**Материалы на тему противодействия мошенничеству**

**Какие уловки используют мошенники?**

Мошенники активно используют методы социальной инженерии, чтобы манипулировать человеком и заставить его выполнить потенциально опасные и даже преступные действия. Запомните, как действуют злоумышленники, и используйте простые правила защиты.

**Как устроен обман?**

Вам звонят и сообщают о какой-то проблеме, связанной с вами или вашими счетами, документами или даже вашей безопасностью. И настойчиво предлагают решить её прямо сейчас. А для этого вас просят совершить действия, например, назвать данные вашей карты, смс-пароли, или перевести все сбережения на якобы безопасный счёт. Взамен мошенники могут обещать вознаграждение, угрожать наказанием или потерей всех денег.

Цель мошенников - запугать вас и вынудить совершать действия под их диктовку

**По каким фразам можно распознать мошенников?**

* «Вам полагается прибавка к пенсии».
* «Нам нужна ваша помощь в расследовании преступления сотрудника банка».
* «С вашей карты пытались списать деньги мошенники, назовите её данные, и мы их остановим».
* «Мы из полиции, ваш родственник попал в ДТП, переведите взятку».
* «Вам положена доплата от мэра, заплатите комиссию».
* «Звоним из вашей поликлиники, у вас плохие анализы, нужно оплатить лечение на карту врачу».
* «Мошенники сняли деньги с вашей карты, назовите её данные, и банк вам их вернет».
* «Вы стали жертвой мошенников, подойдите к банкомату и переведите их на защищённый счёт».

**Как защититься?**

* Если вам звонят и начинают запугивать, предлагать быстрый заработок или требовать быстро принять какое-либо решение, то оптимальным решением будет сказать «нет» и положить трубку.
* Не предоставляйте личные данные и одноразовые пароли из смс по просьбе звонящего.
* Не торопитесь. Обсудите свои опасения и сомнения с близкими людьми. Позвоните сами в ту организацию, из которой вам звонят, чтобы уточнить достоверность информации.
* Сотрудники правоохранительных или финансовых организаций никогда не будут звонить вам с личных мобильных номеров. Они никогда не будут спрашивать данные ваших банковских карт или высылать вам в мессенджеры якобы официальные документы.
* Мошенники под предлогом помощи полиции также могут попросить устроить «дымовую завесу», подорвать петарду или совершить поджог. В результате жертва сама становится преступником и попадает в руки правоохранительных органов.

**Как распознать человека под влиянием мошенников?**

Возможность определять различные психоэмоциональные состояния человека и знать, как действовать, поможет предотвратить сложные ситуации и вред. Приёмы можно использовать как в профессиональной деятельности при общении с клиентами той или иной компании, так и в обычной жизни.

**Агрессия**

Признаки:

* поджатая челюсть (зубы отвечают за агрессию, сжатые зубы отвечают за гнев);
* напряженные кисти рук;
* готов как будто броситься вперед;
* чуть опущен подбородок (интуитивно защищает шею);
* нервный тик.

Что делать:

* смотреть в глаза, не улыбаться;
* не поддерживать эмоциональный фон другого человека: говорить спокойнее, чем он, не тише, а спокойнее: «давайте разбираться в Вашей ситуации»;
* не обвинять человека в сложившийся ситуации – это будет раздражать и спровоцирует новый виток агрессии. Правильно: «давайте решим, что мы можем сделать для решения Вашей ситуации…»;
* через некоторое время человек начнет синхронизироваться с Вами;
* если он продолжает быть в состоянии агрессии, позовите на помощь других – своих коллег или близких.

**Хамство**

Признаки:

* словесная провокация;
* ненормативная лексика;
* обсуждение личностных качеств, внешнего вида.

Что делать:

* не переходить на личности;
* не отвечать в такой же манере;
* не раздражаться;
* переводить разговор в конструктив, в конкретные действия: «сейчас проверим… предоставьте документ, удостоверяющий личность… назовите…».

**Провокация**

Признаки:

* пытается вызвать вину, обесценить работу;
* словесные проявления: «ты ничего не умеешь, не специалист, все сломали, ты не в состоянии что-то делать, ты никто, ты ответишь».

Что делать:

* не спорить;
* не оправдываться;
* не обижаться, не отвечать аналогично;
* не молчать;
* необходимо отстраненно рассуждать, например, «неожиданная точка зрения», «возможно, на Вашем месте и мне могла прийти такая мысль», «наверное», «может быть», «интересная позиция», «по-разному можно взглянуть на этот вопрос».

**Страх**

Признаки:

* беглый взгляд;
* испарина/холодный пот;
* бледность;
* учащенное дыхание/повышенный пульс;
* собранные руки, пытается себя закрыть;
* говорит медленно, отрывисто;

Что делать:

* не давить;
* постараться разговорить;
* предложить воды;
* спросить о том, как дела;

**Растерянность**

Признаки:

* не знает, куда идти;
* сомневается;
* блуждает по отделению;
* наблюдает за другими людьми;
* дергается;
* беглый взгляд;
* отбивает ритм руками, покачивает головой, ногами, руками.

Что делать:

* подойти/позвать;
* выказать доброжелательность и желание помочь;
* помочь в решении ситуации;

**Психоз**

Признаки:

* сильно возбужден или заторможен;
* неуместно высказывается;
* с трудом формулирует свои мысли: скачет с одной темы на другую, использует необычные фразы;
* может разговаривать сам с собой.

Что делать:

* предложить выпить стакан воды;
* задать вопросы о текущем местоположении и времени;
* если человек продолжает быть в состоянии транса, позовите на помощь других – своих коллег или близких.

**Транс**

Признаки:

* может проявлять глубокую расслабленность и отсутствие мышечного напряжения, медленно двигаться;
* выглядеть очень спокойно и безразлично к окружающей среде;
* иметь фиксированный взгляд, сосредоточенный на одной точке или объекте, может быть «отсутствующий» взгляд;
* может говорить медленнее и более монотонным голосом.

Что делать:

* предложить выпить стакан воды;
* задать вопросы о текущем местоположении и времени
* если человек продолжает быть в состоянии транса, позовите на помощь других – своих коллег или близких..