Игра «Ситуационный центр управления».

Описание: Ситуативная игра по защите себя от финансового мошенничества

Цель: сформировать представление о видах финансового мошенничества   
и способах реагирования на них

Что необходимо: спикер, текст игры, группа людей (участники разбиваются на 2 группы. Для каждой группы задается по 11 ситуаций)

**Ситуация 1.**

Екатерина Станиславовна с выходом на пенсию начала рисовать картины   
и хочет продать первую нарисованную картину через сайт объявлений в интернете. С ней связался заинтересованный покупатель и готов перевести деньги   
ей на банковскую карту.

Екатерина Станиславовна обрадовалась первому покупателю.

Покупатель попросил ее сообщить номер карты, срок действия, имя держателя на английском языке, а также трехзначный код на оборотной стороне карты. Он уверенно добавил в разговоре, что так деньги точно дойдут.

Ваши действия?

*Ответ: Такой подход должен вас насторожить — для перевода денег достаточно знать только номер карты. Все остальные запрашиваемые данные – точно излишние. Они не требуются для осуществления перевода Вам на карту. Для перевода денег покупателем на Вашу банковскую карту ему достаточно знать только ее номер. И наоборот, еслиВы передадите запрашиваемые данные по платежной карте, то рискуете остаться без денег. Мошенники смогут легко расплатиться Вашей картой в интернет-магазине.*

**Ситуация 2.**

Вы заходите в интернет, находите сайт Социального фонда, где выскакивает окно и помощник предлагает Вам разобраться в ситуации.

Ваши действия:

А – соглашаетесь и идете на контакт;

**Б – уходите с этого сайта;**

**В – находите официальный сайт или обращаетесь к сотрудникам Социального фонда России.**

*Ответ: На официальном сайте Социального фонда не предусмотрена такая функция, как «помощник». Поэтому появление окна с помощником свидетельствует о том, что Вы находитесь на поддельном сайте.*

*Официальный сайт СФР имеет адрес - sfr.gov.ru. Получить консультативную помощь можно по Единому номеру контакт-центра* ***8-800-100-00-01*** *или в клиентской службе. Все актуальные адреса находятся также на сайте СФР* [*https://sfr.gov.ru/branches/moscow/info/~0/7035*](https://sfr.gov.ru/branches/moscow/info/~0/7035)*.*

**Ситуация 3.**

Вам звонят на телефон, представляются сотрудниками банка, убеждают, что пенсия больше не будет поступать на имеющуюся карту, предлагают помощь и запрашивают данные карты и код с оборотной стороны карты.

Ваши действия:

А – диктуете запрашиваемые данные;

**Б – вешаете трубку;**

В – звоните в полицию.

*Ответ: Вам явно позвонили мошенники. Сотрудники банка не звонят в инициативном порядке с такой информацией. Сотрудники банка не запрашивают информацию по банковской карте (ее реквизиты и тем более ПИН-код, трехзначный код с оборотной стороны карты или коды из СМС сообщений). Если Вам позвонили с подобными вопросами, это мошенники. Необходимо сразу же прервать с ними разговор, повесив трубку. Перезвоните в свой банк (которым Вам выдана банковская карта) по его официальному телефону и уточните информацию о поступлении пенсии на банковскую карту, чтобы не волноваться.*

**Ситуация 4.**

С утра Вы, как обычно, пошли в магазин за хлебом и встретили соседку   
по дому Елену Алексеевну.

Она рассказывает, что получила письмо от Всемирной организации здравоохранения. В нем говорилось, что ученые всего мира активно работают   
над вакциной и лекарством от коронавируса. Но разработка очень дорогая, поэтому всем неравнодушным людям предлагается поддержать исследования.

Она решила не оставаться в стороне и перевести 300 рублей. Перешла   
по ссылке в письме, ввела данные карты, сумму и нажала «оплатить». Списали 300 рублей. А потом еще несколько раз подряд разные суммы, пока все деньги на карте не кончились.

Как думаете, что произошло?

*Ответ: Довольно часто мошенники активизируются во время стихийных бедствий и эпидемий. Они призывают людей делать пожертвования якобы для помощи пострадавшим. Часто обманщики маскируются под официальные организации. Легенды могут быть самыми разными.*

*Вот и в этом случае Вашей знакомой мошенники скинули ссылку на поддельную страницу (так называемый фишинговый сайт), где для осуществления пожертвования требовалось ввести все данные банковской карты. Елена Алексеевна это сделала, чтобы перевести 300 рублей, но так как данные ее карты остались у мошенников (в том числе такие как имя владельца карты, срок ее действия, трехзначный код с оборотной стороны карты), они получили «ключ» к ее счету и смогли списать с него все деньги. Поэтому будьте внимательны и сохраняйте бдительность, даже в той ситуации, в которой Вы испытываете желание помочь другим.* *Именно на такие эмоции нас часто ловят мошенники*. *Если вам предлагают внести пожертвование на счет какой-либо известной организации, необходимо зайти на ее официальный сайт и убедиться, что она действительно проводит сбор денег. На сайте должны быть указаны реквизиты организации или ссылки на страницы, где деньги можно перевести безопасным способом.*

**Ситуация 5.**

Вам звонят в дверь, представляются сотрудниками Социального фонда   
и сообщают, что Вам положен перерасчет пенсии.

Ваши действия:

А – предоставляете данные, которые нужны;

Б – требуете предъявить документы;

**В – не вступаете в контакт.**

*Ответ:* Важно помнить, что сотрудники Социального фонда не проводят опросы и обходы по домам, не сообщают о неожиданных денежных поступлениях и якобы положенном перерасчете. Главное в таком случае – не вступать в контакт. Кроме того, информацию, переданную в разговоре, всегда можно проверить: открыть официальный сайт СФР sfr.gov.ru или группы «Социальный фонд России по Москве и МО» ВКонтакте, Одноклассниках, канал в Телеграм, позвонить   
на горячую линию СФР 8-800-100-00-01, обратиться в клиентскую службу СФР.

**Ситуация 6.**

На ваш мобильный телефон пришло сообщение: «Вам поступил платеж 200 рублей». При этом вы не пополняли счет своего телефона. Вы удивлены. Через   
10–15 минут приходит новое сообщение: «Извините, ошибочно перевела 200 рублей на ваш счет. Пожалуйста, верните деньги на мой номер х-ххх-ххх-хх-хх.».

Ваши действия?

*Ответ: Такая ситуация больше похожа на мошенническую схему: скорее всего, деньги не приходили, СМС пришло не от вашего банка, а повторное СМС прислал вам злоумышленник. Проверьте состояние вашего счета, закажите выписку в онлайн-банке или позвоните в банк, чтобы узнать, действительно   
ли Вам поступили деньги.* *Но если окажется, что деньги Вам действительно поступили, то единственный верный вариант действий в этой ситуации — обратиться в свой банк и попросить вернуть перевод отправителю,   
а не отправлять их самостоятельно.*

**Ситуация 7.**

За несколько лет Вам удалось скопить определенное количество денег. У Вас есть возможность положить деньги на депозит в банк. Но вот не задача. Оказывается, что банки предлагаю разные условия для хранения Ваших денег. Выберите наиболее выгодные условия депозита:

1. 10% в конце окончания срока вклада
2. **10% с ежемесячной капитализацией**
3. 10% с ежеквартальной капитализацией

*Ответ: Капитализация (или сложные проценты) – начисление процентов за определенный период времени на ранее начисленные проценты по вкладу. Так как за счет капитализации постоянный размер вклада увеличивается, то и последующие начисление процентов становится больше предыдущего, в результате чего общая доходность по вкладу возрастает. Чем чаще предусмотрена капитализация при одинаковой ставке, тем выгоднее условия вклада. Поэтому правильный ответ – 10% с ежемесячной капитализацией.*

**Ситуация 8.**

На мобильный телефон вам пришло сообщение: «Поздравляем, вы стали тысячным покупателем в магазине «ХХХХХ». Вы выиграли ноутбук!   
Это не розыгрыш, перешлите на указанный номер х-ххх-ххх-хх-хх фото своего паспорта, номер телефона, мы вам перезвоним для отправки ноутбука». Ваши действия?

*Ответ: Таким образом, мошенники пытаются выудить у вас персональные данные (паспорта, банковской карты). Как говорится, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Не верьте подобной информации, не отправляйте свои данные мошенникам. Помните, что, имея фотографию Вашего паспорта, мошенники смогут оформить заем или кредит на Ваше имя. Поэтому не следует отвечать на данное сообщение, а тем более направлять запрашиваемую информацию.*

**Ситуация 9.**

Что вы будете делать, если в социальной сети вам пришло сообщение   
от службы безопасности банка с уведомлением о блокировке вашей карты?

1.Перейду по ссылке, которую мне указали в сообщении, чтобы разблокировать карту.

2.**Не буду ничего делать, так как настоящая служба безопасности банка не рассылает сообщения через социальные сети.**

3. Не буду паниковать, но позвоню в банк и заблокирую карту.

*Ответ: Служба безопасности банка не будет рассылать подобные сообщения, тем более используя Социальные сети. Вам точно пришло сообщение от мошенников, а с Вашей банковской картой все в порядке. Вы можете перезвонить в банк по телефону, указанному на банковской карте, и уточнить, все ли в порядке с Вашей картой, чтобы не волноваться.*

**Ситуация 10.**

Зинаида Ивановна, находясь на отдыхе в санатории, попросила внука перевести ей 1000 рублей. Внук перевел ей деньги на карту, однако Зинаида Ивановна получила только 850 рублей. В банковском приложении он увидел комиссию за перевод. В банке сказали, что имеют право удерживать комиссию   
из суммы перевода, но внук протестует. Кто прав?

**⁃ Прав внук! Банк не имеет право удерживать комиссию из суммы перевода.**

⁃ Прав банк! Он может удерживать комиссию как из суммы перевода,   
так и из суммы остатка на счету отправителя.

*Ответ: Банк имеет право удерживать комиссию за совершение перевода, но только в том случае, если на это есть согласие клиента (то есть прописано   
в договоре банковского счета). Но даже в этом случае, комиссия не удерживается из суммы перевода, а начисляется сверх нее (то есть увеличивается сумма самого перевода с учетом комиссии для отправителя).*

**Ситуация 11.**

Месяц май, начались посадки в огороде. К вам пришел сосед по даче, Петр Александрович, чтобы помочь посадить кустик ежевики, но у него зазвонил телефон.

Звонит ему человек и, представляясь сотрудником банка, сообщает,   
что по его банковской карте была проведена подозрительная операция, из-за чего банк заблокировал карту.

Для разблокировки ему необходимо сейчас же сообщить всю важную информацию: ФИО, номер карты, ПИН-код, трехзначный код на оборотной стороне карты.

Что посоветуете вашему соседу?

*Ответ: Совет соседу – успокоиться и положить трубку, чтобы не продолжать общение, так как это звонят мошенники. Сотрудники банка владеют необходимой информацией для блокировки карты. Им незачем спрашивать ее у Вас. Не реагируйте на подобный звонок, в случае сомнений перезвоните самостоятельно в банк по телефону, указанному на оборотной стороне карты. Необходимо всегда помнить, что никому нельзя сообщать ПИН-код от карты, трехзначный код на оборотной стороне карты, коды из СМС сообщений. Спрашивать подобную информацию могут только мошенники.*

**Ситуация 12.**

Катерина Андреевна - очень активный пенсионер, но, к сожалению, зимой она сломала палец на ноге. И, чтобы с пользой тратить время, пока она находится дома, решила связать теплую одежду для своей маленькой собачки Бусинки. Дочка ей купила шерстяные нитки, но они оказались бракованными и постоянно рвутся. Поэтому дочке пришлось поехать в магазин, чтобы сдать обратно бракованные нитки. Продавец согласен возместить сумму покупки, но сделает это только через 21 день. Правомерны ли действия продавца?

**⁃ Нет. Продавец должен удовлетворить требование покупателя не позже, чем через 10 дней**.

⁃ Да! Деньги будут возвращены, и срок не превышает месяца. Точная дата названа – все по закону.

*Ответ: В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней с момента предъявления претензии.*

**Ситуация 13.**

Пенсионеру Ефиму Александровичу позвонили из небанковской финансовой организации, с предложением нового финансового инструмента для увеличения дохода. Однако Ефим Александрович захотел посмотреть финансовую отчетность данной организации. Менеджер объяснил – это коммерческая тайна, и он не может раскрыть информацию о финансовом положении организации.

Как вы считаете, стоит ли Ефиму Александровичу увеличивать свой доход   
с помощью этого предложения от данной организации?

*Ответ: Ефиму Александровичу не стоит рассматривать для себя возможность взаимодействия с данной компанией, так как вполне вероятно она является финансовой пирамидой. Отсутствие какой-либо информации   
о финансовом положении организации – один из признаков финансовой пирамиды. Также стоит проверить, имеет ли данная организация право на ведение деятельности на финансовом рынке (лицензию Банка России, или внесена ли   
в соответствующие реестры на сайте Банка России). Также обращаем Ваше внимание, что на сайте Банка России (cbr.ru) публикуется список ненадежных организаций, в деятельности которых наблюдаются признаки финансовых пирамид (список компаний с выявленными признаками незаконной деятельности на финансовом рынке). Советуем с ним ознакомиться, может данная компания уже внесена в этот список и тогда точно с ней нельзя иметь никаких отношений.*

**Ситуация 14.**

Тамара Васильевна приобрела для своей внучки в подарок на день рождения босоножки. Покупку оплатила своей банковской картой. Однако, в день празднования оказалось, что босоножки малы и требуются на размер побольше. Тамара Васильевна решила прийти в магазин, в котором покупала босоножки,   
и обменять их на один размер побольше. Но в магазине не оказалось нужного размера, тогда Тамара Васильевна решила оформить возврат, но продавец магазина ей отказал, так как у нее не было чека о совершенной покупке. Она решила предоставить магазину выписку из банка, о совершенной покупке, но в магазине   
ей отказали, потому что к возврату принимают только товар с бумажным чеком. Правомерны ли действия со стороны магазина?

*Ответ: Действия магазина неправомерны. Когда товар оплачен с помощью банковской карты, факт покупки может быть подтвержден выпиской   
с банковского счета, которую можно получить через мобильное приложение своего банка. Но помните, что чеки нужно сохранять! При этом, если чек утерян, но покупка была оплачена банковской картой, то платежный документ все-таки можно восстановить. Потребитель в этом случае должен будет написать заявление в магазин о восстановлении чека и приложить к нему выписку   
с банковского счета.*

**Ситуация 15.**

Вам позвонили из Министерства труда и социальной защиты. Звонящий рассказывает про дополнительное пособие, которое положено всем пенсионером после 65 лет. Чтобы перевести деньги Вам на карту, необходимо сообщить   
ее данные звонящему. Ваши действия?

*Ответ: Никому не стоит сообщать реквизиты своей банковской карты   
по телефону, тем более, если позвонили Вам (а не Вы сами) и интересуются Вашими данными. Помните, что государственные организации не запрашивают по телефону реквизиты банковских карт граждан. Необходимо проверить информацию. Перезвоните в Министерство труда и социальной защиты   
по их официальному телефону, уточните, мог ли поступить звонок   
от их сотрудника.*

**Ситуация 16.**

Звонок из регионального отделения Министерства финансов. Вам предлагают компенсацию коммунальных платежей. Основанием для этого является проведенный перерасчет по оплате за жилье. Вы можете получить деньги, направив реквизиты своей банковской карты на указанный телефонный номер. Ваши действия?

*Ответ: Не сообщайте никому реквизиты своей банковской карты, тем более, когда Вам звонят с целью получить от Вас информацию финансового характера (узнают реквизиты Вашей банковской карты, персональные данные). Никому, даже тем, кто представляется сотрудником того или иного министерства. Если вам предлагают деньги от имени какого-либо ведомства (например, Министерства финансов), перезвоните по официальному телефону, который можно посмотреть на официальном сайте ведомства, и уточните информацию. Пересылать реквизиты своей банковской карты на указанный звонящим телефонный номер категорически нельзя.*

**Ситуация 17.**

Что нужно делать в первую очередь, если с вашей банковской карты украли деньги?

1. **Немедленно сообщить об этом в банк и заблокировать карту**
2. Дойти до ближайшего банкомата и проверить баланс карты
3. Обратиться в полицию

*Ответ: Если с Вашей банковской карты украли деньги, то первое, что нужно сделать, - это обратиться немедленно в банк с заявлением   
об использовании средства платежа без Вашего согласия и блокировке операций по карте. Для этого нужно позвонить по телефону банка, указанному   
на банковской карте. Также заблокировать карту можно и в мобильном приложении. Но позвонить в банк все равно придется, чтобы сообщить   
о незаконном списании средств с карты. Банк будет с этим разбираться. Но если в ходе банковского расследования выясниться, что Вы сами сообщили реквизиты своей карты мошенникам (например, под воздействием социальной инженерии)   
и они поэтому смогли произвести списание, то банк не должен будет осуществлять возврат средств. Поэтому будьте внимательны, когда Вам поступают звонки с вопросами о данных Вашей банковской карты. Никому   
их не сообщайте!*

**Ситуация 18.**

Вам звонят на телефон, представляются квалифицированным юристами, убеждают, что Социальный фонд недоплачивает пенсию, обещают помочь   
и предлагают свои бесплатные услуги для оформления документов.

Ваши действия:

1. соглашаетесь на встречу;
2. **прекращаете общение;**
3. обращаетесь в Социальный фонд.

*Ответ:* *Как правило, аферисты действуют от имени неких юридических компаний. Они настойчиво убеждают доверчивых граждан в якобы положенных денежных средствах от государства. Для этого всего лишь необходимо посетить офис для бесплатной консультации, где им помогут «грамотно» составить заявление. Чаще всего речь идет о заявлениях на перерасчет пенсии, так как,   
со слов мошенников, при назначении пенсии были допущены ошибки или   
не в полной мере учтены, например, периоды работы. Конечно, за оперативность, договор об оказании юридических услуг и составление заявления озвучиваются приличные суммы. Если пенсионеры не располагают денежными средствами,   
то отзывчивые сотрудники в один момент помогут оформить кредит. Главное   
в таком случае – прекратить общение. Напоминаем, что все услуги СФР являются бесплатными.*

**Ситуация 19.**

Вам звонят в дверь, представляются сотрудниками Почты России   
и объявляют, что грядет денежная реформа, в связи с чем необходимо обменять накопленные денежные средства на новые купюры.

Ваши действия:

А – требуете предъявить документы;

Б – соглашаетесь и даете деньги;

**В – не открываете дверь и звоните в полицию.**

*Ответ:**Отделение Социального фонда по Москве и Московской области призывает граждан быть бдительными и предельно внимательными при запросе   
от сторонних лиц их персональных и паспортных данных, номеров СНИЛС   
и номеров банковских карт. Настоятельно рекомендуем незамедлительно сообщать о подозрительных фактах обращения вероятных преступников   
в правоохранительные органы.* 

**Ситуация 20.**

Вы получили сообщение от вашей подруги Аллы Ивановны через социальную сеть с просьбой одолжить денег: «Привет, я заболела и мне срочно нужно в платную больницу, но не хватает 5000 рублей. Помоги мне, пожалуйста! Перешли пожалуйста деньги на номер х-ххх-ххх-хх-хх». Ваши действия?

*Ответ:* [*Аккаунт вашей подруги наверняка взломали*](https://fincult.info/rake/napishi-mne-kod-v-messendzhere/)*. Нужно позвонить   
ей и уточнить, нужна ли ей помощь. Предупредите ее, что ее аккаунт взломан. Ни в коем случае не переводите деньги, так как Вы столкнулись с мошенниками.*

**Ситуация 21.**

На вашу электронную почту приходит письмо с адреса известной платежной системы: «Мы подвели итоги лотереи держателей карт нашей платежной системы. Поздравляем вас с победой в конкурсе! Перейдите по ссылке для получения приза». Вы перешли по ссылке и видите знакомую вам страницу сайта, правда, немного худшего качества, чем всегда (логотип платежной системы какой-то нечеткий). Перед вами форма для заполнения информации по вашей карте, куда вам перечислят деньги. Ваши действия?

*Ответ: Мошенники копируют известные сайты, используя похожее название компании и оформление (создают так называемые «фишинговые» сайты). Например, Вы хотите узнать, поступила ли пенсия на Вашу карту, вводите логин и пароль на сайте банка, а попадаете на сайт-клон. Если   
вы введете на таких сайтах свои платежные данные, они попадут в руки злоумышленников. В данном случае о том, что это сайт-клон, говорит нечеткое изображение логотипа. Если попробуете открыть другие страницы сайта, они могут не открываться. Будьте бдительны. Помните, что мошенники очень часто рассылают «заманчивые» предложения, чтобы «усыпить» нашу бдительность и «выманить» нужные им данные. Если Вы введете данные своей банковской карты на таком сайте, то мошенники получат «ключ» к Вашим деньгам и смогут списать все имеющиеся средства на Вашей карте.*

**Ситуация 22.**

Супруги Иосиф Иванович и Ольга Ивановна только что получили пенсию   
на карту, однако решили ее обналичить. Они пошли в магазин за продуктами,   
но на кассе оказалось, что возможен только безналичный расчет, по карте. Правомерны ли действия магазина?

**⁃ Нет! В любом магазине должны принимать наличные деньги**.

⁃ Правомерны! Магазин может устанавливать сам, в каком виде принимать оплату.

*Ответ: согласно российскому законодательству (Гражданский кодекс РФ, статья 140) платежи на территории Российской Федерации осуществляются путем наличных и безналичных расчетов. Поэтому продавец не имеет права отказывать в приеме наличных средств. На такие незаконные действия продавца можно жаловаться в Роспотребнадзор или в суд.*