

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ БАНКОМАТОВ ОТ ВНЕШНИХ УГРОЗ

В настоящее время все большее популярность у населения получают такие виды расчетов, как безналичные расчеты, или расчеты пластиковыми карточками.

Банкоматы - банковские автоматы для выдачи наличных денег при операциях с пластиковыми карточками. Банкомат позволяет держателю карточки получать информацию о текущем состоянии счета и проводить операции по перечислению средств с одного счета на другой.

Немаловажной проблемой является обеспечение защиты банкомата от несанкционированного доступа к счетам и кражи денег. Он защищен как внешне, так и внутренне. Внешняя защита представлена камерами видеонаблюдения, GPS-маячками, сигнализацией, и непосредственно самим корпусом (сейфом банкомата).

Системы видеонаблюдения делятся на внешние и внутренние. Внешние устанавливаются независимо от банкомата и фиксируют в основном обстановку в непосредственной близости от объекта. Внутренние встраиваются в сам банкомат и не заметны для постороннего. Одна из распространенных систем внутреннего видеонаблюдения - WebATM. Отличительной особенностью системы является ее автономность. При выходе из строя банкомата система видеонаблюдения продолжает функционировать в автономном режиме. Это позволяет производить съемку даже при попытке злоумышленников нанести повреждения банкомату. WebATM делает снимки, и помещает на снимок информацию о транзакции. Однако WebATM – достаточно дорогое устройство, и не все банки могут позволить себе его установку.

Для защиты банкоматов широко используются GPS-маячки. GPS – это спутниковая навигационная система, состоящая из более 20 спутников,

работающих в единой сети. Подобный маячок встраивается в банкомат с целью передачи координат своего местоположения службе безопасности банка. Однако у GPS-технологии есть свои недостатки. В первую очередь, это ограничения на места эксплуатации. Там, где нет спутниковых сигналов устанавливать GPS-маячок бессмысленно.

Следует также отметить, что сам банкомат весит более 4 тонн и прикреплен к стене «намертво», поэтому украсть его практически невозможно, притом, толстые стенки корпуса сделаны из сверхпрочного металла, поэтому открыть, распилить это так же задача почти не реальная.

Однако, несмотря на высокую степень защиты банкоматов, существуют пути его взлома.

Не считая простого похищения банкомата и последующего его взлома, существуют другие способы мошенничества. Мы рассмотрели два из них.

Первым является коннект. Сущность его состоит в перехвате трафика между банкоматом и банком во время совершения транзакции. Лицо, которое пытается взломать банкомат, врывается в процесс передачи пакетов данных между банком и банкоматом. Мошенник перехватывает пакеты, передаваемые банком банкомату и наоборот, заменяя их на другие, с необходимой ему информацией. Нужно отметить, что это довольно сложный и трудоемкий процесс, требующий большого внимания и времени. Притом мошенник подвергается очень высокому риску обнаружения.

Вторым способом является кардинг. Кардинг - род мошенничества, при котором производится операция с использованием банковской карты или ее реквизитов, не инициированная или не подтвержденная ее держателем. Реквизиты платежных карт, как правило, берут со взломанных серверов интернет-магазинов, платежных и расчётных систем, а также с персональных компьютеров.

Таким образом можно сделать вывод, что при всем многообразии способов защиты банкомата, он имеет ряд лазеек, через которые мошенники могут получать денежные средства со счетов. Это дает стимул к

усовершенствованию средств защиты как наших денег, так и денег самого банка.

Петрасик Е.Л., Ровенко Т.С.

БГЭУ, ФФБД, группа ДФУ-2, 2 курс

CALL-ЦЕНТР - СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

В современном мире конкурирующие между собой организации делают ставку на качество клиентского обслуживания. Поскольку контакты между клиентом и компанией в большинстве случаев осуществляются по телефону, call-центр играет ключевую роль в таком взаимодействии.

Call-центр - автоматизированная компьютерно-телефонная система, осуществляющая процесс обработки телефонных вызовов с участием оператора и позволяющая организовать входящие и исходящие звонки. При этом он обеспечивает единую среду обмена сообщениями, в качестве которых могут выступать телефонные звонки, голосовые сообщения, SMS-сообщения, факсы и т.д.

Родиной профессиональных Call-центров является Америка, где центр обслуживания вызовов появился около 40 лет назад. Сейчас примерно 75% американских компаний пользуются услугами Call-центра. В США насчитывается по разным оценкам от 100000 до 250000 таких центров, а общее число операторов превышает 3 млн [1].

Call-центр получил распространение во многих сферах бизнеса. Это, в частности, компании, предлагающие различные услуги, отделы доставки, сервисные и гарантийные мастерские, туристические агентства, электронные магазины, службы заказа билетов и др.

Функциональные возможности и преимущества Call-центра:

- Гибкие методы маршрутизации вызовов в соответствии с временем суток, днем недели, текущим количеством операторов и др.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.