



Казанский  
федеральный  
УНИВЕРСИТЕТ



NEUROTREND  
НЕЙРОТРЕНД

**МАРКЕТИНГ И ОБЩЕСТВО:  
НЕЙРОТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ**

# Оценка восприятия молодежью предупреждающей информации при использовании банкоматов

О.Н. Лаврентьева,  
н.с. лаборатории финансовой грамотности  
экономического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова

21 мая 2024



# Мотивация

## Задача от Банка России

Уменьшить число псевдодобровольных операций, совершенных с использованием социальной инженерии через банкоматы

*Банк России. Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций. 2023.*

Выбрать лучшее предупреждающее сообщение для банкоматов по просьбе Департамента информационной безопасности Банка России

## Исследовательский вопрос

Предупреждающая информация – классическая рекомендация в области защиты интересов пользователей финансовых услуг

Предупреждение – не панацея

*ASIC AFM Joint Report. Disclosure: Why it shouldn't be the default. , 2019.*

Необходимо учитывать поведенческие характеристики потребителей в регулировании

*G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection. 2022, Банк России. Информационный доклад «Направления защиты прав потребителей». 2021, Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года. Правительство РФ. 2022*

Задача исследования: Выработать алгоритм выбора лучшего сообщения на основе количественно измеримых показателей восприятия информации пользователями банкоматов с учетом ограничений исследования (стимулы, оборудование, респонденты)

# 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.

- Разное число символов.
- Слишком короткие тексты, чтобы использовать стандартные метрики читаемости, как например, в Анисимов, В. Н., Зинченко, Е. М., Бойко, Л. А., Кушнир, А. Б., Латанов, А. В., & Галкина, Н. В. (2019). Методы оценки коммерческих текстов: нейромаркетинговый подход. Практический маркетинг, (3 (265)), 3-14.

# Дизайн эксперимента



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

# Дизайн эксперимента

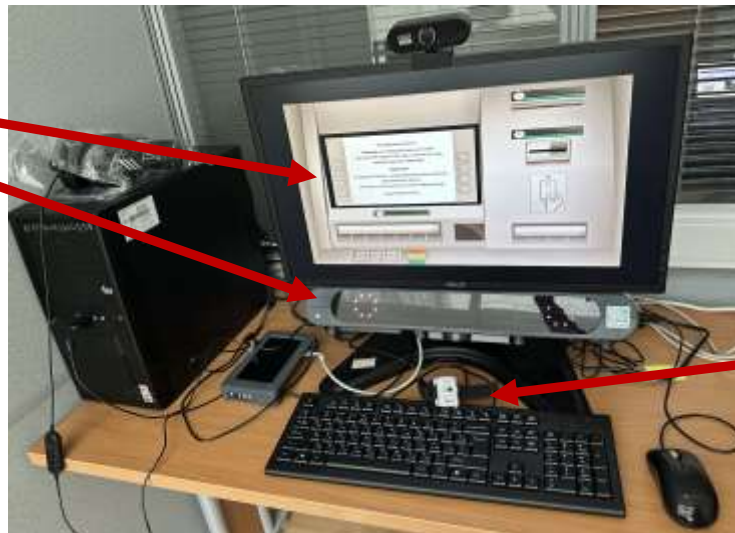


I.

Выявление зон  
интереса при работе  
с визуальным  
контентом

II.

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



III.

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



# Структура визиоряда(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

# Портрет респондентов



# Возраст, пол, достаток



29 участников от 14 до 24 лет

9 школьников

20 студентов ЭФ МГУ

5

4

14

6

19 девушек

10 юношей

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%



# Опыт столкновения с мошенниками



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%

# Опыт использования банкоматов



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

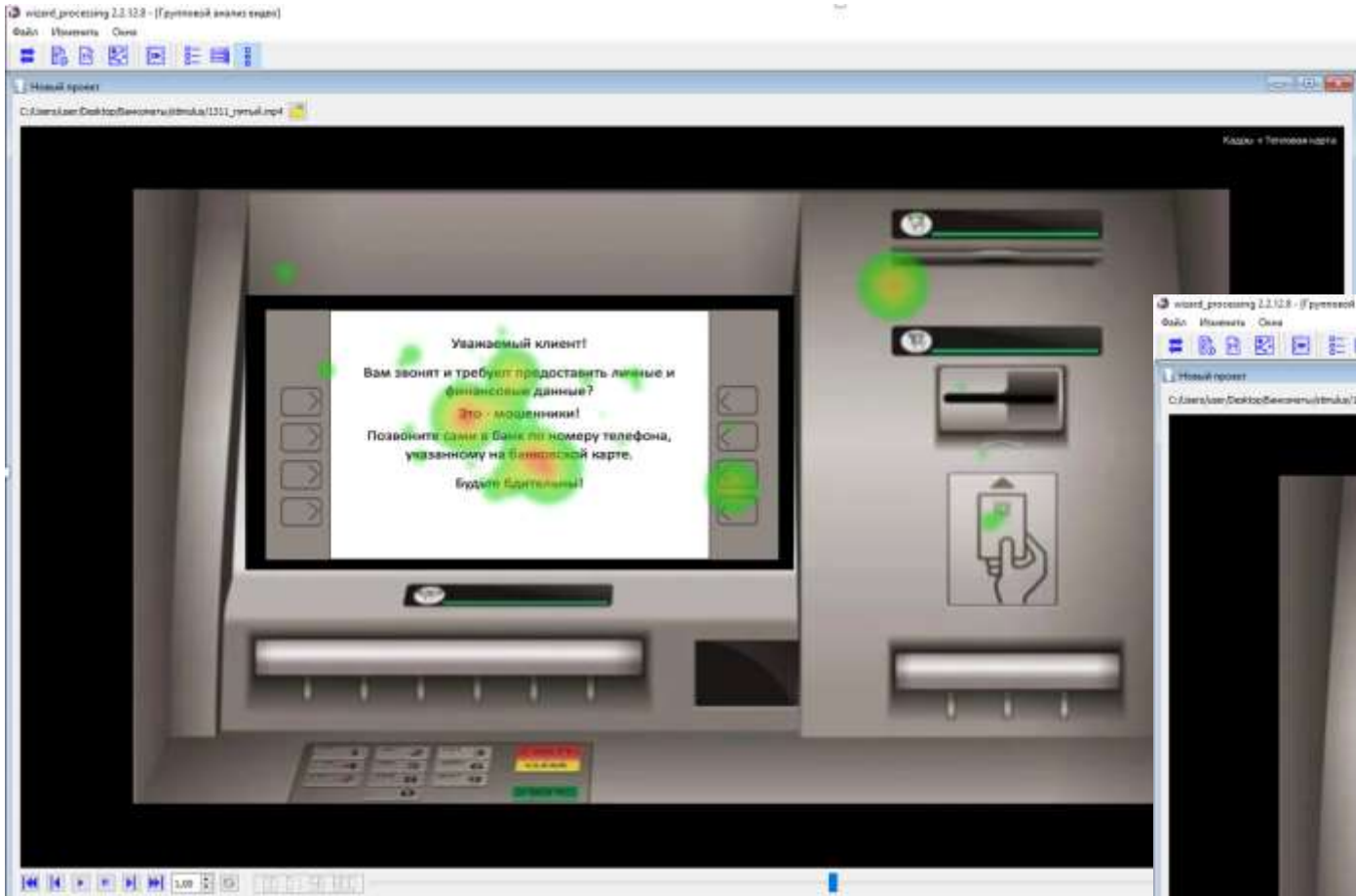
23

79%

# Анализ результатов



# Проверка чтения



# Обобщенные п/ф показатели (0 - 100) айтрекер + полиграф



	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	

# Весь объект и зона интереса



Кадры + Тепловой карта







# Показатели зрительного восприятия текста

	Слов	Строк	Знаков с пробелами	Знаков без пробелами	Среднее число фиксаций	Среднее число регрессных фиксаций

Для сообщения в целом, для строки конкретного сообщения / для всех респондентов сразу, для каждого респондента

## Проверка на внимательность

- знаки с пробелами на 1 фиксацию
- знаки без пробелов
  - ✓ в среднем для всех респондентов
  - ✓ для каждого респондента
- Среднее число регрессных фиксаций

- знаки с пробелами на 1 фиксацию
- в среднем для всех респондентов
  - 10 и менее
  - чем больше, тем лучше



# Показатели зрительного восприятия по строкам отдельных сообщений

1

	Количество фиксаций	Количество регрессных фиксаций	Знаков с пробелами 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
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 с пробелами 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 с пробелами 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 с пробелами 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 с пробелами 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





# Контроль?

	Слов	Строк	Знаков с пробелами	Знаков без пробелами	Среднее число фиксаций	Среднее число регрессных фиксаций

Для сообщения в целом, для строки конкретного сообщения / для всех респондентов сразу, для каждого респондента

## Проверка на невнимательность

- строки с наибольшим числом незаписавшихся данных
- для каждого респондента

- чем меньше, тем лучше

# Результаты психофизиологических замеров



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.

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.

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!



# Результаты опроса

К какому объявлению Вы бы скорее прислушались?

	Голосов	Доля
<b>Вариант 1</b>	<b>15</b>	<b>52%</b>
Вариант 2	0	0
Вариант 3	5	17%
Вариант 4	4	14%
Вариант 5	5	17%

Про что было объявление, которое лучше всего запомнилось?

	Голосов	Доля
<b>Вариант 1</b>	<b>8</b>	<b>28%</b>
Вариант 2	0	0
<b>Вариант 3</b>	<b>11</b>	<b>38%</b>
Вариант 4	0	0%
Вариант 5	1	3%
Всего в выборке		







# Ограничения результатов



- Устойчивость к эффекту «края» -> проверка на визиоряде с другим порядком сообщений
- Устойчивость к социально-демографическим характеристикам респондентов (возраст и профессиональная занятость) -> проверка на другом наборе респондентов