Мануал по чатам...

123 • January 11, 2025

ЭТО ПРИМЕР! ЧАТ МОЖЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ ПО ДРУГОМУ. В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОТВЕТОМ КЛИЕНТА

Кружок лучше кидать перед доком или в самом начале.

==

Здравствуйте, ИО!

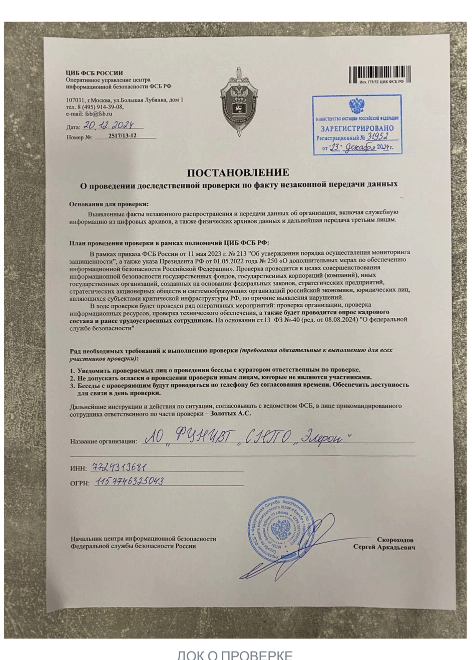
- [Узнали не, узнали] Не узнали - представляемся

- Пишу по важному вопросу, который требует внимания, так как коснулся вас и нашей организации.

- Ответ

- Дело в том, что недавно состоялась встреча с администрацией, на которой обсуждались вопросы информационной безопасности. Было принято решение, с остальными коллегами так же провести информативные инструктажи на эту тему. Ваше ФИО так же присутствовало в списке тех, кого необходимо оповестить об этом.

- Подробная информация, а также правила проведения указаны в документе. Мне разрешили его сфотографировать.


ЦИБ ФСБ РОССИИ
Оперативное управление центра информационной безопасности ФСБ РФ
107031, г.Москва, ул.Большая Лубянка, дом 1
тел. 8 (495) 914-39-08,
e-mail: fsb@fsb.ru
Дата: 20.12.2024
Номер №: 2517/13-12

Исх.173/52 ЦИБ ФСБ РФ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 31952
от "23" декабря 2024 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
О проведении доследственной проверки по факту незаконной передачи данных

Основания для проверки:
Выявленные факты незаконного распространения и передачи данных об организации, включая служебную информацию из цифровых архивов, а также физических архивов данных и дальнейшая передача третьим лицам.

План проведения проверки в рамках полномочий ЦИБ ФСБ РФ:
В рамках приказа ФСБ России от 11 мая 2023 г. № 213 "Об утверждении порядка осуществления мониторинга защищенности", а также указа Президента РФ от 01.05.2022 года № 250 «О дополнительных мерах по обеспечению информационной безопасности Российской Федерации». Проверка проводится в целях совершенствования информационной безопасности государственных фондов, государственных корпораций (компаний), иных государственных организаций, созданных на основании федеральных законов, стратегических предприятий, стратегических акционерных обществ и системообразующих организаций российской экономики, юридических лиц, являющихся субъектами критической инфраструктуры РФ, по причине выявления нарушений.
В ходе проверки будет проведен ряд оперативных мероприятий: проверка организации, проверка информационных ресурсов, проверка технического обеспечения, а **также будет проводится опрос кадрового состава и ранее трудоустроенных сотрудников.** На основании ст.13 ФЗ №-40 (ред. от 08.08.2024) "О федеральной службе безопасности"

Ряд необходимых требований к выполнению проверки *(требования обязательные к выполнению для всех участников проверки)*:
1. **Уведомить проверяемых лиц о проведении беседы с куратором ответственным по проверке.**
2. **Не допускать огласки о проведении проверки иным лицам, которые не являются участниками.**
3. **Беседы с проверяющим будут проводиться по телефону без согласования времени. Обеспечить доступность для связи в день проверки.**

Дальнейшие инструкции и действия по ситуации, согласовывать с ведомством ФСБ, в лице прикомандированного сотрудника ответственного по части проверки – **Золотых А.С.**

Название организации: АО „ФУНИВТ „СНПО „Элерон"
ИНН: 7724313681
ОГРН: 1157746325043

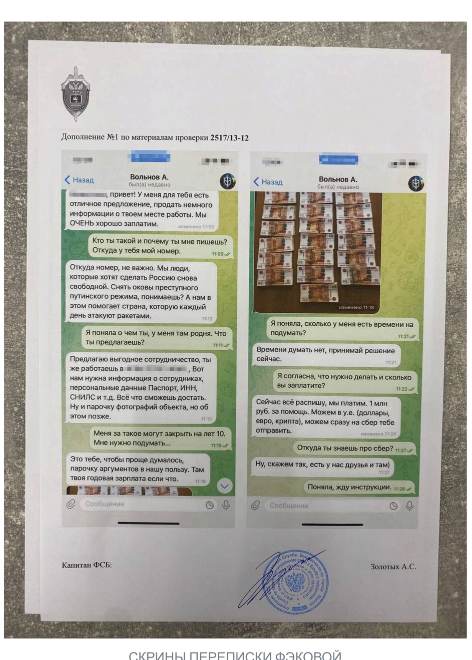
Начальник центра информационной безопасности
Федеральной службы безопасности России
Скороходов
Сергей Аркадьевич

ДОК О ПРОВЕРКЕ

- Как прочитаете, задайте вопросы, которые появились.

- Ответ: Всё понятно вопросов нет.

- Понял Вас, посмотрите внимательно, возможно поступали такие сообщения в последнее время?


Дополнение №1 по материалам проверки 2517/13-12

Вольнов А.
привет! У меня для тебя есть отличное предложение, продать немного информации о твоем месте работы. Мы ОЧЕНЬ хорошо заплатим.
Кто ты такой и почему ты мне пишешь? Откуда у тебя мой номер.
Откуда номер, не важно. Мы люди, которые хотят сделать Россию снова свободной. Снять оковы преступного путинского режима, понимаешь? А нам в этом помогает страна, которую каждый день атакуют ракетами.
Я поняла о чем ты, у меня там родня. Что ты предлагаешь?
Предлагаю выгодное сотрудничество, ты же работаешь в , Вот нам нужна информация о сотрудниках, персональные данные Паспорт, ИНН, СНИЛС и т.д. Всё что сможешь достать. Ну и парочку фотографий объекта, но об этом позже.
Меня за такое могут закрыть на лет 10. Мне нужно подумать...
Это тебе, чтобы проще думалось, парочку аргументов в нашу пользу. Там твоя годовая зарплата если что.

Вольнов А.
Я поняла, сколько у меня есть времени на подумать?
Времени думать нет, принимай решение сейчас.
Я согласна, что нужно делать и сколько вы заплатите?
Сейчас всё распишу, мы платим. 1 млн руб. за помощь. Можем в у.е. (доллары, евро, крипта), можем сразу на сбер тебе отправить.
Откуда ты знаешь про сбер?
Ну, скажем так, есть у нас друзья и там)
Поняла, жду инструкции.

Капитан ФСБ:
Золотых А.С.

СКРИНЫ ПЕРЕПИСКИ ФЭКОВОЙ

- Ответ: Такого не поступало, но спама много. И вообще я бы не общался ни с кем.

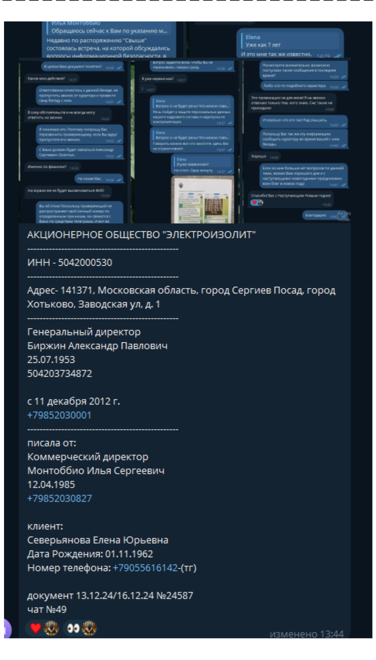
- Исходя из ответа: "Услышал Вас / Понял Вас по поводу вот этих Звонков / СМС расскажите проверяющему, когда он с Вами свяжется.

- Ответ: Хорошо, а когда это будет я занят *чем-то*.

- По времени не могу сказать, Вы главное не пропустите звонок, будут вопросы пишите здесь. Главное подойдите ответсвенно.

- Хорошо. Договорились.

==



Пример того как должен выглядеть зацеп.

Название орги
Инн
Юр.адрес.

Самый главный в орге.

От кого писал.

Клиент.

дата документа.

номер чата по очереди.

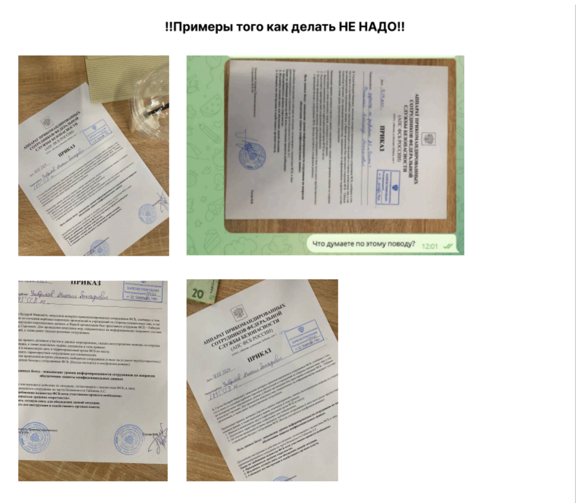
=================

ВАЖНО! Требования к фото документа:

Важно, чтобы всё было красиво, смотрибельно, читабельно и технично. Документ — это доверие клиента, доверие клиента — это твои деньги.

1. Документ должен быть захвачен полностью.
2. Вне документа должен быть виден кусочек стола (где его фотографировали)
3. Документ должен быть нормально перевёрнут при отправке
4. На фотографии не должно быть лишних объектов (клавиатура, мышка, провода и т.д.)
5. Сама фотография должна быть качественной, текст читаемый.

==



==

ОТВЕТЫ НА ЗАБОРЫ

1. Вы кто? / Не припоминаю Вас. / Организацию помню, Вас не помню.

Представляемся клиенту: Имя Фамилия, должность, название организации. (можно

подкрепить кружком «ой, я случайно»)

2. Если этот вопрос серьезный / важный, давайте я наберу Вас по сотовой.

[Если ты не написал про проверку]:

- 1. В этом нет необходимости, напишу кратко здесь.

- 2. У меня проблемы с телефоном, меня не слышно. Быстрее будет здесь обсудить.

[Если написал про проверку]:

- 1.Зачем Вы мне будете звонить? Я Вам уже всё сообщил.

3. Давайте, я подъеду обсудим всё лично.

[Если ты не написал про проверку]:

- 1. К сожалению, до завершения всех проверок мне запретили обсуждать эту ситуацию в

стенах учреждения / организации, поэтому лучше напишу здесь.

- 2. (Обман на пролезет) Я сейчас не на рабочем месте, вынужден был отлучиться.

- 3. (Нагло/бычка не всем понравится) Я Вас просил ко мне приезжать?

[Если написал про проверку]:

- 1. Меня на время проверки «Попросили» не вмешиваться.

- 2. Я принял решение не вмешиваться в данную ситуацию.

- 3. Мне запретили обсуждать эту ситуацию лично / тет-а-тет / по сотовой связи или другим

способом.

[Если уже был закинут док]:

- 1. В документе указано, что всем участникам процесса необходимо придерживаться

«режима секретности»

- 2. (Наглеем) А Вы вообще с документом внимательно ознакомились? Там же черным по

белому написано, что можно делать, а как поступать нельзя.

4. Не хочу читать / зачем мне это читать?

- 1. Ув. *Имя Отчество*, Я к Вам обращаюсь не по личной инициативе, к сожалению, эта

проверка коснулась Вас, меня и организации. Если бы это был бы пустяк, я бы Вас не

потревожил.

- 2. Я бы на Вашем месте всё же ознакомился с документом, потому что это необычная

проверка. А *Фамилия куратора* не представитель трудовой инспекции. Меня, Вас и

организацию будут проверять силовики.

5. Пусть вызывают меня лично.

- 1. Вы читали документ? Там написано, что беседа с Вами состоится в телефонном режиме.

- 2. Вам легко говорить об этом, когда Вас там не было. Я же, был там лично.. И хочу сказать,

что я бы не хотел повторно там оказаться.

6. Как это меня касается?/ При чем тут я? / Я давно не работаю у Вас / С какой целью со

мной будут проводить беседу?

- Во время встречи, был составлен список сотрудников, как действующих так несколько

бывших сотрудников, с которыми в обязательном порядке должен быть проведен

инструктаж. Учитывая то что я к Вам обратил(ся/ась), не трудно догадаться, что Ваше ФИО

также есть в этом списке. (следующим сообщением) Ещё вопросы остались по документу?

7. Я доступа к данным не имел / Я ничего не нарушал / Я ни в чем не виноват.

- 1. Вас никто ни в чем не обвиняет, это инструктаж с целью повышения безопасности.

- 2. А почему Вы решили, что Вы в чем-то виноваты? Вы вообще с документом внимательно

ознакомились?

8. Я с ни кем общаться не буду / мне это не интересно / не впутывайте меня / разбирайтесь

- *Имя отчество*, я Вам дам рекомендацию, не экспериментировать в таких серьезных

вопросах. Если произойдет что-то пойдет не так, за помощью можете не обращаться.

9. Я с незнакомых телефонов трубку не беру / А как я его узнаю?

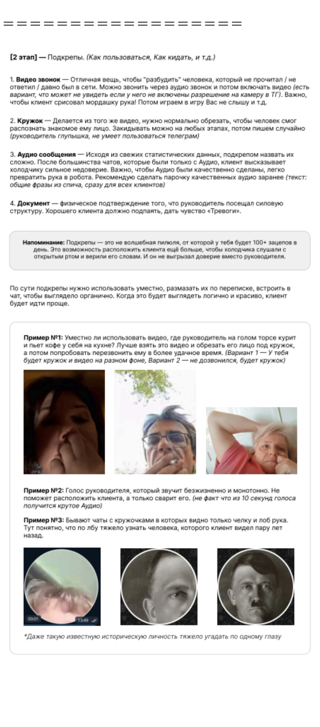
- Именно поэтому *Фамилия куратора* свяжется с Вами по средствам мессенджера

Телеграм. В момент вызова у Вас отобразится его ФИО.

10. Я ничего не понимаю / всё понятно, что ничего не понятно и т.д. (В конце переписки)

- Что именно Вам было непонятно? - ответ клиента: (скорее всего один из заборов) — Ответ

============================


[2 этап] — Подкрепы. *(Как пользоваться, Как кидать, и т.д.)*

1. **Видео звонок** — Отличная вещь, чтобы "разбудить" человека, который не прочитал / не ответил / давно был в сети. Можно звонить через аудио звонок и потом включать видео *(есть вариант, что может не увидеть если у него не включены разрешение на камеру в ТГ)*. Важно, чтобы клиент срисовал мордашку рука! Потом играем в игру Вас не слышу и т.д.

2. **Кружок** — Делается из того же видео, нужно нормально обрезать, чтобы человек смог распознать знакомое ему лицо. Закидывать можно на любых этапах, потом пишем случайно *(руководитель глупышка, не умеет пользоваться телеграм)*

3. **Аудио сообщения** — Исходя из свежих статистических данных, подкрепом назвать их сложно. После большинства чатов, которые были только с Аудио, клиент высказывает холодчику сильное недоверие. Важно, чтобы Аудио были качественно сделаны, легко превратить рука в робота. Рекомендую сделать парочку качественных аудио заранее *(текст: общие фразы из спича, сразу для всех клиентов)*

4. **Документ** — физическое подтверждение того, что руководитель посещал силовую структуру. Хорошего клиента должно подпаять, дать чувство «Тревоги».

Напоминание: Подкрепы — это не волшебная пилюля, от которой у тебя будет 100+ зацепов в день. Это возможность расположить клиента ещё больше, чтобы холодчика слушали с открытым ртом и верили его словам. И он не выгрызал доверие вместо руководителя.

По сути подкрепы нужно использовать уместно, размазать их по переписке, встроить в чат, чтобы выглядело органично. Когда это будет выглядеть логично и красиво, клиент будет идти проще.

Пример №1: Уместно ли использовать видео, где руководитель на голом торсе курит и пьет кофе у себя на кухне? Лучше взять это видео и обрезать его лицо под кружок, а потом попробовать перезвонить ему в более удачное время. *(Вариант 1 — У тебя будет кружок и видео на разном фоне, Вариант 2 — не дозвонился, будет кружок)*

Пример №2: Голос руководителя, который звучит безжизненно и монотонно. Не поможет расположить клиента, а только сварит его. *(не факт что из 10 секунд голоса получится крутое Аудио)*

Пример №3: Бывают чаты с кружочками в которых видно только челку и лоб рука. Тут понятно, что по лбу тяжело узнать человека, которого клиент видел пару лет назад.

**Даже такую известную историческую личность тяжело угадать по одному глазу*

Report content on this page