные в ЦБ РФ для последующей передачи на блокировку номеров операторами связи.

! Обработка и фильтрация данных производилась вручную.
Вот как выглядел процесс:





В чем были минусы такого процесса?

- Низкая скорость обработки данных (весь процесс занимал до 7 дней).

...

- Много данных отсеивалось, могли происходить ошибки.

...

- Операторы связи не всегда могли оперативно реагировать.



Наше решение

– умная модель сбора данных

Полностью автоматизированное решение под весь цикл: от сбора данных до передачи для блокировки.

СДЕЛАЛИ ПЕРВЫМИ В РОССИИ!

Как выглядит процесс сейчас:





Как работает модель сбора



Банк ВТБ собирает от граждан данные об атаках мошенников.

...

Минцифры России контролирует пропуск трафика и выявляет факты нарушений.

...

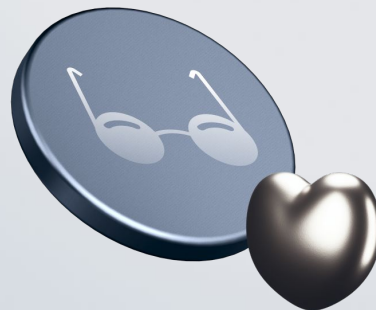
Операторы связи блокируют трафик и выявляют неблагонадежных абонентов.

...

Правоохранительные органы рассматривают правонарушения и привлекают к ответственности, если это требуется.



В чем преимущества НОВОЙ модели



Инклюзивность

Сервис доступен для людей с ограниченными возможностями – данные о мошенниках можно передать любым способом (текстом, голосом и др.).

Полная автоматизация

Сбор и передача данных осуществляется в автоматизированном режиме, без привлечения сотрудников банка и ведомства.

Работа 24/7 в онлайн

Новый сервис в режиме онлайн фиксирует номера телефонов мошенников, фишинговые ссылки и каналы связи.

Доступность для каждого

Сервисом могут пользоваться все граждане страны, даже те, кто еще не является клиентом ВТБ.

Коробочное решение

Может легко масштабироваться и на другие банки.



Какие видим результаты

13,1 млн

Обращений
за все время

-50%

атак на
клиентов ВТБ

-63%

мошеннического
трафика в каналах связи

более 500

административных
дел возбуждено по
выявленным
правонарушениям

x3

ускорение
процесса отправки
на блокировку



- Автоматизирован сбор данных от
граждан.

- Разработан сервис хранения
мошеннических инцидентов.

- Подключены к сервису источники –
голосовой ассистент, чат-бот, IVR,
корпоративные клиенты.

- Интегрирована онлайн передача данных в
Минцифры России – **первые в РФ!**





Планы

Сейчас сервис доступен для розничных клиентов, но скоро будет масштабирован и на всю группу ВТБ, в т.ч. юридических лиц.

В планах дополнить процесс автоматизации сбора данных от граждан новой информацией:

- о мошеннических реквизитах счетов, карт или электронных кошельков;
 - о мошеннических криптокошельках;
 - о мошеннических электронных адресах;
- и др.





Национальная банковская премия 2023