

Lelki Segítségnyújtó Anyag

**Felnőttekkel szemben elkövetett
online pénzügyi visszaélés esetén**



**INTERNET
HOTLINE**



Ez az Internet Hotline jogsegélyszolgálat és a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány által készített lelki támogató anyag, amellyel az online pénzügyi visszaélésben érintett felnőttek számára szeretnénk érzelmi segítséget nyújtani.

Mi minősülhet online pénzügyi visszaélésnek?

Hamis webáruházak esetében olyan megtévesztő tevékenység, amely során a csalók látszólag jogszerű internetes kereskedelmi felületeket hoznak létre annak érdekében, hogy a vásárlókat pénzügyi adataik átadására bírják. A fogyasztók a megrendelt terméket jellemzően nem kapják meg, miközben bankkártya- és személyes adataik illetéktelen kezekbe kerülnek, ami további anyagi károkat eredményezhet.

Nem banki szolgáltatók (pl. közműszolgáltató, streamingszolgáltató) nevében küldött, URL-címet (linket) tartalmazó e-mail, SMS, amelyben például számla befizetésére szólítanak fel, azonban a befizetésre szolgáló oldal célja a bankkártyaadatok megszerzése, azokkal való visszaélés.

Banki szolgáltatók nevében küldött URL-címet (linket) tartalmazó e-mail, SMS, amely az internetbank felhasználói fiókunk megerősítésére hív fel, azonban a weboldal célja valójában a felhasználó belépési adatainak (pl. jelszavának), banki adatainak megszerzése és az azokkal történő visszaélés.

Online piactereken, vásárlási szándékot színelve az eladó bankkártyaadatainak megszerzése. Ehhez sok esetben a hirdetésre küldött érdeklődő üzenetben a „fizetés/szállítás megerősítéséhez” egy weboldal linkjét küldi el az eladónak a csaló, ahol pénzügyi adatokat próbálnak meg kicsalni tőle. Olyan is előfordul, hogy a csaló eladóként jelenik meg, terméket hirdet vagy kínál fel, majd a fizetés lebonyolítására egy külső weboldal linkjét küldi el a vevőnek. Az oldal célja a pénzügyi adatok megszerzése; a kifizetés után a termék jellemzően nem érkezik meg, az eladó elérhetetlenné válik.

Kihagyhatatlannak tűnő lehetőségek, amelyek célja valójában a potenciális áldozat pénzügyi adatainak megszerzése és az azokkal történő visszaélés.

Csomagküldő szolgáltatók nevében küldött URL-címet (linket) tartalmazó e-mail, SMS, amely például hibás szállítási címre hivatkozással a szállítási cím frissítésére, vám megfizetésére hív fel, ám a weboldal célja valójában a potenciális áldozat banki adatainak megszerzése és az azokkal történő visszaélés.

Milyen érzései lehetnek, ha Ön online pénzügyi visszaélés áldozatává vált?

Csalódott KISZOLGÁLTATOTT
Sérülékeny Feszült
VÉDTELEN Aggódó TÉTOVA IDEGES SÜRGETETT
Tehetetlen Értéktelen
Gondterhelt
Elkeseredett VÉDTELEN
kontrollvesztett Zavarodott
Szégyenkező



Megértjük, hogy **becsapottnak**, **elkeseredettnak**, **idegesnek**, **vét-kesnek**, esetleg **tehetetlennek** érzi magát. Egy pénzügyi online visszaélés gyakran megrendíti az ember biztonságérzetét és önmagába vetett hitét, bizalmát.

Megértjük azt is, hogy **zavarodottságot**, **kontrollvesztést** és **feszültséget** él át. Ilyen helyzetben sokan érzik úgy, hogy kicsúszott a kezükből az irányítás, és nehéz tisztán gondolkodni.

Érthető, hogy **aggódik**, **gondterhelt**, és **csalódott**. A **bizonytalanság**, az anyagi következmények és a „hogyan történhetett ez meg velem?” kérdése erős lelki terhet jelenthet.

Érthető, hogy **szégyent** tapasztal, **méltatlannak** érzi a helyzetet, esetleg **értéktelennek**, **védtelennek** érzi magát. Ezek az érzések gyakoriak visszaélés után, és nem az Ön gyengeségét tükrözik. Joga van ahhoz, hogy **dühös**, **feszült** vagy akár **ingerült** érzései legyenek! Ezek sokszor a sérülékenységre és a veszteségérzésre adott természetes reakciók.

Fontos, hogy tudja:

**Másokban megbízni nem hiba, az a probléma,
ha ezzel a bizalommal visszaélnék.**

Ami történt, az nem az Ön szégyene, joga van segítséget kérni.

**Teljesen érthető, ha büntudatot,
szégyent vagy bizonytalanságot érez, de fontos,
hogy ne hibáztassa magát.**

A történetek akár bűncselekmény gyanúját is felvethetik.

**A pénzügyi csalások jelentős veszteséget okozhatnak:
a pénzben az Ön ideje, munkája és erőfeszítése volt.
Sokszor a pénz a céljaink és álmaink megvalósításának eszköze.**

Előfordulhat, hogy áldozathibáztatással találkozik. Ez gyakran abból fakad, hogy mások szeretnének segíteni, de nem tudják, hogyan, ezért a saját szorongásukat és tehetetlenség érzésüket az Ön számonkérésével vezetik le. Ezzel valójában a saját biztonságérzetüket és az igazságos világba vetett hitüket próbálják megerősíteni.

Ugyanakkor egy ilyen helyzetben fontos, hogy ne maradjon tétlen. A felsorolt érzelmek az Ön által megélt helyzetben mind rendben vannak, jogos, hogy így érzi magát.

Számos bejelentő fordul az Internet Hotline-hoz azt követően, hogy kicsalták tőlük bankkártyaadataikat és arról kisebb vagy nagyobb értékben valamilyen pénzösszeget szereztek meg. Azt érzékeljük, hogy a bejelentőink kétségbeesve, aggódva kérik a segítségünket, és becsapva érzik magukat.

Kifejezik, hogy sok esetben valamilyen időnyomás, sürgetés hatására cselekedtek és adták meg az adataikat, úgy érezték, hogy nem volt idejük átgondolni a potenciális következményeket, amely miatt magukat hibáztatják.

Nem tudják, hogy mihez kezdjenek, amikor megtörtént a baj, szégyenkeznek, hogy átverték őket, és félve kérnek segítséget, fordulnak a számlavezető bankjukhoz a további potenciális anyagi kár megelőzése érdekében.



Mit érdemes önmaga érdekében átgondolnia?

Fontos felismerni, hogy a különböző élethelyzetekben nem mindig ugyanaz a megküzdési mód segít, és ez rendben van. Az alábbi ábra segítséget nyújthat ahhoz, hogy vizuálisan is megjelenítse a megküzdési stratégiáit. Ez segíthet akár az érzései rendszerezésében és megértésében is.



Ez egy krízishelyzet - mi történik ilyenkor?

Krízishelyzetről beszélünk, amikor egy váratlan esemény hatására a korábban bevált megoldások, módszerek, megküzdési stratégiák már nem működnek.

Ilyenkor természetes, hogy az ember bizonytalannak, tehetetlennek érzi magát, és előfordulhat, hogy új eszközökre, új megoldásokra van szüksége a helyzet kezeléséhez.

Érdemes átgondolnia, hogy az Ön által alkalmazott eszközök, stratégiák:

Építőek, azaz segítenek megnyugodni, tisztábban gondolkodni, továbblépni.

Rombolóak, azaz átmenetileg csökkentik a feszültséget, de hosszabb távon ártanak.

Problémafókuszú vagy érzelemfókuszú a megküzdés -
krízishelyzetben mindkettőnek lehet helye:

**Problémafókuszú megküzdés: konkrét lépések megtétele
(pl. ügyintézés, információgyűjtés).**

**Érzelemfókuszú megküzdés: az érzések megértése,
megengedése, feszültség csökkentése.**



Gondolja át, hogy szeretné-e megosztani a történeteket másokkal? Kiben bízik meg? Kitől várhat valódi támogatást? A megosztás lehet tehermentesítő, de fontos, hogy Ön döntsön az időzítéséről és a mértékéről.

A visszaélés áldozatává válás erős érzelmi reakciókat válthat ki. A cél nem az érzések elnyomása, hanem annak segítése, hogy jobban megértse önmagát, felismerje és elfogadja az érzéseit, tudja, hogy ezek érthető reakciók egy rendkívüli, korábban nem tapasztalt helyzetben.

Mi az, amit megtehet önmagáért?

Alkalmazzon stresszoldó technikákat, próbáljon ki egyszerű légzőgyakorlatokat, amelyek segíthetnek a feszültség csökkentésében.

A kontroll elvesztésének érzése gyakori krízishelyzetben. Ugyanakkor bizonyos lépésekkel visszanyerhető az irányítás érzése. Egy egyszerű, írásos cselekvési terv segíthet: gondolja át, hogy mi a következő egy-két lépés, mit intéz most, mit halaszt későbbre, hol kér segítséget.

A harag természetes érzés ilyen helyzetben. Hogyan tudja biztonságos és természetes módon kifejezni? Fontos, hogy találjon ártalmatlan, levezető formákat (pl. futás, gyors séta, fizikai mozgás), és semmiképpen ne fordítsa önmaga ellen.

Bármi is történt, fontos, hogy figyeljen oda saját mentális egészségére. Engedje meg magának, hogy szünetet tartson az ügyintézés során is. Ez egy krízishelyzet, ahol az alapszükségeire (alvás, pihenés, evés, folyadékbevitel) is figyelnie kell.



Szervezetek, akik segítséget nyújthatnak:



Amennyiben a rendelkezésére áll a konkrét, interneten elérhető tartalomra (így a csaló weboldalra) mutató pontos URL-cím, forduljon bizalommal a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala által fenntartott internetes tájékoztató és segítségnyújtó szolgálathoz, az Internet Hotline-hoz. Bejelentését a <https://nmhh.hu/internethotline/> weboldalon elérhető űrlapon (akár anonim módon is) vagy az internethotline@internethotline.hu e-mail-címen is megteheti.



Ha úgy érzi, lelki segítségre van szüksége, és még nem múlt el 24 éves, a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány munkatársaihoz fordulhat a 116-111-es telefonszámon! Anonim módon beszélhet velük, ingyenesen hívható, és a hívó telefonszámláján sincs nyoma a hívásnak. A Kék Vonalról bővebben itt olvashat: <https://kek-vonal.hu/>



Amennyiben már elmúlt 24 éves és úgy érzi, lelki segítségre van szüksége, kérjük, hívja akár mobilról is a 116-123-as ingyenes lelkielsősegélyszámot (<https://sos116-123.hu/>).



A DélUtán telefonos lelkisegélyt nyújt 40 éven felülieknek, a lelkisegélyszolgálat mindennap 18-tól 21 óráig, a 06 80 200 866-os és a 13777-es ingyenes telefonszámon hívható (<https://delutan.hu/hu>).



Lehetősége van felvenni a kapcsolatot az Áldozatsegítő Szolgálattal a nap 24 órájában ingyenesen hívható, 116-006-os Áldozatsegítő Vonalon. Ha személyesen szeretne segítséget kérni, arra az Önhöz legközelebbi Áldozatsegítő Központban van lehetősége, melyek címlistája a <http://vansegitseg.im.gov.hu> oldalon érhető el.



Léteznek további eszközök és információk, amelyek segíthetnek a jövőbeni védekezésben és a biztonságérzet visszaépítésében. Amennyiben úgy véli, hogy az Önnel történtek bűncselekmény gyanúját vethetik fel, keresse fel a lakóhelye szerint illetékes rendőrkapitányságot. A feljelentés részleteiről itt olvashat bővebben: <https://www.police.hu/ugyintezes/beadvanytetel>



Amennyiben úgy véli, hogy banki adatainak biztonsága sérülhetett, vegye fel a kapcsolatot a számlavezető bankjával. A pénzügyi online csalásokkal kapcsolatban figyelmébe ajánljuk a KiberPajzs projekt weboldalát: <https://kiberpajzs.hu/>

**Emlékeztesse magát
ezekre:**

Nincs egyedül!

Mindig van segítség!

Segítséget kérni bátorság!

**Jogai az online térben
is érvényesek!**

Itt vagyunk és segítünk:

