



Az online pénzügyi visszaélések áldozataival történő hatékony és szakszerű banki kommunikáció elősegítésére ajánlást adott ki tagjainak a Magyar Bankszövetség.

SEGÍTSÉÉÉÉÉG! KIBERCZALÓK ÁLDOZATA LETTEM! KIHEZ FORDULJAK?

Életkortól, nemtől, iskolai végzettségtől, anyagi helyzettől, neveltetéstől, ideológiai hovatartozástól, a társadalomban elfoglalt státusztól függetlenül bárki online csalás áldozatává válhat.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy bár vannak, akik esetében nagyobb a veszélye, hogy online csalás áldozatává válnak, de semmiképpen nem lehet egyértelműen meghatározni és/vagy körülírni olyan pszichológiai ismérveket, amelyeket az áldozati célcsoport jellemzőjeként lehetne meghatározni.

A Magyar Bankszövetség a KiberPajzs Program keretében ajánlást készített, az Igazságügyi Minisztérium Áldozatsegítő Központja, a Magyar Nemzeti Bank és az Országos Rendőr-főkapitányság mint szakmai együttműködő partnerek bevonásával.

Az ajánlás célja, hogy segítse a banki ügyfélszolgálatok szakszerű és hatékony kommunikációját az online térben elkövetett pénzügyi visszaélések áldozataival kapcsolatban. Az anyag összefoglalja a banki ügyfelek által észlelt online pénzügyi visszaélések bejelentésének folyamatát, valamint az ügyfélszolgálati kommunikáció javasolt alapelveit a banki munkatársak számára.

Az elkészült szakmai anyag két különböző szempontrendszer összehangolását szolgálja: egyrészt, hogy a banki ügyfélszolgálat empatikusan, együttérző ügyfélkommunikációval forduljon az online pénzügyi visszaélések áldozatai felé. Másrészt az áldozatok által elmondott események pontos rögzítését, melyeket

RENĐŐRSÉG: **112** TELEFONTANÚ: **06-80-555-111** ÁLDOZATSEGÍTŐ VONAL: **06-80-225-225**

ORSZÁGOS KRÍZISKEZELŐ ÉS INFORMÁCIÓS TELEFONSZOLGÁLAT: **06-80-20-55-20**

LELKI ELSŐSEGÉLY TELEFONSZOLGÁLAT: **116-123**

a banknak szükséges kivizsgálnia, majd a szükséges intézkedéseket megtennie a további károk megelőzésére.

Az ajánlás teljes tartalma nem nyilvános, mert a szakmai részek segítenék a csalókat az ügyfélkezelési folyamatok feltérképezésében, így akár még meggyőzőbben adhatnák ki magukat „banki szakértőknek”.

Visszaélés észlelése esetén lényeges, hogy az ügyfélnek haladéktalanul jelezni kell az incidenst a bank felé! Ez a BEjelentés. Leggyakoribb formája a telefonos call center/ügyfélszolgálatra történő bejelentés, ritkábban személyesen keresik fel az ügyfelek a bankfiókot. A banki kapcsolatfelvételt követően fontos, hogy a FELjelentés is megtörténjen a Rendőrség felé.

A szakmai anyag az Igazságügyi Minisztérium (IM) kezdeményezésére a KiberPajzs Program résztvevőivel együttműködve készült el, elősegítve a bankok szakszerű és hatékony kommunikációját az online csalások áldozataival kapcsolatban.

Az IM áldozatsegítő szolgálata több ponton is kötődik a KiberPajzs programhoz. A fogyasztóvédelem és az áldozatsegítő szakterület mellett, a nemrég megalakult jogi almunkacsoportban is számítanak a minisztérium munkájára. Az IM csatlakozása óta eltelt idő alatt szerzett tapasztalatok igazolják a projektben való részvétel szükségességét és hasznosságát is. – emelte ki Diamantopoulosné dr. Kenyeres Gabriella, az Igazságügyi Minisztérium (IM) Igazságügyi Szakmai Irányítási Főosztály vezetője. A szakmai vezető elmondta, hogy elsősorban az online pénzügyi visszaélések áldozataival történő kommunikációra helyezik a hangsúlyt, emellett statisztikai adatszolgáltatással és természetesen jogszabály-módosításokkal próbálják segíteni a program munkáját a csalások visszaszorítása érdekében.

Dávidné Dr. Hidvégi Julianna klinikai szakpszichológus előadásában arról beszélt, hogy miként tudják a banki tanácsadók megelőzni az online csalás áldozatává vált ügyfelek másodlagos áldozattá válását. A szakember hangsúlyozta: fontos megelőzni, hogy a banki tanácsadót felkészületlenül éri az online csalás áldozatai által produkált érzelmi reakciók, és lehetőség szerint el kell kerülni, hogy az ügyfél benne maradjon az áldozati szerepben. A megtörtént online csalást nem lehet meg nem történné tenni. Az azonban, hogy az áldozat ismét aktív részese tudjon lenni a társadalomnak, az áldozat személyes döntésétől is függ.

A sajtótájékoztatónak az OTP Bank adott helyszínt. A bank fél évvel ezelőtt döntött úgy, hogy a csalás áldozatául esett ügyfelek részére egy speciális Call Centert alakít ki a Bankbiztonsági Igazgatóságon. Az átalakítás keretében a banki Call Centertől az áldozatok kezelését egy speciálisan erre a területre létrehozott csapat vette át. „Az elmúlt fél év tapasztalatai azt mutatják, hogy jó döntést hoztunk a csalások áldozatává vált ügyfelek gyorsan el tudnak érni bennünket a dedikált vonalon. Ma már egyre több az olyan hívás, ahol tanácsot kérnek az ügyfeleink a csalások kivédekezéséhez, de nemrég volt olyan esetünk is, hogy csalók hívták fel az ügyfelünket, akinek gyanús lett a dolog és felhívta a csalás elleni Call Centerünket, így a kollégánk iránymutatásával meg tudták akadályozni, hogy egy távoli

elérést lehetővé tevő programot letölttesse az ügyfél eszközére” – monda el Bucsek Gábor az OTP Bank Bankbiztonsági Igazgatóságának vezetője. Az OTP Bank nemrég új eszközt adott ügyfelei kezébe a csalók elleni küzdelemhez, május 8-án bevezette az utalási limitet, amit a mobilbank felhasználók többsége az indulás heteiben már sokkal alacsonyabbra állított, mint az eredeti 1 millió forintos összeghatár.

A napi átutalási limitet - összhangban az MNB vonatkozó ajánlásával - a bankszektor egyre több intézménye vezeti be és alkalmazza sikeresen. Érdekes banki ügyfélként is utánajárni, pénzügyi szokásai alapján a saját igényeihez igazítania a napi limitét.

A rendőrség is hadüzenetet küldött az elkövetőknek és új alapokra helyezte az ilyen típusú ügyek felderítését.

A rendőrség a kiberbűnözés elleni harc melletti elkötelezettsége számokban is megmutatkozik, mert 2023. év első negyedéhez képest 2024. első negyedében 23 %-kal csökkent az online elkövetett csalások száma.

A nyomozók 2023. január 1. óta 688 főt fogtak el és hallgattak ki gyanúsítottként, valamint több, mint 350 személyt azonosítottak be gyanúsítható személyként.

Szerepük szerint 48 személy irányító, 456 stróman, 93 pedig szervezői pozícióban áll a bűnszervezeti hierarchia különböző fokain. A tavalyi év kezdetétől 105 letartóztatást és 9 bűnügyi felügyeletet rendelt el a bíróság. Jelenleg 56 személy áll letartóztatás hatálya alatt.

Az elkövetők közel 17 ezer ember sérelmére több mint 30 milliárd forint kárt okoztak.

Az egységek kiemelt figyelmet fordítanak a telefonhívásokat indító Call Centerek felderítésére, amelynek egyik lehetséges módja a hívásokat lehetővé tevő informatikai rendszer azonosítása. 2024. márciusában borult is az első Call Center. Az ügyben öt helyszínen tartott kutatást a rendőrség és három ember kezén kattant a bilincs. Ellenük információs rendszer felhasználásával nagyobb kárt okozó, üzletszerűen elkövetett csalás miatt indult eljárás még jelenleg is folyamatban van.

Bár a legújabb informatikai tudással, banküzemi, szociológiai és pszichológiai ismeretekkel felvértezett bűnözők gátlástalanul igyekeznek megszerezni a gyanútlanok pénzét és személyes adatait, a rendőrség mindent megtesz annak érdekében, hogy a továbbiakban is megakadályozza ezt.

forrás: <https://www.police.hu/index.php/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/matrix-projekt/segitseeeg-kiberccsalok-aldozata-lettem>