

Эксперт рассказала, как отличить звонок из банка от звонка мошенника

Мошенничество, совершаемое аферистами под видом сотрудников банков, стало наиболее распространенным видом хищений в России. По данным Генпрокуратуры, на них приходится около 70% всех краж, совершенных путем обмана или злоупотребления доверием. Кроме того, злоумышленники не устают обновлять сценарии общения со своими жертвами.

Понять, что вам звонит мошенник, не так трудно - достаточно знать, что настоящие сотрудники кредитных организаций решают большинство вопросов через интернет, а звонят клиентам строго в определенных случаях. О том, в каких случаях клиентам могут звонить действительно из банка, рассказала "Российской газете" эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России Ольга Дайнеко.

1. Если банк проводит соцопрос. Сотрудник поинтересуется, устраивает ли вас качество услуг, какие финансовые продукты представляют для вас интерес и тому подобное. В этом случае никакой персональной информации у клиента спрашивать не будут.
2. Если вы оставили заявку на кредит. В таком случае клиент сам ждет звонка от банка - в кредитной организации могут уточнить размер вашего заработка или задать вопросы по стажу работы. Сведения о карте и тем более CVV-номер на ее обратной стороне сотрудника не интересуют. Более того, для оформления кредита банк не станет спрашивать, являетесь ли вы уже его клиентом.
3. Если банк продвигает свои услуги. Клиенту могут позвонить с рассказом о новых продуктах или условиях оформления кредита. Задача сотрудника - только представить потенциальному заемщику преимущества предложения, конфиденциальная информация его не интересует.
4. Если сотрудник службы безопасности банка хочет перепроверить информацию после блокировки карты. Чаще всего мошенники пытаются "играть" именно по такой схеме, поэтому стоит обратить особое внимание на этот случай. Настоящий сотрудник банка будет звонить только после того, как карту клиента заблокировали. Это может произойти, если антифрод-система (программа мониторинга и предотвращения мошеннических операций) определит подозрительную транзакцию по счету клиента - например, в случае многократного перевода больших сумм за короткий промежуток времени или внезапной крупной покупки криптовалюты. Система автоматически заблокирует операцию, карту или счет клиента, а вам на телефон придет соответствующее уведомление. Как правило, при нетипичной или подозрительной транзакции, блокируется операция по переводу средств. А вот блокировка счета или карты происходит уже по более веским основаниям. После этого - в течение пятнадцати минут - может позвонить сотрудник банка. Он спросит ФИО, место прописки, дату рождения или кодовое слово (которое содержится в договоре с банком). Если никакое уведомление не приходило, "сотрудник службы безопасности", скорее всего, является мошенником.
5. Если клиент сам обратился в банк с жалобой на аферу. Вам могут перезвонить, чтобы уточнить детали ситуации. Чтобы быть точно уверенным, что вам звонят не мошенники, можно просто повесить трубку и самому перезвонить в банк. Кроме того, стоит учитывать, что любые официальные документы банк присылает клиенту только на почту или в личный кабинет онлайн-банка - все документы, отправленные в WhatsApp, - фейк.

Что еще важно знать

Настоящий сотрудник никогда:

- не попросит у клиента номер его карты, срок ее действия, CVV-номер и одноразовый код из СМС,
- не попросит перевести средства на некий другой счет в кредитной организации,
- не попросит оформить новый кредит для "спасения" ваших денег,
- не попросит установить какое-либо приложение на телефон.

Все звонки из банка носят строго информационный или уведомительный характер. Это не принуждение к совершению каких-либо действий. Даже если счет или карту действительно заблокировали, сотрудник банка может лишь сообщить об этом и озвучить сроки и перечень документов, которые нужно будет предоставить через личный кабинет интернет-банка или лично в отделение для снятия ограничений. В случае блокировки отдельной операции, как правило, достаточно кодового слова или части паспортных сведений для идентификации клиента, далее может последовать рекомендация повторить операцию снова.

Наконец, клиенту никогда не позвонят из Центробанка, полиции, следственного комитета или прокуратуры, рассказывая, что в банке идет расследование, а потому "необходимо" перевести свои средства на другой счет. Даже если в кредитной организации действительно проходит проверка, сотрудники правоохранительных органов могут вызвать клиента банка на беседу только повесткой.

[Источник: Российская газета](#)