Розв’яжи свою проблему з усмішкою

Продаю диван, а покупець хоче дані моєї картки

Як безпечно продавати й купувати на сайтах оголошень



Max Paradox

Продаю диван, а покупець хоче дані моєї картки

Як безпечно продавати й купувати на сайтах оголошень

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384905937

ALL-IN Rafał Płonkowski



ЗМІСТ

INTRO 5

Розділ 1 - Коли звичайне оголошення перетворюється на пастку 10

Розділ 2 - Чому шахрай звучить переконливіше за власний здоровий глузд? 19

Розділ 3 - Сім тривожних сигналів, через які варто зупинити угоду 30

Розділ 4 - Хибне відчуття безпеки, або Як ми самі полегшуємо шахраєві роботу 40

Розділ 5 - Не кожна вигідна пропозиція справді вигідна, або Як купувати, не вимикаючи здорового глузду 51

Розділ 6 - Продавець теж має бути обережним, або Як не віддати гроші разом із товаром 61

Розділ 7 - Безпечна оплата, або Чому гроші не повинні подорожувати під чесне слово 71

Розділ 8 - Не потрібно бути ввічливим за будь-яку ціну, або Мистецтво завершувати підозрілі розмови 81

Розділ 9 - Угода під контролем, або Від першого повідомлення до останнього підтвердження 93

Розділ 10 - Цифровий детектив без лупи, або Як перевіряти інформацію, перш ніж повірити оголошенню 102

Розділ 11 - Посилання на гроші чи посилання на неприємності? Як розпізнавати фальшиві повідомлення та платіжні сторінки 112

Розділ 12 - Твій обліковий запис - не спільна роздягальня, або Як захистити доступ до сайтів оголошень та інтернет-банкінгу..... 121

Розділ 13 - Посилка прибула, але реальність забула про опис. Як вирішувати суперечки після покупки 131

Розділ 14 - Поки шахрай не зник із грошима. Що робити, коли підозріла угода перетворюється на реальну загрозу 142

Розділ 15 - Коли шахрайство має кілька поверхів, або Складні випадки, у яких звичайної обережності недостатньо.....152

Розділ 16 - Коли обережність програє реальності, або Що робити, якщо немає часу, знань чи ідеальних умов.....163

Розділ 17 - Мене ошукали. І що тепер? Як повернути контроль, коли лихо вже сталося 174

Розділ 18 - Безпечні покупки без щоденної параної, або Як зберегти хороші звички 184

Розділ 19 - Коли здоровий глузд іде у відпустку, або Як розпізнати повернення старих помилок 195

Розділ 20 - Продавай диван, а не власний спокій. Як самостійно ухвалювати безпечні рішення 206

INTRO

Ти виставляєш диван на продаж. Фотографії зроблено, ціна розумна, опис чесний. Навіть подушки розкладено так, щоб вони виглядали задоволенішими життям, ніж ти в понеділок уранці. Минає сім хвилин, і надходить повідомлення. Покупець налаштований рішуче, не торгується, не запитує про розміри, його не цікавить ані колір, ані той факт, що лівий підлокітник пам'ятає ще попереднього власника. Він хоче купити негайно. Має лише одне прохання: тобі потрібно перейти за надісланим посиланням, ввести дані картки й підтвердити отримання грошей.

Цікаво. Ти продаєш диван за шістсот злотих, а хтось поводиться так, ніби щойно запросив тебе обслуговувати міжбанківську розрахункову систему.

І тут починається історія, яка може завершитися трьома способами. Перший: ти розпізнаєш шахрайство, відмовляєшся й повертаєшся до перегляду серіалу. Другий: починаєш підозрювати, що щось не так, але ввічливий покупець настільки вправно пояснює процедуру, що зрештою ти натискаєш на посилання. Третій: за кілька хвилин дивишся на телефон і намагаєшся зрозуміти, чому замість отримання шестисот злотих ти щойно підтвердив операцію, якої зовсім не планував.

Цю книжку написано для того, щоб перший сценарій став твоєю природною реакцією. Без необхідності здобувати докторський ступінь із кібербезпеки, плекати параною чи сприймати кожного, хто зацікавився

вживаним столиком, як учасника міжнародного злочинного синдикату.

Сайти оголошень - чудовий винахід. Вони дозволяють продати речі, які більше не потрібні, знайти вживану техніку за вигідною ціною й передати комусь предмет, який у твоєму домі лише займає місце. Завдяки їм річ може отримати друге життя, а оселя - повернути собі шматочок підлоги. Проблема в тому, що там, де зустрічаються незнайомі люди, гроші, поспіх та інтернет, з'являються й ті, хто вирішив заробляти на чужій довірі.

Деякі шахрайські схеми примітивні. Повідомлення виглядає так, ніби його автоматично переклали з мови, якої автор ніколи не чув, а посилання веде на сторінку з адресою, схожою на пароль, придуманий котом, що прогулювався клавіатурою. Інші схеми значно переконливіші. Шахрай може знати назву популярного сайту оголошень, використовувати його графічне оформлення, імітувати повідомлення кур'єрської компанії або видавати себе за працівника банку. Він уміє говорити спокійно, ввічливо й упевнено. Іноді створює враження людини, яка розуміється на процедурах краще, ніж справжня служба підтримки клієнтів.

Але найважливіше те, що шахраєві зовсім не обов'язково бути геніальним програмістом. Достатньо добре розуміти людей.

Він знає, що продавець радіє, коли швидко знаходить покупця. Знає, що покупець боїться втратити привабливу пропозицію. Знає, що більшість із нас хоче швидко завершити угоду, не здатися надто підозрілою людиною й не ставити запитань, які можуть прозвучати безглуздо. Тому шахрай рідко починає розмову словами: «Доброго дня, я хотів би вкрасти ваші гроші». Натомість він

пропонує зручне рішення, запевняє в безпеці й підказує наступний маленький крок.

Іноді цей маленький крок виявляється найдорожчим натисканням кнопки за всю історію.

Що цікаво, жертвою зовсім не обов'язково стає людина, яка погано розбирається в технологіях. Ти можеш щодня користуватися інтернет-банкінгом, купувати товари через телефон і чудово розуміти, як працюють карткові платежі. І все одно потрапити в пастку в ситуації, коли твоя увага зосереджена на чомусь зовсім іншому. Адже ти не сідаєш за комп'ютер із наміром пройти тренування з виявлення кіберзлочинів. Ти хочеш продати дитячий велосипед, купити вживаний телефон або позбутися шафки, яка вже два роки перекриває доступ до електричної розетки.

Шахрайство використовує саме цю буденність.

Є й інший бік угоди. Покупець також має причини бути обережним. Приваблива ціна, чудові фотографії та запевнення «ідеальний стан, користувалися лише кілька разів» зовсім не означають автоматично, що товар узагалі існує. Трапляються фальшиві оголошення, спроби виманити передоплату, тиск із вимогою заплатити поза офіційною системою, а також посилки, вміст яких має з описом приблизно стільки спільного, скільки фотографія розкішного готелю з ночівлею в комірчині для мітел. Однак не кожна невдала угода є шахрайством. Іноді продавець справді не помітив дефекту, кур'єр переплутав посилки або сторони по-різному зрозуміли домовленості. Уміння відрізняти помилку, суперечку й навмисне виманювання грошей так само важливе, як і здатність розпізнавати підозрілі посилання.

Я не збираюся переконувати тебе, що інтернет - це джунглі, де за кожним оголошенням причаївся злочинець із ноутбуком і зловісним сміхом. Більшість повсякденних угод можна здійснити цілком звичайно й безпечно. Ідеться про щось значно практичніше: навчитися помічати момент, коли нормальна купівля чи продаж починає нагадувати виставу, поставлену кимось, хто хоче отримати контроль над твоїм рішенням.

У цій книжці ми розглянемо, чому так легко повірити повідомленню, яке здається достовірним, як працюють фальшиві підтвердження оплати, що може означати прохання надати код, дані картки чи додаткове підтвердження операції та чому термінове повідомлення нібито від кур'єра не завжди надходить від кур'єра. Ми також розберемося, як безпечно вибирати пропозиції, перевіряти продавців, узгоджувати умови угоди й документувати домовленості так, щоб у разі неприємностей у тебе не залишилося лише листування під назвою «Але ж ви обіцяли».

Ми не будуватимемо відчуття безпеки на одному чарівному правилі. Популярне застереження «ніколи не переходь за посиланнями» звучить ефектно, але саме по собі мало чого навчає. Посилання може вести на справжній сайт або на його бездоганно підготовлену імітацію. Так само не кожне прохання надати додаткову інформацію означає злочин. Значення має контекст: хто про щось просить, навіщо, через який канал, чи можеш ти самостійно перевірити це прохання і що саме підтверджуєш. Безпека полягає не в запам'ятовуванні сотні заборон, а в розумінні кількох механізмів, які знову й знову з'являються в різних формах.

Не менш важливим буде й те, що робити, коли щось уже пішло не так. Адже людині, яка помітила помилку після натискання на посилання, потрібні конкретні дії, а не лекція про те, що слід було бути уважнішою. Залежно від ситуації може знадобитися швидко зв'язатися з банком, заблокувати картку, захистити обліковий запис, зберегти докази або повідомити про випадок відповідні установи. Не кожну втрату вдається компенсувати, але зволікання й сором можуть ще більше погіршити ситуацію. Ніхто не поверне гроші завдяки тому, що три години називатиме себе ідіотом.

А якщо з тобою досі не траплялося нічого подібного? Тим краще. Найдешевший урок про шахрайство - той, за який не доводиться платити власними заощадженнями.

Після прочитання цієї книжки тобі не потрібно переставати довіряти людям. Достатньо перестати сприймати ввічливість, поспіх і професійно оформлене повідомлення як докази надійності. Ти й надалі можеш продавати, купувати, торгуватися й радіти вигідним пропозиціям. Просто перед тим, як виконати незвичну інструкцію, поставиш собі кілька правильних запитань і перевіриш те, що можна перевірити незалежно від співрозмовника.

Адже коли ти продаєш диван, покупця передусім має цікавити диван.

А якщо його більше цікавить номер твоєї картки, варто припустити, що, можливо, він узагалі не шукає, на чому посидіти.

Розділ 1 - Коли звичайне оголошення перетворюється на пастку

Ти виставляєш на продаж кавомашину. Вона працює, виглядає цілком пристойно, а єдиний її недолік полягає в тому, що останнім часом вона частіше слугувала прикрасою кухонної стільниці, ніж пристроєм для приготування напоїв. Ти встановлюєш ціну триста злотих, додаєш фотографії та публікуєш оголошення. Не минає й п'яти хвилин, як з'являється зацікавлений покупець. Він не запитує про марку, технічний стан чи причину продажу. Навіть не намагається виторгувати двадцять злотих, що у світі інтернет-оголошень майже так само незвично, як побачити єдинорога на парковці перед супермаркетом.

Покупець пише, що його все влаштовує. Він хоче негайно заплатити й замовити кур'єра. Надсилає посилання для підтвердження угоди. Сторінка виглядає професійно, містить знайоме графічне оформлення та повідомлення про те, що гроші очікують на отримання. Потрібно лише ввести дані платіжної картки.

На мить ти замислюєшся, навіщо потрібна картка, якщо саме ти маєш отримати гроші. Але покупець відповідає швидко, ввічливо й упевнено. Пояснює, що саме так працює нова платіжна система. Додає, що вже багато разів нею користувався. Насамкінець нагадує, що кур'єр незабаром приїде, тому краще все владнати негайно.

Ти щойно опинився в ситуації, коли перебіг усієї угоди перестав залежати від кавомашини. Найважливішим товаром стала твоя увага.

Чому так легко сплутати зацікавленість із надійністю?

Коли ми щось продаємо через інтернет, то очікуємо певного сценарію. Хтось помічає пропозицію, ставить запитання, ми узгоджуємо умови, відбувається оплата й передача речі. Якщо покупець поводиться ввічливо й заявляє про готовність заплатити, ми автоматично вписуємо його в цей сценарій. Наш мозок не аналізує кожне повідомлення як окремий доказ у кримінальній справі. Він спирається на попередній досвід, розпізнає знайомі закономірності й намагається заощаджувати енергію. Якби ми ставилися до кожної повсякденної розмови як до допиту підозрюваного, звичайні покупки тривали б довше, ніж ремонт квартири.

Шахраї використовують цю природну схильність спрощувати дійсність. Їхні повідомлення часто починаються саме так, як і повинні починатися справжні розмови. Вони запитують про наявність товару, підтверджують зацікавленість, пропонують оплату й доставку. Лише згодом з'являється елемент, який змінює характер угоди: незвичне посилання, вимога надати дані, додаткова плата або необхідність підтвердити якусь операцію.

Варто зрозуміти, що інтернет-шахрайство рідко ґрунтується на одній великій брехні. Значно частіше це послідовність маленьких кроків, кожен із яких здається розумним продовженням попереднього. Спочатку ти погоджуєшся продати річ. Потім - відправити її. Далі - перевірити інформацію. А наприкінці тебе можуть попросити зробити те, на що ти ніколи не погодився б, якби така вимога прозвучала на самому початку розмови.

Це приблизно якби хтось прийшов подивитися твій холодильник, а за десять хвилин переконав тебе, що для його купівлі необхідно отримати доступ до твого банківського рахунку. Якби він почав із такої пропозиції, ти, найімовірніше, просто зачинив би двері. Проте правильно подана історія здатна перетворити абсурд на щось схоже на офіційну процедуру.

Три сторони однієї угоди

У звичайному оголошенні беруть участь щонайменше двоє людей: продавець і покупець. Часто до них долучаються платформа оголошень, платіжний оператор або служба доставки. Кожен із цих учасників має певну роль. Продавець пропонує товар, покупець платить за нього, а інші сторони можуть допомагати з оплатою, спілкуванням або доставкою.

Проблема починається тоді, коли одна людина намагається перебрати на себе ролі всіх інших.

Уяви покупця, який сам надсилає тобі посилання на нібито платіжну систему, сам пояснює, як вона працює, сам запевняє в її безпеці й сам повідомляє, що все вже підтверджено. Уся інформація про угоду надходить з одного джерела. Ти не маєш незалежного підтвердження, але водночас можеш відчувати, ніби береш участь у процесі, який контролюють кілька професійних установ.

Саме тут і ховається одна з найважливіших пасток: ти плутаєш інформацію, отриману від співрозмовника, з інформацією, підтвердженою незалежною системою.

Якщо хтось пише, що заплатив, це ще не означає, що гроші справді переказано. Якщо він надсилає знімок екрана з підтвердженням переказу, ти не можеш бути

впевненим, що документ справжній і що операцію успішно завершено. Якщо ти отримуєш повідомлення, схоже на сповіщення платформи, його потрібно перевірити в офіційному сервісі або застосунку, який ти відкрив самостійно.

Знімок екрана - це картинка. Вона може відображати реальність, але так само може показувати реальність, якої ніколи не існувало. Подібно до того, як фотографія людини поруч із розкішним автомобілем не доводить, що ця машина їй належить. Можливо, вона просто попросила справжнього власника на хвилинку відійти від капота.

Червоний сигнал не завжди світиться червоним

Багато людей очікують, що підозріле повідомлення обов'язково матиме підозрілий вигляд. Мовні помилки, дивні символи, закордонний номер телефону або неприродні формулювання справді можуть бути тривожними сигналами. Однак не варто надто прив'язуватися до образу незграбного шахрая, який пише повідомлення настільки кострубато, що навіть автоматичне виправлення тексту відмовляється співпрацювати.

Сучасні шахрайські повідомлення можуть бути грамотно написаними, ввічливими й пристосованими до конкретного товару. Шахрай може відповідати на твої запитання, згадувати місто, у якому ти живеш, і навіть використовувати подробиці з оголошення. Це не доводить його чесності. Це лише означає, що хтось прочитав твою пропозицію або скористався інформацією, яку ти сам оприлюднив.

Тому замість оцінювання стилю спілкування значно корисніше перевіряти зміст вимог співрозмовника. Чи

справді прохання випливає з узгодженої угоди? Чи необхідна ця дія? Чи можна виконати її в офіційному сервісі замість переходу за надісланим посиланням? Чи розумієш ти, що саме станеться після підтвердження?

Під час продажу речі особливо тривожною є вимога надати повні дані картки, код CVV/CVC, коди авторизації або дані для входу в банківський обліковий запис лише для того, щоб отримати оплату. Звичайний переказ на банківський рахунок не вимагає передавати покупцеві таку інформацію. Офіційні платіжні системи можуть мати власні процедури, але дізнаватися про них слід у перевіреному застосунку чи сервісі, а не з інструкцій незнайомця.

Це не означає, що кожне незвичне прохання автоматично свідчить про злочин. Іноді людина справді не знає правил платформи, користується іншим способом доставки або просто незграбно пояснює свої наміри. Різниця полягає в тому, як вона реагує на спокійну спробу перевірити інформацію. Чесний покупець може втрачати терпіння, але він не повинен вимагати від тебе розкриття конфіденційних даних або підтвердження незрозумілої операції.

Довіра - не безлімітний абонемент

Люди часто ставляться до угод за принципом «або все, або нічого». Або вони комусь довіряють, або вважають цю людину підозрілою. Насправді ж довіру можна надавати поступово й лише в тому обсязі, який справді потрібен.

Ти можеш довіряти співрозмовникові настільки, щоб відповісти на запитання про стан речі. Можеш домовитися про час отримання товару й спосіб оплати.

Але це зовсім не означає, що ти маєш передавати йому інформацію про свою картку, історію банківського рахунку чи коди, які надходять із банку. Одна правильно виконана дія не дає нікому права вимагати наступних.

Припустімо, ти продаєш уживаний фотоапарат. Покупець просить додатково сфотографувати номер моделі та об'єктив. Це зрозуміле прохання, хоча під час фотографування варто стежити, щоб на задньому плані не було документів чи іншої приватної інформації. Потім співрозмовник запитує, чи можеш ти надіслати посилку. Це також цілком відповідає звичайному перебігу угоди. Але коли з'являється вимога увійти до інтернет-банкінгу через сторінку, зазначену в повідомленні, ви перетинаєте межу, яка не має жодного виправдання у продажу фотоапарата.

Отже, межа безпеки проходить не між спілкуванням із незнайомцем і повним мовчанням. Вона проходить між інформацією, необхідною для угоди, і доступом до твоїх грошей та облікових записів.

Варто добре запам'ятати простий принцип: згода на одну дію не означає згоди на все, що співрозмовник вигадає пізніше.

Перша хвилина здорового глузду

Найкорисніше вміння на початку угоди - зупинитися, коли хтось раптом змінює її правила. Тобі не потрібні спеціальні знання, щоб помітити: ви домовлялися про продаж речі, а розмова несподівано перейшла на банківські дані.

Можна провести коротку перевірку за допомогою чотирьох запитань:

1. Що саме я продаю або купую і про які умови ми вже домовилися?
2. Якої нової дії вимагає співрозмовник і чому?
3. Чи можу я самостійно підтвердити необхідність цієї дії в офіційному джерелі?
4. Чим я ризикую, якщо виконаю її без перевірки?

Ці запитання особливо важливі тоді, коли співрозмовник намагається прискорити твоє рішення. Щоб відповісти на них, не потрібно проводити багатогодинне розслідування. Достатньо перервати розмову, відкрити офіційний застосунок і перевірити, чи справді існує зазначена угода або необхідність виконати певну дію.

Якщо повідомлення стверджує, що платіж очікує на отримання, але в офіційній системі ти не бачиш відповідної операції, не намагайся виправити ситуацію, виконуючи чергові інструкції покупця. Спочатку з'ясуй, чи справжнє повідомлення.

Цілком можливо, що покупець почне протестувати. Він може написати, що не має часу, уже заплатив і що твоя поведінка ускладнює просту справу. У такій ситуації достатньо спокійної відповіді: «Я проводжу угоди лише через офіційну систему. Не відкриваю сторонніх посилань для підтвердження платежів».

Тобі не потрібно пояснювати це рішення в п'ятнадцяти повідомленнях. Безпечний продаж - не конкурс на найпереконливішу аргументацію.

Коли на іншому боці справжня людина

Тут потрібно зробити важливе застереження. Надмірна підозріливість може ускладнювати цілком нормальні

угоди. Не кожен покупець, який швидко відповідає, є шахраєм. Не кожен, хто не торгується, готує аферу. Існують люди, яким справді потрібен уживаний комод, які знають, скільки готові заплатити, і зовсім не бажають вести переговори, схожі на парламентські дебати.

Мета полягає не в тому, щоб скласти перелік особистісних рис, за якими можна впізнати злочинця. Такий перелік був би ненадійним. Значно важливіше спостерігати за конкретними діями, пов'язаними з грошима, інформацією та контролем над угодою.

Хороший приклад - особисте отримання товару. Покупець може попросити оглянути річ і запропонувати оплату під час зустрічі. У цьому немає нічого незвичного. Продавець, своєю чергою, може узгодити місце зустрічі, попросити прийти вчасно й чітко визначити умови. Обережність тут полягає у виборі розумного місця, захисті приватності та перевірці того, що оплату справді здійснено, перш ніж віддати товар.

Якщо хтось платить готівкою, можна спокійно перевірити отриману суму. У разі банківського переказу слід переконатися, що кошти фактично зараховано на рахунок, а не покладатися лише на повідомлення чи зображення підтвердження. Коли використовується офіційна система платежів і захисту угод, потрібно дотримуватися її чинних правил та перевіряти статус у власному обліковому записі.

Такі дії не означають, що ти звинувачуєш іншу сторону в нечесності. Це звичайні елементи відповідального обміну.

У ресторані ти не ображаєш офіціанта, коли перевіряєш рахунок. Так само покупець не повинен

почуватися ображеним лише через те, що ти перевіряєш оплату. Хоча, звісно, можна робити це з таким виразом обличчя, ніби щойно викрито міжнародну аферу з продажем уживаної нічної лампи. Тоді атмосфера справді може стати дещо напруженою.

Найважливіша відмінність

У чесній угоді обидві сторони прагнуть обміну: річ за узгоджену оплату. Можуть виникати запитання, переговори й організаційні труднощі, але основна мета залишається зрозумілою.

У шахрайстві річ часто стає лише приводом для виконання зовсім іншої дії. Шахрай може взагалі не бути зацікавленим у купівлі чи продажу будь-чого. Йому потрібні твої дані, гроші, доступ до облікового запису або підтвердження операції. Тому варто звертати увагу не лише на те, що говорить співрозмовник, а й на те, до якої дії він послідовно тебе підводить.

Якщо розмова про вживану кавомашину дедалі менше стосується кавомашини й дедалі більше - твого банку, напрямок явно змінився.

Коли наступного разу отримаєш повідомлення від надзвичайно рішучого покупця, не потрібно автоматично припускати найгірше. Можеш відповісти, узгодити подробиці й спокійно продовжувати продаж. Але збережи за собою право самостійно перевіряти кожну дію, яка стосується твоїх грошей або конфіденційної інформації.

Хороший покупець хоче завершити угоду. Шахрай хоче, щоб ти перестав ставити запитання.

І саме тому кілька розумних запитань можуть бути цінніші за найсучасніший антиспамовий фільтр.

Розділ 2 - Чому шахрай звучить переконливіше за власний здоровий глузд?

На годиннику 21:43. Ти сидиш на дивані, переглядаєш повідомлення й розмірковуєш, чи варто ще заварювати чай, якщо вже скоро потрібно лягати спати. Раптом телефон сповіщає про нове повідомлення. Хтось хоче купити твій уживаний смартфон. Ціна становить вісімсот злотих, а зацікавлений покупець заявляє, що готовий негайно заплатити.

За звичайних обставин ти прочитав би повідомлення, відповів і повернувся до своїх справ. Але цього разу розмова стрімко набирає обертів. Покупець пише, що йому потрібна швидка доставка, оскільки телефон призначений на подарунок. Запевняє, що оплату вже здійснено, але система вимагає додаткового підтвердження. За мить він надсилає знімок екрана, а потім нагадує, що угоду можуть скасувати, якщо ти не завершиш процедуру протягом кількох хвилин.

Тебе не назвеш особливо довірливим. Ти вмієш користуватися інтернетом і зовсім не збираєшся роздавати гроші випадковим людям. І все ж починаєш діяти швидше, ніж зазвичай ухвалюєш рішення.

Чому?

Тому що шахрай намагається переконати тебе не лише аргументами. Він намагається вплинути на умови, за яких ти ухвалюєш рішення.

Поспіх змінює спосіб мислення

Уяви дві ситуації. У першій хтось запитує, чи хотів би ти ввести дані картки на незнайомому сайті, щоб отримати гроші за проданий телефон. Ти маєш час подумати. Найімовірніше, така пропозиція здасться тобі підозрілою.

У другій ситуації тобі повідомляють, що покупець уже заплатив, кур'єр чекає на підтвердження, а система автоматично завершить угоду через п'ять хвилин. Ти вже не аналізуєш спокійно зміст усієї процедури. Натомість думаєш, що потрібно зробити, аби не втратити продаж.

Це суттєва різниця. Відчуття терміновості здатне перемістити увагу із запитання «Чи це безпечно?» на запитання «Чи я встигну?».

Шахраї чудово розуміють цінність такої зміни. Саме тому вони використовують повідомлення, які натякають, що вигідна пропозиція ось-ось зникне, платіж буде відкликано або можливість отримати гроші закінчиться. Вони не завжди вдаються до прямих погроз. Іноді достатньо ввічливого нагадування: «Будь ласка, підтвердьте швидше, бо я не можу довше чекати».

У справжніх угодах також трапляються часові обмеження. Покупець може мати лише один вільний вечір, а продавцеві іноді потрібне швидке рішення. Сам по собі поспіх не є доказом шахрайства. Особливо небезпечним він стає тоді, коли хтось використовує його, щоб змусити тебе виконати дію, якої ти не розумієш або не можеш незалежно перевірити.

Найпростіша відповідь така: не дозволяй чужим термінам замінювати твою власну оцінку безпеки.

Якщо угода вимагає незнайомої дії, пов'язаної з грошима, зупинися. Навіть якщо співрозмовник стверджує, що залишилося три хвилини. Втрата

можливості продати вживаний телефон завдасть менше шкоди, ніж втрата коштів із банківського рахунку.

Ба більше, чесна угода, яка не може витримати кількох хвилин, необхідних для перевірки, найімовірніше, і без того заслуговує на додаткові роздуми.

Авторитет, який ніхто не перевірив

Ще один спосіб завоювати довіру - посилатися на установи. Шахрай уже не говорить лише від власного імені. Він стверджує, що представляє платформу оголошень, платіжний відділ, кур'єрську компанію або банк. Використовує назви, логотипи й терміни, які повинні створювати враження офіційної процедури.

Люди зазвичай сприймають повідомлення від установ серйозніше, ніж випадкові повідомлення від незнайомців. І це зрозуміло. Банк справді може надсилати важливу інформацію, платформа може вимагати певних дій, а кур'єру іноді потрібні додаткові дані для доставки посилки.

Проблема полягає в тому, що сама заява про представництво певної установи не підтверджує особу відправника.

Повідомлення з підписом «Відділ безпеки» не стає автоматично безпечним. Логотип компанії можна скопіювати. Ім'я відправника може вводити в оману, так само як і номер телефону, що відображається на екрані. Навіть правильне знання твого імені та подробиць оголошення не доводить, що ти розмовляєш з уповноваженим працівником.

Шахрай може написати: «Відповідно до процедури платіжного оператора необхідно підтвердити особу». Звучить серйозно. Особливо якщо додати інформацію

про безпеку угоди, номер звернення та запевнення, що всі дії є стандартними.

Однак професійна термінологія не доводить професійного походження повідомлення. Абсурдну вимогу можна сформулювати дуже елегантно. Речення «Для завершення переказу коштів просимо авторизувати списання з рахунку» все одно може означати, що хтось хоче забрати твої гроші. Костюм, у який вбрали нечесне прохання, не змінює його сутності.

Тому справжність повідомлення слід перевіряти поза каналом, зазначеним підозрілим співрозмовником. Якщо хтось стверджує, що представляє платформу, самостійно відкрий її офіційний застосунок. Якщо називається працівником банку, заверши розмову й зв'яжися з банком через номер або застосунок, які тобі відомі з надійного джерела.

Не користуйся номером, який надала людина, чию особу ти саме намагаєшся перевірити. Це було б приблизно так само, як запитати незнайомця, чи він шахрай, а потім визнати його відповідь «звісно, ні» достатнім підтвердженням.

Ввічливість, яка дорого коштує

Не всі маніпуляції ґрунтуються на страху. Деякі використовують наше гарне виховання.

Покупець може бути надзвичайно приємним. Пише повними реченнями, перепрошує за пізню годину, дякує за відповіді й терпляче пояснює свої очікування. Згадує, що шукає подарунок для близької людини, нещодавно переїхав до іншого міста або що йому дуже важливо швидко отримати товар.