

Новые требования положат конец незаконному телемаркетингу.

Телекоммуникационный регулятор Индии (TRAI) предпринял решительные шаги по борьбе с надоедливыми звонками и мошенничеством. 13 августа власти распорядились, чтобы операторы связи блокировали звонки от незарегистрированных телемаркетеров и запрещали им доступ к сетям на срок до двух лет.

По прогнозам, это решение должно сократить количество Спам – массовая рассылка нежелательных сообщений. Хотя наиболее распространённой формой спама считается рассылка электронных сообщений, также выделяют нежелательные мгновенные сообщения, поисковой спам, спам в блогах, рекламный спам, SMS-спам, спам на интернет-форумах и в социальных сетях и т.д. Доля спама в мировом почтовом трафике составляет около 80%.

Рассылка спама выгодна многим компаниям, так как она не требует больших затрат и предполагает большой охват потенциальных клиентов.

Злоумышленники также используют спам для осуществления фишинг мошенничества, с помощью которого они пытаются получить номера кредитных карточек и пароли доступа к системам онлайн-платежей пользователей. Такие спам-письма обычно отсылаются в виде официального сообщения от администрации банка." data-html="true" data-original-title="Спам" >спам-звонков и облегчить жизнь потребителям. Поскольку многие источники спама и мошеннических звонков нацелены как на внутренний рынок Индии, так и на зарубежные страны, возможно, ситуация улучшится во всем мире.

Согласно распоряжению властей, когда оператор связи блокирует телемаркетера за нарушение правил, он обязан в течение 24 часов поделиться этой информацией с другими операторами через специальную платформу на основе технологии распределенного реестра (DLT). Затем у компаний есть 24 часа на то, чтобы отключить все телефонные линии или услуги, предоставляемые спамеру. Таким образом, нарушитель не сможет продолжать свою деятельность, просто перейдя к другому оператору.

TRAI установил месячный срок для переноса данных о нарушителях на платформу DLT. После этого у операторов есть неделя на то, чтобы представить регулятору отчет о соблюдении требований. Кроме того, все провайдеры обязаны дважды в месяц предоставлять обновленные списки заблокированных номеров.

Меры могут показаться слишком жесткими, однако на самом деле телемаркетеру дается три шанса перед окончательной блокировкой. Первое нарушение влечет за собой предупреждение, а второе – ограничение использования услуг на шесть месяцев.

Операторы сами решают, нарушает ли звонящий индийские правила борьбы с мошенничеством и спамом, основываясь на полученных жалобах. Более того, компании обязаны создать собственные системы для обработки пользовательских претензий.

TRAI был вынужден пойти на такой шаг после резкого увеличения числа жалоб за последние 18 месяцев. В 2023 году было получено 1,2 миллиона негативных отзывов на незарегистрированных телемаркетеров, а в первой половине 2024 года – почти 790 000.

Ранее принятые меры по борьбе с этой проблемой дали неудовлетворительные результаты. Одна из причин, по которой провайдерам не удавалось избавиться от назойливых звонков, заключалась в том, что они отключали только один номер за раз, вместо того чтобы лишать нарушителя всех ресурсов. В прошлом телемаркетеры могли легко обойти любую блокировку, просто переключившись на другого оператора связи.

TRAI также рассчитывает, что новые правила помогут остановить мошенников. Регулятор ввел список нарушителей на основе блокчейна для управления реестром известных злоумышленников, надеясь уменьшить масштабы проблемы. Однако с этим методом возникли некоторые трудности, включая проблемы с одноразовыми кодами входа. Кроме того, он не обеспечивал регистрацию всех соответствующих организаций.

Тем не менее, с начала 2021 года по конец 2022 года количество жалоб в пределах Индии сократилось на 60 процентов. Хотя это значительное улучшение, TRAI посчитал его недостаточным и в ноябре 2022 года объявил о внедрении искусственного интеллекта для борьбы с этой проблемой.

К сожалению, информации о результатах работы ИИ и его эффективности пока нет. Однако новые меры, принятые TRAI, демонстрируют решимость регулятора, которая может послужить примером и для других стран.