

Как противостоять психологическому воздействию мошенников

О телефонных мошенниках знают все. О них говорят по телевизору, пишут в интернете, в том числе на сайтах крупных банков. Однако люди снова и снова попадают в ловушки злоумышленников, объясняя это тем, что чувствовали себя как под гипнозом. Дело в том, что мошенники используют методы психологического воздействия, и нужно научиться им противостоять

На долю телефонных мошенников приходится 90% случаев выманивания денег у россиян, выяснили аналитики СберБанка. В 2022 году граждане перевели мошенникам 14,2 млрд рублей. О схемах, которые используют злоумышленники, рассказывают часто и много. Тем не менее, число мошеннических звонков растёт — в 2022 году их было в среднем 5 млн в сутки, а в июне 2023 г. — уже 8,6 млн в сутки. А граждане по-прежнему верят историям, придуманным злоумышленниками. Почему так происходит? Почему противостоять мошенническим методам достаточно сложно? Давайте разберёмся в них.

Доверительные отношения

Чтобы наладить контакт, мошенники обращаются к вам по имени и отчеству, повторяют их в ходе разговора. Они говорят вежливо, спокойно и уверенно. Если вы дадите злоумышленникам дополнительную информацию о себе (например, скажете, что вы — пенсионер), они тут же возьмутся разыгрывать эту карту. Могут ответить, что именно поэтому они беспокоятся о ваших сбережениях, ведь понятно, что для вас они имеют большую ценность.

Звонок от значимого лица

Телефонные мошенники представляются сотрудниками внушающих доверие организаций: службы безопасности банка, полиции, ФСБ, Центрального банка, Росфинмониторинга и так далее. Для большей убедительности они называют себя по имени, отчеству и фамилии, а их должность звучит не иначе как «главный специалист» или «майор».

Страх потери или преследования

Следующий шаг — сыграть на базовом страхе человека: страхе потери. Когда вам говорят, что кто-то пытается украсть деньги с вашего счёта или сообщают, что ваш близкий человек попал в беду, вы нервничаете и теряете способность мыслить рационально. В последнее время к страху потери добавился страх преследования — мошенники заявляют, что деньги с вашего счёта переводятся украинской армии, и вас могут обвинить в госизмене.

Не дать времени подумать

После того, как вы попались на крючок, задача мошенника — не оставить вам возможности обдумать ситуацию.

Злоумышленник берёт инициативу с свои руки:

- задаёт короткие вопросы,
- торопит,
- не даёт сосредоточиться,
- запрещает советоваться с родственниками или друзьями.

Запугивание

Если вы колеблетесь — мошенники переходят к запугиванию. Например, говорят, что ни в коем случае нельзя класть трубку, иначе ваши деньги уйдут на другой счёт (казалось бы, какая связь?) или ваш попавший в передрагу родственник окажется в тюрьме. Представившись сотрудниками полиции, они угрожают уголовной ответственностью за отказ от сотрудничества с правоохранительными органами. Цель запугивания та же — не дать собраться с мыслями.

Какие фразы произносят только мошенники?

К счастью, мошенники работают по скриптам, в которых чётко прописано, какие фразы они должны произносить. По этим фразам вы можете их определить. Вот основные:

Фраза мошенников

Почему это неправда

Давайте уточним ваши данные: назовите номер своего паспорта, номер банковской карты.

Настоящий сотрудник банка видит в информационной системе все данные клиента, информацию о его счетах и количестве денег, которые на них находятся.

Сколько у вас счетов в нашем банке?

Уточните баланс каждого вашего счёта.

В каких ещё банках у вас есть счета?

Банки работают автономно, сотрудник одного банка никак не может повлиять на то, что происходит в другом банке.

Нам надо составить заявку по факту мошеннических действий. Какую заявку будем составлять: обычную или экстренную?

Если банк заподозрил, что с вашим счётом совершаются мошеннические действия, он заблокирует счёт без всякой заявки.

Вся информация о вашем лицевом счёте заблокирована.

Прекрасно! Значит вы можете спокойно пойти в офис банка и всё выяснить.

Вы не должны никому сообщать о данной операции, иначе будете нести уголовную ответственность (здесь могут называться разные статьи Уголовного кодекса).

Уголовную ответственность будет нести мошенник, который пытается выведать у вас информацию, а не вы.

Давайте разберём самые популярные сценарии мошенников и попробуем на примерах понять, какие манипулятивные техники они используют.

Родственник в беде

Вам звонят с неизвестного номера. Звонивший представляется вашим сыном, дочерью, другим близким человеком. Он сообщает, что его задержала полиция. Чаще всего речь идёт о ДТП или драке. Затем к разговору подключается якобы полицейский, который говорит, что готов помочь, но для этого надо передать ему определённую сумму денег. Если

вы откажетесь это сделать, вашего родственника или знакомого ждёт тюрьма (Страх потери или преследования). Передать деньги надо немедленно, потому что потом будет поздно (Не дать времени подумать).

Еще один вариант сценария «родственник в беде»

Вы получаете СМС или сообщение в мессенджере с просьбой перевести деньги по номеру телефона. То, что номер вам не знаком, злоумышленники объясняют тем, что ваш сын или дочь попали в беду, потеряли свой телефон и теперь очень ждут вашей помощи (страх потери).

Звонок из службы безопасности, полиции, ФСБ, Центрального банка, государственных структур
Вам звонят с неизвестного номера, обращаются по имени и отчеству (доверительные отношения), представляются сотрудником службы безопасности банка, главным специалистом Центрального банка (звонок от значимого лица) и говорят, что с вашей карты пытались снять деньги (страх потери). Чтобы этого не произошло, надо немедленно подтвердить данные своей банковской карты и сообщить код из СМС (не дать времени подумать). Если вы не сделаете это прямо сейчас, деньги спишутся (запугивание).

Ещё один сценарий — мошенники представляются сотрудниками полиции или ФСБ (звонок от значимого лица)

Мошенники говорят, что на ваше имя оформлен кредит, ваши деньги пытаются украсть либо вы должны принять участие в расследовании преступления (страх потери или преследования). Чтобы спасти свои деньги или помочь в расследовании, надо немедленно перевести их на безопасный счёт, который они вам назовут. Поскольку операция секретная, о ней никому нельзя рассказывать (запугивание).

Ваша карта заблокирована

Вам приходит СМС или сообщение в мессенджере, что ваша банковская карта заблокирована (страх потери). Для получения подробной информации предлагается перезвонить на определённый номер. Если вы перезвонили, вам сообщают, что в банке произошел технический сбой и для того чтобы карта заработала, вы должны сообщить её номер, пин-код или CVV/CVC/CVP код, а затем и код в СМС, который придёт на ваш номер. Если вы это сделаете, мошенники без труда спишут все ваши деньги.

С расчетного счёта вашей компании пытаются снять деньги

Мошенники атакуют не только граждан, но и организации. Главному бухгалтеру фирмы звонят из полиции (звонок от значимого лица) и сообщают, что его паспортные данные похитили и пытаются украсть деньги со счёта организации (страх потери или преследования). Поэтому надо срочно перевести деньги на безопасный счёт. Чтобы всё сделать правильно, надо установить на свой телефон специальное приложение. В результате после установки приложения мошенники получают возможность контролировать действия бухгалтера, бухгалтер переводит деньги со счёта организации на свою банковскую карту, а затем на счета мошенников.

Как противостоять воздействию телефонных мошенников?

Теперь, когда вы знаете, какие приёмы воздействия используют мошенники, вам будет проще им противостоять. Запомните самое главное:

- Прежде чем выполнять любые указания, полученные по телефону, возьмите паузу, сделайте три глубоких вдоха-выдоха, позвоните близким людям и обсудите с ними сложившуюся ситуацию.
- Если вам звонят от имени вашего родственника или знакомого и просят перевести деньги свяжитесь с ним лично. Даже если он не подходит к телефону — это ещё не повод немедленно переводить деньги. Подождите, пока он перезвонит, или разыщите его через общих знакомых.
- Данные о ваших банковских счетах, номер карты, пин-код или CVV/CVC/CVP- код, код из СМС и любые другие сведения для совершения банковского перевода нельзя сообщать никому.
- Вы никогда не можете быть уверены в том, что позвонивший вам человек — именно тот, кем представляется. Если вам поступил подозрительный звонок, положите трубку и перезвоните сами в организацию, от имени которой к вам обратились.
- Ни банки, ни полиция, ни другие организации не решают вопросы по телефону, особенно в срочном порядке. Даже если вам угрожают уголовной ответственностью за отказ сотрудничать — знайте, что телефонные угрозы не имеют юридической силы. Если вам поступил подозрительный звонок, положите трубку и перезвоните сами в организацию, от имени которой к вам обратились.