**4. Недобросовісна конкуренція і промислове шпигунство в банківських установах**

**Мета** – дослідити сутність та відмінності між поняттями “недобросовісна конкуренція” та “промислове шпигунство”.

**Ключові поняття:**  недобросовісна конкуренція,промислове шпи­гунство, заходи протидії недобросовісній конкуренції, заходи протидії промисловому шпигунству.

**Основні питання:**

4.1. Сутність недобросовісної конкуренції та промислового шпигун­ства, їх прояв у банках.

4.2. Можливі способи залучення до роботи працівників банку промисловими шпигунами.

***Література:*** [1–15; 21; 30; 33].

**4.1. Сутність недобросовісної конкуренції та промислового шпигунства, їх прояв у банках**

Розрізняють кілька видів взаємовідносин, які відображають стан стосунків суб’єктів ринку у процесі їх комерційної діяльності, серед них [13]:

співпраця – тісні ділові взаємовідносини суб’єктів ринку на основі загальних інтересів із метою удосконалення методів роботи, спрямованої на збільшення прибутків;

взаємодія – узгоджені дії для досягнення максимального ефекту отримання вигоди і прибутку;

конкуренція – змагання між суб’єктами ринку з метою здобуття завдяки власним досягненням переваг над іншими суб’єктами ринку;

суперництво – антагоністичні дії, побудовані на непримиренності позицій, інтересів і методів роботи щодо отримання переваг на ринку;

протиборство – гостра антагоністична боротьба за заволодіння ринком, під час якої застосовуються дуже жорсткі заходи впливу на суперників такої боротьби.

Конкуренція – це мистецтво  приваблювати клієнта, тому недобросовісна конкуренція включає ще й приваблення клієнта на засадах обману і введення в оману.

Засобами конкуренції є банківські  продукти, за допомогою  яких  банки-конкуренти намагаються  завоювати визнання та  залучити клієнтів. Об’єктом конкуренції у банківському секторі є потреби груп споживачів, які  входять  до цільового ринку  (ринків), що обрали  для  себе.

Банки  є суб’єктами  фінансового ринку,  що складається з: 1) ринку  позичкових капіталів (банки виступають на ньому  як  покупці або продавці тимчасово вільних фінансових ресурсів); 2) ринку  цінних  паперів  (купівля-продаж цінних  паперів); 3) ринку  валют і дорогоцінних металів.

Недобросовісною конкуренцією є незаконне використання ділової репутації банківської установи, створення перешкод банку у процесі конкуренції та досягнення незаконних переваг у конкуренції, неправомірне збирання, використання або розголошення інформації, що є комерційною таємницею.

Метою недобросовісної конкуренції у сфері банківських послуг є прагнення банку-конкурента поліпшити позиції на ринку позикових капіталів, цінних паперів, валют і цінних металів.

До актів недобросовісної конкуренції в банківській сфері належать: по-перше, незаконне використання ділової репутації банку; по-друге, створення перешкод банкам у процесі конкуренції та досягнення неправомірних переваг у конкуренції; по-третє, неправомірне збирання, розголошення та використання комерційної таємниці.

Економічне суперництво комерційних банків за вигідні ринкові позиції часто здійснюється на засадах недобросовісної конкуренції, ознаками якої є:

надання банківських послуг із примусовим асортиментом;

схилення клієнтів до розірвання взаємовідносин з банками-конкурентами;

схилення клієнта до дискредитації і підриву репутації банку-конкурента;

антиконкурентні дії, що становлять узгоджені дії, наслідком яких є укладення угод щодо обмеження надання банківських послуг, фінансово-економічного розвитку, інвестицій і диференціації банківських послуг для руйнування конкурентних цін;

несанкціонований збір інформації щодо діяльності конкурента;

приваблення клієнтів на засадах обману;

викривлення інформації про банківські послуги;

шантаж і компрометація керівництва банку чи персоналу;

зрив угод і договорів через поширення недобросовісної конкуренції;

переманювання клієнтів та персоналу у банків-конкурентів;

використання конфіденційної інформації для заподіяння шкоди конкурентам;

зловживання лідируючим положенням на ринку банківських послуг;

тиск на клієнтів з метою їх залучення до співпраці;

створення штучних перешкод для діяльності банку;

залякування акціонерів, партнерів, клієнтів банків-конкурентів;

встановлення контролю за діяльністю банку – конкурента шляхом введення в штат своїх людей.

Заходи протидії актам недобросовісної конкуренції наведені в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

**Заходи протидії актам недобросовісної конкуренції в банках**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Аналітичні заходи | Інформаційні заходи | Технічні заходи | Іміджеві заходи |
| Аналіз можливих втрат банку від недобро­совісної конкуренції | Інформування постій­них клієнтів щодо ре­зультатів діяльності банку | Впровадження технічних засо­бів захисту банків­ської інфор­мації | Запрошення постійних клі­єнтів на бан­ківські свята |
| Визначення най­більш вагомих конкурентів та складання прог­нозів розвитку взаємовідносин з ними | Інформування клі­єнтів про результати порівняння вла­сних банківських продуктів і продук­тів конкурентів | Контроль та авторизація доступу персоналу до банківської бази | Формування сумісності персоналу з корпоративною культурою банку |
| Вивчення ринків банківських послуг | Інформування клієнтів щодо банківських продуктів | Впровадження конкурентної розвідки | Інформування громадськості про соціальні заходи банку |
| Аналіз втрат в клієнтській базі |

**4.2. Можливі способи залучення до роботи працівників банку промисловими шпигунами**

Промислове шпигунство є невід’ємним елементом недобросовісної конкуренції.

Промислове шпигунство – це сукупність заходів щодо забезпечення несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації, її знищення, зміни чи використання.

Найбільш повне, з юридичного погляду, визначення дає Міжнародна організація кримінальної поліції (Інтерпол): «… це придбання будь-яким обманним шляхом інтелектуальної власності, яка належить будь-якій юридичній особі і яка була створена або законно придбана цією юридичною особою з метою виробництва, що має або може мати промислову цінність...».

Конкурентна розвідка – дослідження відкритих інформаційних джерел, що стосується основних тенденцій банківської діяльності й намірів конкурентів.

Поняття розвідка і промислове шпигунство відрізняються між собою за змістом, але мають спільну мету. Метою як промислового шпигунства, так і конкурентної розвідки є одержання інформації, яка дає змогу здобути конкурентні переваги на ринку. Відмінністю між промисловим шпигунством і конкурентною розвідкою є методи й способи збору інформації. Здобуття інформації, що використовується розвідником, є законним. Промислове ж шпигунство передбачає нелегальні методи й технології. Служба конкурентної розвідки може користуватися тільки відкритими джерелами інформації, оскільки робота розвідника може бути лише інформаційно-аналітичною, тобто включати збирання й обробку різних даних, що впливають на розвиток банківського бізнесу.

Банківське шпигунство полягає в оперативній роботі, а саме в незаконному проникненні на територію банку-конкурента, викраденні інформації, стеженні, шантажі та підкупі посадових осіб.

Носії інформації, що може стати об’єктом промислового шпигунства:

локальна мережа банку;

комп’ютерна техніка;

накопичувачі інформації;

паперові носії інформації;

персонал банку;

записи камер відеоспостереження;

зовнішні суб’єкти промислового шпигунства.

Промислове шпигунство для банку має негативні наслідки:

втрата конфіденційної інформації;

втрата клієнтів;

втрата ринків збуту банківських продуктів;

втрата довіри клієнтів;

втрата кваліфікованого персоналу;

погіршення фінансових результатів діяльності банку;

зниження ліквідності і платоспроможності банку.

У банківській практиці існує багато різних форм і методів промислового шпигунства. Попри їх численність, вони обумовлені переважно самою природою промислового шпигунства як таємною формою конкурентної боротьби (табл. 4.2).

Таблиця 4.2

**Методи промислового шпигунства, що застосовуються в банках**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики | Агентурні методи | Технічні методи |
| Напрями | Вербування,  впровадження своєї людини в банк | Несанкціонований доступ до банківської інформації |
| Мета | Знищення конкурента  Отримання комерційної таємниці банку | |
| Об’єкти розробки | "другі" або "треті особи" банку-конкурента | Хакери, працівники комп’ютерного відділу, підслуховуючі пристрої |
| Форма оплати послуг промислового шпигуна | Винагородження, передача інтелектуальної власності, перехід на роботу до банку-конкурента | |

Легальні методи збирання інформації, що використовуються конкурентною розвідкою:

відвідування банків клієнтами, що представляють банк конкурентів;

аналіз відкритих матеріалів про результати діяльності;

установлення дружелюбних взаємовідносин із банківськими установами, клієнтами банків;

укладення угод і договорів з конкурентами;

участь у конференціях та інших форумах, де обговорюються проблеми діяльності банків.

Слід розглянути найбільш поширені способи промислового шпигунства.

***Підкуп*** полягає в таких поетапних діях:

з'ясування ступеня обізнаності тих або інших працівників фірми в її справах;

збирання інформації про те, які кошти і кому слід заплатити;

знаходження персоналу, який має необхідну інформацію і згоден її продати за певну суму.

***Переманювання працівників банку***. Метою є подальше оволо­діння їх знаннями. На ринку рекрутингових послуг ця послуга нази­вається “хедхантинг”.

***Шантаж*** здійснюється у двох варіантах:

людину шантажують, загрожуючи розголосом компромату на неї у відповідних колах;

погрожують фізичною розправою (знищити автомобіль, спалити дачу, викрасти дитину).

***"Вливання своїх людей"*** до складу персоналу фірми-конкурента. Здійснюється двома шляхами:

агент виступає під власним прізвищем і працює за професією;

агент працевлаштується за підробленими документами, під прикриттям "легенди".

***Викрадення інформації,*** що можливе багатьма способами:

викрадення носіїв інформації (магнітних, оптичних дисків, флеш пристроїв);

копіювання таємної інформації з носіїв;

ознайомлення із залишеними без нагляду роздруківками;

знайомство з інформацією з екрана сторонньою особою (під час відображення її користувачем або за його відсутності в місці доступу);

користування спеціальними апаратними засобами, що забезпе­чують доступ до конфіденційної інформації;

застосування спеціальних технічних засобів для несанкціонованого перехоплення електромагнітних випромінювань;

несанкціонований доступ вредоносних програм до інформації, або незаконне розшифровування зашифрованої інформації.

***Спостереження*** у вигляді:

копіювання документації, матеріалів кредитних справ;

фотографування, що може здійснюватися на малих і великих відстанях.

***Прослуховування і підслуховування***. Проте цей метод дуже широко використовують через його простоту.

Підслуховування телефонних переговорів найбільш поширене. Його здійснюють:

за рахунок мікрофонного ефекту телефонного апарата;

контактним підключення до лінії зв'язку;

безконтактним підключенням до телефонної лінії;

за допомогою телефонних радіозакладок.

Ознаки спроб втягування службовців банку до співробітництва з конкурентами або іншими структурами [13]:

у ході розмов зі службовцями з будь-якого приводу ставляться запитання, що стосуються різних сторін та способу життя когось із працівників, його ставлення до роботи та керівництва;

спостереження за окремими службовцями: вивчення звичок, улюблених місць проведення свого дозвілля, хобі тощо;

участь однієї і тієї ж особи у позаслужбових зустрічах і заходах, необґрунтовано часта матеріальна і грошова вдячність за незначні послуги;

втягування службовця або близьких йому людей у різні сумнівні угоди, ризиковані компанії, надання грошей у борг, створення інтимних ситуацій, залучення до протизаконних дій;

різноманітні негативні чутки, плітки між службовцями банку, анонімні листи, що надходять до служби безпеки і керівництва банку;

втрата службових документів у підрозділах банку;

оприлюднення або використання конкурентами інформації банку з обмеженим доступом;

залучені працівники ведуть себе більш активно, видають себе за поборників прав своїх товаришів по роботі, мають найбільшу обізнаність у ситуації, прагнуть до позицій лідера в колективі.

Якщо ж промисловим шпигунам вдалося залучити когось із службовців до роботи на себе, то цим службовцям вони можуть рекомендувати такі форми поведінки [13]:

не давати ніякого приводу, аби звернути на себе увагу керівництва банку або товаришів по роботі;

мати відмінну поведінку, не відмовлятись від позаурочної й додаткової роботи;

утримуватись від знайомств, які б могли завдати шкоди діяльності такого службовця;

не вступати в особисті і колективні конфлікти, займати нейтральну позицію в конфліктних ситуаціях.

Заходи захисту банку від недобросовісної конкуренції:

аналіз інформації в ЗМІ про банк та діяльність;

використання різних носіїв інформації;

обмеження та авторизація доступу до конфіденційної інформації;

застосування технічних та криптографічних засобів захисту інформації;

захист баз даних від несанкціонованого доступу;

опанування розробок і банківських продуктів;

інструктаж персоналу щодо можливих способів залучення промис­ловими шпигунами;

забезпечення контролю за ступенем захисту комп’ютерної мережі від несанкціонованого доступу;

проведення оперативних засобів протидії промисловому шпигун­ству.