PORADNIK
"BEZPIECZNY
SENIOR"

WSTĘP

Broszura "Bezpieczny senior" powstała, aby uczyć i edukować osoby 60+ w zakresie własnego bezpieczeństwa. Osoby starsze coraz częściej padają ofiarą oszustwa, kradzieży, wymuszenia. Bezpieczeństwo naszych finansów, dokumentów, danych personalnych oraz rzeczy materialnych jest ważne z perspektywy każdej osoby. Chcemy uczulić osoby starsze oraz ich rodziny na zachowania oszustów, które mogą powodować straty materialne jak i zdrowotne naszych bliskich. Poniżej przedstawiono realne przykłady oszustw. Warto pamiętać, że jeśli dana metoda przestaje działać, oszuści wymyślają kolejną historię lub używają technik manipulacji, aby przekonać potencjalną ofiarę do kupna albo zapłaty za nierealną usługę. Warto stosować metodę ograniczonego zaufania w stosunku do nieznajomych osób oraz aktualizować swoją wiedzę na temat schematu działania przestępców i nie bać się zgłaszać wymuszeń na policję. Ważne jest, aby temat był podejmowany w rodzinie, podczas spotkań, w domach dziennego pobytu, bibliotekach oraz miejscach odwiedzanych przez osoby 60+.

Publikacja powstała podczas realizacji projektu "Bezpieczny Senior", realizowanego przez Stowarzyszenie Aktywni.eu. Została sfinansowana ze środków programu rządowego na rzecz osób starszych ASOS.

112

CENTRUM POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO

POGOTOWIE RATUNKOWE

999

NIE BÓJ SIĘ

SOS

PROSIĆ O POMOC

997

POLICJA

998

STRAŻ POŻARNA

TWOJE BEZPIECZEŃSTWO

Uwagę złodziei zwracają osoby dobrze ubrane, noszące biżuterię. Złodzieje na tej podstawie mogą oceniać zamożność danej osoby. Ze względu na fakt, że osoby starsze oceniane są jako słabsze fizycznie, to one często padają ofiarą kieszonkowców. Pamiętaj, że możesz być obserwowany , śledzony przez dłuższy czas. Oszust może Cię obserwować podczas płatności w banku, sklepie - oceniać twoją zamożność w ten sposób. Staraj się unikać rozmów pozwalających na określenie Twojej zamożności.

W MIEJSCACH PUBLICZNYCH

Kieszonkowcy często działają w grupie. W momencie kiedy stoisz w kolejce, jesteś zajęty rozmową lub skupiony na czytaniu gazety na dworcu, stajesz się potencjalną ofiarą.

Jeśli jesteś świadkiem przestępstwa, nie bój się zareagować, ale też nie narażaj swojego życia. Jeśli możesz postaraj się zapamiętać jak najwięcej szczegółów zdarzenia, aby przekazać je policji.

W tramwaju/autobusie/pociągu staraj się usiąść w grupie pasażerów lub blisko kierowcy. Zwracaj szczególną uwagę na torebkę/bagaż przy przesiadkach i zmianach transportu, szczególnie jeśli zostawiasz je na półce nad siedzeniem.

Podczas rozmowy z nieznajomym nie udzielaj informacji personalnych, adresu zamieszkania, numeru telefonu komórkowego. Nie informuj nieznajomych, że mieszkasz sam/sama. Nie dopuść też do sytuacji, aby ktoś Cię śledził.

WARTO WIEDZIEĆ!

Jeżeli chcesz wypłacić gotówkę poproś zaufaną osobę o asystę. Nie noś dużych kwot w portfelu.

Nigdy nie zostawiaj toreb z gotówkę, kartami i dokumentami bez nadzoru, nawet na sekundę.

W miejscach zatłoczonych, np. marketach, komunikacji miejskiej trzymaj torbę przed sobą, zawsze zapiętą.

Nie pożyczaj pieniędzy osobom przypadkowo napotkanym, deklarującym, że chcą przekazać gotówkę Twoim bliskim.

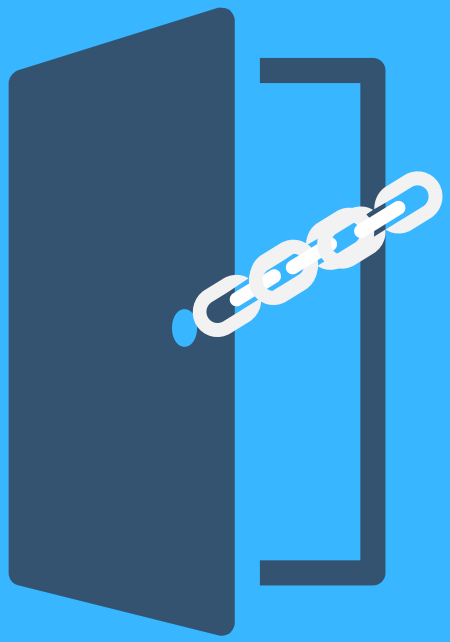
Stosuj zasadę ograniczonego zaufania. Twoje bezpieczeństwo jest najważniejsze !

Nie izoluj się od swoich krewnych oraz osób, którym możesz naprawdę zaufać. Czytaj prasę i poradniki. Szukaj wiedzy w internecie i książkach.

- **Zwracaj uwagę na to co dzieje się wokół ciebie. Nagły tłok sprzyja kieszonkowcom. Oszuści lubią odwracać uwagę innych osób, powodować sztuczny tłum.**
- **Gdybyś został zaatakowany, rób to co każe napastnik. Nie walcz z przestępcą. Twoje zdrowie i życie jest ważniejsze niż pieniądze, czy biżuteria.**

BEZPIECZEŃSTWO W DOMU

- **Jeśli decydujesz się na otwarcie drzwi osobie, której nie znasz - koniecznie zapnij łańcuch zabezpieczający.**
- **Masz prawo poprosić tę osobę o pokazanie np. legitymacji służbowej, identyfikatora jeśli podaje się np. za pracownika firmy, banku, policjanta, siostrę z PCK, kominiarza. Jeśli przyszła do Ciebie osoba prywatna zapytaj o dowód osobisty.**



Łańcuch zabezpieczający

Seniorze! Warto zamontować łańcuch zabezpieczający na drzwi. Może uchronić Cię od wtargnięcia osób do Twojego mieszkania. Ceny łańcuchów zaczynają się już od 12 zł, ale nie warto oszczędzać na swoim bezpieczeństwie.

Nie przechowuj w domu dużej ilości gotówki lub biżuterii.

Rachunek np za prąd może być pozostawiony w skrzynce pocztowej.

Nie zostawiaj kluczy do mieszkania pod wycieraczką

Jeśli osoba za drzwiami jest natarczywa, zaalarmuj otoczenie lub policję.

Nie zostawiaj w drzwiach karteczek z napisem "wrócę za 3h".

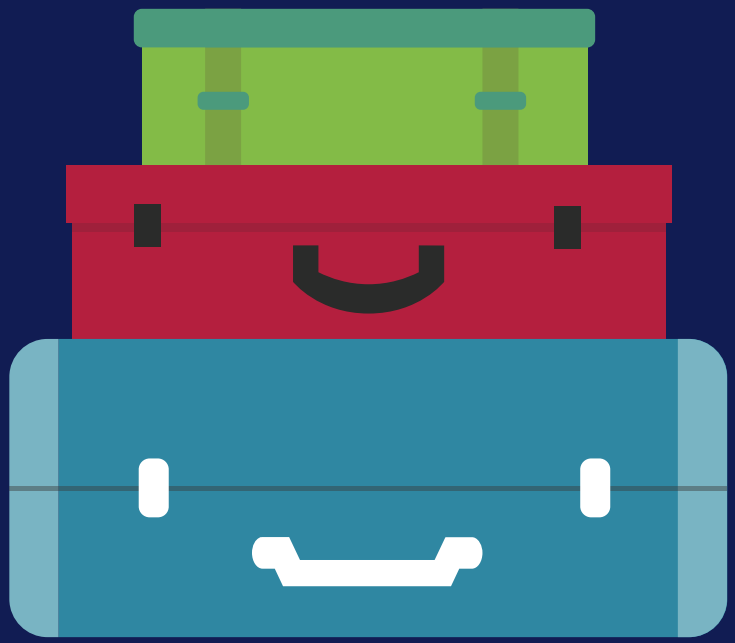
BEZPIECZNY W SWOIM DOMU

Nie wpuszczaj nieznajomych do domu, ponieważ nie znasz ich zamiarów.

Zawsze zamykaj po przyjściu do domu drzwi wejściowe. Zamykaj drzwi na klatce.

Zawsze przed otwarciem drzwi pytaj się kto za nimi stoi.

NIE ZOSTAWIAJ MIESZKANIA BEZ OPIEKI



W WYPADKU PLANOWANEGO DŁUŻSZEGO WYJAZDU WARTO POPROSIĆ OSOBĘ ZAUFANĄ, NP. DOBREGO SĄSIADA LUB CZŁONKA RODZINY O OPIEKĘ NAD MIESZKANIEM. WARTO, ABY TA OSOBA DAWAŁA ZNAKI, ŻE W MIESZKANIU CIĄGLE KTOŚ JEST - ZAPALAŁA ŚWIATŁO O RÓŻNYCH PORACH DNIA, WYJMOWAŁA KORESPONDENCJĘ ZE SKRZYNKI POCZTOWEJ, ZBIERAŁA ULOTKI.

CO ODPOWIADAĆ JEŚLI KTOŚ PRÓBUJE CIĘ OSZUKAĆ?

Wszystkie sprawy związane z usługami załatwiam w biurze obsługi klienta.

Nie załatwiam spraw związanych z pieniędzmi przez telefon.

Nie przyjmuję niezapowiedzianych wizyt.

Proszę mnie nie nachodzić oraz nie niepokoić. Proszę mi nie przeszkadzać. Nie mam czasu rozmawiać.

Nie wpuszczam do domu obcych osób.

Metody oszukiwania osób starszych

Metoda na "zmarłego członka rodziny"
Oszuści przeszukują nekrologi w gazetach oraz zdobywają podstawowe dane o bliskich. Następnie dzwonią do rodziny informując, że osoba zmarła miała niespłacone długi. Małżonek będąc w żałobie często nie kwestionuje tego faktu i spłaca dług, którego tak na prawdę nigdy nie było.

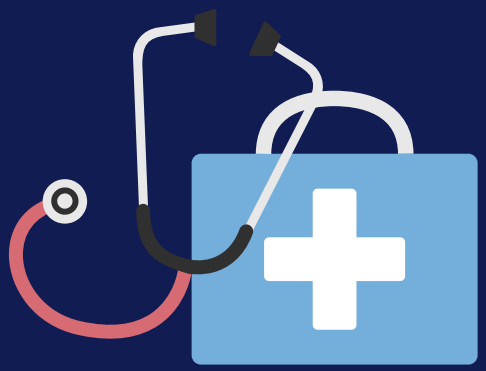
Matoda na "pielęgniarkę"
Osoba dostaje telefon z przychodni, że podczas ostatniej wizyty pacjent zapomniał o recepcie na ważny lek. Lek ten pacjent powinien zażyć jak najszybciej. Pielęgniarka proponuje, ze podeśle osobę, która wykupi lek i przyniesie do domu pacjenta. Przyniesiony lek nie ma właściwości leczniczych lub może być bardzo niebezpieczny dla zdrowia w połączeniu z innymi lekami. Dodatkowo pacjent płaci za lek dużo większą kwotę niż powinien.

Metody oszukiwania osób starszych

Metoda „Na hydraulika” lub „ kominiarza”
Oszuści często podają się za fachowców, wchodzą do domów. Właściciele często ich nie obserwują podczas pracy. W tym czasie pseudo-fachowcy kradną pieniądze, biżuterię. Po zakończeniu pracy potrafią też wystawić rachunek za usługę której nie wykonali.

Metoda „Na policjanta”
Oszuści informują, że Twoje konto bankowe jest zagrożone przez grupę hakerów. Jeśli nie wykonasz poleceń policjanta możesz stracić oszczędności. Żeby je ocalić prosi cię o założenie nowego konta i ulokowanie tam pieniędzy. W ten sposób dajesz oszustowi dane do operacji bankowych i dostęp do Twoich oszczędności.

Metody oszukiwania osób starszych



Metoda "na litość"
Do domów seniorów pukają osoby, które wyglądają na bardzo potrzebujące. Zazwyczaj proszą o jedzenie. Seniorzy nie zastanawiając się nawet chwilę zapraszają ich do środka. W tym czasie okradają dom.

Matoda na "ratownika medycznego"
W domu pojawiają się ratownicy medyczni, którzy twierdzą, że przyjechali po pieniądze na krew potrzebną do operacji członka rodziny seniora. W wypadku ratowania życia, nikt nie zastanawia się nad prawdziwością tych oświadczeń.

Metody oszukiwania osób starszych

Metoda „pomogę Ci”

Wejście do czyjegoś mieszkania i zdobycie zaufania właściciela nie jest trudne. Oszuści potrafią wejść do mieszkania pod pretekstem pomocy przy niesieniu zakupów. Mogą również oferować Ci swoją pomoc przy drobnych pracach, naprawach. Dajesz im w ten sposób możliwość wejścia do domu.

Metoda na „urzędnika”

Oszuści przychodzą do Twojego domu twierdząc, że uzyskałeś/aś większą emeryturę, czy inne świadczenia pieniężne. Aby je otrzymać należy uiścić opłatę manipulacyjną. Sięgając po gotówkę, pokazujesz oszustom gdzie przetrzymujesz gotówkę w domu.

ODBIERAJĄC TELEFON BĄDŹ PRZEZORNY!

Masz prawo zapytać dzwoniącą osobę, skąd ma Twoje dane osobowe: imię, nazwisko, nr telefonu, jeśli się nimi posługuje.

UWAGA! Odpowiedź "system losuje numer" nie jest odpowiedzią. Pytaj z jakiej bazy telefonów korzysta firma. Numer to też dana osobowa, chroniona prawem.

Nie dzwoń na numery podane przez osoby telefonujące do Ciebie. Opłata za połączenie może być bardzo duża.

Nie oddzwaniaj na numery, które zawierają niestandardową liczbę cyfr lub mają inny numer kierunkowy.

Zasada ograniczonego zaufania

Jeżeli dzwoni osoba, która twierdzi, że komuś z Twoich bliskich coś złego się stało, powiedz że Ta osoba jest teraz z Tobą w mieszkaniu i nic jej nie jest.

Jeśli masz możliwość, zgłoś sprawę na Policję oraz zapisz numer oszusta. Staraj się zapamiętać najwięcej szczegółów z rozmowy.

Pod żadnym pozorem nie udzielaj osobie dzwoniącej szerszych informacji na temat siebie lub swojej rodziny. Nie informuj, że jesteś sam/sama w mieszkaniu.

Zachowaj dużą ostrożność. Twoje mieszkanie może być obserwowane. Dzwonią, aby sprawdzić czy jesteś w domu, sprawdzić Twoją czujność.

Ogólnopolska Infolinia Konsumencka
tel. 801 440 220
tel. 22 290-89-16

Miejski Rzecznik Konsumentów w Łodzi tel. 42 638-46-56
tel. 42 638-46-57; email: porady@dlakonsumentow.pl

RZECZNIK PRAW KONSUMENTA

- zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne w zakresie ochrony konsumentów;
- występuje w imieniu konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów;
- udziela pomocy podczas spraw sądowych.

Biuro Miejskiego Rzecznika
ul. Piotrkowska 113
90-430 Łódź
pon, śr, czw. i pt, godz. 8.00-16.00, wt godz. 9.00-17.00

Fałszywe promocje = realne problemy

Wzrasta liczba zgłoszeń dotyczących firm ukrywających swój realny cel handlowy, a tym samym wprowadzających konsumentów w błąd podczas zawierania umów poza lokalem, czyli na pokazach, w domach.

Często fałszywi sprzedawcy przekazują informacje niezgodne z prawem min. o możliwości rozwiązania umowy. Często firma, których pracowników udają nie widnieje w wykazie podmiotów gospodarczych.

Najczęściej fałszywe oferty dotyczą sprzedaży garnków, pościeli lub urządzeń medycznych, suplementów diety czy też usług telekomunikacyjnych, gazowych lub elektrycznych.

Oferowane usługi oraz produkty są bardzo niskiej jakości, dużo droższe. Sprzedawcy nie dają kupującym szansy na dokładne obejrzenie produktu oraz sprawdzenia czy działa prawidłowo.

Konsumenci ponoszą przy tym poważne straty, ponieważ zaciągają wysokie zobowiązania kredytowe, bądź płacą karę umowną z tytułu zerwania umowy z poprzednim dostawcą usług.

Sprzedającemu zależy na wyniku - liczbie sprzedanych produktów/usług. Od tego otrzymuje premię. Nie zależy ona od zadowolenia klientów, dlatego nikt nie zadba o nasze prawa lepiej niż my sami.

BEZPIECZNE ZAKUPY

- Nie dokonuj zakupów przez telefon. Nie jesteś w stanie sprawdzić jakości rzeczy. Warunki transakcji mogą być zmyślone.
- Nie zapraszaj nikogo do swojego domu w celu prezentacji oferowanych usług/produktów. Nie podawaj swojego adresu.
- Bądź asertywny. Kupuj od zaufanych sprzedawców.
- Bądź czujny nawet jeśli dzwoni przedstawiciel firmy, z którą obecnie masz umowę. Sytuacja może oznaczać także wymuszenie danych, adresu itd.

Rozmawiaj ze swoimi bliskimi na temat twoich wątpliwości, finansów, obaw. Jeśli czujesz się zagrożony, oszukany zgłoś sprawę do odpowiednich służb.

KUPUJĄC ZAWIERASZ UMOWĘ!!!

Nie podejmuj decyzji pod presją. Zastanów się czy realnie potrzebujesz tych rzeczy!

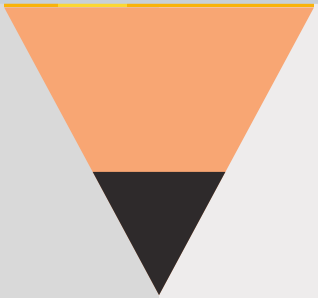
- **Jeśli decydujesz się na udział w prezentacji jakiegoś produktu/ usługi, ustal czy odbędzie się w lokalu przedsiębiorstwa, czy poza nim. Masz prawo żądać takiej informacji od rozmówcy lub prezentera.**
- **Masz prawo zadawać pytania, np. co jest przedmiotem aukcji, jak nazywa się firma, poprosić o adres, nip firmy.**
- **Pamiętaj, że ceny produktów mogą być znacznie zawyżone, oznaczone promocją tylko na czas pokazu.**

ZAWIERANIE I ROZWIĄZYWANIE UMÓW

Pamiętaj, że przysługuje Ci możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Nie musisz podawać przyczyny.

Termin liczy się od dnia zawarcia umowy, a nie od dnia otrzymania towaru.

Dokładnie zapoznaj się z treścią umowy. Czytaj fragmenty napisane tzw. "małym druczkiem".



Ustawa o prawach konsumenta Art.27 "Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni odstąpić od niej, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów."

STARAJ SIĘ NIE KUPOWAĆ NA BAZARACH BARDZO TANICH PRZEDMIOTÓW. JEŚLI TE RZECZY ZOSTAŁY SKRADZIONE STRACISZ ZARÓWNO RZECZ JAK I GOTÓWKĘ.

WYMIENIAJ WALUTY TYLKO W BANKACH I KANTORACH. ZAPYTAJ ZNAJOMYCH LUB RODZINĘ O POLECENIE TAKIEGO MIEJSCA.

NIE KUPUJ OD PRZYPADKOWO NAPOTKANYCH OSÓB MONET ANI BANKNOTÓW. NIE WIESZ CZY SĄ PRAWDZIWE.

LOKATY, KREDYTY, CHWILÓWKI

Wielu seniorów daje się nabrać na tzw. polisolokaty. Pracownicy banków i doradcy ubezpieczeniowi nie ujawniają klientom wysokich opłat oraz nie ostrzegają przed konsekwencjami zerwania umowy. Pilna potrzeba gotówki zmusza klientów do zerwania polisy, co oznacza uiszczenie wysokiej opłaty likwidacyjnej, która może osiągnąć 100% wartości zgromadzonego kapitału.

Bardzo popularne na rynku są tzw. chwilówki - szybkie pożyczki. Wiele firm udziela pierwszej pożyczki bez odsetek, inne naliczają nawet 40% oprocentowania w stosunku do pożyczanej kwoty. Łatwo w ten sposób wpaść w spiralę długów. Kary naliczane, gdy pożyczający spóźni się ze spłatą raty sięgają nawet 100 zł. Inne opłaty windykacyjne sięgają 1/2 wysokości raty.

PRZYKŁADOWE ĆWICZENIE

Ćwiczenie -
"Wciel się w skórę oszusta"

Celem ćwiczenia jest wcielanie się w rolę osoby poszkodowane w wyniku nieuczciwego działania oraz wcielenia się w rolę osoby próbującej naciągnąć osobę starszą. Ważne jest tutaj zobrazowanie sytuacji, zrozumienie motywów, schematu działań oszusta oraz przedyskutowanie sytuacji, która została zaprezentowana, na forum grupy.

Przygotowanie:
Podziel uczestników w pary/zespoły 3-osobowe (w zależności od liczby uczestników). Staraj się, aby uczestnicy mogli współpracować z różnymi osobami. Przygotuj kartki.

Opis:
Każda grupa otrzymuje jedną historię do zaprezentowania. Znajduje się tam opis sytuacji, która może wydarzyć się w domu, w miejscu publicznym itd. Zadaniem pozostałych osób z grupy jest obserwacja odegranej sceny. Po zakończeniu scenki improwizacyjnej następuje dyskusja. Warto zadać pytania uczestnikom:
-Czy osoba zagrożona zachowała się w sposób właściwy?
-Czego nie powinna mówić?
-Co w sytuacji wskazywało, że ktoś próbuje kogoś oszukać?
-Co chciał osiągnąć oszust poprzez swoje działanie?
Warto zapytać osoby, które uczestniczą w scence o ich odczucia podczas wcielania się w daną rolę.

PRZYKŁADOWE SYTUACJE

OSOBA A ZATRZYMUJE OSOBĘ B NA ULICY PROSZĄC O POŻYCZENIE TELEFONU KOMÓRKOWEGO, PONIEWAŻ JEJ/ JEGO ROZŁADOWAŁ SIĘ A MUSI PILNIE WYKONAĆ POŁĄCZENIE.

OSOBA "A" PRZYCHODZI DO DOMU OSOBY "B" PROSZĄC O DATEK NA NIEPEŁNOSPRAWNE DZIECKO. OSOBA "A" POSIADA JAKIŚ INDENTYFIKATOR ORAZ MA FOLDER ZE ZDJĘCIEM NIEPEŁNOSPRAWNEGO DZIECKA.

OSOBA "A" TELEFONUJE DO OSOBY "B" OFERUJĄC DARMOWE PRÓBKI KOSMETYKÓW (50 ML), ALE TYLKO DLA OSÓB POWYŻEJ 60 ROKU ŻYCIA. OSOBA A PYTA ILE OSOBA B MA LAT ORAZ JAK MOŻE DOSTARCZYĆ DANE PRÓBKI.

OSOBA "A" PRZEDSTAWIA SIĘ JAKO PRZEDSTAWICIEL PRZYCHODNI OFERUJĄC UDZIAŁ W DOFINANSOWANYM W 50% INNOWACYJNYM PROGRAMIE LECZENIA CUKRZYCY. ABY WZIĄĆ UDZIAŁ NALEŻY UIŚCIĆ OPŁATĘ WSTĘPNĄ 200 ZŁ. OSOBA "B" PAMIĘTA, ŻE TYDZIEŃ TEMU BRAŁA UDZIAŁ W BADANIU TELEFONICZNYM NA TEMAT PRZYCHODNI W REGIONIE,. ZAPYTANO JĄ O ADRES PRZYCHODNI ORAZ OGÓLNY STAN ZDROWIA.

ZAŁOŻENIA PROJEKTU:

Założeniem projektu jest dotarcie do jak największej liczby osób powyżej 60 roku życia w celu prowadzenia edukacji z zakresu bezpieczeństwa ich życia, zdrowia, danych osobowych oraz finansów. Projekt zakłada 10 edycji szkoleń oraz indywidualne poradnictwo dla seniorów. Ze względu na wzrost przestępstw, w których ofiarami są osoby starsze poprzez ten projekt chcemy edukować oraz wzmacniać pewność siebie wśród naszych uczestników, aby nie bali się stawić czoła wymuszeniom i zgłaszali podejrzane zachowania na policję. Ważne jest aby być asertywnym i nie podpisywać niezrozumiałych umów oraz nie kupować leków, rzeczy nieznanego pochodzenia, zepsutych urządzeń. Projekt ma za zadanie integrować osoby starsze, wzmacniać ich aktywność oraz zachęcać do wyjścia z domu, otworzenia się na edukację pozaformalną.

BIBLIOGRAFIA:

- HTTP://WWW.KOPASZEWO.ORG.PL/BEZPIECZNY-SENIOR/BEZPIECZNY-SENIOR-UMOWY-TRANSAKCJE/
- HTTPS://UML.LODZ.PL/DLA-MIESZKANCOW/RZECZNICY-I-PELNOMOCNICY/MIEJSKI-RZECZNIK-KONSUMENTOW-W-LODZI/4
- HTTPS://SENIOR24H.PL/POPULARNE-METODY-WYLUDZANIA-PIENIEDZY-OD-OSOB-STARSZYCH-SPRAWDZ-JAK-MOZESZ-SIE-UCHRONIC-SIE-PRZED-OSZUSTAMI/

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP.....2
2. NIE WSTYDŹ SIĘ PROSIĆ O POMOC.....3
3. BEZPIECZEŃSTWO W MIEJSCACH PUBLICZNYCH.....4
4. BEZPIECZEŃSTWO W DOMU.....8
5. METODY OSZUKIWANIA OSÓB STARSZYCH.....11
6. ROZMOWY TELEFONICZNE.....16
7. TRANSAKCJE KUPNO-SPRZEDAŻ. UMOWY.....18
8. PRZYKŁADOWE ĆWICZENIE DLA GRUPY.....26
9. ZAŁOŻENIA PROJEKTU "BEZPIECZNY SENIOR".....28
10. BIBLIOGRAFIA.....28

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI !

aktywni.eu@op.pl

+48 690 158 090

http://aktywni.eu/

ASOS 2014-2020

Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Aktywni.EU