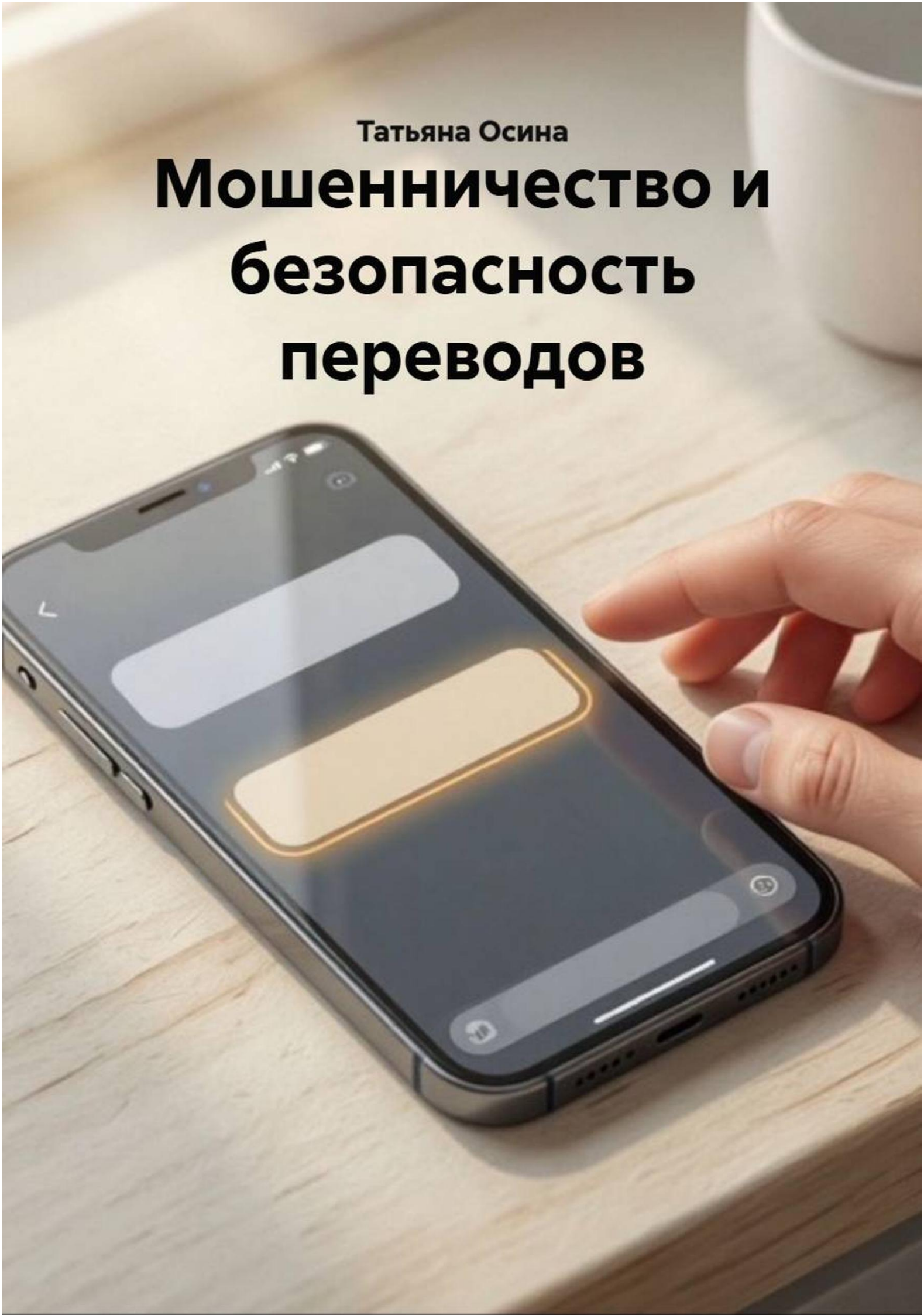
Татьяна Осина

Мошенничество и безопасность переводов



Татьяна Осина

Мошенничество и безопасность переводов

«Автор»
2026

Осина Т. Г.

Мошенничество и безопасность переводов / Т. Г. Осина — «Автор», 2026

"Мошенничество и безопасность переводов" - практическое руководство для тех, кто хочет проверять просьбы о деньгах без спешки. Короткие истории, упражнения и памятки, которые помогут замечать несостыковки, проверять получателя и во время останавливаться. Отдельные главы посвящены первым действиям, если вы уже перевели деньги, сообщили код или потеряли доступ к аккаунту.

© Осина Т. Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

От 5
Памятка 6
Введение. 7
Часть I. Вас торопят: кто 9
Глава 1. «Мам, у меня новый 9
Глава 2. «Это служба безопасности банка» 12
Глава 3. «На вас оформляют 15
Глава 4. «Я ваш руководитель. 18
Глава 5. «Назовите код, чтобы отменить операцию» 21
Конец ознакомительного фрагмента. 22

Татьяна Осина
Мошенничество и безопасность переводов

От автора

«Мам, это я. У меня новый номер».

Самое убедительное слово в этом сообщении — не «номер». Это слово «мам». Мы отвечаем на него раньше, чем успеваем спросить, кто на самом деле написал.

С такого сообщения начинается история Елены, героини этой книги. Она не считает себя доверчивой. Она знает, что незнакомым людям не стоит переводить деньги по первой просьбе. Но здесь ей кажется, что человек как раз знакомый. А когда близкому нужна помощь, меньше всего хочется заставлять его ждать.

Мне хотелось написать книгу именно об этой минуте — когда просьба звучит убедительно, действовать хочется немедленно, а уверенности ещё нет. Со стороны легко сказать: «Надо было сразу догадаться». Гораздо труднее понять, что можно проверить, когда сообщение пришло вам, деньги просят сейчас, а отказ кажется чем-то вроде предательства.

По профессии я юрист, и в работе мне часто помогает простой вопрос: «Чем это подтверждается?» Он не означает, что собеседник лжёт. Он помогает отделить то, что нам сказали, от того, что мы смогли установить. Знакомое имя в переписке ещё не подтверждает, кто держит телефон. Квитанция, которую прислал покупатель, — не то же самое, что зачисление в вашем банке. А если деньги действительно поступили, одна эта запись не объясняет, почему отправитель просит вернуть их на другую карту.

В этой книге мы будем разбирать не только звонки и сообщения. Елена посмотрит объявление о квартире, получит просьбу о срочном платеже и попробует восстановить спорную операцию по выписке и переписке. Она и другие герои вымышлены. В каждой истории я оставила читателю место для собственного решения: сначала вы увидите только то, что видит герой, и лишь потом узнаете, чем закончился разговор или перевод.

Если вы открыли эту книгу после того, как деньги уже ушли, я не хочу, чтобы на первой же странице вам пришлось выслушивать, что следовало сделать раньше. Для таких случаев есть отдельная часть. В ней мы начнём с настоящего момента: что уже произошло, какие записи сохранились и кому можно сообщить о случившемся. Восстановить последовательность событий полезнее, чем снова и снова прокручивать тот миг, когда вы нажали кнопку.

Я не ставила перед собой задачу перечислить все способы обмана. Мне важнее, чтобы после книги у вас осталась одна фраза, которую можно произнести даже в самом неудобном разговоре: «Я сначала проверю».

Для этого не нужно обвинять собеседника, спорить с ним или доказывать, что он мошенник. Достаточно признать: я пока не знаю, кто со мной говорит и за что меня просят заплатить. А пока не знаю — могу не переводить.Памяткачитателю. Как разбирать истории,не заглядывая в ответ

Памятка читателю. Как разбирать истории, не заглядывая в ответ

В каждой истории вы сначала узнаете ровно столько, сколько знает герой. Если Елена видит сообщение с незнакомого номера, вы увидите сообщение, но не узнаете, кто его отправил. Если покупатель прислал квитанцию, в вашем распоряжении будет квитанция, а не ответ на вопрос, поступили ли деньги. Остальное выяснится позже.

Когда в тексте появится вопрос «Что бы вы сделали сейчас?», остановитесь. Не пытайтесь угадать, кто окажется мошенником в конце главы. Запишите, что можете сделать до того, как узнаете ответ. Для этого хватит трёх коротких фраз:

«Мне сказали, что…»

«Я могу подтвердить, что…»

«Прежде чем действовать, я…»

Например: «Мне сказали, что покупатель перевёл деньги. Я могу подтвердить, что он прислал квитанцию. Прежде чем отдавать покупку, я проверю, поступили ли деньги на мой счёт».

Если во второй строке почти нечего написать, это не значит, что вы плохо разобрали историю. Иногда именно так выглядит точный ответ: «Я вижу сообщение, но пока не знаю, кто его отправил». Дальше важно решить не только что проверить, но и как. В одном случае достаточно открыть своё банковское приложение. В другом — позвонить близкому по номеру, который был у вас до этой переписки. Никаких пробных переводов, звонков по номерам из задач или переходов по неизвестным ссылкам для упражнений не нужно.

Затем прочитайте разбор и сравните его со своей записью. Возможно, вы выбрали другой шаг, который решает ту же задачу. Оцените его по простому признаку: даёт ли он сведения, которых у вас раньше не было? Если вы спросили у отправителя «Это точно ты?» и получили «Да», у вас появился новый ответ, но источник остался прежним.

Все персонажи и операции в книге вымышлены. Суммы и детали нужны для того, чтобы вы могли принять решение в конкретной ситуации, а не отвечать общим «надо быть осторожнее». Если же вы открыли книгу потому, что перевод уже ушёл или вы передали код, не обязательно читать по порядку. Начните с четвёртой части: она написана для момента, когда предупреждать поздно, но ещё нужно разобраться, что произошло и что делать дальше.

Введение.
«Я почти нажала Перевести»

Вечером Елена стояла у кухонного стола и пыталась вспомнить, выключила ли плиту. Телефон коротко завибрировал.

«Мам, это я. У меня новый номер».

У дочери вечно что-нибудь случалось с телефоном: то разряжался в дороге, то падал на плитку. Елена ответила: «Что опять?»

«Потом расскажу. Можешь сейчас перевести 18 500? Мне нужно оплатить заказ. Вечером верну».

Елена уже открыла банковское приложение, когда пришли реквизиты. Она ввела сумму. На последнем экране высветилось имя получателя. Не дочерино.

«А это кому?» — написала она.

«Мам, я же не себе перевожу. Мне надо оплатить заказ».

Ответ звучал вполне разумно. Дочь и раньше просила заплатить за неё: когда не могла войти в приложение, когда карта была не под рукой, когда продавец не хотел ждать. Елена вернулась в банк. На экране всё ещё стояло 18 500.

Потом она попыталась вспомнить, в какой момент решила, что пишет именно дочь.

Не тогда, когда увидела номер: номер был незнакомый. Не тогда, когда получила реквизиты: имя получателя тоже было незнакомым. Пожалуй, ещё в первой строке. Ей написали «мам», и всё остальное она прочитала уже голосом дочери.

Что Елена знала в эту минуту

Она знала, что получила сообщение с нового номера. Знала, какую сумму у неё просят и какое имя показал банк. Знала и то, что просьба похожа на те, с которыми дочь обращалась раньше.

Но «похоже на неё» и «это она» — не одно и то же. Между этими фразами оставался вопрос, на который Елена до сих пор не получила ответа. Причём ей не нужно было выяснять, откуда у отправителя её номер, зачем он просит деньги и кому принадлежат реквизиты. Пока хватало одного: дочь действительно обратилась к ней за помощью?

Елена вышла из банковского приложения и позвонила по старому номеру дочери. Вызов шёл долго. На экране поверх него появилось ещё одно сообщение:

«Ну что, получилось?»

Раньше Елена могла бы принять молчание дочери за подтверждение: телефон и правда недоступен, значит, новый номер настоящий. Теперь ей было достаточно более скромного вывода: пока никто не ответил. Она убрала палец с экрана и решила подождать.

Через несколько минут дочь перезвонила. С телефоном у неё всё было в порядке. Никакого заказа она не оплачивала и денег не просила.

Позже, рассказывая об этом, Елена сказала: «Я ведь почти нажала Перевести». Её удивляло не то, что сообщение выглядело правдоподобно. Её удивляло, как далеко она успела зайти, прежде чем задала себе первый вопрос.

Почему мы не начнём с ответа «это обман»

Теперь, когда дочь перезвонила, исход истории кажется очевидным. Но если вернуться на кухню, к незнакомому номеру и введённой сумме, ничего очевидного там ещё не было. Просьба могла оказаться настоящей. Другой получатель мог иметь простое объяснение. Дочь могла не ответить потому, что была занята.

Елене не пришлось выбирать между «безоговорочно верю» и «обвиняю во лжи». Она выбрала действие, которое подходило в обеих версиях: не подтверждать перевод, пока не про-

верит просьбу. Если бы дочь сказала: «Да, это я», Елена всё равно могла бы уточнить, за что платит и кому. Пауза не мешала помочь. Она позволяла сначала понять, кому нужна помощь.

В этой книге мы будем возвращаться к такой минуте. Покупатель говорит, что заплатил, и просит отдать вещь. Посредник обещает придержать квартиру, если аванс поступит сейчас. На счёт приходят деньги, а незнакомый человек просит вернуть их на другую карту. В каждой истории кто-то торопится перейти к следующему шагу. Мы остановимся прямо перед ним и посмотрим, на чём держится решение.

Иногда выяснится, что достаточно одной проверки. Иногда ответ так и останется неполным. И не всякая история закончится до перевода. В последней части книги мы разберём, как восстановить события, если деньги уже отправлены: где в переписке заканчивается обещание, где в выписке начинается подтверждённая операция и как описать случившееся, не заполняя пробелы догадками.

Минута, в которой ещё можно ничего не делать

В тот вечер Елена не придумала остроумного ответа и не пыталась вывести собеседника на чистую воду. Она просто не нажала кнопку, пока не поговорила с дочерью. Со стороны это почти незаметное действие. Внутри разговора, когда вас ждут, торопят и уже спрашивают «ну что?», оно даётся не так легко.

Поэтому начнём с вопроса, который можно задать себе даже с открытым банковским приложением: какое одно обстоятельство мне нужно проверить, прежде чем деньги уйдут?

В первой главе мы вернёмся к сообщению «Мам, у меня новый номер». На этот раз задержимся на самой переписке: посмотрим, какие детали делают её убедительной и почему ни одна из них не заменяет разговора с человеком, от имени которого вас просят о помощи.

Часть I. Вас торопят: кто на самом деле с вами говорит

Глава 1. «Мам, у меня новый номер»

На следующее утро Елена показала переписку дочери.

— Вот здесь, — сказала она. — Я уже открыла банк. А здесь ввела сумму.

Дочь прокрутила сообщения до начала.

— Ты даже не спросила, почему у меня новый номер.

— Спросила. Написала: «Что опять?»

— Это не вопрос про номер, мам. Ты уже решила, что это я.

Елена хотела возразить, но перечитала свой ответ. Дочь была права. «Что опять?» — так Елена спрашивала не незнакомого человека. Так она обращалась к дочери, когда та в очередной раз роняла телефон, забывала зарядку или не могла найти ключи.

Вчера, стоя у кухонного стола, Елена не заметила, как из одного слова — «мам» — получился целый разговор между двумя знакомыми людьми. Теперь она решила пройти переписку с начала, не подставляя в неё то, что выяснилось потом.

Новый номер объяснил слишком многое

«Мам, это я. У меня новый номер».

Елена привыкла, что рядом с сообщением от дочери на экране появляется её имя. Здесь был только номер. Но объяснение пришло раньше, чем Елена успела об этом спросить: номер новый, поэтому она его и не узнаёт.

Так незнакомый номер, который мог стать поводом для проверки, сделался частью убедительной истории. Елена даже не подумала, что опирается на объяснение того же человека, чью личность ей ещё нужно установить.

Она попробовала перечитать первую строку иначе. Не «дочь пишет с нового номера», а «с незнакомого номера мне написали, что это дочь». Слова почти те же, но в первом случае Елена как будто уже знает, кто пишет. Во втором этот вопрос остаётся открытым.

Дальше в сообщении появилась просьба: перевести 18 500 за заказ. «Вечером верну». Сумма была конкретной, объяснение — обыденным. Дочь действительно иногда просила её оплатить покупку. Елена помнила, как однажды переводила деньги за доставку, потому что дочь стояла на кассе и не могла войти в приложение.

Но тот случай подтверждал только одно: дочь могла обратиться с такой просьбой. Он ничего не говорил о том, сделала ли она это вчера.

Чужое имя в банковском приложении

На экране подтверждения Елена увидела незнакомое имя. Вот это её насторожило. Она вернулась в переписку:

«А это кому?»

«Мам, я же не себе перевожу. Мне надо оплатить заказ».

Утром Елена заметила, как быстро приняла этот ответ. Вчера ей казалось, что она проверила реквизиты. На самом деле она спросила, почему имя чужое, и получила объяснение. Проверить, действительно ли получатель связан с заказом, она не успела.

Чужое имя не доказывает обман. Возможно, дочь действительно просит заплатить продавцу. Но даже если Елена поговорит с дочерью и убедится, что просьба настоящая, останется

отдельный вопрос: кому и за что они платят? Подтверждение личности не превращает незнакомые реквизиты в проверенные.

Это два разных разговора. Первый — с дочерью: «Ты просила меня перевести 18 500?» Второй — о платеже: «За какой заказ? Кому должны поступить деньги?» Вчера Елена попыталась решить оба вопроса одной фразой в чате. Теперь она увидела, что не решила ни одного.

Что бы вы сделали сейчас?

Остановимся там, где Елена уже ввела сумму, но ещё не нажала «Перевести». Пока не учитывайте, что дочь позднее перезвонила. В этот момент Елена видит незнакомый номер, просьбу оплатить заказ и имя получателя, которого не знает.

Запишите три короткие фразы из памятки:

«Мне сказали, что…»

«Я могу подтвердить, что…»

«Прежде чем действовать, я…»

Теперь усложним задачу. Вы звоните близкому по номеру, которым пользовались до этой переписки. Он не отвечает. А с нового номера приходит: «Ну что, получилось?»

Что именно изменилось? Получили ли вы подтверждение, что первый номер больше не принадлежит близкому? Или пока установили только то, что человек не ответил на звонок?

Не торопитесь читать дальше. Здесь важен не самый остроумный ответ отправителю, а действие, которое не требует верить ему на слово.

Разбор. Не отвечать на вопрос, который вам навязали

Отправитель спрашивает: «Ну что, получилось?» В этой фразе решение как будто уже принято. Осталось сообщить, прошёл ли перевод. Но Елена ещё не решила, будет ли переводить. Она может вернуться на шаг назад, даже если сумма уже введена.

Её запись могла бы выглядеть так:

«Мне сказали, что дочь сменила номер и просит оплатить заказ на 18 500. Я могу подтвердить, что получила сообщение и что банк показывает незнакомое имя получателя. Прежде чем переводить, свяжусь с дочерью по номеру, которым пользовалась раньше».

Если дочь не отвечает, запись дополняется одним предложением: «Позвонила, ответа пока нет». Не «телефон действительно сломан» и не «дочь точно сменила номер». Ни того, ни другого Елена ещё не знает.

У неё есть и другие варианты: написать дочери в уже знакомом чате или связаться с человеком, который может быть рядом с ней, по контакту, который у Елены был раньше. Не обязательно перепробовать всё. Если связаться пока не удаётся, решение может быть совсем коротким: «Не перевожу, пока не подтвержу просьбу».

Елена могла вообще не отвечать в новом чате. Если ей хотелось обозначить паузу, хватило бы: «Сначала свяжусь с тобой привычным способом. Пока переводить не буду». Объяснять, через кого она собирается проверять просьбу, или доказывать собеседнику, что он лжёт, не требовалось.

А если бы просьба оказалась настоящей?

«Я сначала проверю» легче написать, когда мы уже знаем, что дочь денег не просила. Поэтому поменяем финал.

Допустим, дочь отвечает по привычному номеру и говорит:

— Да, это я просила. Телефон одолжила, а потом снова включила свой. Нужно оплатить заказ.

Значит ли это, что Елена зря остановилась? Нет. Теперь она прямо подтвердила просьбу и может задать оставшиеся вопросы: что за заказ, кому предназначен платёж и совпадают ли сумма и реквизиты с теми, которые дочь действительно собиралась ей прислать. Если ответы её устраивают, она может помочь. Если нет — предложить другой способ оплаты или дождаться, пока дочь разберётся сама.

Пауза здесь не помешала помочь. Она отделила настоящее решение от желания поскорее ответить: «Да, получилось».

Елена представила и обратный разговор: дочь перезванивает и говорит, что ничего не просила. Именно так и вышло. Елене не нужно было после этого выяснять, кому принадлежал незнакомый номер, чтобы отказаться от платежа. Она уже узнала главное: просьба не исходила от дочери.

О чём договориться, пока никто не торопит

После завтрака Елена сказала:

— Давай договоримся: если с нового номера попросят деньги от твоего имени, я не перевожу сразу. Сначала связываюсь с тобой так, как мы обычно общаемся. Если не дозвонюсь — жду.

— Даже если я напишу, что очень срочно?

— Особенно если очень срочно.

Дочь засмеялась, а потом сказала:

— Ладно. И если тебе придёт такое от моего имени, не бойся меня разбудить.

Они не стали придумывать сложную систему. Им было достаточно заранее разрешить друг другу перезванивать, уточнять и не обижаться на паузу. В обычный день об этом говорить проще, чем в тот момент, когда на экране уже стоит сумма и кто-то ждёт ответа.

Елена потом ещё раз открыла переписку. В начале по-прежнему стояло: «Мам, это я». Ей всё ещё было слышно в этой фразе что-то дочерино. Разница была в том, что теперь она могла одновременно сказать две вещи: это похоже на мою дочь и я пока не знаю, моя ли это дочь. Первое объясняло, почему сообщение её задело. Второе — почему она не стала переводить.

В следующей главе незнакомец не будет просить поверить, что он близкий человек. Он представится сотрудником банка и скажет, что защищает ваши деньги. Посмотрим, как меняется разговор, когда вместо желания помочь на вас действует страх потерять своё.

Глава 2. «Это служба безопасности банка»

Елена стояла у кассы, когда ей позвонили.

— Елена Викторовна? Служба безопасности банка. Вы сейчас переводите сорок восемь тысяч рублей?

Она посмотрела на терминал. Только что заплатила за продукты. Сумма была совсем другой.

— Нет. Я ничего не перевожу.

— Тогда нужно срочно защитить деньги на счёте.

Кассир протянула чек. Елена взяла его, отошла к окну и прижала телефон к уху. Ещё секунду назад она думала, не забыла ли купить молоко. Теперь пыталась вспомнить, сколько денег оставила на карте.

В прошлый раз ей написали «мам», и она услышала голос дочери. Сейчас незнакомец назвал её по имени и отчеству, а потом задал вопрос, который она сама хотела бы услышать от банка, если бы кто-то действительно пытался забрать её деньги.

Елена не успела подумать, откуда звонит этот человек. Она уже ответила ему так, будто он мог видеть её счёт.

Чего Елена не знала

Звонивший сказал, что по счёту проходит подозрительная операция. Елена не видела её в своём банковском приложении и не получала уведомления от банка. Но отсутствие уведомления её не успокоило. «А вдруг оно просто ещё не пришло?» — подумала она.

Это был разумный вопрос. Отсутствие уведомления само по себе не давало ей полной картины. Но и уверенный голос в трубке не давал того, чего не хватало: независимого подтверждения, что операция существует и что говорит именно сотрудник банка.

Елена мысленно повторила последние две реплики. Мужчина спросил, переводит ли она деньги. Она сказала «нет». Из её ответа следовало только, что она не совершает названный перевод. Всё остальное — что перевод обнаружен, что его нужно срочно остановить и что собеседник может в этом помочь — Елена по-прежнему знала только с его слов.

Имя и отчество тоже ничего не меняли. Они объясняли, почему звонок показался ей адресным. Но знать, как к ней обратиться, и иметь отношение к её банку — разные вещи. Банк России отдельно предупреждает: в подозрительных звонках собеседник может обращаться по имени и отчеству и давить на срочность.

— Что мне делать? — спросила Елена.

Мужчина ответил, что деньги нужно перевести на «безопасный счёт».

Вот тут разговор изменился. До этой минуты Елена думала, что её предупредили о чужом переводе. Теперь ей предлагали самой совершить новый.

Зачем различать два перевода

Елена разложила разговор на две фразы.

«Мне сказали, что кто-то пытается перевести мои деньги».

«Меня просят самой перевести деньги по другим реквизитам».

Первая фраза описывала событие, о котором сообщил звонящий. Вторая — действие, которое должна была выполнить она сама. Если Елена подтвердит новый перевод, он не станет отменой первого только потому, что так его назвали в разговоре.

Слово «безопасный» не подтверждает, кому принадлежит счёт. Банк России прямо предупреждает: гражданам не нужно переводить деньги на «безопасные», «специальные» или «защищённые» счета в Банке России. При такой просьбе регулятор рекомендует прекратить разговор, не проводить никаких операций по указанию звонящего и самостоятельно связаться со своим банком.

Елене не нужно было выяснять, кто открыл счёт, который ей предлагают, или доказывать, что подозрительной операции вообще нет. Ей требовался ответ на более узкий вопрос: что происходит с её деньгами по данным её банка? Получать этот ответ у человека, который уже просил о переводе, она больше не хотела.

Что бы вы сделали сейчас?

Остановитесь на минуте, когда Елена услышала слова «безопасный счёт». Она ещё ничего не перевела и не назвала никаких кодов. Собеседник знает её имя и отчество, говорит уверенно и утверждает, что времени мало.

Допишите три строки:

«Мне сказали, что…»

«Я могу подтвердить, что…»

«Прежде чем действовать, я…»

Затем представьте, что на экране входящего звонка высветилось название знакомого банка. Изменится ли ваш следующий шаг? Подумайте, в чём разница между входящим звонком, который выглядит знакомым, и обращением, которое вы сами начали через официальный канал.

Разбор. Закончить разговор, а не продолжить его по другому номеру

Елена могла записать так:

«Мне сказали, что кто-то пытается перевести с моего счёта 48 000 рублей. Я могу подтвердить только то, что мне позвонили, назвали сумму и предложили перевести деньги на другой счёт. Операцию я пока не проверила. Я закончу разговор и сама свяжусь со своим банком».

Елена сказала в трубку:

— Я сама позвоню в банк.

Этой фразы оказалось достаточно. Ей не нужно было ждать разрешения закончить разговор. Она отключилась, достала карту и набрала номер, указанный на ней. Можно было также взять номер с официального сайта банка, открытого самостоятельно. Важно не нажимать «Перезвонить» в истории вызовов и не пользоваться номером или ссылкой, которые продиктовал либо прислал собеседник. Даже знакомое название на экране не отменяет этой проверки.

Когда ответил сотрудник банка, Елена не начала со слов «У меня украли деньги». Она сказала то, что знала:

— Мне позвонили от имени вашего банка. Сказали, что с моего счёта пытаются перевести 48 000 рублей, и предложили перевести деньги на другой счёт. Я ничего не переводила. Проверьте, пожалуйста, есть ли у меня такая операция.

В этой истории сотрудник банка не обнаружил названного перевода. Но правильность действий Елены не зависела от этого ответа. Если бы банк подтвердил незнакомую операцию, она смогла бы сразу уточнить, что банк может сделать сейчас и как зафиксировать её обращение. И в том и в другом случае она обсуждала бы свой счёт с банком, с которым связалась сама.

Если в приложении и правда есть незнакомая операция

Представим другой финал. Елена заканчивает разговор, открывает приложение, которым обычно пользуется, и видит незнакомое списание. Сумма совпадает с названной по телефону.

Значит ли это, что можно снова позвонить тому человеку и выполнить его указания?

Нет. Теперь у Елены есть подтверждение незнакомой операции, но всё ещё нет подтверждения личности звонившего. Это два разных вопроса. Она не возвращается к разговору о «безопасном счёте». Она связывается со своим банком по официальному номеру, говорит, что не совершала операцию, и уточняет порядок действий.

Если Елена уже сообщила код, продиктовала данные карты или отправила деньги, важно сказать об этом банку сразу, не дожидаясь, пока в выписке появится ещё одна операция. Для первого обращения достаточно простого описания: «Я сообщила код во время звонка» или «Я подтвердила перевод на такую-то сумму». Подробно разберём эти ситуации в четвёртой части.

Теперь можно идти домой

После разговора с банком Елена обнаружила, что всё ещё держит кассовый чек. На нём были хлеб, яблоки и пакет. Молока не было.

По дороге домой она попробовала вспомнить, в какой момент испугалась сильнее всего. Не когда услышала сумму. После слов «нужно срочно защитить деньги». Ей показалось, что, если положить трубку, она останется одна с проблемой, которую не умеет решать.

На деле, положив трубку, она не отказалась разбираться. Она просто перестала делать это с человеком, которого не могла проверить.

Вечером Елена записала одну фразу: «Если мне звонят от имени банка и просят что-то сделать с деньгами, я заканчиваю разговор и сама звоню в банк». Не «постараюсь определить мошенника по голосу». Не «попрошу доказать, что он сотрудник». Ей было важно запомнить действие, которое можно выполнить даже тогда, когда страшно и непонятно, кому верить.

В следующей главе звонящий будет говорить не о деньгах, которые уже лежат на счёте. Он скажет: «На вас оформляют кредит». Посмотрим, как проверить именно это утверждение, не принимая на себя новых обязательств по подсказке из телефона.

Глава 3. «На вас оформляют кредит»

Елена возвращалась с работы, когда ей позвонили и сказали, что на её имя оформляют кредит.

— Я не подавала заявку.

— Мы поэтому и звоним. Вы в последнее время не теряли паспорт?

Елена нащупала паспорт в сумке. Он лежал в боковом кармане, где и должен был лежать. Но это её не успокоило. Она начала вспоминать, где оставляла копию, кому отправляла фотографию, в каком офисе сотрудник уносил документ к сканеру.

— Сумма большая? — спросила она.

— Двести сорок тысяч.

Елена остановилась посреди тротуара. Сумму назвали так буднично, будто рядом со звонившим лежала её заявка. Она уже собиралась спросить, что нужно сделать, когда заметила одну странность: за минуту разговора так и не поняла, где оформляют кредит и что именно уже произошло.

— Заявку подали или деньги уже выдали?

Собеседник ответил, что сейчас важнее не терять время. По его словам, Елене нужно было самой оформить кредит, чтобы остановить чужой.

В прошлой главе её просили перевести собственные деньги, чтобы якобы их спасти. Теперь ей предлагали взять на себя новое обязательство, чтобы якобы не допустить другого.

Что значит «оформляют»?

Елена попыталась записать услышанное в заметках: «На меня взяли кредит». Потом стёрла слово «взяли». Собеседник сказал «оформляют». Но и это слово не объясняло, что произошло.

Возможно, кто-то только заполнил заявку. Возможно, кредитор уже принял по ней решение. Возможно, договор заключён и деньги перечислены. А возможно, кроме звонка пока нет вообще ничего. Елена не могла выбрать между этими версиями по тому, насколько уверенно человек назвал сумму.

Она записала то, что могла подтвердить: «Мне позвонили и сказали, что на моё имя оформляют кредит на 240 000 рублей. Я сама за кредитом не обращалась. Документов по этой заявке не видела».

Заметка вышла длиннее. Зато теперь Елена понимала, что именно нужно выяснить: какая организация якобы рассматривает заявку и есть ли у неё сведения о заявке, договоре или выдаче денег. Это три разных вопроса. И задавать их лучше не человеку, который уже предлагает открыть новый кредит, а самой организации через официальный канал.

"Новый" кредит не отменяет "чужой"

— То есть мне надо самой подать заявку? — переспросила Елена.

Ей хотелось услышать ответ ещё раз. В первый раз на фоне слов «на вас оформляют» новое поручение прозвучало почти как часть проверки. Но если убрать всё, что ей рассказали про неизвестных людей, оставалось простое действие: подать заявку на кредит, который она не собиралась брать.

Банк России описывает такую схему: человеку сообщают о якобы готовящемся кредите и убеждают оформить «встречный». Рекомендация регулятора — прервать разговор. Не нужно подавать заявку, подтверждать договор или переводить полученные деньги по указанию звонящего. Самостоятельно оформленный кредит — отдельное обязательство, а не способ отменить заявку, о которой вам сообщили по телефону.

Елена посмотрела на заметку. Никакого подтверждения первого кредита у неё не было. Зато было совершенно конкретное поручение, которое могло привести ко второму. Она не стала уточнять, в каком банке его брать и на каких условиях. Ей больше не нужно было продолжать разговор, чтобы проверить первоначальное сообщение.

— Я сама обращусь в банк, — сказала она и отключилась.

Что бы вы сделали сейчас?

Представьте, что звонок поступил вам. Собеседник назвал сумму и банк. Никакой заявки вы не подавали. При этом вы не знаете, есть ли она на самом деле. Вам предлагают оформить кредит самостоятельно и обещают, что потом его отменят.

Запишите три фразы:

«Мне сказали, что…»

«Я могу подтвердить, что…»

«Прежде чем действовать, я…»

Теперь добавьте одно обстоятельство: после звонка приходит сообщение с номером заявки. Даёт ли этот номер основание оформить кредит? Или он нужен только для того, чтобы задать кредитору более точный вопрос?

Разбор

«Мне сказали, что в таком-то банке оформляют кредит на моё имя. Я знаю, что сама за кредитом не обращалась. Получила сообщение с номером заявки, но не проверила, существует ли она. Я прекращу разговор и сама обращусь в названный банк через его официальный канал».

Номер из сообщения можно сообщить банку как ориентир для проверки. Но не нужно открывать ссылку из сообщения, звонить по присланному номеру или называть собеседнику коды подтверждения. Если банк действительно указан, найдите его контакты самостоятельно — например, на официальном сайте или в приложении, которым уже пользуетесь.

Елена позвонила в названный банк и сказала:

— Мне сообщили, что у вас оформляют кредит на моё имя. Я заявку не подавала. Проверьте, пожалуйста, есть ли у вас такая заявка, заключён ли договор и были ли перечислены деньги.

В учебной истории банк не нашёл ни заявки, ни договора. Это был ответ конкретного банка, а не справка о том, что на имя Елены нигде и никогда не оформляли кредит. Она записала его именно так. Ей уже не хотелось заменять один слишком широкий вывод другим.

Если кредитора не назвали

Представим, что собеседник сказал только «на вас оформляют кредит», а назвать организацию отказался. Проверять «кредит» тогда не у кого. Но это не означает, что единственный источник сведений — звонивший.

В России можно самостоятельно узнать через Госуслуги, в каких бюро кредитных историй хранятся ваши сведения, а затем запросить кредитный отчёт в соответствующих бюро. Здесь важно не перепутать два шага: список бюро показывает, где искать кредитную историю; сами сведения об обязательствах нужно смотреть в отчётах. Если бюро несколько, проверка одного отчёта не заменяет остальные.

При этом отчёт — не наблюдение за тем, что происходит в банке прямо сейчас. Если назван конкретный кредитор или уже есть признаки оформления кредита, не нужно откладывать обращение к нему до получения отчёта. Елена развела эти проверки: у банка она спрашивает о конкретной заявке или договоре, а по кредитной истории смотрит, какие сведения уже отражены в бюро.

Если незнакомый кредит действительно обнаружился

Поменяем финал. Елена сама связывается с банком, и он подтверждает: на её имя числится кредитный договор, которого она не заключала. Теперь у неё есть не только телефонное

утверждение, но и сведения, полученные от кредитора. На этом этапе одной паузы уже недостаточно.

Банк России рекомендует письменно сообщить банку или микрофинансовой организации, что вы не заключали договор, и запросить копию договора и относящиеся к нему документы. Если деньги вы не получали, укажите это отдельно. Если же в выписке есть зачисление, не пишите «денег не было»: укажите, что именно отражено в выписке, и запросите у кредитора сведения о выдаче. Сохраните копию обращения и подтверждение его отправки. При признаках мошенничества обратитесь в полицию и приложите копию обращения к кредитору. Если спорная запись появилась в кредитной истории, её можно оспорить через бюро, которое её хранит, либо непосредственно у кредитора, передавшего сведения.

Первое обращение Елены могло бы начинаться так:

«Мне стало известно, что на моё имя оформлен кредитный договор. Заявку на этот кредит я не подавала, договор не заключала. Прошу зарегистрировать обращение, провести проверку и предоставить копию договора, документы по его оформлению и сведения о том, когда, каким способом и по каким реквизитам были перечислены деньги».

Если же Елена сама подтвердила договор по указанию звонившего, описание должно быть другим. Не «я ничего не подписывала», а «я подтвердила договор после звонка человека, который предложил оформить кредит для отмены другого». Об этом нужно как можно скорее сообщить кредитору. Если деньги уже переведены, надо отдельно сообщить банку и об этой операции: оформление кредита и дальнейший перевод — разные события. Обращение запускает проверку, но само по себе не отменяет договор и не гарантирует возврат денег.[cbr +1]

Одна строка вместо двухсот сорока тысяч

Дома Елена открыла заметку и перечитала сумму. Двести сорок тысяч. Пока она стояла на тротуаре с телефоном у уха, эти деньги успели стать для неё почти настоящим долгом. Она уже представляла, как будет объяснять дочери, почему придётся отложить ремонт.

Теперь рядом с суммой стояла другая запись: «Названный банк заявку и договор не подтвердил. Новый кредит я не оформляла».

Елене не пришлось доказывать, что звонящий выдумал каждую деталь. Ей хватило того, что проверку можно провести без нового кредита. Если звонок застанет её врасплох снова, она начнёт не с вопроса «как срочно всё отменить?», а с другого: «Какая организация может подтвердить, что это вообще произошло?»

В следующей главе просьба будет исходить не от человека, который обещает защитить её деньги. На экране появится имя руководителя и короткое сообщение: «Есть срочное поручение». Посмотрим, почему распоряжение, похожее на рабочее, всё равно стоит проверить, прежде чем платить.

Глава 4. «Я ваш руководитель. Есть срочное поручение»

Елена уже убрала ноутбук в сумку, когда на телефоне появилось сообщение.

«Елена, есть срочное поручение. Вы ещё на связи?»

Имя и фотография были знакомыми: Андрей Павлович, её руководитель. Только переписка открылась не в рабочем чате, где они обычно общались, а в новом диалоге.

«Да. Что случилось?»

«Нужно сегодня оплатить счёт на 36 800. Сможете со своей карты? Завтра бухгалтерия возместит».

Елена снова села за стол. В отделе как раз готовились к выездной встрече. За последние два дня меняли время, уточняли количество участников, искали машину. Ещё одна срочная просьба не выглядела чем-то необычным.

«А почему не через бухгалтерию?» — написала она.

«Я на встрече, объясню потом. Если не оплатим сейчас, бронь снимут».

Елена посмотрела на часы. До конца рабочего дня оставалось семь минут. Ей захотелось ответить так, как она обычно отвечала Андрею Павловичу на срочные поручения: «Сделаю».

Но в этот раз она собиралась не отправить письмо и не перенести встречу. Её просили заплатить собственными деньгами. И пока она не могла подтвердить даже того, что просьба исходила от руководителя.

Просьба похожа на рабочую. Достаточно ли этого?

В первой главе Елена прочитала слово «мам» голосом дочери. Здесь произошло почти то же самое: она увидела фотографию Андрея Павловича и услышала его привычное «есть срочное поручение». Дальше помогло собственное знание о выездной встрече. Елена сама связала её с просьбой оплатить бронь.

Она перечитала переписку. В сообщении не было ни названия организации, которой следовало заплатить, ни объяснения, что именно бронируют. Всё это Елена почти успела додумать за собеседника.

Она написала в заметках: «Руководитель просит оплатить бронь для выезда». Потом исправила: «Из нового чата от имени руководителя просят заплатить 36 800 рублей с личной карты. За что платёж и кто получатель, я не проверила».

Вторая фраза выглядела менее убедительно. Именно поэтому она была полезнее. По ней было видно, что часть истории Елена узнала из сообщения, а часть достроила сама.

Два вопроса вместо одного

Елена могла написать: «Андрей Павлович, это точно вы?» Но ответ «Да, я» пришёл бы из того же нового чата. Он ничего не добавил бы к тому, что отправитель уже утверждал.

Она решила проверить две вещи отдельно. Первая: Андрей Павлович действительно дал поручение? Вторая: даже если дал, понятно ли, кому и за что предстоит заплатить и как будет оформлено возмещение?

До этой минуты Елена считала, что достаточно узнать голос руководителя — и вопрос закрыт. Теперь она представила, что он действительно просит её оплатить бронь. В таком случае ей всё равно нужно понять, почему используется личная карта, можно ли провести платёж обычным способом и на каком основании бухгалтерия возместит расходы. Настоящая просьба не делает эти вопросы лишними.

И наоборот: даже если в новом чате пришлют аккуратно оформленный счёт с суммой 36 800, он не докажет, что оплату поручил Андрей Павлович. Документ может ответить на вопрос «кому предлагают заплатить?», но не обязательно на вопрос «кто дал распоряжение?».

Что бы вы сделали сейчас?

Остановитесь в тот момент, когда Елена увидела слова «бронь снимут». Руководитель якобы на встрече. До конца рабочего дня несколько минут. Просьба связана с делом, которым отдел действительно занят.

Запишите три фразы:

«Мне сказали, что…»

«Я могу подтвердить, что…»

«Прежде чем действовать, я…»

Теперь добавьте условие: в привычном рабочем чате руководитель не отвечает, а из нового диалога приходит напоминание: «Успеваете оплатить?»

Что изменилось? Стало ли известно больше о платеже или вас просто ещё раз попросили поторопиться? Сформулируйте ответ, который вы могли бы дать, не оправдываясь и не обвиняя собеседника.

Разбор. Вернуться к привычному рабочему каналу

Запись Елены могла выглядеть так:

«Мне сказали, что нужно срочно оплатить 36 800 рублей с личной карты и что завтра расходы возместят. Я могу подтвердить, что получила эту просьбу в новом чате с именем и фотографией руководителя. Прежде чем платить, свяжусь с ним по рабочему контакту, которым пользовалась раньше, и уточню порядок оплаты».

Елена открыла прежний рабочий чат и написала:

«Андрей Павлович, мне с нового аккаунта пришла просьба оплатить 36 800 рублей с личной карты. Это ваше поручение? Пока ничего не оплачиваю».

Ответа не было. Елена посмотрела на часы. Семь минут закончились.

Ей хотелось принять молчание за подтверждение: он же предупредил, что на встрече. Но в первой главе она уже разбирала похожую ошибку. Если дочь не ответила по старому номеру, это не значит, что новый принадлежит ей. Если руководитель не ответил в рабочем чате, это не значит, что сообщение в новом чате написал он.

Елена могла связаться с руководителем по известному рабочему номеру или уточнить у бухгалтерии, есть ли такой платёж и как его проводят. Если никто недоступен, она не обязана заменять проверку оплатой. Для ответа в новом чате достаточно одной фразы: «До подтверждения по рабочему каналу оплату не провожу». Можно и вовсе не продолжать переписку.

А если поручение действительно дал руководитель?

Поменяем продолжение. Андрей Павлович отвечает в привычном рабочем чате:

— Да, я просил оплатить. Бронь действительно держат до вечера.

Теперь один вопрос закрыт: просьба исходит от него. Но Елена ещё не решила, будет ли платить с личной карты. Она может ответить: «Пришлите, пожалуйста, счёт в рабочую переписку. Я уточню у бухгалтерии, можно ли оплатить его от компании и как оформляется возмещение, если плачу я».

Если обычный порядок позволяет провести платёж от компании, Елене не нужно брать расход на себя. Если в их организации возможна оплата сотрудником, ей всё равно стоит понять, на что она соглашается: кому уйдут деньги, чем подтверждается сумма и какой документ потребуется для возмещения. Если этого выяснить не удалось, фраза «пока не могу оплатить с личной карты» остаётся нормальным рабочим ответом.

Здесь проверка не помешала исполнить распоряжение. Она помогла отделить два решения: руководитель действительно просит оплатить и я согласна оплатить именно так. Одно не следует автоматически из другого.

Что Елена узнала на самом деле

Андрей Павлович ответил уже после того, как Елена вышла из офиса.

«Нет, я вам не писал. Ничего не оплачивайте».

Елена переслала сообщение через рабочий канал, чтобы коллеги знали, какой запрос поступил от его имени. В заметке она не написала: «Взломали аккаунт руководителя». Она этого не знала. Новый диалог мог вообще не иметь отношения к его рабочему аккаунту. Она записала только подтверждённое: «Получила просьбу об оплате от имени руководителя. Он подтвердил, что поручения не давал. Деньги не переводила».

По дороге домой Елена поймала себя на мысли, что больше всего боялась не потерять бронь, а показаться человеком, которому нельзя поручить срочное дело. Отправить деньги означало бы немедленно доказать, что на неё можно положиться. Написать «сначала проверю» казалось почти отказом помочь.

Наутро Андрей Павлович спросил:

— Вы вчера из-за этого задержались?

— На несколько минут. Не знала, как вам сказать, что не буду платить.

— Так и говорите: «Подтвердите по рабочему каналу».

Елена запомнила эту фразу. В ней не было ни обвинения, ни просьбы дать ей ещё минуту. Она просто называла условие, без которого Елена не собиралась распоряжаться своими деньгами.

В следующей главе собеседник попросит у неё не деньги, а несколько цифр из сообщения. Посмотрим, почему важно прочитать, какое действие подтверждает код, прежде чем поверить на слово, что он нужен для отмены операции.

Глава 5. «Назовите код, чтобы отменить операцию»

Телефон у Елены завибрировал прямо во время разговора.

— Пришло сообщение? — спросил собеседник.

— Да.

— Назовите код, чтобы отменить операцию.

Елена сдвинула уведомление пальцем. На экране показались шесть цифр. Она уже набрала воздуха, чтобы прочитать их вслух, но заметила строку под ними:

«Код для входа в интернет-банк. Никому его не сообщайте».

Она прочитала сообщение ещё раз. Слова «отмена» там не было.

В предыдущих главах Елену просили перевести деньги или оформить кредит. Здесь просьба выглядела скромнее: всего несколько цифр. Не надо вводить сумму, проверять имя получателя или нажимать «Перевести». И всё-таки впервые за разговор у Елены появилось нечто, что она могла проверить сама: собеседник говорил об отмене операции, а сообщение — о входе в банк.

Сообщение пришло вовремя. Что это доказывает?

На секунду Елене показалось, что сам факт появления сообщения подтверждает слова звонящего. Он спросил, пришёл ли код, и код действительно пришёл. Значит, он связан с банком?

Елена перечитала уведомление без его подсказки. Теперь последовательность выглядела иначе: во время разговора она получила код для входа. Она сама вход не запрашивала. Причину появления кода она не знала. И уж точно сообщение не подтверждало, что человек в трубке имеет право услышать цифры.

Банк России рекомендует читать весь текст сообщения с одноразовым кодом, а не только сами цифры. В нём может быть указано, для чего нужен код: для входа, подтверждения платежа или другого действия. Одноразовые коды из сообщений и уведомлений нельзя диктовать собеседнику, даже если он представляется сотрудником банка.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.