PROFIT SYSTEM: Human Anti-Fraud

Оперативный профайлинг для банковской розницы

Защита клиентов от социальной инженерии



ПРОФИТ – центр бизнес-профайлинга и поведенческой диагностики
Профайлинг · Типология · Антифрод

Центр бизнес-профайлинга и типологии ПРОФИТ

Экспертный центр поведенческой аналитики для корпоративного сектора.



Комплексная защита: банка, клиента и сотрудника от мошенников и их психологического воздействия.

1.

Уникальность метода: Синтез 3-х ведущих научных школ

Слайд 6, 7, 9

2.

Прикладное применение: Для розницы и руководителей отделений

Слайд 4, 5

3.

Конкретный результат: Системное обучение. Снижение фрод-операций.

Слайд 8, 11

4.

Репутация и надежность банка. Исполнение Указа НБ от 01.07.2026

Слайд 3, 4

«Слепая зона» банка: IT-системы бессильны, когда клиент приходит в банк и переводит средства под влиянием сам

Цель: уменьшить **финансовые и регуляторные риски на кассовом узле**
снизить финансовые потери банка от мошенничества
с применением социальной инженерии.



92%

всех хищений совершаются с использованием социальной инженерии (когда жертву убеждают добровольно перевести средства)
(*по данным Нацбанка РБ*)



45%

фрод-операций проходят через операциониста и кассу (через живого сотрудника).

До 70% фрод операций МОЖНО предотвратить
Если обучить операционистов, кассиров распознавать что клиент под воздействием

Результат без решения:



Жесткие предписания и штрафы за невыполнение Указа Нацбанка РБ от 1 июля 2026



Прямые финансовые потери и невозвратные кредиты



Репутационные потери и отток клиентов после публикаций в СМИ



Дополнительные операционные расходы для устранения последствий фрода

РЕШЕНИЕ ДЛЯ БАНКА PROFIT SYSTEM: Human Anti-Fraud

70% фрод-операций можно предотвратить, если обучить операционистов распознавать находится ли клиент под внешним управлением мошенников.

PROFIT SYSTEM создаёт дополнительный уровень защиты на кассовом узле, позволяет выявить внешнее управление клиентом и остановить рискованную операцию до возникновения убытков.

Адаптирована для банковской сферы:

- Сотрудники розницы (фронт-офис, кассовый узел)
- Управленческое звено (РОП, СБ, руководители отделений)

Внедрение и применение в работе:

- Предотвращает хищения через социальную инженерию.
- Снижает количество успешных мошеннических операций на кассовом узле.
- Защищает репутацию банка и капитал клиентов
- Выполняет требования Нацбанка РБ (указ с 1 июля 2026)

Как это работает:

За 60 секунд операционист определяет:

- Находится ли клиент под внешним управлением.
- **На какой «крючок» его поймали** (страх/жадность/инвестиции). У каждого типа клиента – свой.
- **Какой именно скрипт применить** для вывода клиента из транса не привлекая внимания.

РЕЗУЛЬТАТ: Снижение успешных мошеннических операций на фронт-линии и выполнение нормативов Регулятора по противодействию социальной инженерии.

ПРИМЕНИМОСТЬ МЕТОДИКИ ДЛЯ БАНКОВСКОЙ РОЗНИЦЫ

Почему PROFIT SYSTEM работает в банковской рознице

Психофизиология стресса универсальна

Клиент под давлением мошенников выдает те же маркеры, что и клиент в стрессовой сделке: туннельное зрение, заученные фразы, вегетативные сбои.
Важно их распознать до передачи денег.

Фронт-офис – последний рубеж и шанс клиента

IT-системы бессильны, когда клиент сам нажимает «Подтвердить».
Только живой сотрудник может заметить микросимптомы воздействия и остановить операцию.

Методология закрывает требования Нацбанка РБ

Указ от 1 июля 2026 обязывает банки противодействовать социальной инженерии.

Наша система — готовый регламент выполнения.

ПРОГРАММА ИНТЕНСИВА «PROFIT SYSTEM»

Учебный план практикума (10 академических часов)

МОДУЛЬ 1 Визуальный профайлинг и калибровка нормы

3 ак. часа

- Экспресс-диагностика типа клиента за 60 секунд.
- Фиксация индивидуального поведенческого паттерна (базовая скорость речи, мимика, жесты).
- Группы риска и матрицы уязвимости: какие триггеры используют мошенники для управления жертвой.

МОДУЛЬ 2 Психофизиология стресса и маркеры внешнего управления

3 ак. часа

- Визуальные маркеры стресса: микромимика, вегетативные реакции, тремор.
- Аудиальные маркеры: изменение тембра, темпа, дыхания, неестественные паузы.
- Лингвистические ловушки: распознавание фраз-шаблонов мошенников.
- Технология ТОЗ (Точка ориентировочного замирания) — детекция внешнего управления.

МОДУЛЬ 3 Протоколы речевого переключения и вывода из-под влияния

4 ак. часа

- Техника «Сбивающий вопрос»: разрыв шаблона мошенника.
- Скрипты «Заземления»: как вывести клиента из транса без конфликта.
- Работа с агрессией: клиент уверен, что сотрудник банка — мошенник.
- Практический блок: отработка стресс-сценариев на симуляторах реальных фрод-кейсов.
- Assessment навыка каждого участника (тестирование).

ИНСТРУМЕНТЫ СИСТЕМЫ

01

ТОЗ (Точка ориентировочного замирания)

Операционист задаёт якорный вопрос. Если клиент «зависает» — маркер внешнего управления

02

Протокол когнитивного переключения (Дегипноз)

Скрипты для вывода клиента из-под влияния мошенников.

03

Аудиальные маркеры и лингвистические ловушки.

Выявление в речи клиента в офисе и по телефону несвойственных слов.

04

Инструменты визуальной диагностики

Определение типа клиента для мгновенного определения алгоритма вывода из-под влияния.

05

Чек-листы маркеров стресса

- Клиент читает с телефона
- Отвечает заученными фразами
- Не может объяснить логику операции
- Торопится, раздражается на вопросы
- Оглядывается по сторонам
- Нарочито спокоен, но уходит от зрительного контакта.

06

Группы риска. Матрица уязвимостей

Как мошенники используют триггеры страха/ жадности/ авторитета.

07

Алгоритм действий при подозрении

Якорный вопрос/скрипт → пауза → калибровка ответа → при необходимости задержка операции.

КЕЙС

13 августа 2026 г.
Банк г. Минск
Выявление и остановка фрода на кассовом узле



СИТУАЦИЯ:

Клиентка обратилась за оформлением крупного кредита. Сотрудник мгновенно считал неконгруэнтность и «нетипичное» поведение, которое выдавало маркеры высокого стресса и внешнего управления.

ЧТО СДЕЛАЛИ:

- Сотрудник применил методику тренинга. **(сразу после 1-го дня тренинга).**
- Применил технику «опережающей заботы» и считал ТОЗ. Задал вопросы-скрипты для выявления внешнего управления.
- **Мягко, но твердо вывел клиентку из транса и влияния мошенников.**

РЕЗУЛЬТАТ

Финансовая безопасность: Кредит не выдан. Деньги банка и сбережения клиента сохранены.

Репутационный выигрыш: Клиентка ушла из отделения «в слезах, но счастливая» и благодарная, потому что банк уберег ее от финансовой катастрофы.

ГЛАВНЫЙ ВЫВОД: Методика работает в реальных условиях высокого потока. Она дает сотруднику уверенность и легальный инструмент, чтобы сохранить деньги банка и клиента.



Екатерина Николаева

Эксперт по поведенческой диагностике

Методология:

В. Пономаренко - оперативный профайлинг.
Прикладная технология моментальной диагностики. Разработана для спецслужб.

А. и Т. Панченко - визуальный оперативный профайлинг
Диагностика коммуникативных маркеров и паттернов уязвимости. Позволяет за 60 секунд определить, на какой «крючок» попал человек.

Л. Собчик - теория ведущих тенденций.
Определяет врожденную восприимчивость к разным типам психологического воздействия.

Авторская

Метод PROFIT SYSTEM
Синтез трех научных школ → Простые инструменты для розницы

Высокая точность распознавания внешнего управления

5 лет – практического применения

Простота – адаптировано для розницы.

ЭКСКЛЮЗИВНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Экспертная консультация (Бесплатно, 2 часа)
Цель: познакомить с методом на практике.

Предлагаем партнерство по созданию эталонного антифрод-инструмента на рынке РБ вместе с лидером отрасли.

Место проведения:
онлайн или офлайн



Работа с реальностью: Разберем ваши реальные кейсы.

Диагностика «слепых зон»: Выявим, где текущие скрипты и регламенты дают сбой.

Точечная адаптация: Совместно отшлифуем чек-листы и скрипты под специфику процессов именно вашего банка.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БАНКА
Бесплатный аудит компетенций вашей фронт-линии и готовый, уникальный методический продукт, созданный с учетом вашей экспертизы.

КЛАССИЧЕСКИЕ ФОРМАТЫ

ROI: Один предотвращённый фрод = окупаемость обучения всей группы

*__8000 BYN средний чек хищения__ — это невозвратные потери + судебные издержки (по данным Нац. Банк РБ)

ШАГ 1 ПРОФИТ ИНТЕНСИВ
4 500 BYN

Офлайн-практикум 10 часов (1-2 дня)

- ✔ Чек-листы и памятки на рабочие места
- ✔ Адаптация скриптов под ваш банк
- ✔ Разбор реальных кейсов банка
- ✔ Тесты для проверки знаний
- ✔ 10 рабочих дней онлайн-поддержки для контроля внедрения

Рекомендуем: группа до 15-ти человек

ШАГ 2 ПРОФИТ ОПТИМА
от 12 500 BYN

Спецкурс + сопровождение + обучение руководителя

- ✔ Запись видеокурса для банка (модули по 10-15 минут)
- ✔ 30 дней сопровождения после записи
- ✔ Еженедельный разбор кейсов банка
- ✔ Подготовка материалов под ваш бренд
- ✔ Передача исключительных прав на использование внутри банка
- ✔ Комплект обучающих материалов и тестов для онбординга новичков.
- ✔ Контроль внедрения и применения методики

ПРОФiT

ЦЕНТР БИЗНЕС-ПРОФАЙЛИНГА И ТИПОЛОГИИ

ЕКАТЕРИНА НИКОЛАЕВА
основатель, директор

Защитите кассовый узел от регуляторных и финансовых рисков.

Оставьте заявку на проведение консультации для первой группы сотрудников.

+375 (44) 759 03 41
+375 (29) 779 03 41

info@shpt.by

Минск, ул. Калиновского, 68А, офис 26
Офлайн/онлайн