

## **О результатах анкетирования потерпевших по делам о дистанционных мошенничествах.**

В сентябре 2024 года главным экспертом экспертно-криминалистического центра ГУ МВД России по Алтайскому краю и доцентом кафедры клинической психологии АлтГУ, кандидатом психологических наук, Табуровой Татьяной Сергеевной, было проведено исследование в форме структурированной беседы с 14 потерпевшими по делам о дистанционных мошенничествах, произошедших за последние несколько месяцев, сумма ущерба по которым доходила до 1 200 000 рублей, общая сумма ущерба потерпевших составила почти 6 миллионов рублей.

Целью исследования было получение информации об особенностях коммуникации между мошенниками и потерпевшими, а также об особенностях самих потерпевших для выявления ведущих психологических факторов подверженности воздействию мошенников и разработки путей профилактики мошенничества с использованием информационных технологий.

В выборе респондентов мы ориентировались на результаты опроса Банка России за 2023 год, на основании которого был составлен статистический портрет типичной жертвы мошенников. По данным Центробанка, типичная жертва – это женщина в возрасте от 25 до 44 лет, со средним уровнем дохода, средним образованием, имеющая постоянную работу. То, что жертвами мошенников якобы становятся главным образом пенсионеры, оказалось стереотипом. Таким образом, мы ориентировались в первую очередь на работающих граждан.

Нами были опрошены 6 мужчин и 8 женщин от 18 до 69 лет, средний возраст составил 37 лет. Все потерпевшие проживают в Барнауле, имеют образование как среднее, среднее специальное, так и высшее. Род деятельности их разнообразен – это юрист, учитель, машинист поезда, самозанятая - графический дизайнер, пенсионер, студент и даже бывшая сотрудница банка.

В структурированных беседах, проводимых с потерпевшими, выяснялся способ мошенничества, его особенности, а именно: форма и стиль общения, на что давили мошенники, их приёмы воздействия, какие возникали эмоции у потерпевших, обращались ли они за помощью, кто был с ними рядом, что в итоге на них подействовало, что убедило, возникали ли сомнения, если да, то что остановило, получали ли они ранее информацию о мошенниках.

Также со всеми 14-ю потерпевшими было проведено психологическое тестирование. Тесты были направлены на изучение уровня тревоги, импульсивности, способности к когнитивной рефлексии и наличия стрессовых событий в жизни обследуемых.

Результаты проведенного психологического тестирования свидетельствуют о том, что большинство опрошенных характеризуется средним и высоким уровнем стресса, связанным с большим количеством тяжелых стрессовых событий в период, предшествующий общению с мошенниками. У подавляющего числа опрошенных выявлен высокий и

средний уровень импульсивности и низкий уровень критического мышления, кроме того, большинству женщин свойственна высокая ситуативная и личностная тревожность. Можно предположить, что эти психологические особенности повлияли на то, что данные лица оказались подвержены воздействию мошенников. Так, высокий уровень текущего стресса не позволил уделить внимание ситуации общения, многие опрошенные говорили о том, что им хотелось как можно быстрее закончить разговор, чтобы заняться решением насущных проблем. Свойственная им импульсивность, а также недостаточная развитость критического мышления способствовали быстрому принятию необдуманных решений в ситуации психологического давления. Тревожность, свойственная опрошенным женщинам, вероятно, послужила препятствием к принятию рациональных решений в ситуации эмоционального напряжения, созданного мошенниками, а также не позволила им противостоять манипуляциям и проявить настойчивость в отстаивании своих позиций.

Проведенное исследование позволило выделить ряд распространенных мифов о дистанционном мошенничестве.

**Миф 1:** телефонные мошенники – это лица из мест лишения свободы или иные малообразованные неблагополучные категории граждан, которым присуща соответствующая манера общения. То есть они в любом случае будут вызывать подозрение и изобличить их не составит труда.

**Реальность/ на самом деле:** звонившие лица совершенно не были подозрительны.

Всех без исключения потерпевших очень сильно удивляла, даже впечатляла правдоподобность происходящего, они говорили о том, что на протяжении практически всего времени у них не возникало подозрений.

Мошенники действительно очень убедительны: правдоподобность ситуации, особенно её начало, срежиссированность и хорошая подготовленность, чаще всего участвуют несколько человек (3-4 чел), имеющих разные роли, звонки с официальных номеров различных организаций, фоновый звук как в колл-центре, могут знать ФИО, дату рождения потерпевших и другие их данные (например, место работы или какой пришёл налог потерпевшей).

Потерпевшие отмечают грамотную речь, поставленную дикцию, использование мошенниками профессиональных терминов. Они ссылаются на существующие приказы, статьи в УПК, УК РФ, на реальные должности и имена высоких должностных лиц (например, Мамута Михаил Валерьевич), высылают фото документов с печатями и подписями (например, одобренная заявка на кредит на имя потерпевшей с логотипом банка), письма, пришедшие на электронную почту, абсолютно идентичные письмам с госуслуг, демонстрируют свои паспорта, удостоверения с голограммами. Мошенники в деталях осведомлены о банковской деятельности, о процедуре выдачи кредитов, в какой банк лучше пойти, что сказать. Говорят, Вам сейчас в банке зададут такой вопрос, и слово в слово его озвучивают – это впечатляет

опрошенных. При видео звонке создают имитацию рабочего кабинета сотрудника. Например, потерпевшая описывает так: «статусный кабинет, флаг России в полный рост, полки с сертификатами, сидит в белой рубашке, внушающая, серьезная фигура».

**Миф 2** так как дистанционные мошенничества связаны с хищением денежных средств, включая оформление кредитов, то люди ожидают, что мошенники будут представляться сотрудниками банка.

**Реальность/на самом деле:** никому из опрошенных нами лиц первоначально не поступали звонки из банков. Были звонки изначально: из Энергосбыта – необходимо заменить счетчики в квартире, из МТС – подтвердить абонентский номер сотового оператора, также записаться в МФЦ для перерасчета пенсии, сообщение от начальницы с работы (был взломан её аккаунт в телеграмм), иногда звонки предваряли смс сообщения, например от МТС. Только затем, после первых звонков, приходили письма на почту из гос.организаций, были звонки из Центробанка, ФСБ, Госуслуг, полиции. Соответственно, в этой ситуации на начальном этапе граждане теряют бдительность.

**Миф 3** люди считают, что на действия мошенников попадают только пожилые, малообразованные, доверчивые люди. Я не такой, а значит, справлюсь.

**Реальность:** Стереотип про пожилых людей уже был развенчан проведенным опросом Банка России. Также добавлю, что в наших примерах среди респондентов была женщина 42 года, бывший сотрудник банка, имеющая два высших образования; мужчина 31 год, с высшим образованием, юрист.

Кроме того, мошенники используют техники манипулирования и внушения, такие как «подстройка», манипулирование потребностями, создание ситуации срочности, поддержание постоянного контакта, многословие, использование сложных речевых конструкций, изобилующих терминами.

Описание некоторыми потерпевшими своего поведения и состояния в момент общения с мошенниками дают основание предположить наличие у потерпевших признаков изменённого состояния сознания, транса. Вот, что об этом говорят сами потерпевшие: «голос поставленный, мягкий, обволакивающий, ровная интонация, располагает, очень доброжелательная речь, тактичная, деликатная», «создали ареол безопасности для меня», «давали четкие инструкции, алгоритмы: если вот так будет, то так делаете, если вас спросят, то это ответите, если телефон заберут, сотрите всю переписку», «после того, как вернулась домой из банка, получила инструкцию на вечер: ни с кем не общайтесь, никакими мессенджерами не пользуйтесь, можете фильм посмотреть, ложитесь спать, утром Вам позвонят, Вы должны быть готовы», что она и сделала, проснулась утром до будильника, потерпевшая говорит про себя: «выполняла всё беспрекословно, такой собранной и сосредоточенной я никогда не была».

**Миф 4** сам факт осведомленности о существовании мошенников может защитить и обезопасить от них.

**Реальность/на самом деле:** звонившие сами напоминали потерпевшим о том, что есть мошенники, которые оформляют огромные кредиты на граждан, то есть по сути, просто запугивали своих жертв, играя таким образом роль спасителей.

Существующее информирование граждан о мошенниках они умело оборачивали против самих же граждан, вызывая у последних страх вплоть до панической атаки у одной потерпевшей. И это не только страх потерять все свои деньги, но и страх обвинения в гос.измене, того, что пострадают не только они, но и их родственники. Всё это усиливается ограничением времени, срочностью и секретностью, то есть полной изоляцией от окружения. Например, говорят: «скорее всего сейчас на Вас оформят кредит во всех банках», «вот на Вас уже два кредита попытались оформить», «у Вас есть 3-4 часа, чтобы предотвратить потерю денег», «Вы можете просто выплачивать этот кредит на 700 тысяч и всё».

В этом случае даже рациональному и критически мыслящему человеку становится сложно правильно оценить ситуацию.

**Миф 5** о том, что высказывание подозрений, возражений и сомнений потерпевшими позволит им разоблачить мошенника и дезорганизует его.

**Реальность:** На самом деле, на каждое наше возражение давно отработан вариант ответа и стратегия поведения. Более того, после отработки возражения потерпевший сдаётся, т.к. попытка борьбы не удалась. Это вызывают чувство вины и неловкости у жертвы и усиливает подчиняющееся поведение.

Таким образом, можно выделить основные факторы, позволяющие мошенникам эффективно вести свою деятельность.

1. Звонок в момент стресса и сложные обстоятельства потерпевших.
2. Тревожность, импульсивность, некритичность самих потерпевших.
3. Серьёзная подготовленность мошенников.
4. Провоцирование и использование сильных эмоций и чувств, связанных с базовой потребностью в безопасности, а также желание получения "легких денег".
5. Использование мошенниками техник манипулирования и внушения.
6. Изоляция потерпевших от источников информации и поддержки.
7. Поддержание постоянного контакта с жертвой.

### **Как вести профилактическую работу:**

Сейчас нет такого человека, который не слышал бы о дистанционных мошенниках вообще ничего. Но, как правило, что это за информация? Наш опрос потерпевших показал, что большая часть читает новости только в

интернете и в социальных сетях (в группах типа «Барнаул22», «Подслушано Барнаул»).

Типичная новость в соц. сетях звучит примерно так: воспитательница детского сада перевела на счет мошенников 2 миллиона рублей. О том, что прочитавшие это люди думают, можно понять из комментариев под этим постом (рассуждения о её умственных способностях и откуда у неё 2 миллиона, вот и всё). Т.е. такой пост не несет никакой практической информации для населения, он не служит профилактике мошенничества.

Исходя из озвученных выше мифов, нужно подготовить людей к тому, что мошенники действуют не так, как они ожидают. Им не позвонит какой-то неизвестный со словами: «Здравствуйте, я сотрудник банка. Скажите мне, пожалуйста три цифры на обороте Вашей банковской карты». На что он ответит позвонившему: «Ага, я знаю, ты мошенник, ничего тебе не скажу», мошенник испугается и бросит трубку. Всё уже давно не так.

Необходимо рассказывать и озвучивать конкретные схемы, но также предупреждать людей о том, что завтра эти схему могут уже поменяться. То есть тут есть некоторое противоречие. С одной стороны стоит избегать абстрактности и обобщенности типа таких лозунгов, как: "опасайтесь телефонных мошенников". Но с другой стороны тексты с чрезмерной детализацией при описании случаев мошенничества затрудняют восприятие, снижают внимание. Поэтому необходим баланс, нужно давать краткую, однозначную и содержательную информацию, отражающую суть вопроса в простой форме, при этом не загружать профилактику информационным шумом. Быть настолько же уверенными, однозначными и краткими в инструкциях, как мошенники.

Мы задавали потерпевшим вопрос, что могло бы их остановить и помочь не потерять деньги? Они уверенно отвечали, что знание им бы помогло, именно знание о конкретных способах мошенничества. Все потерпевшие говорили, что о мошенниках они слышали и знали, но именно о такой схеме, на которую они попались, не знали.

Необходимо информировать людей о "красных флагах", о точных индикаторах мошенничества, сообщать, что точно нужно делать и чего точно необходимо избегать. Например, не существует никаких «безопасных» счетов (т.е. если вам говорят фразу «безопасный» счёт, то это 100% мошенники), сотрудники ФСБ, МВД, Центробанка и других гос. органов никогда не попросят вас оформить кредит. Если от вас требуют **по какой бы то ни было** причине соблюдать секретность и не рассказывать об этом звонке близким, то это 100% мошенники. Кредит, одобренный мошенникам, нельзя каким-то образом аннулировать, оформив на себя новый. Также нельзя заработать легкие деньги, процентная ставка по вкладам и акциям не может превышать столько-то процентов. И конечно же классическое – никогда и никому не сообщать ни пароль, ни код из смс.

Должен быть алгоритм (к примеру): по всем вопросам звонить близким людям, проверять информацию в официальных источниках, звонить только по телефонам, указанным на официальных сайтах.

Задача профилактической лекции – не запугать граждан, а наоборот, придать им уверенности, дать чувство защищенности. Сместить акцент в информировании с предупреждения об опасности на четкие инструкции по распознаванию манипуляций мошенников и поведению в случае столкновения с ними.