



بانک سینا

معاونت فناوری اطلاعات و شبکه ارتباطات

مدیریت امنیت و توسعه سیستمها

اداره امنیت فناوری اطلاعات

توصیه‌های امنیتی در خصوص پیام‌های مرتبط با

برنده شدن در مسابقات و قرعه‌کشی‌ها

مهر ماه ۱۳۹۴

امروزه در کنار رشد روز افزون خدمات بانکی غیر حضوری و اینترنتی، آمار کلاهبرداری‌های صورت گرفته توسط مجرمان با هدف دسترسی غیرمجاز به حساب بانکی مشتریان افزایش یافته است بطوریکه بر اساس بررسی‌های صورت گرفته دلیل بروز اکثر کلاهبرداری‌ها، ناشی از سهل‌انگاری و عدم آگاهی کاربران خدمات بانکی می‌باشد. در این راستا بانک سینا بمنظور ارتقاء و بهبود وضعیت امنیت در بهره برداری از خدمات بانکداری الکترونیک و همچنین آگاهی رسانی به مشتریان خود به بررسی سناریوهای کلاهبرداری‌های انجام شده و شرح روش برخورد مناسب با آنها پرداخته و مواردی که با احتمال بالاتری منجر به دسترسی غیرمجاز به اطلاعات حساب بانکی افراد می‌شود را ارائه نموده است. بدیهی است رعایت حداقل موارد امنیتی توسط مشتریان می‌تواند گام مؤثری در جهت مقابله با کلاهبرداری‌های اشاره شده باشد.

در ادامه به چند نمونه سناریو کلاهبرداری و روش برخورد مناسب با آن می‌پردازیم:

سناریو ۱:

دریافت تماس یا پیامک از فردی ناشناس که مدعی است نماینده بانک بوده و خبر از برنده شدن صاحب خط تلفن در قرعه‌کشی یکی از حساب‌های بانک مذکور دارد و از صاحب خط تلفن می‌خواهد جهت پرداخت هزینه ارسال پستی جایزه به آدرس وی به دستگاه ATM مراجعه نموده و مبلغ مذکور را به حساب معرفی شده توسط فرد تماس گیرنده، انتقال وجه نماید.

روش مناسب برخورد:

صاحب خط تلفن در اولین اقدام باید بررسی نماید آیا حائز شرایط جایزه مورد نظر می‌باشد یا خیر؟ بعنوان مثال آیا در بانک مذکور حسابی با شرایط گفته شده دارد؟ آیا شماره تلفن همراه خود را قبلاً به بانک اعلام نموده است؟ آیا مشخصات شناسنامه‌ای ارائه شده صحیح و کامل می‌باشد؟

در صورتی که هریک از موارد بالا اشتباه باشد، بدون انجام اقدامات مد نظر فرد تماس گیرنده، باید به تماس تلفنی خاتمه داده و موارد را به بانک مربوطه و نهادهای قانونی اطلاع‌رسانی نماید.

در صورتی که کلیه موارد بخش اول صحیح باشد، باید به تماس تلفنی خاتمه داده و شخصاً با شعبه بانک مذکور تماس گرفته و از صحت موضوع اطمینان حاصل نماید.

در این خصوص لازم است بدانید؛

✓ هیچ‌گاه بانک بمنظور پرداخت جایزه قرعه‌کشی حساب‌ها از مشتریان درخواست حضور در پای دستگاه ATM را نمی‌نماید.

سناریو ۲:

دریافت تماس یا پیامک از فردی ناشناس که مدعی است نماینده شرکت مواد غذایی بوده و خبر از برنده شدن صاحب خط تلفن در قرعه‌کشی هفتگی مصرف‌کنندگان محصولات آن شرکت دارد و از صاحب خط تلفن می‌خواهد جهت دریافت مبلغ جایزه نقدی به دستگاه ATM مراجعه نموده و پس از ورود به منوی انگلیسی دستگاه، عملیات مد نظر فرد تماس‌گیرنده را انجام دهد.

روش مناسب برخورد:

صاحب خط تلفن در اولین اقدام باید بررسی نماید آیا حائز شرایط جایزه مورد نظر می‌باشد یا خیر؟ بعنوان مثال آیا تابحال از محصول شرکت مذکور استفاده کرده است؟ آیا شماره تلفن همراه خود را قبلاً به‌نگام خرید محصول مورد نظر ارائه نموده است؟ آیا مشخصات شناسنامه‌ای ارائه شده صحیح می‌باشد؟

در صورتی که هریک از موارد بالا اشتباه باشد، بدون انجام اقدامات مد نظر فرد تماس‌گیرنده، باید به تماس تلفنی خاتمه داده و موارد را به شرکت مربوطه و نهادهای قانونی اطلاع‌رسانی نماید.

در صورتی که کلیه موارد بخش اول صحیح باشد، باید به تماس تلفنی خاتمه داده و شخصا با شرکت مذکور تماس گرفته و از صحت موضوع اطمینان حاصل نماید.

در این خصوص لازم است بدانید؛

✓ با توجه به امکانات شبکه بانکی، برای واریز نقدی جوایز، لزومی به مراجعه به دستگاه ATM و ورود به منوی انگلیسی وجود ندارد.

سناریو ۳:

دریافت تماس یا پیامک از فردی ناشناس که مدعی است خریدار کالای به فروش گذاشته کاربر در سایت فروش اینترنتی بوده و از صاحب خط تلفن می‌خواهد جهت دریافت هزینه ارسال و یا مبلغ کالای موردنظر، به دستگاه ATM مراجعه نموده و عملیات مد نظر فرد تماس‌گیرنده را انجام داده یا اطلاعات کارت بانکی خود (شماره کارت، رمز دوم، تاریخ انقضاء و کد CVV2) را از طریق پیامک یا تماس تلفنی در اختیار فرد تماس‌گیرنده قرار دهد.

روش مناسب برخورد:

در صورتی که اطلاعات ارائه شده توسط فرد تماس‌گیرنده با واقعیت منطبق باشد، صاحب خط تلفن بمنظور دریافت هزینه ارسال و یا مبلغ کالای مورد نظر لازم است فقط شماره ۱۶ رقمی کارت خود را به فرد خریدار اعلام نماید و می‌بایست از ارائه سایر اطلاعات کارت و یا مراجعه به دستگاه ATM اکیدا خودداری نماید.

در این خصوص لازم است بدانید؛

- ✓ در عملیات انتقال وجه لزومی به مراجعه فرد دریافت کننده وجه به دستگاه ATM نمی‌باشد.
- ✓ در عملیات انتقال وجه لزومی به ارائه رمز دوم، تاریخ انقضاء و کد CVV2 کارت بانکی فرد دریافت کننده وجه نبوده و اعلام شماره ۱۶ رقمی کارت کفایت می‌کند.

توصیه‌های امنیتی مرتبط:

- ✓ هرگز رمز و سایر اطلاعات محرمانه کارت خود را در اختیار دیگران قرار ندهید.
- ✓ برای استفاده از دستگاه خودپرداز (ATM) از افراد نا آشنا یاری یا راهنمایی نگیرید.
- ✓ هیچ بانکی به اطلاعات محرمانه کارت و حساب اینترنتی شما (نظیر رمز اول یا دوم، کد CVV2، تاریخ انقضای کارت و رمز عبور اینترنت بانک) نیاز ندارد. پس هرگز به تماس‌های تلفنی، ایمیل‌ها و پیامک‌هایی که با عناوین و شگردهای مختلفی مانند برنده شدن در مسابقات و قرعه‌کشی‌ها این موارد را از شما درخواست می‌کنند، پاسخ ندهید و مراتب را سریعاً به بانک اطلاع دهید.
- ✓ دسترسی به سپرده‌های ارزی، دریافت ارز و نقل و انتقال آن از طریق دستگاه خودپرداز امکان پذیر نیست. اگر از نظر تسلط به زبان فارسی قادر به مطالعه این بروشور هستید از زبان انگلیسی دستگاه خودپرداز استفاده نکنید. توصیه به استفاده از زبان انگلیسی دستگاه خودپرداز، یکی از رایج‌ترین ترفندهای مجرمان برای سوء استفاده از ضعف دانش انگلیسی افراد و کلاهبرداری از ایشان است.
- ✓ واریز وجه به کارت شما، نیازمند مراجعه فرد واریز کننده (انتقال دهنده) به دستگاه خودپرداز است، نه مراجعه شما! درخواست از فرد برای مراجعه به دستگاه خودپرداز به منظور واریز به کارت وی، یکی از معمول‌ترین ترفندهای مجرمان است که منجر به برداشت وجه از کارت قربانی و انتقال آن به کارت فرد کلاهبردار می‌شود.
- ✓ هنگام انجام عملیات انتقال وجه، فرد دریافت‌کننده لازم است فقط شماره ۱۶ رقمی کارت خود را اعلام نماید و نیازی به ارائه سایر اطلاعات کارت نمی‌باشد.