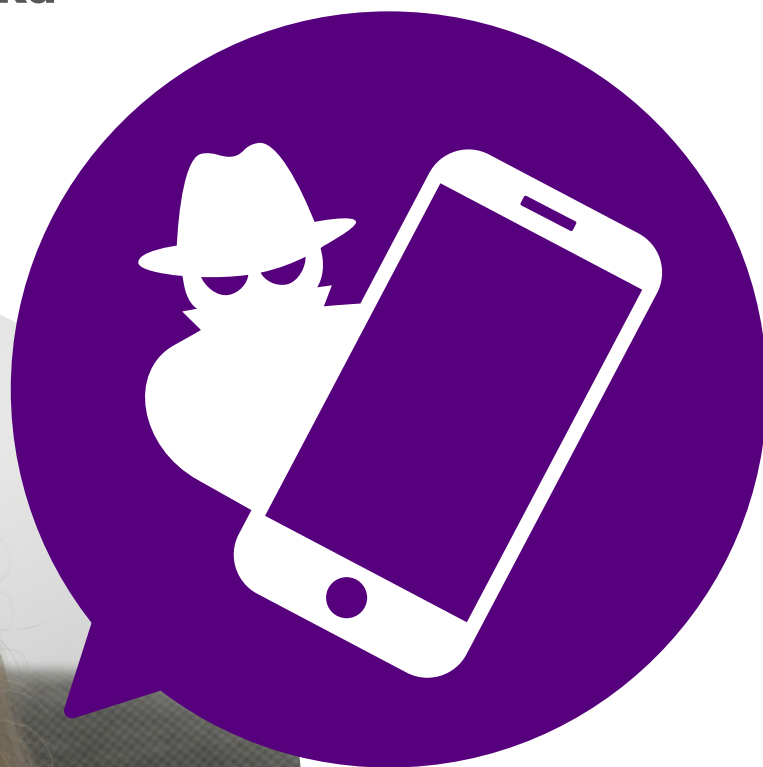


Do boja s finančnými podvodmi sa aktívne zapájajú aj banky

Lenka **Kalafut Lendacká**

hovorkyňa Poštovej banky



Do boja s finančnými podvodmi sa aktívne zapájajú aj banky

Do boja s finančnými podvodmi sa aktívne zapájajú aj banky. Snažia sa svojich klientov na tieto prípady aktívne upozorňovať a edukovať ich. O tom, aké typy finančných podvodov banky najčastejšie riešia, čo od vás banka nikdy nepožaduje a aj o tom, aké informácie by sme nikdy nemali poskytovať cudzím ľuďom porozprávala hovorkyňa Poštovej banky Lenka Kalafut Lendacká.

Téme finančných podvodov z pohľadu banky sa venujete dlhodobo, ako vnímate aktuálnu situáciu v tejto oblasti?

Situácia na Slovensku vôbec nie je dobrá. Počet finančných podvodov priebežne stúpa tak na obyvateľstve v produktívnom veku, ako aj na senioroch. Takmer 25 % obyvateľstva alebo ich blízki príbuzní majú skúsenosť s finančným podvodom. Je to aj preto, lebo finančná gramotnosť na Slovensku je nízka. Podľa údajov Národnej banky Slovenska sa po 60. roku života finančná gramotnosť rapídne znižuje. Ľudia nevedia odhadnúť situáciu, preto naletia podvodom. Zároveň robia Slováci základné chyby. Majú radi hotovosť, ktorú si nechávajú doma, a to je ďalšia voda na mlyn podvodníkom, ktorí počítajú s tým, že tam nájdu peniaze. Hotovosť teda nepatrí do bytu, ale do bezpečia v banke.

Kto je najčastejšie terčom finančných podvodníkov?

Povedala by som, že finanční podvodníci vôbec nediskriminujú. Či je to žena, muž, mladý, starý, človek z malého alebo veľkého mesta, s vysokoškolským či stredoškolským vzdelaním, nikto sa nemôže finančným podvodom vyhnúť. Preto jediné, čo nám pomôže je prevencia alebo vzdelávanie.

Je však rozdiel medzi mladšími, ktorí sa skôr stanú obeťou online podvodov, keďže sa viac pohybujú v digitálnom prostredí a medzi staršími ľuďmi, na ktorých číhajú skôr fyzické podvody. Starší ľudia v rámci internetu využívajú finančné služby menej a sú skôr obeťami podvodníkov, ktorí ich navštevujú osobne.

Ako sa finanční podvodníci najčastejšie dostanú k citlivým informáciám?

My sme zodpovední za to, že poskytneme citlivé informácie podvodníkom. Často zdieľame také informácie na sociálnych sieťach, ktoré komplexne ponú-

kajú všetko, čo finanční podvodníci na podvod potrebujú. Či sú to telefónne čísla, emaily, rodinné príslušnosti a podobne. Zároveň sú to aj citlivé údaje, ktoré si nechrátime a bez problémov ich zdieľame s tretími osobami.

Akým typom podvodov najčastejšie naletia starší ľudia?

Keďže sa príliš nepohybujú v online prostredí, sú pre nich najtypickejšie fyzické podvody, kedy sa priamo stretávajú s finančným podvodníkom. Či už sú to známi „šmejdi“, ktorí ich volajú na rôzne akcie a tam už s nimi manipulujú alebo sú to tiež podvodníci, ktorí sa vydávajú za zamestnancov renomova-

ra spôsobil nehodu a niekomu ublížil. Tvrdí, že na to, aby sa nehoda nenahlásila, potrebuje peniaze na odškodné pre rodinu. Tu dôrazne upozorňujem, že v praxi to nie je možné. Každá nehoda sa vyšetruje, nie je možné ju utuľtať, nie je to správne a ani z právneho hľadiska možné. Toto už môže naznačovať, že ide o finančný podvod.

V posledných mesiacoch sa tiež objavuje prípad, kedy majú finanční podvodníci tú drzosť a vydávajú sa za príslušníkov policajného zboru. Volajú seniorom, že peniaze, ktoré majú uschované doma sú v ohrození a niekto im ich chce ukradnúť. Povedia svojim obeťam, aby zabalili všetky peniaze do tašky aj s cennosťami, ktoré doma majú a vyhodili ich z okna. Nedávno bol prípad, keď 90-ročná pani vyhodila 11-tisíc eur s ostatnými cennosťami z okna. Často takto prídu ľudia o celoživotné úspory a nie je to pre nich iba finančný problém, ale aj trauma.

V posledných dňoch počúvame o podvodných telefonátoch v mene banky. Ako takýto telefonát možno odhaliť? Čo majú ľudia robiť, keď majú podozrenie, že sú súčasťou takéhoto podvodu?

Banka nikdy nežiada od svojich klientov citlivé údaje. Ak hovoríme o citlivých údajoch, tak sú to čísla k platobným kar-

„Takmer 25 % obyvateľstva alebo ich blízkych príbuzných má skúsenosť s finančným podvodom.“

ných spoločností. Prídu k nim domov, klopú im na dvere a snažia sa dostať dovnútra, lebo predpokladajú, že doma budú mať finančnú hotovosť.

Stále častejšie počúvame o telefónnych podvodoch, ako toto funguje?

Je to jeden z fyzických podvodov, kedy finančný podvodník priamo komunikuje so svojou obeťou. Má priestor na manipuláciu a opäť využíva bežné praktiky. Napríklad sa odvoláva na osobu, ktorá je renomovaná. Často je to doktor, ktorý volá seniorovi a hovorí, že vnuk alebo príbuzný spôsobil autonehodu, leží v nemocnici a potrebuje lieky na záchranu, ktoré poisťovňa neuhrádza. Pokiaľ teda chcú zachrániť jeho život, musia peniaze uhradiť čo najskôr. A človek v tom strese peniaze posiela. Druhý variant je, keď sa podvodník predstaví ako doktor a hovorí, že príbuzný senio-

tám, kompletne informácie ako dátum expirácie karty či CVC kód na zadnej strane. To sú všetko údaje, ktoré podvodníci potrebujú na to, aby mohli kartu zneužiť. Citlivé údaje sú aj heslá do internetbankingu, bankových a iných aplikácií, ktoré v rámci svojho online života klienti využívajú. V neposlednom rade sú to však aj informácie o rodinných statusoch, finančných zábezpekách a podobne. Podvodníci sa snažia vylákať od ľudí také informácie, ktoré im umožnia spáchať finančný podvod.

Čo môže banka urobiť v rámci prevencie voči finančným podvodom?

Každá banka na Slovensku sa snaží svojich klientov edukovať a informovať ich o prebiehajúcich podvodoch. Edukácia je zároveň jeden zo spôsobov, ako vieme predchádzať finančným podvodom.

Je dôležité si uvedomiť, že banka nemá

možnosť odmietnuť platby, ktoré chce klient zrealizovať. A to aj napriek tomu, že má podozrenie, že by mohlo ísť o podvodné konanie. Stalo sa, že prišiel klient s tým, že chce vložiť peniaze na účet cudzieho človeka, ktorého nepozná. Pracovníci bánk sa snažia klienta upozorniť na to, že môže ísť o podvod, no niekedy sa nám stáva, že klient trvá na svojom a chce tú platbu uskutočniť. V konečnom dôsledku je však každý sám zodpovedný za svoje financie. Je to ako s kľúčikom od domu. Ten si veľ-

a naozaj ich počúvať. Treba pozerať správy, aby sme mali prehľad o tom, čo sa deje a aké sú aktuálne podvody. Ak by nás aj finančný podvodník kontaktoval, budeme vedieť, že ide o podvod a budeme si dávať pozor. Druhá dôležitá vec je nepúšťať cudzích ľudí do bytu. Pokiaľ nás chce niekto kontaktovať, vie to urobiť prostredníctvom mailu. Pokiaľ ide o elektrikárov, plynárov či vodárov, tí vedia odpísať stav meradiel aj bez toho, aby prišli do bytu a navyše informujú dopredu, že sa niečo po-

neračnej spolupráci. Zapája sa mladšia generácia do týchto osvetových aktivít?

Bohužiaľ, podľa prieskumu, ktorý sme robili nedávno, iba 10 % mladších sa zaujíma o finančnú bezpečnosť svojich starších príbuzných. Teda že s nimi preberajú účty, upozorňujú ich na podvodné SMS-ky a emaily. Takmer 50 % všetkých opýtaných povedalo, že sa takýmto aktivitám vôbec nevenujú a prevenciu so svojimi príbuznými vôbec neriešia. Je tu teda obrovský priestor na zlepšenie.

V Poštovej banke sa venujete prevencii podvodov už dlho a intenzívne, prečo ste sa rozhodli riešiť túto tému?

Tému finančných podvodov na senioroch otvárame už dlhobodo, pretože si zaslúži pozornosť. Seniori sú citlivou skupinou, ktorej sa málokto venuje. To bol jeden z dôvodov, prečo sme sa na túto oblasť rozhodli zamerať. Druhý dôvod bol, že aj keď sú informácie dostupné, často sú napísané jazykom, ktorému seniori nerozumejú. Je pre nich veľmi komplikovaný a okrem toho sa väčšia pozornosť venuje online podvodom, ktoré nie sú také časté u starších ľudí. Je však našou povinnosťou nielen ako banky, ale celej spoločnosti podať starším ľuďom pomocnú ruku a pomôcť

„Často zdieľame také informácie na sociálnych sieťach, ktoré komplexne ponúkajú všetko, čo finanční podvodníci k podvodu potrebujú.“

mi strážiťme a nikomu ho nedávame. Takisto treba pristupovať aj k financiám. Banky vedia poradiť, ale finálne rozhodnutie je na klientovi. Za 99,9 % prípadov finančných podvodov si môže klient sám, a to tým, že poskytne komplexné informácie podvodníkovi.

Čo môže banka urobiť, keď dôjde k podvodu?

V prvom rade si treba uvedomiť, že to, že ste sa stali obeťou finančného podvodu, nie je hanba. Treba okamžite reagovať a ozvať sa blízkej osobe. Pokiaľ došlo k zneužitiu karty alebo internetbankingu, tak je potrebné neodkladne kontaktovať infocentrum, kartu zablokovat a v internetbankingu rýchlo zmeniť heslo. Pokiaľ došlo k fyzickej strate peňazí, napríklad ak podvodník navštívi obeť doma, banka nemá nijakú možnosť zasiahnuť. Spolupracujeme síce s políciou, ale ak celý proces schvaľovania platby prešiel, banka má zviazané ruky. Nevie platbu odmietnuť, musí ju zrealizovať a potom už nie je priestor ani na reklamáciu.

Aké sú základné pravidlá, ako podvodu predísť? Čo odporúčate?

Dôležité je držať sa rád odborníkov - či je to polícia, banka alebo psychológ -

dobné bude diať. Rovnako je dôležité neposkytovať žiadne citlivé údaje na sociálnych sieťach ani ich neposielat v aplikáciách ako sú WhatsApp, SMS-ka, e-mail a podobne. Ak vám príde podozrivý email alebo SMS-ka, neklikajte, ale mažte. Žiadna banka vám nebude písať, že vám exspiroval účet a musíte ho aktualizovať. Je potrebné byť obozretný.

„Banka nikdy nežiada od svojich klientov citlivé údaje.“

Musíme však aj apelovať na mladších ľudí, aby starším príbuzným pomáhali zorientovať sa vo financiách. Kognitívne schopnosti totiž vekom ubúdajú, starší ľudia majú tendenciu byť dôverčivejší, sú sociálne izolovaní a aj to je dôvod, prečo majú finanční podvodníci šancu uspieť. Bez toho, aby im mladší ľudia pomohli zorientovať sa majú len malú šancu, že to zvládnu.

V rámci prevencie pred finančnými podvodmi sa veľa hovorí o medzige-

im zorientovať sa v súčasnom svete. Technológie sa extrémne rýchlo vyvíjajú a oni nemajú šancu sa v nich úplne vyznať. Navyše sa musíme pozrieť aj do budúcnosti. Už teraz je podľa posledného sčítania ľudí milión Slovákov, ktorí sú vo veku nad 60 rokov. Je to veľká skupina, ktorej je potrebné venovať pozornosť. Podľa odhadov bude mať do roku 2050 až 30 % Slovákov nad 60 rokov. Je potrebné začať robiť aktivity, aby tá skupina seniorov, ktorá sa nám rozrastá, mala šancu žiť bezpečný finančný život.