

Rode Vlaggen bij Opleiding

Helpers gids voor digitale veiligheid



Voor wie is deze helpersgids?

Deze gids is voor iedereen die een ander helpt met bankzaken. Bijvoorbeeld als familielid, vrijwilliger of begeleider. Bankzaken regelen voor een ander is belangrijk werk, maar het brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Zeker als het gaat om geld en digitale veiligheid.

Oplichters worden namelijk steeds slimmer. Ze gebruiken nieuwe technieken, zoals kunstmatige intelligentie (AI). Daardoor lijken hun berichten en telefoontjes vaker echt. Toch gebruiken ze vaak dezelfde trucs. Daardoor zijn er duidelijke signalen waaraan je ze kunt herkennen. Als je de vaste signalen herkent, zie je sneller dat er iets niet klopt. In deze gids leer je deze trucs herkennen. Wij noemen ze de 'rode vlaggen': praktische aanwijzingen die hulp bieden om veilig en bewust te handelen.

Wat is het doel van deze gids?

Deze helpers gids hoort bij de gids 'Rode vlaggen bij oplichting in makkelijke taal'. Dit is geschreven voor de persoon die je helpt. Je gebruikt deze helpers gids om samen door de gids te lopen.

Deze gids helpt je om samen:

- in gesprek te gaan over veilig bankieren
- signalen van oplichting te leren herkennen
- situaties uit het dagelijks leven te oefenen
- meer vertrouwen te krijgen in digitaal bankieren
- af te spreken wat te doen bij het herkennen van een rode vlag

Voor je begint

Download de gids 'Rode vlaggen bij oplichting (in makkelijke taal)'. Print de laatste pagina en leg die naast de computer of telefoon van de persoon die je helpt. Zo is de belangrijkste informatie snel terug te vinden.

Twee tips om het gesprek aan te gaan:

- Zorg voor een veilig gevoel. Een rustig moment werkt het best. Vertel dat oplichting iedereen kan overkomen en dat oplichters steeds slimmer worden.
- Luister zonder oordeel. Het is belangrijk dat er ruimte is om ervaringen en twijfels te delen. Het helpt als duidelijk is dat alles besproken mag worden.

De 5 Rode Vlaggen

Nr.	Rode vlag	Wat gebeurt er? Kort uitgelegd
1	Je moet onverwachts en nu iets doen	Iemand belt of stuurt een bericht. Je moet direct betalen of iets doen.
2	Je moet buiten de website of app verder praten	Je chat op een website of in een app. Je moet verder praten via een andere app, mail of telefoon.
3	Het is te mooi om waar te zijn	Je krijgt een aanbod dat heel goed klinkt. Je kunt veel winnen of veel geld krijgen.
4	Je moet een tekst voorlezen	Iemand belt en geeft jou een tekst. Je moet die tekst straks voorlezen aan de bank.
5	Iemand wil jou helpen na oplichting	Je bent eerder opgelicht. Een onbekende zegt dat je je geld terug kunt krijgen. Je moet de onbekende wel eerst betalen.

Bespreek per vlag de volgende stappen:

1. Lees samen het scenario.
2. Praat over het gevoel dat de persoon die je helpt erbij krijgt.
3. Leg uit wat de truc van de oplichter is.
4. Bespreek wat de persoon moet doen om niet opgelicht te worden.

Vlag 1: Je moet onverwachts en nu iets doen

Scenario

Stel je voor, iemand belt de persoon die je helpt. Die persoon zegt van de bank te zijn. Er is een probleem met jouw rekening. Je geld moet nu direct ergens anders worden overgeboekt via een link.

Vraag naar het gevoel

"Hoe zou jij je voelen als dit nu gebeurt?"

De persoon die je helpt schrikt erg. En denkt dat snel iets moet worden gedaan, uit angst om geld te verliezen.

De truc van de oplichter

Oplichters zorgen voor haast. Zo denkt iemand minder goed na. Een echte bank vraagt nooit om snel en onder druk geld te sturen.

Wat moet je doen?

Hang direct op. Klik niet op een link. Zoek zelf het telefoonnummer van de bank op via de officiële website of in de app. Bel daarna dat nummer.

Vlag 2: Je moet buiten de website of app verder praten

Scenario

De persoon die je helpt is op een website of in een app waar je iets kunt kopen of verkopen. De koper of verkoper vraagt of jullie verder kunnen praten in een andere berichten-app. En wil daar de betaling regelen.

Vraag naar het gevoel

"Lijkt dit je handig of makkelijk?"

De persoon die je helpt denkt waarschijnlijk dat het zo sneller of makkelijker gaat.

De truc van de oplichter

Oplichters willen de persoon die je helpt weghalen van een veilige plek (de officiële website of app). Ze brengen die persoon naar een plek waar zij de baas zijn. Daar kunnen zij zich makkelijker verstoppen.

Wat moet je doen?

Blijf binnen de officiële website of app om te praten en te betalen. Stop het gesprek als iemand wil overstappen naar een andere plek. Meld die persoon bij de website of app.

Vlag 3: Het is te mooi om waar te zijn

Scenario

De persoon die je helpt, krijgt een onverwacht aanbod. Bijvoorbeeld: er is een grote prijs gewonnen. Of iets is ineens veel goedkoper. Of er valt veel geld te verdienen met weinig werk.

Vraag naar het gevoel

"Zou je enthousiast worden?"

De persoon die je helpt voelt opwinding en denkt geluk te hebben.

En wil snel ja zeggen.

De truc van de oplichter

Oplichters spelen in op het gevoel dat iemand snel veel kan krijgen. Ze laten het aanbod heel goed klinken. Zo wordt er minder goed nagedacht. Een aanbod waarbij iemand zeker geld wint, is bijna nooit echt.

Wat moet je doen?

Zeg nog geen ja. Neem de tijd. Doe dit samen met iemand die je vertrouwt. Zoek samen informatie over het aanbod en over het bedrijf. Beslis pas daarna of je het wel of niet doet.

Vlag 4: Je moet een tekst voorlezen

Scenario

Iemand belt en zegt van de bank te zijn. Of van een bedrijf. De beller zegt dat de persoon die je helpt straks iemand anders van de bank gaat spreken. De persoon krijgt een tekst per e-mail. Die tekst moet straks worden voorgelezen. Of de persoon moet opschrijven wat er tegen de bank gezegd moet worden.

Vraag naar het gevoel

"De beller weet heel veel over je. Vertrouw je het gesprek dan sneller?"

De persoon die je helpt denkt dat de beller precies weet hoe het werkt. En dat het daarom wel zal kloppen.

De truc van de oplichter

Oplichters proberen de persoon te laten liegen tegen de echte bank. Zo verbergen zij dat het oplichting is.

Wat moet je doen?

Stop direct. Hang op. Een bank vraagt je nooit om iets te zeggen wat niet waar is, of om iets niet te vertellen. Zoek zelf het telefoonnummer van de bank op via de officiële website of in de app. Bel daarna dat nummer.

Vlag 5: Iemand wil jou helpen na oplichting

Scenario

De persoon die je helpt is eerder geld verloren door oplichting. Daarna neemt een onbekende contact op. Die zegt bijvoorbeeld een advocaat te zijn, of iemand van de politie. De onbekende zegt dat het verloren geld terug te halen is. Maar de persoon die je helpt moet daarvoor eerst geld betalen.

Vraag naar het gevoel

"Zou dit je weer hoop geven om het verlies goed te maken?"

De persoon die je helpt wil graag het geld terug. En denkt dat er eindelijk hulp is.

De truc van de oplichter

Oplichters weten dat mensen die zijn opgelicht zich slecht voelen. Ze proberen het soms een tweede keer, om opnieuw geld af te pakken.

Wat moet je doen?

Vertrouw deze beloftes nooit. Een bank, bedrijf of de overheid vraagt geen geld om jouw geld terug te krijgen. De politie vraagt geen geld om een zaak op te lossen. Stop direct het gesprek.

Overzicht: wat te doen bij twijfel?

Herken je een rode vlag? Stop meteen.

Herkent de persoon die je helpt één van de rode vlaggen? Vertel dat je dan direct moet stoppen: hang op, sluit het bericht en maak geen geld over. En dat het belangrijk is om altijd eerst de tijd te nemen om rustig te controleren wat er aan de hand is.

Controleren

Om te controleren of iets echt of nep is, zoek je altijd zelf het telefoonnummer of de website op. Bel de bank bijvoorbeeld via het telefoonnummer op de officiële website of in de app.

Familie wachtwoord

Spreek samen een geheim woord af. Vertel de persoon die je helpt dat het belangrijk is om dit woord alleen te delen met mensen die hij of zij vertrouwt. Twijfel je of je echt een vriend of familielid spreekt? Vraag dan naar dit wachtwoord. Kent de persoon het woord niet? Stop dan direct het gesprek.

Pagina met telefoonnummers voor hulp

Maak samen een lijstje met belangrijke telefoonnummers. Bijvoorbeeld het nummer van de bank en van mensen die de persoon vertrouwt. Leg dit lijstje op een vaste plek, bijvoorbeeld bij de telefoon of de computer.

Vraag om een extra controle in een telefoongesprek

Tijdens een telefoongesprek met de bank kun je vragen om een extra controle. Bij ABN AMRO vraagt je om een Gesprek Check. Praat je echt met een medewerker van de bank? Dan stuurt die jou een bericht in de app van je bank of via Internet Bankieren. Zo weet je zeker dat het gesprek echt is.

Vertel de persoon die je helpt...

- 1. Controleren mag altijd.** Een echte bank, een echt bedrijf of de overheid wordt nooit boos als je ophangt om het verhaal te controleren.
- 2. Jij beslist.** Niemand kan bij jouw geld zonder duidelijke toestemming van jou.
- 3. Twijfel? Stop meteen.**

Dit zijn telefoonnummers voor hulp

ABN AMRO klantenservice: 0900 0024

ABN AMRO Hulp bij Bankzaken Lijn (zonder keuzemenu): 088 226 26 12

Creditcard (ICS): 020 660 01 23

Telefoonnummer :

Telefoonnummer :