

убеждали, что от ее имени была уже подана заявка в банк на кредит. И, чтобы защитить средства от хищения, необходимо подать заявку на ту же сумму и после перевести средства на специальный защищенный счет.

«В итоге банки в спешном порядке дорабатывали свои антифрод-системы, в том числе нацеливая на кредитный конвейер, чтобы не дать злоумышленникам возможности сразу выводить средства, — рассказывает Алексей Сизов. — Ряд банков даже ввел ограничения, препятствующие выводу заемных средств».

Инвестируйте ваш вклад

Атаки на пенсионеров всегда были популярны у злоумышленников. Особенностью же 2020 года и начала следующего стал переход злоумышленников к более близкому общению с потенциальной жертвой в процессе охоты за ее вкладами.

«Изначально схема была такова — потенциальной жертве звонят от некоей финансовой организации с предложением серьезных инвестиций, убеждают досрочно закрыть вклад и оперативно через дистанционное банковское обслуживание (ДБО) перевести средства в другой банк для вложения, — рассказывает директор по безопасности Почта-банка Станислав Павлушин. — Но антифрод-системы банков стали выявлять и блокировать подобные транзакции». Далее, по словам господина Павлушина, схема несколько трансформировалась — пенсионеров убеждали приехать в офис и снять средства со вклада наличными, чтобы тут же внести их через банкомат и направить в некий инвестиционный фонд или иную организацию. Антифрод-система научилась пресекать и такие операции, уверяет эксперт. «И теперь злоумышленники настраивают клиентов банка снять средства лично наличными и привезти их к ним в офис», — отмечает господин Павлушин.

В ситуациях, когда у вкладчика пенсионного возраста во вкладе несколько миллионов, представители таких «инвестиционных компаний» готовы были сопровождать своего потенциального инвестора и в отделение банка.

В ЦБ подтвердили, что атаки на пенсионеров вплоть до физического сопровождения в отделения банка были своего рода трендом 2020 года. Так, в начале 2021 года в отделение крупного банка пришла клиентка старше 70 лет, чтобы забрать вклад на сумму

2,4 млн руб. Ее сопровождали представители некоего «Международного потребительского общества», обещавшего ей до 500 тыс. руб. дохода в год с ее 2,4 млн. Сотрудники банка объяснили ей про потерю процентов при досрочном закрытии вклада и убедили клиентку позвонить сыну, он приехал и увез мать домой. А сотрудники МПО беспрепятственно покинули банк: заявлений в правоохранительные органы на них нет, ЦБ они неподнадзорны, факт мошенничества не доказан.

По словам Дениса Камзеева, мошенники внедряют сложные психологические манипуляции, а если речь идет о серьезных деньгах, буквально борются за клиентов и придумывают невероятно изощренные уловки. Так, в одном крупном банке рассказали «Деньгам», что последним трендом 2021 года является охота за вкладами пенсионеров, недавно потерявших родных и в связи с этим находящихся в подавленном эмоциональном состоянии. В банке было уже несколько случаев с попыткой мошенничества в отношении людей, которые похоронили своих детей или супругов менее месяца назад. «Подобные совпадения наводят на мысль, что сведения о потенциальных жертвах были получены злоумышленниками из тех же похоронных агентств или других органов, ведущих учет смертей», — сетует собеседник «Денег».

Тонкости психологических атак

Эксперты по информационной безопасности отметили, что были в 2020 году и другие особенности и необычные мошеннические схемы. Так, Евгений Царев указал, что именно в 2020 году наметился тренд «кустовой» работы злоумышленников — в течение 2–3 месяцев шли атаки на клиентов конкретного банка, далее злоумышленники переключались на клиентов другого банка. «В 2020 году было очевидно, что злоумышленники отлично подготовлены и отлично проинформированы относительно методов работы службы безопасности и других подразделений конкретной организации», — соглашается Алексей Сизов. «Возможно, имели место утечки информации, так как злоумышленники обладали достаточно полной информацией», — предположил Евгений Царев.

Собеседник, знакомый с ситуацией в ЦБ, подтвердил «Деньгам» подобный «кустовой» характер работы злоумышленников, и это, по его словам, связано



действительно с утечками, но не из банков — утечки были из двух страховых компаний. Еще в августе 2020 года ЦБ сообщал об утечке данных 55 тыс. карт клиентов маркетплейса Joom. В базе есть данные первых шести и последних четырех цифр номеров карт, сроки их действия, ФИО, телефоны и адреса проживания. В том числе эти данные, по словам собеседника «Денег», дали возможность целенаправленно «бомбить» клиентов определенных банков.

Второй тренд — повторные атаки. По словам Алексея Сизова, звонки были именно тем гражданам, которые раньше уже звонили в попытке вывести средства (неважно, успешно или неуспешно). Злоумышленник заявлял, что расследует предыдущий инцидент, знал подробности того звонка, отдельные детали. «Тем самым мошенник входил в доверие к потенциальной жертве и получал от нее сведения, необходимые для хищения денежных средств», — указывает Алексей Сизов. Эксперты указывают, что часто повторно звонящий представлялся сотрудником правоохранительных органов. При этом в 2020 году действительно имел место прозвон жертв мошенников сотрудниками правоохранительных органов, что сделало мошеннический скрипт максимально правдоподобным.

Как защитить пенсионеров

Для банков пенсионеры — клиенты из зоны риска. По словам Станисла-

ва Павлушина, сотрудников отделений особо инструктируют по поводу работы с клиентами 60+, причем инструкции обновляются раз в две недели минимум. Однако все, что есть у сотрудников банка — сила убеждения: отказать в выдаче вклада, даже если очевидны мошеннические действия в адрес клиента, но он настаивает, банк не может.

По словам партнера коллегии адвокатов Pen & Rare Станислава Данилова, банк в отношении своего клиента не вправе выполнять никакую регуляторную функцию. Отношения клиента и банка заключаются в том, что первый приносит свои деньги, а второй хранит эти деньги и по требованию клиента выдает или перечисляет их третьему лицу. Банк не может проверять расходы клиента и, тем более, оценивать их обоснованность, указывает эксперт, он не вправе отказывать клиенту, даже если сотруднику банка показалось, что снятие наличных является неразумным.

«С трудом могу себе представить ситуацию, когда на банк были бы возложены функции перепроверки того, действует ли его клиент по понуждению или в состоянии аффекта», — рассуждает Станислав Данилов. Поэтому противодействие мошенникам не задача и не компетенция банков — для этого есть суды и полиция, а отказ в выдаче собственных средств абсолютно незаконен, считает эксперт.