



Мошенничество в аптеках

В рамках настоящей публикации не будет идти речь о таком явлении как воровство в аптечных учреждениях: столь важная и интересная тема требует отдельной, обстоятельной и развернутой дискуссии. Мы также не будем говорить о таких страшных и драматических ситуациях, когда преступники предлагают передать им выручку под угрозой применения какого-либо оружия и с демонстрацией такового. Не будут обсуждаться и SMS из серии «мам, скинь денег на этот номер», массово рассылаемые на личные мобильные телефоны, так как подобные схемы никак не связаны именно с деятельностью аптечного учреждения. Здесь и сейчас мы поговорим исключительно о наиболее распространенных мошеннических действиях, совершаемых непосредственно в аптеке и направленных на опустошение ее кассы...

Говоря о мошенничестве, целесообразно обратить внимание читателя на аспекты из области психологии. Во-первых, мошенничество может быть успешно реализовано в отношении далеко не всех представителей социума: есть люди более подверженные уловкам преступников, а есть те, кого обмануть практически невозможно. И эту грань между двумя группами людей преступники очень хорошо чувствуют, и изначально выбирают именно того индивидуума, которого действительно реально перевести в категорию потерпевшего. Самым важным здесь является то, что нашу готовность быть обманутыми, как правило, отчетливо демонстрируем мы сами своими действиями и своим поведением...

Во-вторых, в аптечном учреждении основой успеха мошенников являются невнимательность, наивность и очень часто усталость сотрудников первого стола (особенно под конец рабочей смены). Именно эти качества провизора обеспечивают быстрое, удачное и беспрепятственное изъятие денежных средств из кассы аптеки.

В-третьих, мошеннические операции совершаются на определенном эмоциональном фоне, выражающемся в создании преступниками каких-либо экстренных ситуаций: спешки, аврала и форс-мажора. Кстати, здесь же применяется и так называемое «забалтывание, заговаривание» будущей жертвы.

По моим скромным наблюдениям на уловки мошенников гораздо чаще попадают молодые, начинающие сотрудники аптеки и гораздо реже этим уловкам подвержены те, кто имеет опыт работы за первым столом. Более того, опытные сотрудники первого стола, как правило, определяют возможных преступников с одного взгляда, и последние очень хорошо это чувствуют, отказываясь от своих помыслов.

Настоящая публикация подготовлена для публикации в Казахском фармацевтическом вестнике. Но, я надеюсь, что читатели газеты простят меня за то, что все примеры будут приводиться в российских рублях. Итак, как это бывает?

«Засвет» крупной купюры - популярный и относительно простой прием, применявшийся успешно еще в советские времена. Данный прием всем хорошо известен и сегодня редкий фармацевт не знает о нем. Но, еще реже встречается аптека, в которой кто-либо из сотрудников хотя бы раз в жизни не попадался на такую уловку. Смысл ее заключается в том, что преступник, демонстрируя крупную купюру сотруднику первого стола, просит его отпустить какие-то препараты, затем передумывает и останавливает свой выбор на другом. Тем самым искусственно создается ситуация «забалтывания и аврала» с купюрой в руках, которую мошенник незаметно прячет в карман. Ну а далее «предприимчивый» посетитель аптеки будет горячо убеждать первостольника в том, что он передал оплату за товар, демонстрируя при этом пустой кошелек. Не исключено, что тут же рядом окажется «независимый» свидетель, который, конечно же, подтвердит, что купюра была передана. Таким образом, мошенник остается и при своих деньгах и при «сдаче» со своих денег.

Нередко в аптеке злоумышленник может разыграть ситуацию, при которой он якобы старается «помочь» первостольнику в момент размена денег: «засветив» в руках крупную купюру (к примеру, 1000 рублей), мошенник просит отпустить ему препарат стоимостью, к примеру, 137 рублей, и проинтервьюит при этом: «Отсчитывайте мне 900 рублей, а я вам сейчас найду 37 мелочью». Отдавая обещанную провизору сумму, мошенник тут же ловко прячет 1000-рублевую купюру и утверждает, что уже передал ее в качестве оплаты, забирая и сдачу, и покупку.

Конечно, действенность описанной схемы мошенничества для нас кажется весьма сомнительной, но в реальной жизни все это выглядит настолько естественно, что нему-

дрено каждому из нас «попасть на удочку» ловкого манипулятора. В доказательство этому могу с полной уверенностью сказать, что тысячи коллег уже прошли эту школу. Посоветовать в данной ситуации можно только одно: взять за правило - не отсчитывать сдачи и не выдавать покупку потребителю до тех пор, пока не будет получена от



него оплата. Или, как говорят специалисты, соблюдать порядок кассовых операций. Да, и в спорных ситуациях не стесняться продемонстрировать свою готовность закрыть аптеку и снять кассу!

«Лом» купюр. Мошенники, практикующие данный метод, безусловно, занимают верхнюю позицию в иерархии тех, кто зарабатывает себе на жизнь изъятием денег у незадачливых людей с помощью ловкости рук. Многих из нас поражают возможности профессиональных иллюзионистов, имеющих сноровку тасовать колоду игральных карт одной рукой или демонстрировать иные, не менее впечатляющие трюки. Так вот, «лом» помимо психологической составляющей имеет отношение и к качеству, как ловкость рук. Это определенным образом усиливает, направленные на совершенствование мастерства. Вариантов того, как «ломают деньги» и облегчают кассу достаточно, остановимся на наиболее популярных:

• Мошенник просит разменять несколько мелких купюр на крупную из кассы. К примеру, он предлагает десять купюр по 500 рублей в обмен на купюру из кассы в 5000 рублей. В аптеках, особенно в разгар рабочего дня, достаточно часто наблюдается потребность именно в мелких денежных единицах, и сотрудники нередко идут на такой обмен.

И вот злоумышленник передает сотруднику первого стола пачку своих 500-рублевых купюр для обмена на купюру в 5000 рублей. Фармацевт их пересчитывает и видит, что в пачке не хватает одной купюры в 500 рублей, о чем и заявляет мошеннику. Последний не возражает и просит передать ему его деньги для пересчета. После этого **демонстративно и обязательно на виду их пересчитывает** и признает правоту фармацевта. Мошенник с извинениями и, опять же, **демонстративно** докладывает в пачку 500 рублей и возвращает фармацевту. Сотрудник первого стола уже не делает собственный пересчет: ведь он видел все своими глазами и...отдает купюру в 5000 рублей! Смысл в том, что в момент демонстративного пересчета, с помощью ловкости рук, мошенник у всех на глазах изъясил из пачки

1500-2000 рублей и, конечно, остался в выигрыше!

• Возможен и другой сценарий. Мошенник покупает недорогой лекарственный препарат, к примеру, стоимостью в 130 рублей и расплачивается купюрой в 5000 рублей. Фармацевт отсчитывает сдачу в размере 4870 рублей. Мошенник сразу же, не отходя от кассы и не убирая деньги ни на секунду из поля зрения фармацевта, демонстративно пересчитывает сдачу и в ней, оказывается, не хватает 500 или 1000 рублей. «Лом» произошел профессионально и на глазах фармацевта! В подобной очевидной ситуации, как правило, сотрудник первого стола признает свою на самом деле отсутствующую ошибку и выдает из кассы мошеннику недостающую сумму.

Кстати, в одной из московских аптек произошел случай, когда используя поддельное удостоверение спецслужб и якобы в рамках оперативно-розыскных мероприятий, мошенник зашел в помещение аптеки и в присутствии персонала под предлогом поиска фальшивой купюры просмотрел всю наличность, имеющуюся в кассе. «Фальшив-

ка», конечно же, не нашлась, а недостача в кассе не в малом объеме обнаружилась только после закрытия аптеки и после подсчета выручки.

Социальная инженерия. Термин «социальная инженерия» в большей степени употребляется применительно к мошенничеству в области компьютерных технологий, но этот термин я позаимствовал у «айтишников». Так как он достаточно точно характеризует определенные виды мошеннических атак и в аптечном ритейле.

Атакам подобных видов подвергаются аптеки, принадлежащие преимущественно к крупным и средним сетевым структурам. Смысл «социальной инженерии» заключается в том, что сотрудников аптеки провоцируют на передачу выручки третьему лицу или, к примеру, возникает необходимость совершения безналичного перевода на стороннюю банковскую карту или банковский счет (конечно, если такая возможность у аптеки имеется, о чем мошенники прекрасно осведомлены).

Для успеха подобных операций требуется знание большого объема внутренней информации, которая кропотливо собирается преступниками в различных источниках, а также через «внутренних» информаторов в организации, которую и планируется «атаковать».

Итак, в аптеке раздается телефонный звонок. Неизвестный на том конце провода сообщает, что в офисе аптечной сети идет выемка документов и задержание силами какой-либо грозной и авторитетной государственной службы... Мошенник просит не звонить в офис, а также на личные мобильные телефоны сотрудникам офиса, чтобы не усложнять ситуацию.

Сотрудники аптеки вполне справедливо могут поинтересоваться: а кто собственно позвонил? Легенда может трактоваться по-разному и совершенно невероятно, но обычно позвонивший мошенник представляется братом-другом-соседом-доверенным лицом кого-либо из авторитетных руководителей организации, к примеру, генерального или коммерческого директора. И якобы уважаемый руководитель аптечной сети попросил связаться с аптеками и срочно «собрать» выручку для экстренного решения имеющихся проблем. Посему необходимо немедленно «снять» кассу и ждать человека из офиса, который для достоверности придет с печатью и официальными бланками организации...

Продолжение следует...

Ярослав Шульга,
бизнес-тренер, консультант

ЭМОПИУМ

Кремовый гель для мытья Эмолиум

- это комплексный эмомент, рекомендуемый для ежедневной гигиены чувствительной, сухой и склонной к раздражению кожи. Нежно и эффективно моет кожу, не нарушая ее эпидермального липидного барьера. Не раздражает и не вызывает сухость кожи. Обладает очень хорошими увлажняющими свойствами.

Применение:

Ежедневная гигиена чувствительной, сухой и склонной к раздражению кожи.

Способ применения:

Нанести небольшое количество препарата на ладони и распределить гель по влажной коже тела. Ополоснуть водой. Кожу не вытирать, а слегка промокнуть полотенцем.



ТОО "ПАИР-РВ"

Официальный дистрибьютор "Emolium" (Sanofi Франция) телефон для справок:
г. Алматы: 8(727)2378241, 2378231; г. Павлодар 8(7182)328204; г. Шымкент: 8(7252)603417, 575926
e-mail: proff-kz@mail.ru

www.emoluim.kz