

Сценарий лекции

“Цифровая финансовая грамотность (для аудитории 60+)”

|  |  |
| --- | --- |
| **Ведущий/спикер** |  |
| **Цель** | Повышение финансовой грамотности взрослого населения в возрасте  60+ лет в сфере безопасного взаимодействия с цифровыми финансовыми технологиями. |
| **Время** | **Дата проведения** | **Чистое время урока**35-45 минут |
| **Оборудование** | Презентация |
| **Площадка** |  |

|  |
| --- |
| **Вводная часть** |
| Тезисы | Тайминг | Дополнительно |
| Добрый день! Спасибо, что пришли на нашу встречу. Меня зовут (*ведущий представляется, 2-3 предложения о себе, как о специалисте*). Сегодня у нас очень интересная тема “Цифровая финансовая грамотность”. Сегодняшнее мероприятие рассчитано на людей «серебряного» возраста (60+ лет). | 2 минуты |  |
| **Слайд 3 “Финансовая грамотность в условиях цифровой экономики”** |
| В рамках нашего мероприятия мы рассмотрим следующие блоки:1. Актуальность и риски цифровых финансовых услуг
2. Безопасное использование банковских карт, банкомата
3. Безопасное использование смартфона.
4. Безопасное использование интернет-площадок по продаже ненужных вещей
5. Реклама в СМИ и сети Интернет: схемы мошенничества

В конце мероприятия я обязательно оставлю немного времени для ваших вопросов.  | 2 минуты |  |
| **Слайд 4 “Прогресс и риск всегда идут рядом”** |
|  Согласно исследованию, смартфонами владеют 74% 50-64 летних людей и 42% лиц старше 65 лет. В России, по данным компании GfK, интернетом пользуется 31 млн людей старше 55 лет. Все больше пользователей, в том числе в категории 60+, используют приложения для всех сфер жизни.  Сегодня в российском обществе происходит изменение отношения к качеству жизни пожилого человека. Тема старости перестает восприниматься исключительно негативно.  Пожилые люди начинают вести достаточно активный образ жизни, наполняя своё свободное время новыми впечатлениями, знаниями, навыками. Активный образ жизни пожилого человека напрямую связан с различными аспектами личной финансовой и цифровой грамотности. Несмотря на то, что люди пенсионного возраста в основном располагают скромными накоплениями, но и они требуют безопасного и грамотного управления.  Согласно исследованию, проведенному Аналитическим центром НАФИ в 2018 году уровень финансовой грамотности пожилых людей самый низкий среди всех возрастов. Всего 11% респондентов в возрасте 55+ лет отметили у себя наличие хороших и отличных навыков управления личными финансами. Причина такой ситуации кроется в том, что пожилые люди практически не пользуются услугами финансовых организаций. Из всего спектра финансовых услуг люди пенсионного возраста на регулярной основе используют только банковскую карту для получения пенсии и платежей. Согласно исследованию 27% пожилых людей не пользуются цифровыми финансовыми услугами вообще.  При этом трудно представить обычный день современного человека без применения цифровых финансовых технологий. Для чего они нам нужны? Оказывается, мы используем их повсеместно. Например, чтобы оплатить услуги ЖКХ, вам не нужно стоять в очередях по-старинке, достаточно открыть банковское приложение в смартфоне и выполнить авто платёж. Чтобы купить необходимое лекарство, не нужно идти в аптеку, достаточно открыть сайт аптеки в интернете, заказать необходимые лекарственные препараты, оплатить с помощью банковской карты и вам доставят заказ домой в короткие сроки. Чтобы открыть накопительный счёт в банке, не нужно посещать офис, достаточно воспользоваться интернет-банком или мобильным банком в своём смартфоне. Все те услуги, которые раньше требовали времени, сил, личного присутствия, подтверждения документов, сейчас доступны с помощью домашнего компьютера или смартфона, имеющего доступ к сети Интернет. Безусловно, цифровые финансовые технологии принесли в нашу жизнь легкость, комфорт и доступность различных услуг. Но это только с одной стороны. С другой стороны - появились риски, о существовании которых раньше мы даже не подозревали.  Для того, чтобы применение финансовых технологий имело устойчивое, динамичное развитие в долгосрочной перспективе необходимо, чтобы все потребители, в том числе и пожилые люди, осознанно воспринимали это явление. Ведь если провести аналогию с транспортом, то автотранспорт по статистике является самым опасным, но количество использующих его с каждым годом только растет. Почему? Потому что пользователи автотранспорта осознают, понимают, и самое главное - принимают риски, так как удобство, которое они получают от автомобиля имеет для них бОльшее значение. Так и с рисками финансовых технологий: они уже изменили жизнь пожилых людей к лучшему, значит вам надо знать о возможных негативных последствиях, которые цифровые финансовые технологии могут принести в вашу жизнь. Согласно приведенному исследованию Аналитического центра НАФИ о наличии рисков в пользовании финансовыми услугами в онлайн среде заявили 33% пользователей финансовых услуг. В первую очередь к рискам, встречающимся в онлайн среде, пользователи финансовых услуг относят разного рода мошенничества с картами.  Какие же риски несут цифровые финансовые технологии? И самое главное - как себя обезопасить при использовании этих технологий? | 6 минут |  |
| **Слайд 5 “Безопасное использование банковской карты, банкомата”** |
| Безусловно с возрастом становится всё сложнее идти в ногу со временем. Хочется продолжать все делать “по-старинке”. Но современный мир не стоит на месте и предлагает много новых технологий, которые существенно облегчат вашу жизнь. Если для молодых людей и людей среднего возраста использование банковской карты стало неотъемлемой частью жизни, то люди старшего возраста всё ещё с опаской смотрят на это новшество.Но есть простые советы, которые помогут вам, пожилым людям, без труда пользоваться банковской картой и банкоматом:1. Самое важное правило при использовании банковской карты заключается в том, что нельзя сообщать посторонним людям даже сотрудникам банка данные вашей банковской карты и одноразовые пароли, которые приходят на ваш мобильный телефон в виде СМС от банка.

Никогда и никому не сообщайте свой ПИН-код. Смените его на цифры, которые никогда не забудите. Например, год рождения первого ребенка или дату свадьбы. Если же запомнить не получается, то бумажку с подсказкой ни в коем случае не храните рядом с картой. Положите в потайное место, например, в чехол мобильного телефона.1. Взаимодействовать с банкоматом тоже нужно учиться. Но я уверен (-а), что вы с этим обязательно справитесь. Перед тем, как вставить карту в банкомат, убедитесь, что он находится в людном месте. Выбирайте банкоматы в офисе банка или в государственном учреждении. Затем осмотритесь по сторонам, чтобы убедиться, что никто не пытается подглядывать за вашими действиями. Окружающие люди не должны находится слишком близко, чтобы не смогли увидеть ПИН-код, который вы вводите. И только после этого вставляйте карту в прорезь банкомата. При вводе ПИН-кода не забывайте прикрывать клавиатуру рукой или сумочкой.

Самые популярные операции при работе с банкоматом - это снятие и внесение наличных. Если эти действия вызывают у вас сложности, обратитесь к сотруднику банка или попросите родственников показать вам, как произвести эти операции. После того, как вам продемонстрируют последовательность действий с банкоматом, попробуйте повторить все шаги самостоятельно.В конце операции обязательно заберите карту, деньги и чек.1. После того, как вы освоите основные операции с банкоматом, можно переходить к изучению более сложных действий. Например, пополнять баланс мобильного телефона, оплачивать штрафы, налоги и коммунальные платежи. Тем более, что все эти операции очень удобно совершать через мобильное приложение вашего банка.

Операции, которые вы совершаете на регулярной основе в приложении можно зафиксировать в виде шаблона. Тогда в следующий раз вы будете не заново заносить данные по операции, а просто выберите нужный шаблон, измените сумму платежа и нажмёте на кнопку “Перевести”. Дальше можно будет изучить бесконтактный способ оплаты и осуществление онлайн-покупок. Ваша жизнь станет более комфортной и простой. | 10 минут |  |
| **Слайд 6 “Безопасное использование смартфона”** |
| Сегодня телефон - не только средство связи, но и средство для обмана. Вариантов незаконного вымогательства денег по телефону множество. Сейчас почти любой личный номер телефона можно найти в разнообразных интернет-базах. Поэтому нужно понимать, что ваш номер телефона и личные данные (ФИО, семейное положение, дата рождения и т.д.) могут попасть в распоряжение мошенников. То есть они могут начать разговор с вами с обращения по имени-отчеству, чтобы вызвать у вас доверие.1. **Псевдосотрудники банка**

**Как это выглядит?** Раздается звонок на ваш мобильный телефон. Входящий номерочень похож на номер банка, выпустившего вашу карту. Спокойный мужской голос называет вас по имени-отчеству и представляется менеджером банка, сотрудником службы безопасности банка и т.д. Далее мошенник сообщает, что вам нужно подтвердить перевод на вашу карту. Для этого вы должны сообщить свои персональные данные (номер карты, трехзначный номер с обратной стороны карты, код-подтверждение из СМС, которое поступит на ваш телефон). Вы диктуете номер карты, затем сообщаете код-подтверждение. С вашей карты списывают 10 000 руб. **Как себя защитить**? Немедленно закончите разговор, как только услышали, что сотрудник банка попросил назвать ваши персональные данные. Это точно мошенник. И сразу перезвоните в ваш банк по номеру телефона, который указан на карте, чтобы прояснить ситуацию. Ни в коем случае не перезванивайте по тому номеру, с которого звонили мошенники, даже если он очень похож на номер банка, выпустившего вашу карту. Запомните, ни один сотрудник банка не имеет право запрашивать номер вашей карты, трехзначный номер с обратной стороны карты или код-подтверждения из СМС. Всеми этими данными банк располагает.1. **Ваша карта заблокирована**

**Как это выглядит?** На ваш мобильный телефон поступило смс “Ваша карта заблокирована. Срочно перезвоните по такому-то номеру”. Вы встревоженно перезваниваете на указанный номер и псевдосотрудник банка сообщает, что вашу банковскую карту пытались взломать. В настоящее время она заблокирована. Её можно разблокировать прямо по телефону. Для этого вам необходимо назвать ФИО, номер карты и код-подтверждение. Вы сообщаете информацию о себе и своей карте. Далее теряете 10 000 руб.**Как себя защитить?** Внимательно читайте текст сообщений, которые поступают на ваш мобильный телефон от банка, выпустившего карту. Если сообщение содержит просьбу перезвонить в банк по незнакомому номеру, игнорируйте его. Перезвоните в банк, который выпустил вашу карту, по номеру, указанному на обратной стороне карты, и сообщите о случившемся. Сотрудники банка проинструктируют вас о дальнейших действиях и предпримут необходимые меры по защите ваших денег.1. **“Кинула деньги на ваш номер случайно”**

**Как это выглядит?** Смс с короткого номера: “Ваш баланс пополнен на 500 руб.” Следом приходит смс: “Добрый день! Извините, пожалуйста. Кинула деньги на ваш номер случайно. Хотела положить на счёт сына-школьника. Верните, пожалуйста, на этот номер. Спасибо за понимание”. Вы, будучи человеком ответственным и честным переводите 500 руб. на указанный номер. Потом проверяете свой баланс и понимаете, что на нем нет лишних 500 руб.**Как себя защитить?**  При получении подобного смс сначала проверьте баланс своего телефона, а только потом принимайте решение о возврате. Кроме того, всегда обращайте внимание, с какого именно короткого номера пришло смс. Скорее всего это не номер вашего оператора.1. **“Для просмотра перейдите по ссылке”**

**Как это выглядит?** Вам приходит смс: “Вам отправлена фотография. Для просмотра перейдите по ссылке”. Вы переходите по ссылке, ведь вам интересно, что за фотография. Ваш смартфон становится уязвим для вредоносных программ, которые передают ваши персональные данные злоумышленникам. Второй вариант, с баланса вашего телефона списываются деньги.     **Как себя защитить?** Запомните, нельзя переходить по ссылкам, которые пришли от незнакомых абонентов. Все ваши друзья и родственники могут самостоятельно, напрямую, минуя посредников, отправить необходимые документы и фотографии лично вам со своего смартфона. Если вы получили подобное сообщение, удалите его, не открывая. Кроме того, позаботьтесь, чтобы на ваш смартфон был установлен антивирус. Если вам сложно установить антивирус самостоятельно, обратитесь к родственникам..1. **Платные услуги мобильного оператора**

**Как это выглядит?** Вы сменили тариф на мобильном телефоне. Или вам пришло смс с предложением подключить платную услугу. Причем, для подключения вам просто не надо отвечать на это сообщение. Услуга подключиться самостоятельно. Или вам пришло сообщение, что оператор подключил вам услугу бесплатно в качестве подарка. Однако забыл сообщить, что период бесплатного действия услуги - 7 дней. Далее взимается стоимость. В результате ваши расходы на мобильную связь резко возросли.          **Как себя защитить?** Установите себе на смартфон приложение вашего оператора и регулярно проверяйте, какие платные услуги вам подключены. В случае обнаружения услуги, которая вам не нужна, откажитесь от неё непосредственно через приложение или в офисе оператора. Сейчас такие ситуации становятся всё реже, так как принят закон “О связи”, который запрещает навязывание услуг мобильной связи. Однако, чтобы избежать непредвиденных трат старайтесь проверять, что входит в расходы за вашу мобильную связь.    | 10 минут |  |
| **Слайд 11 “Безопасное использование интернет-площадок по продаже ненужных вещей”** |
|    Крупнейшие российские интернет-площадки предоставляют возможность легко и быстро продавать и покупать любой товар. Люди пенсионного возраста достаточно часто пользуются услугами таких площадок, чтобы продать ненужные вещи или что-то купить. Причем люди старшего поколения воспитывались в другую эпоху, где словам принято было верить. Поэтому мошенники используют различные психологические уловки, чтобы получить доступ к деньгам жертвы. С какими мошенническими схемами вы можете столкнуться в процессе продажи или покупки вещей в интернете?1. **Покупка товара с предоплатой**

 Вы звоните или пишите продавцу, чтобы договориться о встрече. Продавец сообщает, что сейчас он очень занят и вообще был вынужден уехать в другой город по рабочим моментам. Предлагает вам перечислить оплату за товар на банковскую карту и заверяет, что уже сегодня отправит товар вам по почте. В итоге стоимость товара вы оплатили, а сам товар так и не получили.       **Как себя защитить?*** Договоритесь с продавцом об оплате товара наложенным платежом при получении заказа в транспортной компании;
* Попросите сделать несколько фотографий товара с разным ракурсом, чтобы убедиться в его наличии;
* Ни в коем случае не перечисляйте деньги на сотовый телефон – в 90% случаев такую схему оплаты используют мошенники.
1. **Мошенничество с банковскими картами**

     Объектом внимания мошенников на таких площадках становятся не только покупатели, но и продавцы. Стоит насторожиться, если откликнувшийся на ваше объявление о продаже покупатель настаивает на оплате товара исключительно на вашу банковскую карточку. При этом мошенники просят номер карты, секретные данные с ее обратной стороны, срок действия, коды из приходящих из банка СМС – для подтверждения операции или доступа в ваш онлайн-банкинг. Получив доступ к вашему счету, мошенник может снять не только наличные средства с дебетовой карты, но и деньги в пределах, установленных банком лимитом с кредитной, а иногда – и с привязанных к основному счету в онлайн-банкинге сберегательных счетов.     **Как себя защитить?**   Помните, что для зачисления денег на банковскую карту требуется только ФИО и номер карты получателя. Если у вас просят любые дополнительные данные и личную информацию – вы столкнулись с мошенником. Откажитесь от сделки. | 5  минут |  |
| **Слайд 13 “Реклама в интернете и СМИ”** |
|    Реклама - двигатель прогресса. Так говорят, но к сожалению, не во всех случаях это соответствует действительности. Иногда реклама, в том числе в сети Интернет, продвигает различные мошеннические схемы, которые направлены на одну из самых уязвимых и социально незащищенных категорий граждан - пожилых людей. Это связно с тем, что пожилые люди привыкли доверять информации, которая поступает из СМИ.   Мошенники отлично умеют использовать “болевые точки” пожилых людей: состояние здоровья, одиночество, тревожность, сложное материальное положение, вера в сверхъестественное, огромная потребность помогать детям и внукам.       Самые распространенные виды мошенничества в СМИ:1. **Лекарство от всех болезней.** Конечно, любой человек хочет быть здоровым, поэтому пожилые люди часто покупают бесполезные приборы и лекарственные препараты недоказанного действия. Мошенники рассказывают о современных технологиях, которые позволяют пройти обследование на расстоянии. Пенсионеры получают не только лже лекарства, но ещё и долги, кредиты и окончательно расшатавшееся здоровье.
2. **Лотереи, викторины и розыгрыши.** Часто в сети Интернет публикуют загадки, викторины, за победу в которых можно получить существенный приз. Задания в таких викторинах очень простые, чтобы каждый пожилой человек захотел выиграть и принял участие. Таким образом мошенники втягивают людей пенсионного возраста в свою схему и вымогают деньги. Лотереи рассчитаны на то, что пожилой человек для участия в ней сначала должен обязательно что-нибудь купить, тогда он может рассчитывать на возможность получить главный приз - квартиру, автомобиль и т.д. Кроме того, так собирают контакты людей и пополняются базы данных мошенников.
3. **Знахари, колдуны и предсказатели.** Объявлениями с предложением оказать различные оккультные услуги переполнен интернет. Все эти псевдоспециалисты - лишь ловкие мошенники, которые хорошо разбираются в психологии человека. Жертвы сами отдают им все свои сбережения и даже продают имущество, чтобы оплатить их услуги.
4. **Финансовая пирамида.** Задача организаторов финансовой пирамиды - привлечь как можно больше людей, которые принесут свои деньги. За счёт расширения количества участников руководство пирамиды и несколько первых вкладчиков действительно получают доход, а все остальные просто теряют свои сбережения. Пирамида умирает, как только заканчивается приток новых вкладчиков. Любые предложения вложить ваши деньги под огромные проценты (в разы больше, чем проценты по банковскому депозиту) за короткий срок изначально недобросовестны.
5. **Сетевой маркетинг.** Часто пожилые люди, стремясь найти подработку к пенсии, попадают в руки сетевого маркетинга. Если при устройстве на работу работодатель сразу предлагает что-то купить (заготовки, материалы, сам товар, обучающую литературу), то, скорее всего, вы столкнулись с мошенником. Настоящий работодатель проводит обучение будущего сотрудника исключительно за свой счёт, самостоятельно обеспечивает необходимыми средствами труда и обязательно платит зарплату.
 | 5  минут |  |
| **Слайд 15 “Остались вопросы?”** |
| Сегодня мы с вами рассмотрели много различных схем, которые могут быть опасны для людей пожилого возраста. Поэтому может сложиться обманчивое впечатление, что интернет полон угроз, и повсюду неискушенного пользователя ожидают ловушки. На самом деле доля опасных сайтов не так велика по сравнению со всеми сайтами в сети Интернет.Терять бдительность, конечно, не стоит, как и в реальной жизни. Соблюдение простых правил позволит вам избежать большинства проблем при использовании цифровых финансовых услуг.Спасибо за внимание. Если у вас остались вопросы, я готов (-а) на них ответить. Я внимательно вас слушаю. | 5 минут |  |
|  **“Спасибо за внимание, мои контакты”** |
| **Заставка**  |