



**ОТЗЫВ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ПРОГРАММУ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«АНАЛИЗ И РАЗВИТИЕ ВИКТИМОЛОГИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕРСОНАЛА БАНКА»
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ С ВЫСШИМ ОБРАЗОВАНИЕМ И СРЕДНИМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ
(УРОВЕНЬ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ)
«Анализ и развитие виктимологических компетенций персонала банка» 18ч. очная с ДОТ**

Программа обучения «Анализ и развитие виктимологических компетенций персонала банка» была разработана специально для ПАО «ЧЕЛИНДБАНК» (далее – Банк).

Обучение проведено в период с 19.02.2024 по 06.03.2024.

Все сотрудники банка, принявшие участие в обучении, в полном объеме освоили учебный материал, успешно прошли тестовый контроль.

Психологическая диагностика эмоционального интеллекта показала, что сотрудники Банка обладают достаточным уровнем способностей к распознаванию нюансов психологических состояний и эмоций других людей.

Анализ реального взаимодействия сотрудников с клиентами, попавшими под воздействие 3х лиц, и использование научного взгляда на виктимность, позволили сотрудникам разработать индивидуальные чек-листы (алгоритм поведения сотрудника при возникновении подозрения на мошеннические действия).

В Банке существует программа по обучению кибербезопасности для сотрудников и населения Челябинской области. Часть материала из учебной программы Банк включил в свои лекции.

Обратная связь от слушателей цикла

Вопрос1:Что Вы уже применяете в ежедневной работе после прохождения обучения? Каким образом?

Ответы слушателей:

Типы личностей. Стало легче находить подход к клиентам.
Пока не было ситуаций, при которых была бы необходимость использовать данные навыки
Применяю навыки установления типов личностей при проведении собеседований с кандидатами на работу
Стараюсь определить к какому типу личности относится клиент, как он поведет себя в состоянии стресса.
Больше внимания стала обращать на типы личностей, характер людей, поведение в различных ситуациях, отношение к людям, отношение к стрессовым ситуациям. После первого занятия определяла тип личности своих детей и близких людей. Обращаешь внимание на клиентов банка, которые приходят с "необычными" вопросами. Чаше стали поступать звонки от Клиентов банка (вкладчиков), после введения санкций, что звонят им из Агентства по страхованию вкладов, что у банка проблемы, сотрудники офиса поясняют, хорошо, что Вы позвонили нам, а не перевели денежные средства на безопасный счет, возможно это мошенники.
Строю работу с клиентом с учетом, полученных знаний о психотипах личности. Использую чек лист по работе с лицами, находящимися под воздействием мошенников.
Внимательно слушаем клиентов, задаем больше вопросов, оцениваем реакцию
Не настолько много лично в моей практике сложных случаев для того, чтобы на

здравым смыслом и интуицией.
Я работаю в отделе кредитования юридических лиц, оформление кредита на предприятие проходит несколько этапов: 1. общение с собственниками; 2. предоставление финансовой информации бухгалтером; 3. посещение места бизнеса и общение с работниками предприятия; 4. отслеживание целевого использования кредита. В связи с этим, оформление кредита для передачи в дальнейшем средств мошенникам невозможно.
Помимо того, что полученными знаниями я поделилась с коллегами, родственниками, друзьями для использования в обычной жизни, чтобы они не стали жертвами мошенников, я также рассказываю об этом клиентам: руководителям предприятий, финансовым директорам, бухгалтерам. Многие даже не подозревают о масштабах и новых технологиях, используемых мошенниками. Клиенты это очень ценят. Я и мои коллеги очень благодарны за проведенное обучение, так как каждый день на мобильный поступает очень много звонков с неизвестных номеров.
Применение полученных знаний при выполнении ежедневных непосредственных должностных обязанностей минимально, поскольку нет непосредственного общения с клиентами. Не смотря на это, они будут безусловно полезны в случае применения их самостоятельно либо оказания помощи коллегам.
Внимательнее слушаем клиентов, узнаём у них на какие цели они снимают денежные средства, либо хотят перевести деньги по Золотой Короне. Предлагаем им подумать и прийти на следующий день. Наблюдаем за их поведением, реакцией, эмоциями, с кем приходят.
Обращаемся к клиентам по имени и отчеству, смотрим на их поведение, спрашиваем на какие цели снимают денежные средства, предлагаем сделать заявку на следующий рабочий день, если приходит один пожилой человек предлагаем подойти с родственником.
1. Определение темперамента клиента, ориентируясь на его поведенческие особенности. 2. При подозрении, что клиент возможно действует под руководством мошенника, задаю прямые вопросы. 3. Анализирую в каком состоянии находится клиент
При возникновении виктимологических ситуаций или телефонных звонков мошенников (после прохождения обучения) стали доносить информацию до клиентов, коллег и внешнего окружения о возможных мерах воспрепятствования противоправным действиям и новых видах уловок лиц с диликветным поведением.
При кредитовании юрид.лиц с мошенническими действиями не сталкиваемся, но провели беседу со своим окружением и довели до сведения информацию по действиям мошенников
Более детально общаемся с клиентами, особенно с теми, кто досрочно/ большие суммы снимает.
Анализируется психотип клиента и психоэмоциональное состояние, более подробно консультируются клиенты о всех возможных мошеннических действиях и новых способах обмана.

Вопрос 2: Что на Ваш взгляд было неуместно на обучении? Почему?

Ответ слушателей:

Ничего.
Для общего понимания развития профессиональных качеств и умений все уместно
Такого не было
Всё в пределах нормы
Все было доступно и интересно.
Обучение проходило в рамках установленной программы.
Неуместных моментов не заметила
Обучение было очень познавательным и интересным.
Профессиональные специфические термины, классификации и т.п. были понятны, но сложны для запоминания.

Обучение прошло на высоком уровне.
На мой взгляд всё было уместно.
Всё уместно.
Такого не нахожу
Программа полностью соответствует заявленному курсу.
Все было уместно
Все уместно
Нет такого.

Начальник Управления персонала
ПАО «ЧЕЛИНДБАНК»



В.В. Буракина