

Тестирование предупреждающей информации на экранах банкоматов



О.Н. Лаврентьева, Р.А.Кокорев, А.В. Солодухина,
И.Б. Суркова, М.С. Толстель, В.С. Трушина,

экономический факультет МГУ

20 апреля 2023

Задачи исследования



- Выработать алгоритм выбора лучшего сообщения на основе количественно измеримых показателей восприятия информации пользователями банкоматов с учетом ограничений исследования
- Оценить возможности более широкой интерпретации полученных результатов (на основе характеристик типа личности)

7 + 3



3 + 2

Этапы и методы



I.

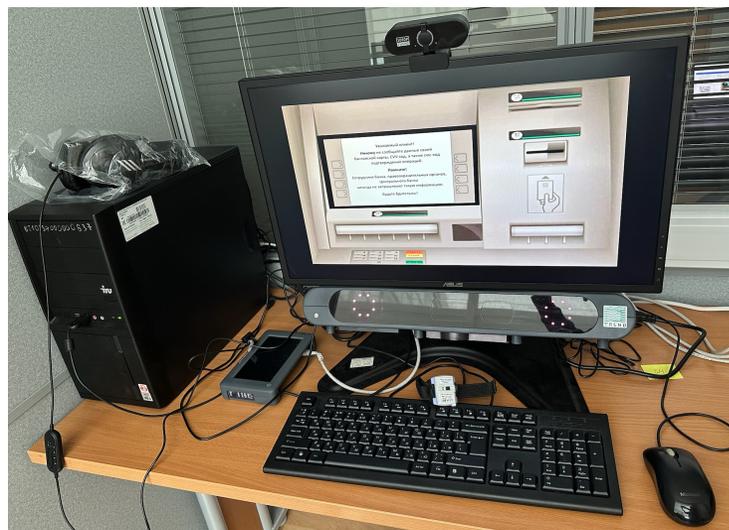
1-я часть опроса

- ознакомление с информацией об исследовании
- согласие на участие и передачу данных



II.

Замеры психофизиологических показателей с помощью айтрекера и биобраслета во время просмотра целевых сообщений



III.

2-я часть опроса

- впечатления об увиденных сообщениях
- опыт взаимодействия с кибермошенниками и знания о правильных действиях
- опыт пользования банкоматами
- характеристики типа личности по методике RST-PQ

Этапы и методы

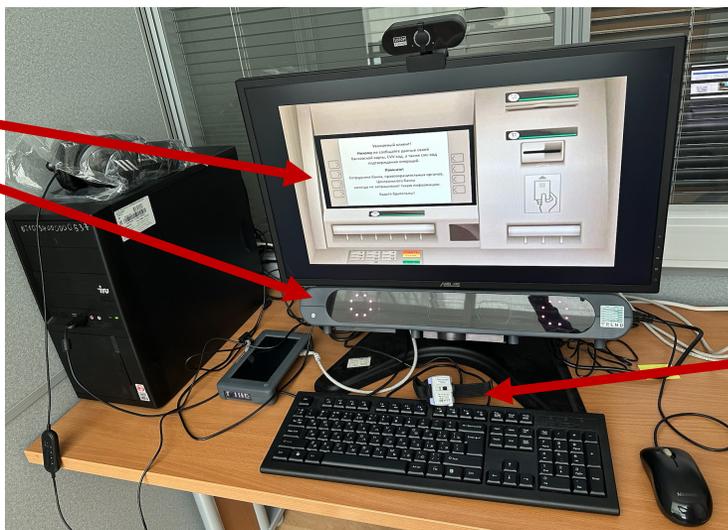


I.

Выявление зон
интереса при работе
с визуальным
контентом

II.

Замеры психофизиологических
показателей с помощью айтрекера
и биобраслета / полиграфа во время
просмотра целевых сообщений



III.

Оценка эмоций
(направление и сила)
в ответ на предъявление
аудиовизуального
контента

Дизайн замеров (247 с)



0.

1.

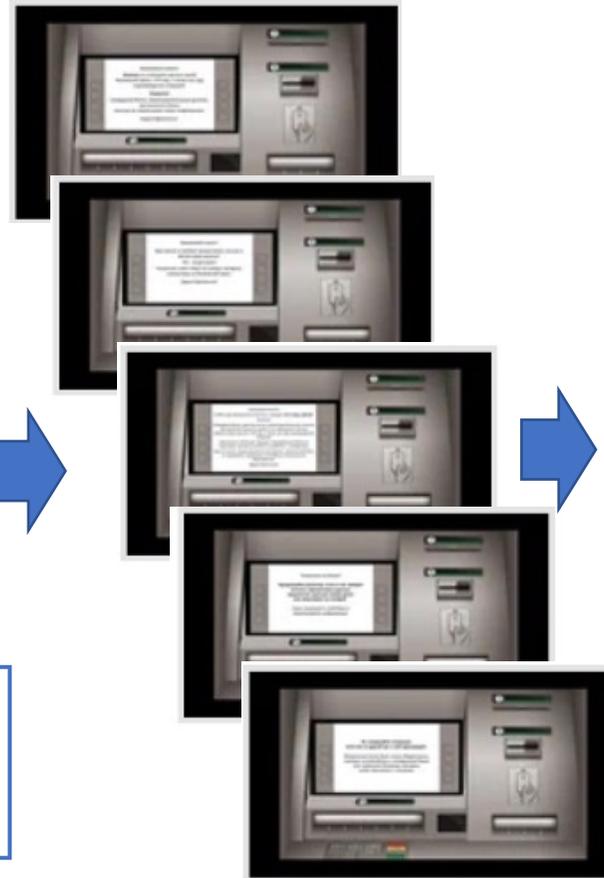
2.

3.

Вы подходите к банкомату,
чтобы совершить нужную вам
операцию...



...и на экране
банкомата
появляется текст



54 с

6 с + 4 с + 5 с

5 x 20 с + 5 x 8 с

30 с

Сообщения



1

Уважаемый клиент!

Никому не сообщаете данные своей банковской карты, CVV-код, а также смс-код подтверждения операций.

Помните!

Сотрудники банка, правоохранительных органов, Центрального банка никогда не запрашивают такую информацию.

Будьте бдительны!

2

Уважаемый клиент!

Вам звонят и требуют предоставить личные и финансовые данные?

Это - мошенники!

Позвоните сами в банк по номеру телефона, указанному на банковской карте.

Будьте бдительны!

3

Уважаемый клиент!

В 2021 году мошенники похитили у граждан **13,5 млрд. рублей.**

Помните!

Сотрудники банка, органов власти, правоохранительных органов, Центрального банка не звонят и не спрашивают личные и финансовые данные, CVV-код, а также смс-код подтверждения операций.

Безопасных счетов для граждан в Центральном банке не существует. Центральный банк не работает с гражданами.

Органы власти, правоохранительные органы, Центральный банк не предлагают гражданам участвовать в специальных мероприятиях.

Будьте бдительны!

4

Позвонили из банка?

Прекращайте разговор, если от вас требуют личные и финансовые данные, предлагают крупную сумму денег или запугивают ее потерей.

Сами позвоните в свой банк и перепроверьте информацию.

5

Не совершайте операции, если кто-то другой вас к ней принуждает.

Мошенники могут быть очень убедительны, поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка или позвоните близкому человеку, чтобы рассказать о ситуации.

Участники: возраст, пол, достаток



Охарактеризуйте финансовое положение вашей семьи, выбрав наиболее точный ответ:

На продукты хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения	Денег хватает на продукты и одежду, но покупка вещей длительного пользования затруднительна	Мы можем без труда приобрести вещи длительного пользования	Можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи - квартиру, дачу	Затрудняюсь ответить
1 / 3%	4 / 14%	12 / 41%	8 / 28%	4 / 14%

Участники: опыт (мошенники)



Оказывались ли Вы или люди из Вашего окружения жертвами мошенников, которые похитили денежные средства или получили контроль над банковскими картами?

Да		Нет	
13	45%	16	55%

Удалось ли ...вернуть свои деньги или контроль над банковскими картами?

Да		Нет	
6	46%	7	54%

Знаете ли Вы, как себя вести при столкновении с мошенниками, пытающимися похитить денежные средства или получить контроль над банковскими картами?

Да		Нет	
26	90%	3	10%

Участники: опыт (банкоматы)



Есть ли у вас банковский счет/банковская карта?

Да		Нет	
29	100%		

Как часто вы пользуетесь банкоматами
(выберите ответ, наиболее точно описывающий ваше поведение в последний год)?

1 раз за 1-2 дня или чаще	1-3 раза в неделю	1-3 раза в месяц	буквально несколько раз в год	никогда не пользовался
2 / 7%	3 / 10%	11 / 38%	12 / 41%	1 / 3%

Был ли у вас негативный опыт при пользовании банкоматом (застряла карта, не были выданы деньги, деньги не были зачислены на счет, другое)?

Да		Нет	
8	28%	21	72%

С какой целью вы используете банкомат (отметьте все подходящие варианты ответа)?

снятие наличных / внесение наличных на счет	
23	79%



Результаты психофизиологических замеров

4

Позвонили из банка?

Прекращайте разговор, если от вас требуют личные и финансовые данные, предлагают крупную сумму денег или запугивают ее потерей.

Сами позвоните в свой банк и перепроверьте информацию.

5

Не совершайте операции, если кто-то другой вас к ней принуждает.

Мошенники могут быть очень убедительны, поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка или позвоните близкому человеку, чтобы рассказать о ситуации.

3

Уважаемый клиент!

В 2021 году мошенники похитили у граждан **13,5 млрд. рублей.**

Помните!

Сотрудники банка, органов власти, правоохранительных органов, Центрального банка не звонят и не спрашивают личные и финансовые данные, CVV-код, а также смс-код подтверждения операций.

Безопасных счетов для граждан в Центральном банке не существует. Центральный банк не работает с гражданами.

Органы власти, правоохранительные органы, Центральный банк не предлагают гражданам участвовать в специальных мероприятиях.

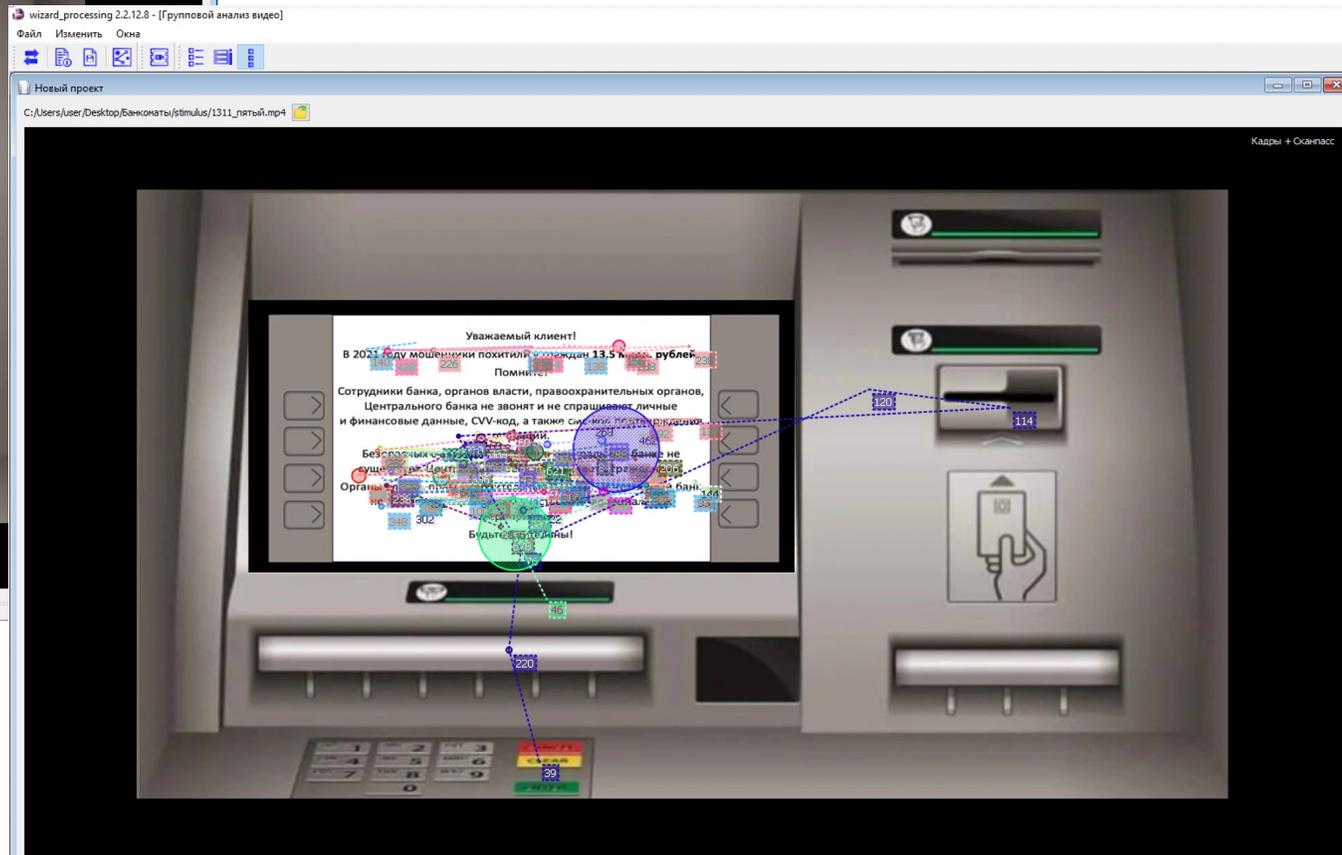
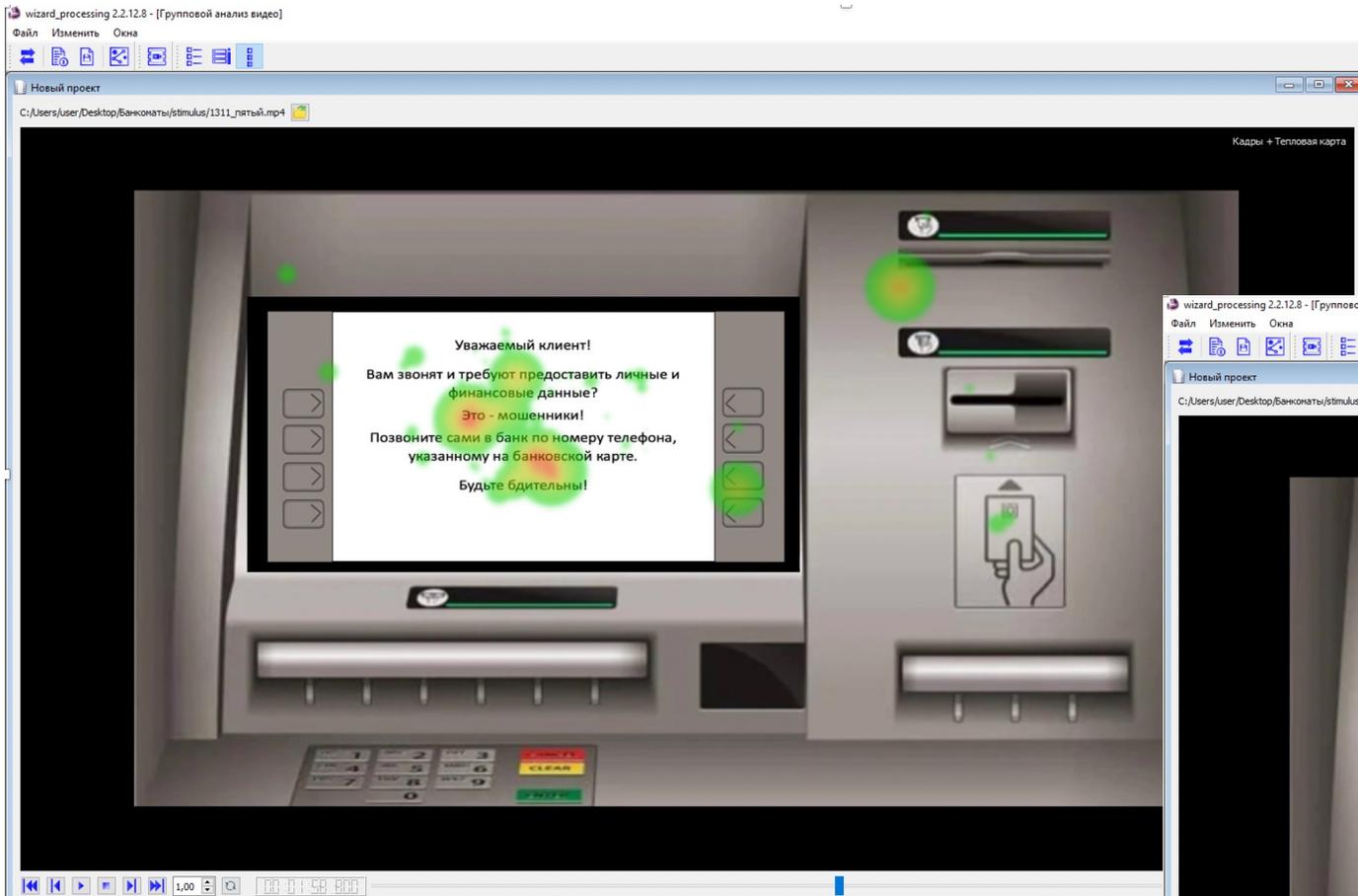
Будьте бдительны!

Обобщенные п/ф показатели (0 - 100)



	Внимание	Эмоциональная вовлеченность	Интерес	Эмоциональная динамика	Заметность	Доля внимания
Сообщение 1	32	85	67	нейтральная	98	64
Сообщение 2	33	28	77	снижение	96	67
Сообщение 3	36	92	88	снижение	96	75
Сообщение 4	30	89	94	нейтральная	100	66
Сообщение 5	31	9	87	нейтральная	100	69
	Избирательная направленность зрительного восприятия на объект	Сила эмоциональной реакции в ответ на предъявление объекта	Положительно окрашенный процесс повышенного внимания к объекту	Изменение знака эмоциональной реакции в процессе просмотра	Доля респондентов, посмотревших на объект	Доля времени, посвященная просмотру объекта
	По всему объекту				По текстовой зоне интереса	

Проверка чтения





Показатели зрительного восприятия по тексту сообщений

	Слов	Строк	Знаков с пробелами	Среднее число фиксации	Знаков на фиксацию	Среднее число регрессных фиксации	Знаков на регрессную фиксацию
С 1	29	7	242	19	13	11	22
С 2	27	5	182	23	8	12	15
С 3	63	13	478	46	10	22	22
С 4	29	6	198	27	7	14	14
С 5	28	6	204	37	6	17	12



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

1

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Уважаемый клиент Никому не сообщайте данные своей	4	0	18
банковской карты CVV-код а также смс-код	5	1	12
подтверждения операций	3	1	13
Помните Сотрудники банка правоохранительных	3	1	8
органов			
Центрального банка	1	0	16
никогда не запрашивают такую информацию	3	0	7
Будьте бдительны	1	0	17



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

2

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Уважаемый клиент Вам звонят и требуют предоставить личные и	5	1	12
финансовые данные	3	1	6
Это мошенники Позвоните сами в банк по номеру телефона	7	1	8
указанному на банковской карте	5	1	6
Будьте бдительны	2	0	8



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

3

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Уважаемый клиент	1	0	16
В 2021 году мошенники похитили у граждан 13,5 млрд рублей	6	2	10
Помните	0	0	-
Сотрудники банка органов власти правоохранительных органов	6	1	10
Центрального банка не звонят и не спрашивают личные	5	1	10
и финансовые данные CVV-код а также смс-код подтверждения	3	0	19
операций	0	0	-
Безопасных счетов для граждан в Центральном банке не	6	1	9
существует Центральный банк не работает с гражданами	6	1	9
Органы власти правоохранительные органы Центральный банк	6	1	9
не предлагают гражданам участвовать в специальных	4	0	12
мероприятиях	1	0	12
Будьте бдительны	1	0	16



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

4

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Позвонили из банка Прекращайте разговор если от вас требуют	5	1	12
личные и финансовые данные	6	1	4
предлагают крупную сумму денег	5	1	6
или запугивают ее потерей	3	1	8
Сами позвоните в свой банк и	4	1	7
перепроверьте информацию	3	1	8



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

5

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Не совершайте операции	5	1	4
если кто-то другой вас к ней принуждает	6	1	7
Мошенники могут быть очень убедительны	7	1	5
поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка	8	2	5
или позвоните близкому человеку	5	1	6
чтобы рассказать о ситуации	3	0	9



Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

3	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Уважаемый клиент	1	0	16
В 2021 году мошенники похитили у граждан 13,5 млрд рублей	6	2	10

4	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Сотрудники банка организуют встречи с клиентами в Центральном банке России и финансовые данные клиентов			
Безопасных счетов для хранения денег существует Центральное Управление Банка России. Органы власти правоохранительных органов не предлагают гражданам			

5	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков на фиксацию
Позвонили из банка и вас требуют			
личных и финансовых данных			
предлагают крупную сумму			
или запугивают ее			
Сами позвоните в банк			
перепроверьте информацию			
Не совершайте операции	5	1	4
если кто-то другой вас к ней принуждает	6	1	7
Мошенники могут быть очень убедительны	7	1	5
поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка	8	2	5
или позвоните близкому человеку	5	1	6
чтобы рассказать о ситуации	3	0	9



Результаты анкетирования

1

Уважаемый клиент!

Никому не сообщаете данные своей банковской карты, CVV-код, а также смс-код подтверждения операций.

Помните!

Сотрудники банка, правоохранительных органов, Центрального банка никогда не запрашивают такую информацию.

Будьте бдительны!

5

Не совершайте операции, если кто-то другой вас к ней принуждает.

Мошенники могут быть очень убедительны, поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка или позвоните близкому человеку, чтобы рассказать о ситуации.

3

Уважаемый клиент!

В 2021 году мошенники похитили у граждан **13,5 млрд. рублей.**

Помните!

Сотрудники банка, органов власти, правоохранительных органов, Центрального банка не звонят и не спрашивают личные и финансовые данные, CVV-код, а также смс-код подтверждения операций.

Безопасных счетов для граждан в Центральном банке не существует. Центральный банк не работает с гражданами.

Органы власти, правоохранительные органы, Центральный банк не предлагают гражданам участвовать в специальных мероприятиях.

Будьте бдительны!

К какому объявлению Вы бы скорее прислушались?



	Голосов	Доля	Доля девушек	Доля тех, кто не сталкивался с мошенничеством	Доля тех, у кого преобладает активная поведенческая система
Вариант 1	15	52%	73%	53%	80%
Вариант 2	0	0			
Вариант 3	5	17%	80%	60%	100%
Вариант 4	4	14%	75%	50%	75%
Вариант 5	5	17%	40%	60%	60%
Всего в выборке			66%	55%	79%



Если выбирать 1 наиболее универсальное объявление

5

**Не совершайте операции,
если кто-то другой вас к ней принуждает.**

Мошенники могут быть очень убедительны,
поэтому посоветуйтесь с сотрудником банка
или позвоните близкому человеку,
чтобы рассказать о ситуации.



Ограничения результатов

- Учет лингвистической сложности текста -> добавить в анализ
- Устойчивость к усреднению -> проверить на индивидуальных данных по каждому респонденту
- Устойчивость к эффекту «края» -> проверить на визиоряде с другим порядком сообщений
- Устойчивость к социально-демографическим характеристикам респондентов (возраст и профессиональная занятость) -> проверить на другом наборе респондентов (необходим платный рекрутинг?)