

Социальные сети как источник информации для прогноза кредитного риска

В настоящее время все большей популярностью пользуется анализ личности человека по открытым источникам в Интернете для просчета рисков, связанных с ненадежностью и недостоверностью предоставляемой о себе информации. Особенно это актуально для сферы банковских услуг: при выдаче кредитов и займов важно понять, может ли банк доверять клиенту, и спрогнозировать поведение клиента на будущее. Для решения этой задачи применяются различные приемы, наиболее распространенные — проверка документов, беседа с клиентом, анализ по базам данных и т. п. Рассмотрим один из современных методов составления портрета потенциального клиента.

Поиск в Интернете

На практике используются разнообразные каналы сбора информации, которая может помочь просчитать риски.

- **Различные сайты**, где люди оставляют свои резюме с целью поиска работы. Анализируя структуру и содержание резюме, по тому, как человек пишет о своих заслугах, навыках, должностных обязанностях, качествах характера, возможно составить предварительное мнение о личности и получить представление об ожидаемой зарплате и желаемой должности. По уровню требований, предъявляемых к себе и окружающим, можно определить самооценку и ее адекватность, ожидания от других людей. Знание того, как человек относится к работе и что хочет получить (большие деньги или слишком малую сумму, известность, внимание, власть), позволя-



Анна Кулик
Руководитель
Исследовательского Центра
Корпоративной Безопасности

ет оценить уровень благонадежности, и жизненные установки — стремление к стабильности или ориентация на сиюминутную выгоду, удовольствия и ощущения.

- **Чаты и блоги**, где человек выражает свое мнение, задает участникам интересующие его вопросы и обсуждает свои проблемы в сообществе. По данным источникам можно определить приоритетные ценности и темы, которые интересуют индивида. Бывает, что на популярных порталах задают вопросы типа «Как через суд доказать, что я малоимущий и не могу погасить сумму кредита?», «Скажите, в каком банке можно без проблем взять кредит, где не особо смотрят кредитную историю?», «Как почистить кредитную историю?». Умея работать с



Константин Митрошин
Исполнительный директор
Исследовательского Центра
Корпоративной Безопасности

Интернетом, несложно вычислить тех, кто такие вопросы задает, тем более что часто они и не скрывают свои имена.

- **Видеоресурс Youtube** набирает все большую популярность, люди выкладывают личные видео в сеть, у многих есть собственный канал. Проанализировав размещенные видео, можно узнать о серьезности человека, о его хобби и интересах (требуют ли они серьезных расходов), склонен ли человек к азарту, алкоголизму, ищет ли получения адреналина или легких денег, каковы его жизненные приоритеты.

- **Социальные сети**, пожалуй, наиболее информативный источник для получения знаний о человеке и прогнозирования его поведения.



Социальные сети как источник информации

На этом канале сбора информации хотелось бы остановиться подробнее.

Прежде всего, отметим: анализируя для рабочих целей социальные страницы пользователей Интернета, вы не нарушаете никаких законов о личной информации, поскольку публикация данных (фотографий, видео, аудио, записей и др.) определяется свободным выбором человека, его личной мотивацией. В то же время эти сведения — важный показатель образа мышления и поведения человека, информация, которую специалист может с успехом использовать для оценки личности.

Какие данные можно здесь брать?

1. Хобби и интересы — люди в социальных сетях стараются делиться наиболее интересным контентом, желая вовлечь друзей и знакомых в свой круг общения, привлечь больше сторонников, набрать лайков. В данном случае, тем более при наличии фотографий, несложно проанализировать: какие места посещает человек, как отдыхает, что читает, какие вредные привычки у него, возможно, имеются. Можно сделать вывод, какой бюджет тратится на хобби, друзей и отдых, а если вы до этого проанализировали резюме или справку с места работы — определить, живет ли человек по средствам (если нет, то и к взятым в кредит деньгам будет соответствующее отношение).

2. Политические, религиозные, философские взгляды, отношения к текущим событиям и новостям.

3. Можно проанализировать круг общения, реакцию и отношение окружающих к интересующему вас человеку по комментариям, лайкам, отметкам.

4. Способ проведения досуга и рабочих будней. Даже если корпоративные требования запрещают на работе заходить в социальные сети, многие сотрудники с мобильных устройств на рабочем месте передают определенную информацию, в том числе и фотографии «трудовых будней». Они

позволяют понять, как человек относится к своей деятельности, и если она его устраивает, то вероятнее надежность на стабильность.

5. Семейное положение, отношения с близкими.

6. Уровень интеллекта, психологическое состояние, ответственность, мотивация и благонадежность. Психологическое состояние — очень важный показатель, так как в состоянии тревоги или депрессии человек становится невнимательным, неисполнительным, что влечет за собой определенные риски в части способности и возможности исполнять свои обязательства перед банком.

Следует детально проанализировать вид страницы, блога, чата, логику подачи информации и ее объем. Даже отсутствие определенных данных может рассказать о характере человека.

О том, что человек предпочитает размеренный и спокойный образ жизни, нацеленный на семью и дом, могут свидетельствовать кулинарные рецепты на «стене» у пользователя, подписка на группы из разряда «Отдых всей семьей» «Как сделать ... своими руками». Такая личность с меньшей вероятностью входит в категорию неблагонадежных клиентов. Иначе дело обстоит с лицами, размещающими фотографии шумных компаний и застолий, тем более, если человек состоит в группах, нацеленных на получение сиюминутной выгоды, быстрых знакомств, погони за постоянным получением новых впечатлений.

Изучите статусы, фотографии, группы и паблики, на которые подписан человек. Если вы отметите группы, связанные с профессиональной тематикой, то весьма вероятно, что человек стремится к совершенствованию в профессиональной области. Это показатель благонадежности и стремления к постоянству, нацеленности на результат, дисциплинированности.

О неблагонадежности свидетельствуют материалы, связанные с развлечениями. Азартные игры, легкие способы заработать, тотализаторы — увлекающийся этим человек способен

моментально спустить все деньги и вползти в долги, кредит может быть необходим для их погашения, однако снова будет направлен на игры.

Комплексная оценка информации может рассказать о действительных целях кредита. Если человек много рассуждает о материальных благах, роскоши, богатстве, но денег просит на открытие приюта для собак — это несоответствие, на которое также следует обратить внимание.

По полученным данным можно определить принципы, согласно которым человек живет и действует, собрать некую формулу, необходимую для составления психологического портрета.

Важно при этом иметь в виду следующее:

1. Для успешного анализа следует выбрать максимальное количество разнообразной информации, а потом делать выводы. По одному отдельному факту объективный вывод сделать невозможно.

2. Обязательно использовать несколько источников (указаны выше) для максимально подробного портрета личности. На различных ресурсах человек ведет себя зачастую по-разному, поскольку у каждого ресурса своя логика и назначение.

3. Помните, что все люди уникальны, каждый факт зависит от контекста и может иметь несколько интерпретаций, поэтому следует изучать данные во взаимосвязи, определять тенденции и логику.

Таким образом, значительный объем информации о заемщике может быть собран еще до непосредственного контакта с ним. Сильные и слабые стороны характера, отношение к себе и к другим людям, к деньгам, личные интересы — эти данные помогают спрогнозировать поведение человека, понять, как с ним вести интервью, подготовить вопросы, тактику и стратегию общения. При проведении беседы следует использовать эти сведения для составления общего представления о человеке путем сопоставления информации, полученной

из Интернета, и извлеченной непосредственно из беседы с потенциальным клиентом.

Как следует это делать?

Особое внимание обратите на речь человека. Важно не только ее содержание, но и форма (ясность, сложность, структура). Речь — прямое отражение мышления и уровня интеллекта. Здесь для анализа подойдут видеозаписи беседы с клиентом и текстовый материал.

Появление в речи множественных оборотов с «я», «мне», «мое» говорит о том, что человеку важно внимание, общественное признание. Для таких людей характерны эмоциональные перепады, определяемые окружающей обстановкой, они склонны все мысли транслировать другим людям, часто преувеличивая и приукрашивая. Это может стать отличным инструментом для получения дополнительных сведений в ходе собеседования.

Когда информация передается как инструкция, четкая, детальная — вероятно, таким людям важен контроль, дисциплина и порядок. У таких людей можно отметить наличие собственных правил, круг доверия, что позво-

лит вам лучше подстроиться при живом общении.

Изучите содержание видеозаписей: например, на собеседовании человек позиционирует себя как серьезного, ответственного и устойчивого, но в записях много юмора, анекдотов, приколов, да и сам человек все это разнообразно комментирует — это повод задать дополнительные вопросы, поскольку здесь налицо несоответствие.

Объективная картина эмоционального состояния человека также чрезвычайно важна для оценки личности. Дополнительный поток информации об эмоциональном состоянии и образе мышления человека позволяют получить различия, проявляющиеся между способом ведения социальных страниц и высказываниями в беседе. Например: человек много рассуждает о депрессии, тревоге и негативных эмоциях в Интернете, но резко меняется при общении вживую... Логичен вопрос: почему это происходит?

Или еще: по странице видно, что человек постоянно живет в движении, много путешествует и это не связано с его работой, часто меняет сферу деятельности, хобби, партнеров, однако

просит долгосрочный и крупный кредит — первичный вывод может быть таким: анализируемая личность может оказаться необязательной и жить одним днем.

Анализируйте эмоциональное содержание комментариев человека, как он реагирует на новости и события, как отвечает другим людям, по ним вы поймете импульсивность личности, а излишняя эмоциональность в сфере, связанной с деньгами, не полезна.

Итоги и выводы

Из комплекса фактов и данных, полученных из Интернета, важно сделать правильные выводы. Необходимо оценить уровень благонадежности, конфликтности, эмоциональности, ответственности и мотивации, что позволит эффективно провести личную беседу, заранее подготовить список вопросов и выявить факторы, требующие дополнительной проверки с использованием других источников информации. Социальные сети предоставляют широкие возможности для анализа личностных и деловых качеств потенциальных клиентов кредитно-финансовых учреждений.

