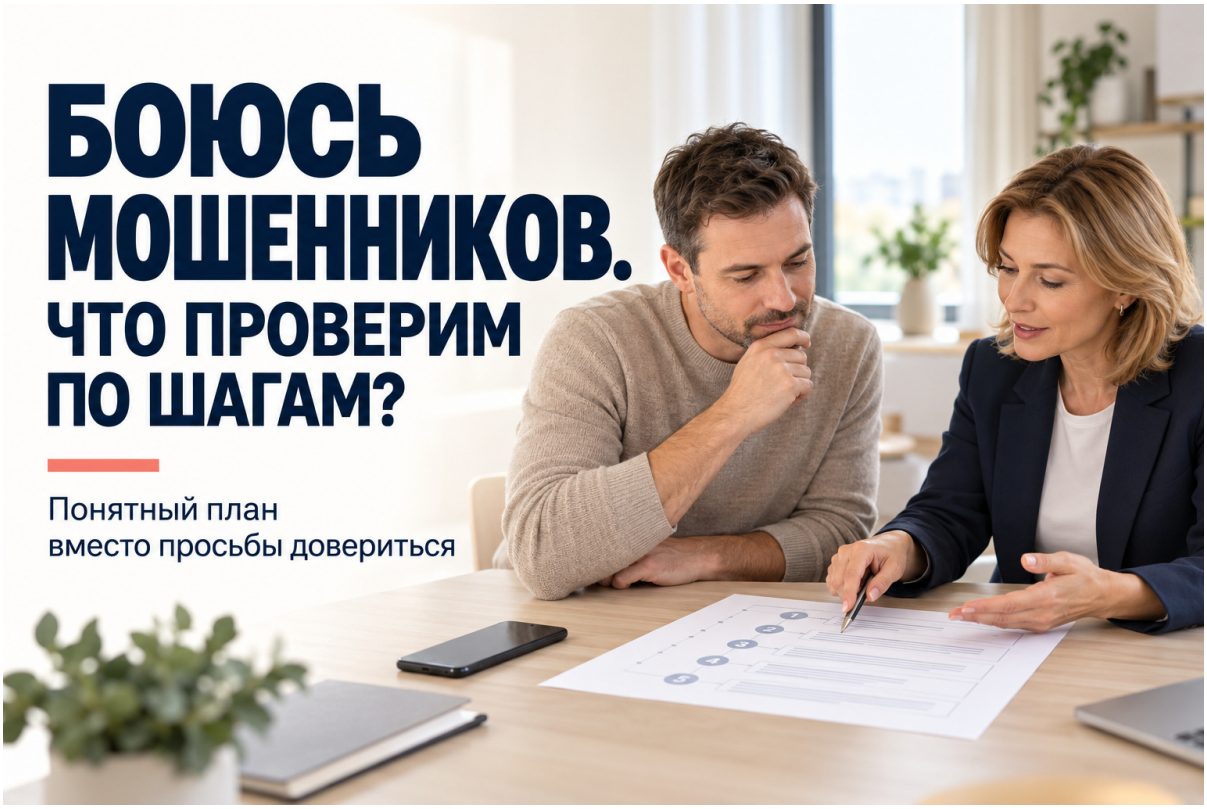
Страх мошенничества: вопросы и проверяемые действия

Замените просьбу довериться прозрачным планом проверки. Разделите опасение, наблюдаемый факт, независимый источник ответа и оставшуюся неопределённость.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Фёдора и Вадима, шесть шагов, 18 проверок, карта четырёх вопросов, журнал ответов и отдельный чек-лист при спорном сообщении.

Коммуникация и организация проверок. Гайд не устанавливает виновность, не подтверждает подлинность документов и не гарантирует безопасность или возврат денег.

Тревога должна получить конкретный адрес

Клиент боится обмана, просит объяснить процедуру или получил сообщение, которое не совпадает с согласованными условиями.

Состояние	Первый шаг	Не подменять ответ
Общая тревога	Понять конкретный вопрос	Стажем агента
Есть несоответствие	Зафиксировать факт и проверить источник	Общим «всё нормально»
Требуют код или перевод	Остановить сомнительное действие	Просьбой поторопиться

Что записать до успокоения клиента

• Точная реплика и событие.

• Источник обращения и время.

• Ранее согласованные условия.

• Чем новый запрос отличается.

• Независимый канал нужного участника.

• Исполнитель, следующий вопрос и связь.

Событие, срочное действие и предмет проверки

1. Уточните событие за опасением

Попросите клиента назвать непонятный или тревожащий момент. Различите общий страх, найденное несоответствие и требование немедленно выполнить финансовое действие.

Готово: Есть конкретный вопрос или событие.

Не делайте так: Спорить с тревогой через репутацию агента.

2. Остановите сомнительное действие

При неизвестном запросе перевода или кода не убеждайте продолжать ради сохранения объекта. Если доступ или деньги уже переданы, нужна быстрая связь с банком через официальный канал и обращение по обстоятельствам.

Готово: Покупатель не выполняет спорную инструкцию вслепую.

Не делайте так: Просить дополнительный перевод для отмены первого.

3. Разделите четыре предмета проверки

Назовите участников и полномочия, объект и документы, основание и получателя платежа, порядок подтверждения изменений. По каждому пункту нужен свой ответ.

Готово: Общее «всё проверить» разбито на задачи.

Не делайте так: Считать надёжный банковский интерфейс подтверждением основания платежа.

Какое действие пока нельзя считать согласованным

Независимый источник и предел ответа

4. Выберите независимый источник

Не используйте только телефон или ссылку из спорного сообщения. Уточните контакт по известному официальному каналу или ранее подтверждённому маршруту и определите компетентного исполнителя.

Готово: Проверка не замкнута на неизвестном отправителе.

Не делайте так: Позвонить по присланному номеру и считать личность установленной.

5. Запишите ответ в его границах

Сохраните выполненное действие, источник и точную формулировку. Отдельно отметьте слова стороны и подтверждённые факты. Один результат не закрывает остальные вопросы.

Готово: Клиент видит, что известно и что нет.

Не делайте так: После одного ответа написать «рисков больше нет».

6. Верните клиенту понятный следующий шаг

Попросите пересказать порядок дальнейших действий. Назначьте контрольную связь даже без готового результата. Обязательства по подписанным документам рассматривайте отдельно со специалистом.

Готово: Есть конкретный вопрос и ответственный.

Не делайте так: Считать молчание клиента подтверждением понимания.

Что ещё не подтверждено

Фёдор и Вадим: неизвестный запрос на 120 000 рублей

Вымышленному Фёдору по квартире АШ пришёл запрос на 120 000 рублей от неизвестного «помощника». Получатель отличается от проекта платежа. Ранее такой перевод не согласовывали; деньги не отправлены.

Пункт	Что зафиксировано	Предел знания
Канал	Неизвестный номер	Личность отправителя не установлена
Требование	120 000 рублей срочно	Основание не подтверждено
Получатель	Отличается от обсуждавшегося	Связь с продавцом неизвестна
Действие Фёдора	Не переводил и не сообщал коды	Не было спорной оплаты
Ответ Вадима	По согласованному каналу: не просил платёж	Это конкретный ответ продавца
Осталось	Источник сообщения и дальнейшие действия	Нет гарантии безопасности всей сделки

Срочность сообщения не стала основанием платежа. Агент сохранил расхождение, получил отдельный ответ Вадима и не объявил продавца виновным либо всю сделку проверенной.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Наверное, родственник, платите»	«Получатель и основание не подтверждены»
«Позвонил по их номеру, всё ясно»	«Нужен независимый источник контакта»
«Продавец ответил, рисков нет»	«Получен его ответ по одному запросу»

От опасения к проверяемому действию

Вопрос	Нужное действие	Чего не обещать
Общий страх	Объяснить этап и уточнить опасение	Отсутствия любых рисков
Новый получатель	Сверить основание и полномочия	Законности по виду карты
Неизвестный контакт	Проверить независимым маршрутом	Личности по аватарке
Запрошен код	Не сообщать, уточнить официальный канал	Что это обычная проверка
Нет ответа специалиста	Сообщить статус и следующую связь	Готового вывода к случайному сроку
Деньги уже отправлены	Срочно связаться со своим банком	Обязательного возврата

Перед следующим объяснением покупателю

1. Какое действие предлагается и на каком основании?
2. Не зависит ли канал проверки от спорного сообщения?
3. Какой результат реально получен и что остаётся неизвестным?

18 проверок разговора о риске

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Уточнить тревожащий факт

- [ ] **Выслушать реплику.** Опасение записано. Не обесценивать страх.
- [ ] **Назвать событие.** Есть точное требование. Не подменять факт впечатлением.
- [ ] **Уточнить канал.** Источник и время сохранены. Не доверять только знакомому имени.
- [ ] **Сверить условия.** Отличие видно. Не считать новое сообщение согласованием.
- [ ] **Разделить срочность.** Основание срока известно или нет. Не усиливать чужое давление.
- [ ] **Уточнить исполнение.** Известно, отправлены ли деньги. Не пропустить необходимость срочной реакции.

Организовать независимую проверку

- [ ] **Остановить спорное действие.** Коды не передаются. Не просить продолжать ради объекта.
- [ ] **Выбрать контакт.** Источник независимый. Не замкнуть проверку на отправителе.
- [ ] **Назвать роль.** Понятно, кто отвечает. Не путать агента и специалиста.
- [ ] **Уточнить основание.** Назван вопрос о платеже. Не считать интерфейс доказательством.
- [ ] **Ограничить сведения.** Доступ к записи обоснован. Не публиковать персональные данные.
- [ ] **Сохранить открытое.** Неизвестное отмечено. Не назначать виновного по подозрению.

Сообщить результат

- [ ] **Записать действие.** Видно, что выполнено. Не выдать намерение за проверку.
- [ ] **Назвать источник.** Ответ атрибутирован. Не превращать слова стороны в общий вывод.
- [ ] **Ограничить вывод.** Он относится к вопросу. Не обещать всю сделку без рисков.
- [ ] **Проверить понимание.** Клиент пересказал следующий шаг. Не считать молчание согласием.
- [ ] **Назначить связь.** Есть ответственный и предмет. Не обещать чужой срок.
- [ ] **Разделить последствия.** Договорные вопросы адресованы специалисту. Не отменять обязательства автоматически.

Карта четырёх вопросов покупателя

Не записывайте здесь пароли, коды и полные платёжные данные. Для карты достаточно задачи, статуса и ответственного.

Объект: _____ Ситуация: _____

Предмет	Какой вопрос открыт	Источник / исполнитель
Участники и роли		
Объект и документы		
Основание платежа		
Подтверждение изменений		
Другое опасение		

Что установлено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Открытый вопрос / исполнитель: _____

Журнал фактов и полученных ответов

Отдельно отмечайте наблюдаемый факт, слова стороны и вывод специалиста. Не расширяйте результат одной проверки на всю сделку.

Факт / действие / дата	Ответ / источник / предел	Осталось / исполнитель / связь

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Новый перевод требуют ради сохранения объекта. не выполняйте спорную инструкцию до прояснения.

Проверку предлагает только тот же неизвестный отправитель. найдите независимый официальный канал.

Просят пароль или одноразовый код. не передавайте их участникам разговора.

Слова продавца превратились в заключение обо всём. верните точный предмет ответа.

Деньги или доступ уже переданы. свяжитесь со своим банком без ожидания редакции резюме.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Фёдору о спорном запросе

Фёдор, спорный перевод не выполнен. Вадим по согласованному каналу сообщил, что не запрашивал его. Личность отправителя пока неизвестна. Это не подтверждение безопасности всех остальных условий. Отдельно уточняем дальнейшие действия по сообщению и согласованный порядок расчёта.

Первое действие после чтения

Выберите один открытый вопрос покупателя. Запишите факт, независимый источник ответа и исполнителя. Сообщите клиенту, что будет проверено и чего этот результат не установит.

Исполнитель / независимый канал: _____

Предмет следующей связи: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель не понимает, что уже проверено?

Проверьте, как вопросы превращаются в задачи с исполнителем, понятным статусом и обратной связью.

Проверить сопровождение клиента →

17.10.2026 прочитано предупреждение Банка России от 28.09.2026: при сомнительном сообщении контакт проверяют независимо по официальному источнику. Конкретные действия выбирают по фактической ситуации.

Банк России: подозрительное сообщение с просьбой перезвонить, 28.09.2026

Реплики, которые показывают процесс

Доверие поддерживает понятное действие. Личные обещания агента не заменяют ответ по документам, полномочиям или платежу.

Если средства уже перечислены или доступ передан, не задерживайте обращение в банк ради заполнения этой карты. Не обещайте возврат и не предлагайте новые переводы для отмены.

Общая тревога

«Какой момент в этой покупке для вас сейчас самый непонятный? Разделим его на конкретные вопросы».

Новая инструкция

«Она отличается от согласованных условий. Пока не выполняйте её; сначала уточним источник и основание».

Ответ получен частично

«По этому пункту есть такой ответ. Следующий вопрос ещё у такого исполнителя».

Клиент не готов продолжить

«Какой ответ нужен вам для решения? Уточним, возможно ли получить его подходящим способом».

Как проверить резюме нейросетью

Передайте обезличенные факты без документов, реквизитов, кодов и паролей. Нужна проверка логики текста, а не определение виновного.

Известно	Лишний вывод	Точный статус
Пришёл другой номер	Это родственник продавца	Личность неизвестна
Назван новый получатель	Перевод согласован	Основание требует проверки
Вадим не просил платёж	Вся сделка безопасна	Есть ответ по запросу
Клиент замолчал	Он всё понял	Нужно уточнить понимание

Сверьте каждое утверждение с журналом действий. Если модель придумала положительный ответ, выполненную проверку или обещание возврата, удалите это.

Промпт

«Раздели факты, слова сторон, неизвестное и следующий вопрос. Найди выдуманные проверки и общие гарантии. Предложи короткое резюме покупателю. Не определяй, кто мошенник, и не подтверждай подлинность документов».