

## **Мошенники убедили перевести деньги. Что делать?**

Мошенники бывают столь убедительны, что даже самый грамотный и образованный человек может попасться на их уловки. Эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России Мария Соловиченко в интервью [Банки.ру](https://banki.ru) рассказала, что делать в случае, если аферистам удалось добиться своей цели и получить доступ к финансам жертвы.

## **Человеку позвонили мошенники, представились сотрудниками банка, убедили назвать данные карты. Что делать в таком случае?**

Если вы уже сообщили посторонним конфиденциальную информацию по карте и только потом спохватились, необходимо срочно заблокировать карту любым доступным способом. Быстрее всего сделать это можно через мобильное приложение вашего банка. Найдите заранее в приложении опцию «заблокировать карту», чтобы не тратить время на ее поиски в экстренной ситуации.

Если у вас на телефоне приложение не установлено, звоните в банк по телефону горячей линии. Номер для экстренной связи обычно указан на оборотной стороне карты. Лучше заранее сохранить этот номер в телефон. Оператор горячей линии попросит назвать паспортные данные, кодовое слово или код из СМС-сообщения, которое он вам вышлет. Только после этого сотрудник банка заблокирует карту.

Также некоторые банки позволяют блокировать карты по СМС. Информацию о наличии такой опции и ее активации лучше узнать заранее при оформлении карты. Обычно для этого надо отправить на короткий номер банка кодовое слово (например, «блокировка») и через пробел последние четыре цифры номера карты.

## **Мошенники убедили установить на телефон приложение с удаленным доступом или человек предоставил пароли и явки от мобильного банка. Что делать в такой ситуации?**

Попад в мобильный банк, мошенники получают возможность опустошить все ваши счета за считанные минуты. Поэтому успех в такой ситуации зависит от скорости действий.

Предлагаю следующий алгоритм действий:

- Срочно позвонить по номеру горячей линии, чтобы заблокировать движение средств по счетам или попробовать отменить транзакции;
- Смените пароль для входа в мобильный банк в личном кабинете;
- Проверьте все личные данные на привязку к другому номеру телефона;
- Обратитесь в отделение банка с заявлением на возврат незаконно списанных средств. Сделать это необходимо в течение суток. Может возникнуть ситуация, когда средства уже списаны со счета клиента, но еще не зачислены на счет мошенников. По закону у банков есть три дня для проведения транзакций. И если банк поторопится, то транзакцию можно аннулировать и вернуть деньги безболезненно.
- Поскольку кража денег — это уголовное преступление, напишите заявление в полицию. Возможно, ваша информация поможет быстрее вычислить и поймать преступников.

Однако помните, что банки не обязаны возвращать деньги, если клиент нарушил правила обслуживания и сам передал третьим лицам пароли, коды подтверждения и прочие данные, которые позволили мошенникам украсть деньги со счетов. Такие переводы будут

считаться добровольными и банк не будет списывать средства со счета получателя. Банки не имеют права вмешиваться в договорные отношения клиентов.

Кстати, в суде такому клиенту скорей всего тоже откажут: практика российских судов свидетельствует о том, что суды чаще всего принимают сторону банков, поскольку понимают вину самих граждан в раскрытии персональных данных для доступа к счетам.

Помните, что в арсенале банков сегодня большой комплекс средств и механизмов защиты от кибермошенников, от взломов приложений, но банки не могут отвечать за то, какие программы загружает клиент на свой телефон. Важно помнить, что сотрудник банка никогда не запросит назвать персональные данные, в том числе информацию по банковским картам и счетам, коды подтверждения из СМС, а также установить на ваше устройство какие-либо программы, например, антивирус или программы для удалённого доступа.

### **Мошенники убедили человека, что нужно перевести деньги на резервный/безопасный счет. Человек перевел – что делать?**

В этом случае в первую очередь нужно звонить не на горячую линию в банк, а в полицию. Заявление в полицию нужно подать как можно скорее. Сделать это проще онлайн на сайте МВД через страницу управления в своем регионе. В заявлении необходимо описать все максимально подробно: все известные вам данные мошенников, сколько денег и за что вы перечислили. Приложите банковские выписки о переводах. Чем больше информации вы дадите о преступниках, тем больше вероятность, что полицейские найдут нарушителей.

Расскажите о действиях мошенников и в своем банке. Деньга банк вам не вернет, поскольку вы их перевели добровольно, но ваше обращение может помочь другим людям не стать жертвами аферистов. Чем больше жалоб поступит на счет мошенника, тем быстрее их реквизиты окажутся в специальной базе Банка России, к которой имеют доступ все банки.