Toolkit

YOUFIN

Фінансова спроможність для молодих мігрантів і біженців

Co-funded by the European Union

Зміст

Вступ ... 3
Про Toolkit ... 4

МОДУЛЬ 1 Розумний бюджет за нерегулярного доходу ... 5
Тема модуля ... 5
Теоретична частина ... 5
Активність неформальної освіти ... 6
Перебіг заняття ... 6
Поради для фасилітатора ... 7
Інформація щодо окремих країн ... 8
Оцінювання ... 9
Ресурси ... 10
Результати ... 11

МОДУЛЬ 2 Відкриття банківського рахунку та розуміння KYC ... 12
Тема модуля ... 12
Теоретична частина ... 12
Активність неформальної освіти ... 13
Перебіг заняття ... 13
Поради для фасилітатора ... 14
Інформація щодо окремих країн ... 15
Оцінювання ... 17
Ресурси ... 18
Результати ... 18

МОДУЛЬ 3 Розуміння договорів і прав споживачів у новій країні ... 19
Тема модуля ... 19
Теоретична частина ... 19
Активність неформальної освіти ... 20
Перебіг заняття ... 21
Поради для фасилітатора ... 22
Інформація щодо окремих країн ... 23
Оцінювання ... 27
Ресурси ... 29
Результати ... 30

МОДУЛЬ 4 Цифрові фінанси та онлайн-безпека в повсякденному житті в Бельгії ... 31
Тема модуля ... 31
Теоретична частина ... 31
Активність неформальної освіти ... 32
Перебіг заняття ... 34
Поради для фасилітатора ... 35
Інформація щодо окремих країн ... 36
Оцінювання ... 40
Ресурси ... 41
Результати ... 42

Co-funded by the European Union

Вступ

Toolkit YOUFIN розроблено в межах проєкту Erasmus+ *YOUFIN: Фінансова спроможність для молодих мігрантів і біженців*. Головна мета цього проєкту, а отже, і цього Toolkit – допомогти молодим мігрантам і біженцям розвинути базові навички фінансової грамотності, щоб упевненіше, самостійніше та безпечніше давати раду повсякденному життю.

Молоді мігранти й біженці часто стикаються зі значними труднощами в доступі до фінансових послуг і розумінні фінансових систем країн, що їх прийняли. Серед цих труднощів можуть бути мовні бар'єри, брак документів, незнайомість із банківською системою, низький або нерегулярний дохід і обмежені можливості фінансової освіти. Через ці бар'єри багатьом молодим людям важко керувати грошима, розуміти договори, користуватися безпечними фінансовими послугами чи захищати себе від фінансових ризиків і онлайн-шахрайства.

Мета – відповісти на ці виклики, створивши практичний, інклюзивний і простий у використанні освітній ресурс, розроблений спеціально для молоді віком 16–30 років. Замість складної фінансової теорії Toolkit зосереджується на реальних життєвих ситуаціях і практичних навичках, які молодь може одразу застосувати в повсякденному житті.

Toolkit ґрунтується на методах неформальної освіти та підходах партисипативного навчання. Він заохочує активну участь, взаємодію та спільне творення з молоддю впродовж усього процесу. Тому зміст має бути доступним, зрозумілим для молоді, культурно чутливим і таким, що його можна адаптувати до різних національних контекстів.

Цей документ є спільним посібником для всіх партнерів проєкту, залучених до розроблення, тестування та впровадження Toolkit. У ньому викладено цілі, структуру, обов'язки, принципи та очікувані результати, щоб забезпечити узгодженість і якість у всіх країнах-партнерах.

Co-funded by the European Union

Про Toolkit

Toolkit YOUFIN – це практичний освітній ресурс, спрямований на підвищення фінансової грамотності молодих мігрантів і біженців. Його створено, щоб допомогти молоді краще розуміти фінансові аспекти повсякденного життя та керувати ними, а також сприяти її соціальній та економічній інтеграції.

Toolkit зосереджується на практичних знаннях і повсякденних фінансових ситуаціях, зокрема:

- Керування особистим бюджетом і заощадження грошей
- Розуміння того, як працюють банківські системи
- Доступ до фінансових послуг, як-от банківських рахунків
- Ознайомлення з договорами та правами споживачів
- Безпечне користування цифровими фінансовими інструментами
- Захист від шахрайства та онлайн-ошуканства

> Toolkit не є академічним чи теоретичним посібником. Натомість він має надавати практичні поради, зрозумілі приклади та інтерактивний навчальний досвід, які легко зрозуміти й застосувати.

Co-funded by the European Union

МОДУЛЬ 1

Розумний бюджет за нерегулярного доходу

ТЕМА МОДУЛЯ

Бюджет і заощадження

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Ключові поняття модуля:

- **Дохід:** Гроші, які ти отримуєш від роботи або як допомогу.
- **Фіксовані витрати:** Витрати, які не змінюються, як-от орендна плата.
- **Змінні витрати:** Витрати, які ти можеш змінити, як-от одяг.
- **Заощадження:** Гроші, які ти відкладаєш на майбутнє.

Просте пояснення загального поняття:

Коли твій дохід змінюється щомісяця, тобі потрібен простий план для твоїх грошей. Бюджет показує гроші, що надходять (дохід), і гроші, що витрачаються (витрати). Деякі витрати фіксовані, як-от оренда, і їх завжди потрібно сплачувати першими. Інші змінні, як-от одяг чи кав'ярні, і їх можна скоротити, коли грошей мало. Невелика сума, відкладена в добрі місяці, створює запас на ті місяці, коли ти заробляєш менше.

Приклад із життя:

Алі, 20 років, нещодавно приїхав до Брюсселя і працює кур'єром із доставки їжі. У місяці з великою кількістю замовлень він заробляє близько 900 €, а в спокійні місяці – лише близько 450 €. У перший вдалий місяць він багато витратив на кав'ярні та новий чохол для телефона, а наступного, спокійного місяця не зміг сплатити всю оренду. Тоді Алі змінив свої звички: щойно отримує гроші, він одразу відкладає кошти на оренду та їжу, кладе невелику суму на окремий накопичувальний рахунок і лише потім витрачає на щось додаткове. Коли роботи знову поменшало, заощадження покрили різницю, і оренду було сплачено вчасно.

Co-funded by the European Union

АКТИВНІСТЬ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Назва активності

Гра «Бюджет із жетонами»

Мета активності

Допомогти учасникам навчитися вибирати між потребами та бажаннями, коли їхній дохід змінюється.

Інструкції (крок за кроком)

1. Поділи учасників на невеликі групи по 3–4 особи.

2. Дай кожній групі 20 жетонів (вони позначають гроші) і список витрат (Оренда, Їжа, Телефон, Одяг, Кав'ярня, Заощадження).

3. Раунд 1: Скажи групам, що спершу вони мають оплатити фіксовані витрати (Оренда та Їжа). Також вони мають покласти щонайменше 2 жетони в Заощадження. Решту жетонів можна витратити на інше.

4. Раунд 2: Скажи групам, що цього місяця роботи було мало. Тепер у них лише 10 жетонів, а також жетони, які вони відклали в Раунді 1. Вони мають обговорити й вирішити, що прибрати з бюджету, щоб оренду точно було сплачено.

5. Збери всіх разом. Кожна група розповідає, що вона прибрала з бюджету, як допомогли заощадження і що учасники відчували, ухвалюючи ці рішення.

Необхідні матеріали

- **Фізичні:** Фліпчарт, маркери, роздруківки, стікери, пластикові жетони або фішки.
- **Цифрові:** Ноутбук, проєктор, слайди презентації, онлайн-інструменти.

Підготовка

Фасилітатор має роздрукувати й вирізати аркуші з жетонами та підготувати для кожної групи прості картки витрат (зокрема картку «Заощадження») із зрозумілими зображеннями.

Очікуваний результат

Учасники розуміють, що основні витрати (потреби) завжди потрібно оплачувати раніше за необов'язкові (бажання).

ПЕРЕБІГ ЗАНЯТТЯ

Вступ / Криголам (10–15 хв)

Що робити: Відокремити потреби від бажань.

Co-funded by the European Union

Інструкції: Фасилітатор називає річ (наприклад, Хліб, Кіно, Оренда, Нові кросівки). Учасники роблять крок ліворуч, якщо вважають, що це «Потреба», або праворуч, якщо це «Бажання».

Коротка теоретична частина (15–20 хв)

Що пояснити: Поясни терміни Дохід, Фіксовані витрати, Змінні витрати та Заощадження, використовуючи ключові поняття та приклад Алі.

Основна активність (30–50 хв)

Гра «Бюджет із жетонами»

Рефлексія та обговорення (10–15 хв)

Запитання:

- Що ви дізналися?
- Що було складно?
- Як ви можете використати це в реальному житті?

Головні висновки (5 хв)

Завжди спершу сплачуй оренду та рахунки. Відкладай невелику суму в добрі місяці, щоб мати підтримку, коли дохід буде низьким.

ПОРАДИ ДЛЯ ФАСИЛІТАТОРА

Як пояснювати просто

Використовуй фізичні предмети, як-от жетони та справжні конверти, щоб показати, як рухаються гроші. Уникай складних фінансових термінів, як-от «дефіцит» чи «видатки»; використовуй прості вирази, як-от «гроші, що надходять» і «гроші, що витрачаються».

Поради щодо адаптації

Для учасників із низьким рівнем грамотності: використовуй на картках витрат чіткі ілюстрації, малюнки та зображення замість довгих текстів.

Для багатомовних груп: об'єднуй учасників, які розмовляють однією мовою, щоб вони могли обговорювати поняття й підтримувати одне одного рідною мовою.

На що звернути увагу

Гроші можуть спричиняти сильний стрес, тривогу чи сором. Ніколи не запитуй учасників про їхній особистий дохід, заощадження чи приватне фінансове становище. Зосереджуй усі обговорення на вигаданих персонажах із прикладів.

Co-funded by the European Union

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ОКРЕМИХ КРАЇН

Як заощаджувати й керувати грошима

- **Метод конвертів:** Коли отримуєш готівку чи зарплату, одразу розподіли її – фізично або в застосунку. Поклади гроші на оренду в одне місце, на їжу – в інше, і ніколи не бери їх ні на що інше.
- **Правило «Потреби чи бажання»:** Перш ніж щось купити в Португалії, запитай себе: «Це потрібно мені, щоб вижити (Оренда, Вода, Рис), чи це просто для розваги (Кав'ярні, Бари, Відеоігри)?»
- **Резерв на непередбачені випадки:** Завжди намагайся тримати невелику суму готівки окремо від гаманця на щодень. Це твоя подушка безпеки на непередбачені ситуації.

Португалія

Доступні / недорогі варіанти

Коли навчишся керувати своїми грошима вручну, скористайся цими місцевими недорогими португальськими варіантами, щоб уберегти свої зростаючі заощадження від втрати чи крадіжки:

- **Традиційна безпека (Conta SMB):** Банки, як-от CGD, Millennium BCP і Banco BPI, за законом зобов'язані запропонувати тобі Conta de Serviços Mínimos Bancários (рахунок мінімальних банківських послуг). Він зберігає твої заощадження в безпеці під захистом європейської системи гарантування вкладів менш ніж за 4,40 € на рік (часто безкоштовно).
- **Розумні «кишені» в застосунку (moey!):** Цей безкоштовний цифровий рахунок від Caixa de Crédito Agrícola дає змогу створювати в телефоні цифрові «Цілі заощаджень». Ти можеш автоматично переказувати гроші з основного балансу в приховану «кишеню», щоб випадково їх не витратити.

Де отримати допомогу

- **Центри CNAIM / CLAIM:** Місцеві офіси для мігрантів, які безкоштовно допоможуть тобі скласти план бюджету та зрозуміти твої фінансові права.
- **DECO:** Португальська організація із захисту прав споживачів. Вона безкоштовно надає шаблони та поради, як відстежувати щоденні витрати й уникати шкідливих фінансових звичок.

Іспанія

Доступні / недорогі варіанти

- **Базовий платіжний рахунок (Cuenta de Pago Básica):** Іспанські банки (як-от CaixaBank, BBVA, Santander чи Sabadell) за законом зобов'язані пропонувати базовий рахунок з основними послугами (дебетова картка, перекази, зняття готівки). Комісія обмежена законом – не більше 3 € на місяць, а для вразливих груп чи заявників із низьким доходом рахунок повністю безкоштовний.

- **Розумні банківські «кишені» (BBVA / N26 / Revolut):** Популярні цифрові варіанти в Іспанії пропонують безкоштовні автоматичні субрахунки (наприклад, BBVA Metas, N26 Spaces), які дають змогу автоматично округлювати платежі або переказувати гроші в приховані «скарбнички».

Де отримати допомогу

- **Red de Centros de Información y Asesoramiento a Migrantes (НУО, як-от Cruz Roja, CEAR, Cáritas):** Громадські організації, які безкоштовно консультують щодо відкриття базових банківських рахунків і ведення сімейного бюджету.
- **CECU / OCU (організації споживачів):** Іспанські спілки споживачів, які пропонують написані простою мовою посібники про базові банківські права та захист споживачів.
- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC):** Місцеві муніципальні офіси, що безкоштовно допомагають у банківських спорах і з питань базових прав.

Бельгія

Доступні / недорогі варіанти

- **Базова банківська послуга (Service Bancaire de Base / Basisbankdienst):** Великі бельгійські банки (наприклад, BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius, ING) за законом зобов'язані надати базовий банківський рахунок будь-якому законному резиденту. Максимальна вартість обмежена законом – близько 18–20 € на рік – і включає базові цифрові банківські послуги та дебетову картку.
- **Цифрові «кишені» для заощаджень (Argenta / Hello bank!):** Безкоштовні або недорогі цифрові банківські рахунки в Бельгії, які пропонують прості накопичувальні субрахунки без комісій, пов'язані безпосередньо зі смартфоном, щоб відокремити гроші на оренду від грошей на щоденні витрати.

Де отримати допомогу

- **Fedasil / місцеві центри інтеграції (наприклад, Bon у Брюсселі, Atlas в Антверпені):** Регіональні агенції з інтеграції, які допомагають мігрантам і біженцям з адміністративними процедурами, зокрема з відкриттям банківських рахунків.
- **OCMW / CPAS (державні центри соціального забезпечення):** Муніципальні соціальні служби, які консультують щодо бюджету, допомагають запобігати боргам і пояснюють, як отримати базові банківські послуги.
- **Wikifin (FSMA):** Офіційна бельгійська державна платформа фінансової освіти з безкоштовними та зрозумілими інструментами й симуляторами бюджету кількома мовами.

ОЦІНЮВАННЯ

A. Короткі запитання для рефлексії (підсумок наприкінці заняття)

- Попроси групу поділитися вголос або написати на стікерах (словами чи малюнками):
  - Що потрібно сплатити першим, коли отримуєш гроші? (Очікувана відповідь: Оренда / Фіксовані витрати)

Co-funded by the European Union

- Що можна змінити чи скоротити, коли роботи мало? (Очікувана відповідь: Бажання / Змінні витрати)
- Як заощадження в добрий місяць допомагають тобі згодом? (Очікувана відповідь: Вони покривають основні рахунки у важкі місяці)

B. Перевірка «Квиток на вихід» (візуальне оцінювання – 3 хвилини)

Перед виходом дай кожному учасникові невелику паперову картку:

- **Завдання:** Покажи 3 візуальні піктограми (наприклад, Оренда, Квиток у кіно, Рахунок за електроенергію).
- **Інструкція:** Обведи Потреби (фіксовані витрати) зеленим маркером і закресли Бажання (змінні витрати) червоним маркером.

C. Смайлики для самооцінювання (перевірка впевненості)

Попроси учасників оцінити свою впевненість на плакаті з 3 смайликами (☺/ 😐 / ☹):

- «Я впевнено обираю потреби, а не бажання, коли грошей мало».
- «Я знаю, як базовий банківський рахунок може захистити мої заощадження».

РЕСУРСИ

Корисні посилання

- **Мережа Європейських центрів споживачів (ECC-Net):** Надає інформацію про права споживачів, фінансові послуги та банківський захист у всіх державах – членах ЄС. https://share.google/LWbcdwDZT6YivjNek
- **Платформа фінансової грамотності ЄС / Розділ для споживачів EBA (Європейського банківського органу):** Інформація про право на базовий платіжний рахунок (PAD) і захист споживачів фінансових послуг у Європі. https://www.eba.europa.eu/activities/information-consumers/financial-education
- **Портал «Твоя Європа» (Your Europe):** Офіційний портал ЄС із чіткими порадами щодо відкриття базового банківського рахунку в будь-якій країні ЄС без дискримінації. europa.eu/youreurope

Рекомендовані застосунки

- **Moey! / Revolut / N26:** Мобільні рахунки з безкоштовними субрахунками («Spaces» чи «Pockets») для автоматичного відкладання заощаджень.
- **Monefy / 1Money:** Безкоштовні наочні застосунки для обліку бюджету (офлайн, ручне введення), що підходять для користувачів із низьким рівнем грамотності чи багатомовних користувачів завдяки категоріям із піктограмами.

Служби підтримки

- **Місцеві молодіжні центри та НУО:** Громадські організації (як-от CPR – Conselho Português para os Refugiados або місцеві молодіжні об'єднання), що надають безпосередню особисту допомогу в заповненні форм і перекладі банківських термінів.

РЕЗУЛЬТАТИ

Платформа проєкту: https://youfin-project.com/

Усі ресурси Toolkit (презентації, пояснювальні відео, інфографіка та ігри для оцінювання для всіх модулів): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union

МОДУЛЬ 2

Відкриття банківського рахунку та розуміння KYC

ТЕМА МОДУЛЯ

Банківська справа та KYC

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Ключові поняття модуля:

- **Банківський рахунок:** Безпечне місце, щоб зберігати гроші, отримувати зарплату й оплачувати рахунки.
- **KYC (Know Your Customer – «Знай свого клієнта»):** Передбачена законом перевірка, під час якої банк має підтвердити, хто ти є.
- **NIF:** Податковий номер.
- **IBAN (міжнародний номер банківського рахунку):** Унікальний код твого рахунку, який використовується для надсилання та отримання грошей.

Просте пояснення

Щоб жити й працювати в безпеці, тобі потрібен банківський рахунок. Він захищає твої гроші й дає змогу роботодавцям виплачувати зарплату безпосередньо. Перш ніж відкрити тобі рахунок, банк за законом має перевірити твою особу. Ця перевірка особи називається KYC (Know Your Customer – «Знай свого клієнта»). Тобі потрібно принести до банку певні офіційні документи, які підтверджують твоє ім'я, податковий номер і місце проживання.

Приклад із життя

Аміра, 22 роки, нещодавно приїхала до Порту і знайшла роботу на неповний день у супермаркеті, але роботодавець вимагав, щоб у неї був португальський банківський рахунок з IBAN, на який можна переказувати зарплату. Першого разу Аміра прийшла до банку дуже схвильованою, і їй відмовили, бо вона не взяла потрібних документів і не знала, як попросити базовий рахунок. Розібравшись, вона повернулася добре підготовленою зі своїм «Золотим тріо» документів (паспорт, NIF і підтвердження адреси) та чітко попросила рахунок Serviços Mínimos Bancários; завдяки цьому вона успішно пройшла перевірку особи (KYC) і відкрила надійний рахунок без надмірних комісій для отримання зарплати.

Co-funded by the European Union

АКТИВНІСТЬ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Назва активності

Симуляція «Біля банківського віконця»

Мета активності

Допомогти учасникам потренуватися відкривати банківський рахунок і підготувати правильні документи, потрібні для перевірки особи (KYC).

Інструкції (крок за кроком)

1. Поділи кімнату на дві зони: «Банківське віконце» та «Заявники». Розбий учасників на пари (один – Працівник банку, другий – Клієнт).
2. Дай кожному «Клієнтові» рольову картку з певним набором паперових документів-реквізитів (наприклад, Роль А має паспорт і NIF, але не має підтвердження адреси; Роль Б має посвідку на проживання та NIF).
3. Раунд 1: Клієнт підходить до Банківського віконця і намагається відкрити рахунок зі своїми паперовими документами. Працівник банку за простим контрольним списком приймає або відхиляє заяву залежно від поданих документів.
4. У Раунді 2 учасники міняються ролями, щоб кожен спробував обидві сторони.
5. Збери всю групу, щоб обговорити, яких документів бракувало і що учасники відчували, коли просили базовий рахунок.

Необхідні матеріали

- **Фізичні:** Фліпчарт, маркери, роздруківки, стікери, роздруковані документи-реквізити (макети паспортів, аркуші NIF, рахунки за комунальні послуги, рольові картки) та роздруковані контрольні списки для працівників банку.
- **Цифрові:** Ноутбук, проєктор, слайди презентації, онлайн-інструменти, цифровий таймер.

Підготовка

Перед початком заняття фасилітатор має роздрукувати рольові картки, спрощені паперові документи-реквізити та контрольні списки для працівників банку.

Очікуваний результат

Учасники знайомляться з назвами документів і точно знають, що взяти із собою до відділення банку.

ПЕРЕБІГ ЗАНЯТТЯ

Вступ / Криголам (10–15 хв)

Що робити: Знайди документ

Інструкції: Фасилітатор розкладає на підлозі великі картки з португальськими документами (наприклад, NIF, Паспорт, Рахунок за комунальні послуги, Трудовий договір). Фасилітатор називає ситуацію (наприклад, «Банк хоче побачити твій податковий номер!»). Учасники мають підбігти й стати біля правильної картки.

Коротка теоретична частина (15–20 хв)

Що пояснити: Поясни поняття Банківський рахунок, KYC і система базового рахунку, використовуючи слайди та історію Аміри.

Основна активність (30–50 хв)

Симуляція «Біля банківського віконця»

Рефлексія та обговорення (10–15 хв)

Запитання:

- Що ви дізналися?
- Що було складно?
- Як ви можете використати це в реальному житті?

Головні висновки (5 хв)

Завжди готуй посвідчення особи, NIF і підтвердження адреси, перш ніж іти до банку. У Португалії проси рахунок «Serviços Mínimos Bancários», щоб уникнути високих комісій.

ПОРАДИ ДЛЯ ФАСИЛІТАТОРА

Як пояснювати просто

Не використовуй складних слів, як-от «комплаєнс», «регуляторна база» чи «відмивання коштів». Натомість кажи «правила безпеки за законом» або «довести державі, хто ти є». Під час гри використовуй паперові реквізити, щоб усе виглядало як справжнє банківське віконце.

Поради щодо адаптації

Для учасників із низьким рівнем грамотності: Використовуй великі картки такого самого кольору, як справжні документи (наприклад, зроби реквізит NIF схожим на офіційний білий аркуш від Finanças).

Для багатомовних груп: Під час банківської гри складай пари, у яких той, хто краще володіє мовою, підтримує учасника, який ще вивчає англійську чи португальську.

Co-funded by the European Union

На що звернути увагу

Багато біженців втратили оригінали офіційних документів або місяцями чекають на запис щодо посвідки на проживання (AIMA). Будь дуже делікатним і позитивним. Наголошуй, що документи про тимчасовий захист або довідки від Junta de Freguesia є дійсними та корисними офіційними документами.

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ОКРЕМИХ КРАЇН

Португалія

Як відкрити банківський рахунок

У Португалії потрібно прийти до місцевого відділення банку (balcão) або скористатися офіційним мобільним застосунком. Ти маєш сказати працівникам банку, що хочеш відкрити Conta de Serviços Mínimos Bancários (SMB). За національним законом банки зобов'язані пропонувати цей дешевий варіант будь-якому клієнтові, який ще не має банківського рахунку в Португалії.

Необхідні документи (KYC)

Щоб пройти передбачену законом перевірку особи, потрібно подати:

- **Особа:** Дійсний національний паспорт або офіційна португальська посвідка на проживання (Título de Residência).
- **Податковий номер:** Офіційний документ із твоїм NIF (Número de Identificação Fiscal), виданий податковою службою (Finanças).
- **Адреса:** Нещодавній рахунок за комунальні послуги, законний договір оренди або офіційна довідка про місце проживання від місцевої ради парафії (Atestado de Residência da Junta de Freguesia).

Доступні / недорогі варіанти

- **Традиційні банки:** Caixa Geral de Depósitos (CGD), Millennium BCP і Novo Banco пропонують стандартний рахунок Serviços Mínimos Bancários менш ніж за 4,50 € на рік.
- **Цифрові варіанти:** Застосунок moey! (від Crédito Agrícola) пропонує повністю безкоштовний цифровий рахунок із португальським IBAN, який можна відкрити просто в телефоні з дійсною посвідкою на проживання.

Де отримати допомогу

- **Центри CNAIM / CLAIM:** Офіси з інтеграції мігрантів по всій Португалії, працівники яких допоможуть зібрати документи й пояснять твої банківські права.
- **Banco de Portugal:** Офіційний центральний банк, який регулює ці рахунки та розглядає скарги, якщо комерційний банк відмовляється відкрити тобі базовий рахунок.

Іспанія

Як відкрити банківський рахунок

Прийди до місцевого відділення або подай заяву через офіційні застосунки банків. За законом (Real Decreto-ley 19/2017) іспанські банки мають пропонувати Cuenta de Pago Básica (базовий платіжний рахунок). Комісія обмежена 3 € на місяць і є повністю безкоштовною для вразливих заявників чи заявників із низьким доходом.

Необхідні документи (KYC)

Щоб пройти передбачену законом перевірку особи, потрібно подати:

- **Особа:** Дійсний паспорт, реєстрація громадянина ЄС (Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión) або іспанська посвідка особи іноземця (TIE – Tarjeta de Identidad de Extranjero).
- **Податковий / ідентифікаційний номер:** NIE (Número de Identificación de Extranjero) або NIF.
- **Адреса:** Довідка про реєстрацію в муніципалітеті (Empadronamiento), договір оренди або нещодавній рахунок за комунальні послуги на твоє ім'я.

Доступні / недорогі варіанти

- **Традиційні:** CaixaBank, BBVA, Banco Santander, Sabadell (усі пропонують базові рахунки).
- **Цифрові:** N26 Іспанія або Revolut пропонують безкоштовні онлайн-рахунки з іспанським IBAN (ES...) за наявності дійсного паспорта або NIE/TIE.

Де отримати допомогу

Муніципальні офіси інформування споживачів (OMIC); НУО, як-от Cruz Roja Española, CEAR чи Cáritas; спілки споживачів (OCU, CECU).

Бельгія

Як відкрити банківський рахунок

Подай заяву онлайн або запишися на прийом до місцевого відділення банку. За бельгійським законом кожен законний резидент має право на Базову банківську послугу / Service Bancaire de Base / Basisbankdienst. Максимальну річну комісію обмежено приблизно 18–20 € на рік.

Необхідні документи (KYC)

Щоб пройти передбачену законом перевірку особи, потрібно подати:

- **Особа:** Національний паспорт, ідентифікаційна картка ЄС або бельгійська посвідка на проживання (наприклад, електронна картка резидента типу A, B або довідка про реєстрацію / «помаранчева картка»).
- **Податковий / національний номер:** Бельгійський номер у Національному реєстрі (Numéro National / Rijksregisternummer).

- **Адреса:** Офіційна довідка про місце проживання від муніципалітету (Commune / Gemeente) або рахунок за комунальні послуги / договір оренди.

Доступні / недорогі варіанти

- **Традиційні:** BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC, ING Бельгія.
- **Цифрові:** Hello bank! (цифровий підрозділ BNP Paribas Fortis) або Argenta пропонують безкоштовні або дуже дешеві цифрові рахунки з бельгійським IBAN (BE...).

Де отримати допомогу

Регіональні центри інтеграції (Bon у Брюсселі, Atlas в Антверпені); муніципальні центри соціального забезпечення (CPAS / OCMW); Wikifin (державний портал фінансових порад FSMA).

ОЦІНЮВАННЯ

Щоб перевірити засвоєння матеріалу, не викликаючи екзаменаційного стресу чи мовної тривоги, використовуй такий багаторівневий підхід до оцінювання:

A. Груповий контрольний список «Золота тека» (інтерактивна гра – 5 хвилин)

Розмісти на стіні 6 візуальних карток із документами. Попроси учасників у малих групах вибрати 3 основні картки, потрібні для «Золотої теки», щоб пройти перевірку KYC:

☒ Картка 1: Паспорт або посвідка на проживання (Особа)

☒ Картка 2: Довідка про податковий номер (Податковий ідентифікатор)

☒ Картка 3: Рахунок за комунальні послуги або лист від муніципалітету (Підтвердження адреси)

☐ Картка 4: Абонемент у спортзал (Відволікаюча)

☐ Картка 5: Профіль у соцмережах (Відволікаюча)

☐ Картка 6: Студентський читацький квиток (Відволікаюча)

B. Короткі підсумкові запитання (усно або на стікерах)

- Що означає KYC простими словами? (Очікувана відповідь: Банк за законом перевіряє, хто ти є)
- Який рахунок варто попросити, щоб уникнути високих щомісячних комісій? (Очікувана відповідь: Базовий банківський рахунок / Базова банківська послуга / Cuenta Básica / Serviços Mínimos)
- Який унікальний код ти даєш роботодавцеві, щоб отримувати зарплату? (Очікувана відповідь: Твій IBAN)

C. Візуальний «Квиток на вихід» (система «Світлофор»)

Перед виходом учасники позначають на простій таблиці зеленою, жовтою або червоною наліпкою своє ставлення до двох тверджень:

«Я знаю, які 3 документи мені потрібно взяти до відділення банку». 🟢 🟡 🔴

Co-funded by the European Union

«Я знаю своє право попросити недорогий базовий банківський рахунок».

РЕСУРСИ

Корисні посилання

- **Директива ЄС про платіжні рахунки (2014/92/ЄС):** Ключовий закон, який дає кожному, хто законно проживає в ЄС, право на базовий банківський рахунок незалежно від працевлаштування чи фінансової історії.
- **Портал «Твоя Європа» (europa.eu/youreurope):** Офіційний посібник ЄС, що детально описує права громадян і резидентів відкривати базові банківські рахунки в будь-якій країні ЄС без дискримінації.
- **Мережа FIN-NET:** Загальноєвропейська мережа національних фінансових омбудсменів, яка допомагає споживачам позасудово вирішувати транскордонні банківські спори.
- **Розділ для споживачів Європейського банківського органу (EBA):** Зрозумілі інформаційні листки про права споживачів фінансових послуг, перевірки з протидії відмиванню коштів і правила зміни рахунку в ЄС.

Рекомендовані застосунки

- **Цифрові банківські застосунки з місцевим IBAN:** N26, Revolut, Wise (пропонують рахунки з низькими або нульовими комісіями, доступні з міжнародним паспортом і дійсною місцевою адресою).
- **Місцеві платіжні мережі:** MB WAY (Португалія), Bizum (Іспанія), Bancontact / Payconiq (Бельгія) – для миттєвих платежів із телефона на телефон.

Служби підтримки

- **Португалія:** Лінія підтримки мігрантів (Linha de Apoio ao Migrante, LAM) і Високий комісаріат з питань міграції / AIMA.
- **Іспанія:** Служби підтримки Red de Centros de Atención a Inmigrantes та Oficina de Asilo y Refugio (OAR).
- **Бельгія:** Місцеві соціальні консультанти CPAS/OCMW та служби інтеграції Fedasil.

РЕЗУЛЬТАТИ

Платформа проєкту: https://youfin-project.com/

Усі ресурси Toolkit (презентації, пояснювальні відео, інфографіка та ігри для оцінювання для всіх модулів): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union

МОДУЛЬ 3

Розуміння договорів і прав споживачів у новій країні

ТЕМА МОДУЛЯ

Договори та права споживачів

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Ключові поняття модуля:

- Що таке договір?
- Права та обов'язки споживачів.
- Розуміння умов і положень
- Як подати скаргу та звернутися по допомогу

Просте пояснення

Договір – це угода між двома або більше сторонами. Він може бути письмовим, усним або цифровим. Підписуючи договір, ти погоджуєшся дотримуватися певних правил і зобов'язань.

Споживачі мають права, які захищають їх під час купівлі товарів чи послуг. Серед цих прав – отримання точної інформації, справедливе ставлення та розв'язання проблем, коли товари чи послуги неякісні.

Умови та положення пояснюють правила договору. Важливо прочитати й зрозуміти їх перед підписанням.

Якщо щось пішло не так, споживачі часто можуть подати скаргу, вимагати повернення коштів або звернутися по допомогу до організацій із захисту прав споживачів.

> **Приклад із життя**
>
> Карла нещодавно переїхала до нової країни й підписала договір на мобільний зв'язок. Згодом вона виявила додаткові платежі, яких не зрозуміла, бо не прочитала договір уважно. Дізнавшись про права споживачів, вона розуміє, що може попросити оператора про роз'яснення і подати скаргу, якщо інформацію їй не надали чітко.

Co-funded by the European Union

АКТИВНІСТЬ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Назва активності

Детектив договорів

Мета активності

Учасники вчаться знаходити важливу інформацію в договорах і розуміти свої права як споживачів, перш ніж підписувати угоди.

Інструкції (крок за кроком)

- Поділи учасників на невеликі групи по 4–5 осіб.
- Дай кожній групі спрощений зразок договору (тарифний план мобільного зв'язку, абонемент у спортзал, договір оренди, онлайн-підписка).
- Попроси групи визначити:
  - Строк дії договору
  - Витрати та комісії
  - Умови розірвання
  - Права та обов'язки
  - Можливі тривожні сигнали
- Кожна група презентує свої висновки.
- Проведи обговорення того, як ці ситуації можуть вплинути на іммігрантів.

Необхідні матеріали

- **Фізичні**
  - Роздруковані зразки договорів
  - Фліпчарт
  - Маркери
  - Стікери
- **Цифрові**
  - Ноутбук
  - Проєктор
  - Слайди презентації

Підготовка

- Підготуй спрощені зразки договорів.
- Роздрукуй робочі аркуші з навідними запитаннями.
- Підготуй слайди презентації.

Co-funded by the European Union

Очікуваний результат

Учасники зможуть:

- Розпізнавати ключові елементи договору.
- Ставити важливі запитання перед підписанням.
- Виявляти несправедливі умови.
- Розуміти, куди звертатися по допомогу, коли виникають проблеми.

ПЕРЕБІГ ЗАНЯТТЯ

Вступ / Криголам (10–15 хв)

Що робити: «Ти колись щось підписував?»

Інструкції:

Запитай учасників:

- Ти колись підписував договір?
- Який це був договір?
- Ти прочитав усе перед підписанням?

Учасники коротко діляться досвідом у парах, а потім із групою.

Коротка теоретична частина (15–20 хв)

Що пояснити:

- Визначення договору
- Поширені договори, з якими можуть стикатися іммігранти:
  - Договори оренди
  - Трудові договори
  - Договори на мобільний зв'язок
  - Підписки на інтернет
  - Онлайн-покупки
- Базові права споживачів
- Важливість читання умов і положень
- Де отримати підтримку

Основна активність (30–50 хв)

Детектив договорів

Рефлексія та обговорення (10–15 хв)

Запитання:

- Що ви дізналися?

Co-funded by the European Union

- Що було складно?
- Яку інформацію завжди слід перевіряти перед підписанням?
- Куди можна звернутися по допомогу, якщо ти не розумієш договору?
- Як ти можеш використати ці знання в реальному житті?

Головні висновки (5 хв)

- Ніколи не підписуй договір, якого не розумієш.
- Став запитання, перш ніж погоджуватися.
- Зберігай копії всіх договорів.
- Знай свої права споживача.
- Звертайся по підтримку, якщо виникнуть проблеми.

ПОРАДИ ДЛЯ ФАСИЛІТАТОРА

Як пояснювати просто

- Використовуй приклади з повсякденного життя.
- Уникай юридичної термінології.
- Поясню поняття наочно.
- Регулярно перевіряй, чи учасники все розуміють.
- Заохочуй запитання.

Поради щодо адаптації

Для учасників із низьким рівнем грамотності:

- Використовуй зображення та символи.
- Читай договори вголос.
- Використовуй рольові ігри.
- Скорочуй письмовий текст.

Для багатомовних груп:

- Дозволяй учасникам перекладати одне одному.
- Надавай списки ключової лексики.
- Використовуй наочні матеріали.
- Говори повільно й чітко.

Co-funded by the European Union

На що звернути увагу

- Уникай надання юридичних консультацій.
- Поважай різний культурний досвід.
- Будь чутливим до учасників, які могли постраждати від шахрайства чи експлуатації.
- Стеж, щоб приклади стосувалися повсякденного життя іммігрантів.

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ОКРЕМИХ КРАЇН

Португалія

Основні правила договорів

Учасники мають дізнатися:

- **Переддоговірна інформація:** Перед підписанням договір має чітко визначати конкретну послугу, загальну щомісячну вартість (з податками), мінімальний строк і штрафи за розірвання.
- **Мовні права:** Ти маєш право попросити чітко пояснити всі умови перед підписанням. Ніколи не підписуй договір португальською, якщо не розумієш своїх зобов'язань.
- **Право на відмову від договору (Direito de Livre Resolução):** Для покупок або договорів, укладених онлайн, телефоном чи поза торговельними приміщеннями, ти маєш обов'язковий 14-денний період, щоб відмовитися без штрафу й без пояснення причин.
- **Письмові копії та записи:** Завжди проси й зберігай підписану паперову чи цифрову копію будь-якого договору (contrato), а також квитанції про оплату й рахунки-фактури (faturas із твоїм NIF).

Типові види договорів

Серед найпоширеніших договорів, які тобі, можливо, доведеться підписати:

- **Договори оренди (Contrato de Arrendamento):** Договори оренди житла, зареєстровані в податковій службі (Finanças).
- **Телеком та інтернет (Contrato de Telecomunicações):** Тарифні плани мобільного зв'язку, домашнього інтернету й телебачення (часто з періодом лояльності 12–24 місяці, який називається fidelização).
- **Трудові договори (Contrato de Trabalho):** Строкові, безстрокові або сезонні трудові угоди.
- **Договори на комунальні послуги (Eletricidade, Gás e Água):** Договори на постачання електроенергії, газу та водопостачання.
- **Базові банківські рахунки (Serviços Mínimos Bancários):** Регульовані банківські угоди з низькими комісіями.
- **Підписки та спортзали:** Абонементи у фітнес-клуби та регулярні цифрові послуги.

Co-funded by the European Union

Доступні / недорогі варіанти

Португалія пропонує кілька захищених і доступних варіантів:

- **Serviços Mínimos Bancários (SMB):** Передбачений законом базовий банківський рахунок, який пропонують усі великі комерційні банки (CGD, Millennium BCP, Novo Banco), з річною вартістю менше 4,50 € (часто повністю безкоштовний).
- **Соціальні тарифи на комунальні послуги (Tarifa Social):** Знижені тарифи на електроенергію та газ, які автоматично надаються домогосподарствам із нижчим доходом і отримувачам соціальних виплат.
- **Телеком-послуги без fidelização:** Законне право вимагати телекомунікаційні послуги без тривалих періодів лояльності (хоча може стягуватися плата за початкове підключення).
- **Цифрові застосунки без комісій:** Безкоштовні цифрові банківські й платіжні варіанти, як-от moey! чи MB WAY, для миттєвих переказів без комісій у межах Португалії.

Де отримати допомогу

Якщо тобі потрібна порада або виникла проблема з договором, можна звернутися до:

- **DECO / DECO PROTESTE:** Головна португальська організація із захисту прав споживачів, яка консультує щодо споживчих спорів, боргів і умов договорів.
- **CIAB / CNIACC (центри арбітражу споживчих спорів):** Регіональні центри вирішення споживчих спорів, які пропонують безкоштовну медіацію між споживачами та компаніями.
- **Центри CNAIM / CLAIM:** Місцеві офіси з інтеграції мігрантів, які безкоштовно допомагають переглянути договори й пояснюють адміністративні права.
- **CEC Portugal (Європейський центр споживачів):** Безкоштовна допомога в транскордонних споживчих спорах із компаніями з інших країн ЄС.

Іспанія

Основні правила договорів

Учасники мають дізнатися:

- Договори завжди мають містити чітку інформацію про послугу, ціну, строк і умови розірвання.
- Споживачі мають право отримати договір мовою, яку розуміють, коли це можливо, і ставити запитання перед підписанням.
- Для багатьох онлайн-покупок чи покупок на відстані споживачі мають 14-денний період, щоб відмовитися від договору без пояснення причин (з деякими винятками, передбаченими законом).
- Завжди зберігай копію підписаного договору та всі квитанції про оплату.

Типові види договорів

Серед найпоширеніших договорів, які тобі, можливо, доведеться підписати:

- Договори оренди (Contrato de alquiler)
- Договори на мобільний зв'язок та інтернет

- Трудові договори
- Договори на постачання електроенергії, газу та води
- Договори про банківський рахунок
- Абонементи у спортзали та послуги за підпискою
- Страхові поліси (автомобіль, житло, здоров'я)

Доступні / недорогі варіанти

Іспанія пропонує кілька доступних фінансових і споживчих варіантів:

- Багато банків пропонують поточні рахунки без комісій, якщо ти виконуєш певні умови, наприклад отримуєш зарплату на рахунок або користуєшся онлайн-банкінгом.
- Базові платіжні рахунки (Cuenta de Pago Básica) доступні для споживачів, які відповідають вимогам, і надають основні банківські послуги за низьку плату або в деяких випадках безкоштовно.
- Більшість банків пропонують накопичувальні рахунки та строкові депозити, які допомагають створити фінансову подушку.
- Перекази SEPA спрощують надсилання й отримання грошей в Іспанії та по всьому Європейському Союзу.

Де отримати допомогу

Якщо тобі потрібна порада або виникла проблема з договором, можна звернутися до:

- **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor) – безкоштовні консультації для споживачів, які надають багато місцевих рад.
- **Спілки споживачів**, як-от OCU (Organización de Consumidores y Usuarios) і FACUA, що надають консультації та підтримку.
- **Європейський центр споживачів в Іспанії (ECC-Net)** – допомога в споживчих спорах із компаніями з інших країн ЄС.
- Місцеві організації підтримки мігрантів, соціальні служби або центри юридичних консультацій, які можуть пояснити договори та права споживачів.

Бельгія

Основні правила договорів

Учасники мають дізнатися:

- **Прозорість і чіткі умови:** За законом договори мають чітко вказувати повну ціну (з усіма комісіями), строк, умови автоматичного продовження та строки попередження про розірвання.
- **Мовні вимоги:** Офіційні договори складаються офіційною мовою регіону (нідерландською у Фландрії, французькою у Валлонії, обома мовами в Брюсселі). Ти маєш право на переклад або роз'яснення перед підписанням.
- **Право на відмову від договору:** Для покупок на відстані (онлайн, телефоном або поза торговельними приміщеннями) споживачі мають право відмовитися від договору протягом 14 календарних днів без штрафу.

- **Захист від несправедливих умов:** Бельгійське законодавство про захист прав споживачів суворо забороняє приховані пастки автоматичного продовження без попередження та надмірні штрафи за розірвання. Завжди зберігай письмові копії й підтвердження оплати.

Типові види договорів

Серед найпоширеніших договорів, які тобі, можливо, доведеться підписати:

- **Оренда житла (Contrat de Bail / Huurcontract):** Договори оренди житла (зазвичай короткострокові на 3 роки або стандартні на 9 років, зареєстровані в державних органах).
- **Тарифи на мобільний зв'язок та інтернет:** Підписки на телекомунікаційні послуги (бельгійське законодавство дає змогу легко змінити оператора через 6 місяців без штрафів).
- **Трудові договори (Contrat de Travail / Arbeidsovereenkomst):** Офіційні трудові угоди, що визначають робочий час, зарплату та строки попередження.
- **Договори на енергопостачання (Électricité et Gaz / Elektriciteit en Gas):** Тарифні плани на побутові комунальні послуги з фіксованою або змінною ціною.
- **Базові банківські угоди (Service Bancaire de Base / Basisbankdienst):** Регульовані договори про базові банківські рахунки.
- **Громадський транспорт і страхування:** Місячні / річні проїзні (STIB/MIVB, De Lijn, TEC) та обов'язкове страхування цивільної відповідальності чи медичне страхування (Mutuelle / Ziekenfonds).

Доступні / недорогі варіанти

Бельгія пропонує впорядковані соціальні та недорогі варіанти для споживачів:

- **Базова банківська послуга (Basisbankdienst / Service Bancaire de Base):** Передбачений законом базовий банківський рахунок, який надають великі комерційні банки (BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC, ING), з обмеженням вартості близько 18–20 € на рік.
- **Соціальний тариф на енергію (Tarif Social / Sociaal Tarief):** Знижений тариф на електроенергію та газ для осіб із низьким доходом, студентів або отримувачів соціальної допомоги, які відповідають вимогам.
- **Проста зміна оператора (Easy Switch):** Підтримувана державою послуга, яка дає змогу змінити постачальника інтернету й телебачення без перерви в обслуговуванні та подвійних рахунків.
- **Безкоштовний цифровий банкінг:** Платформи онлайн-банкінгу (як-от Hello bank! чи Argenta) з повсякденними банківськими послугами та субрахунками без комісій.

Де отримати допомогу

Якщо тобі потрібна порада або виникла проблема з договором, можна звернутися до:

- **Testachats / Testaankoop:** Найбільша незалежна організація із захисту прав споживачів у Бельгії, яка надає юридичні консультації та допомогу щодо прав споживачів.
- **CPAS / OCMW (державні центри соціального забезпечення):** Муніципальні соціальні служби, які безкоштовно консультують щодо запобігання боргам, надають юридичну підтримку й допомагають із договорами.

- **ECC Бельгія (Європейський центр споживачів):** Допомога в спорах із продавцями з інших держав – членів ЄС.
- **Центри інтеграції (наприклад, Bon у Брюсселі, Atlas в Антверпені):** Регіональні агенції, які надають новоприбулим соціальні консультації та допомогу з адміністративними документами й договорами.

ОЦІНЮВАННЯ

Запитання для рефлексії

- Що ти сьогодні дізнався про договори?
- Яка інформація була найкориснішою?
- Що потрібно перевірити перед підписанням договору?
- Куди можна звернутися по допомогу, якщо в тебе виникла проблема як у споживача?
- Що із сьогоднішнього заняття ти використаєш у реальному житті?
- Наскільки впевнено ти тепер почуваєшся в розумінні договорів?
- Про що ти хотів би дізнатися більше в майбутньому?

Оцінювальний тест

1. Що таке договір?

A. Особиста думка
B. Угода між двома або більше сторонами
C. Вид банківського рахунку
D. Державний документ

Правильна відповідь: B

2. Перед підписанням договору потрібно:

A. Одразу підписати
B. Попросити друга підписати замість тебе
C. Прочитати й зрозуміти умови та положення
D. Не звертати уваги на дрібний шрифт

Правильна відповідь: C

3. Що з наведеного є прикладом договору?

A. Текстове повідомлення від друга
B. Договір про абонемент у спортзал
C. Список покупок
D. Допис у соцмережах

Правильна відповідь: B

Co-funded by the European Union

4. Що робити, якщо ти не розумієш договору?

A. Однаково підписати
B. Викинути його
C. Попросити роз'яснень або допомоги перед підписанням
D. Пропустити складні частини

Правильна відповідь: C

5. Яку інформацію важливо перевірити в договорі?

A. Строк дії угоди
B. Витрати та комісії
C. Умови розірвання
D. Усе перелічене

Правильна відповідь: D

6. Що таке право споживача?

A. Право отримати чітку інформацію про товар чи послугу
B. Право не платити за послуги
C. Право змінювати договір будь-коли
D. Право порушити будь-яку угоду

Правильна відповідь: A

7. Яка ситуація може бути тривожним сигналом шахрайства?

A. Компанія надає чіткі контактні дані
B. Продавець тисне на тебе, щоб ти підписав негайно
C. Ти отримуєш письмовий договір
D. Умови пояснюють чітко

Правильна відповідь: B

8. Що потрібно зробити після підписання договору?

A. Викинути його
B. Забути про нього
C. Зберегти копію для себе
D. Видалити всі пов'язані повідомлення

Правильна відповідь: C

Co-funded by the European Union

9. Куди можна звернутися по допомогу, якщо в тебе проблема як у споживача?

A. Організації із захисту прав споживачів
B. Служби правової допомоги
C. Центри підтримки мігрантів
D. Усе перелічене

Правильна відповідь: D

10. Як найбезпечніше діяти, підписуючи договір мовою, яку ти розумієш не повністю?

A. Спершу підписати, а потім запитати
B. Скористатися інструментами перекладу й попросити підтримки перед підписанням
C. Не звертати уваги на договір
D. Попросити іншу людину підписати замість тебе

Правильна відповідь: B

Шкала оцінювання

- 9–10 правильних відповідей: відмінне розуміння
- 7–8 правильних відповідей: добре розуміння
- 5–6 правильних відповідей: базове розуміння
- Менше 5 правильних відповідей: рекомендовано додаткову підтримку

РЕСУРСИ

Корисні посилання

Ресурси Європейського Союзу

- **Мережа Європейських центрів споживачів (ECC-Net)**
  Інформація про права споживачів, транскордонні покупки, скарги та вирішення спорів у ЄС.
- **«Твоя Європа» – права споживачів**
  Практична інформація про покупки, договори, підписки, гарантії та захист споживачів у країнах ЄС.
- **Європейська комісія – захист споживачів**
  Інформація про законодавство ЄС у сфері захисту прав споживачів і заходи захисту.
- **Ресурси ЄС про цифрові послуги та онлайн-безпеку**
  Поради щодо безпечних онлайн-покупок, цифрових договорів і захисту від онлайн-шахрайства.
- **Європейське управління з боротьби з шахрайством (OLAF)**
  Інформація про запобігання шахрайству та повідомлення про підозрілу діяльність.

Co-funded by the European Union

Ресурси з фінансової освіти

- **European Money Quiz**

  Інтерактивні ресурси з фінансової грамотності для молоді.

- **Better Internet for Kids (BIK)**

  Ресурси про цифрову безпеку, онлайн-шахрайство та відповідальне користування інтернетом.

- **Національні органи захисту прав споживачів**

  Механізми підтримки та подання скарг у кожній країні.

Рекомендовані застосунки

- **Google Перекладач:** Допомагає учасникам розуміти договори й офіційні документи різними мовами.
- **DeepL Translator:** Якісний інструмент перекладу для читання умов і положень.
- **Adobe Scan:** Дає змогу сканувати й зберігати договори та важливі документи.
- **Microsoft Lens:** Оцифровує документи й перетворює їх на зручні для читання файли.
- **Revolut:** Корисний для керування особистими фінансами, відстеження витрат і безпечних платежів у різних країнах.

Служби підтримки

- Офіси Європейських центрів споживачів (ECC)
- Організації підтримки мігрантів
- Молодіжні інформаційні центри
- Місцеві органи захисту прав споживачів
- Служби правової допомоги та консультацій
- Муніципальні служби інтеграції та соціальної підтримки
- Служби громадської медіації

РЕЗУЛЬТАТИ

Платформа проєкту: https://youfin-project.com/

Усі ресурси Toolkit (презентації, пояснювальні відео, інфографіка та ігри для оцінювання для всіх модулів): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union

МОДУЛЬ 4

Цифрові фінанси та онлайн-безпека в повсякденному житті в Бельгії

ТЕМА МОДУЛЯ

Цифрові фінанси та онлайн-безпека

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Ключові поняття модуля:

- Цифровий банкінг
- Онлайн-платежі
- Онлайн-шахрайство та фішинг
- Захист особистої та фінансової інформації

Просте пояснення

Цифрові фінансові послуги спрощують повсякденне життя. Ти можеш оплачувати рахунки, переказувати гроші, купувати онлайн і керувати банківським рахунком через телефон чи комп'ютер. Проте кіберзлочинці часто націлюються на молодь через фальшиві повідомлення, вебсайти, соцмережі та телефонні дзвінки. Уміння розпізнавати шахрайство, захищати особисту інформацію та безпечно реагувати допомагає впевнено користуватися цифровими фінансовими послугами.

За результатами оцінювання потреб у Бельгії учасники виявили велику зацікавленість у тому, щоб навчитися захищати свої персональні дані, розпізнавати шахрайство, уникати ошуканства й знати, що робити, якщо вони стануть жертвами онлайн-шахраїв.

Co-funded by the European Union

Приклад із життя

Малек, 19-річний біженець, який живе в Бельгії, отримує SMS нібито від свого банку. У повідомленні сказано, що його рахунок заблоковано, і його просять перейти за посиланням та ввести пароль.

Малек майже натискає на посилання, але згадує, що банки ніколи не просять клієнтів повідомляти паролі, PIN-коди чи коди безпеки через SMS. Натомість він відкриває офіційний застосунок банку, перевіряє рахунок і зв'язується з банком за офіційними контактами.

Це повідомлення – фішингове шахрайство. Малек не втрачає гроші, зберігає знімок екрана як доказ, повідомляє про підозріле повідомлення на Safeonweb і блокує відправника.

АКТИВНІСТЬ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Назва активності

Розпізнай шахрайство! – Виклик цифрової безпеки

Мета активності

Допомогти учасникам розпізнавати поширені види онлайн-шахрайства з фінансами, помічати тривожні сигнали та тренуватися безпечно реагувати, перш ніж натиснути, заплатити, поділитися інформацією чи підтвердити запит на автентифікацію або платіж.

Інструкції (крок за кроком)

1. Поділи учасників на невеликі групи по 3–4 особи.
2. Дай кожній групі набір друкованих або цифрових карток зі сценаріями. На кожній картці – реалістичне повідомлення чи ситуація, наприклад:
   - Фальшиве SMS від банку про те, що рахунок заблоковано.
   - Повідомлення у WhatsApp із проханням терміново надіслати гроші.
   - Фальшива пропозиція роботи з вимогою передоплати.
   - Продавець на Marketplace просить покупця скористатися незнайомим посиланням для оплати.
   - Неочікуваний запит на автентифікацію або підтвердження платежу.
   - Справжній запит на оплату через офіційний банківський застосунок.
3. Попроси кожну групу віднести кожен сценарій до однієї з трьох категорій:
   - Безпечно
   - Підозріло
   - Точно шахрайство
4. Для кожної картки група має визначити тривожні сигнали, як-от:
   - Терміновий або погрозливий тон.
   - Підозріле посилання.

- Прохання повідомити пароль, PIN-код чи код безпеки.
- Неочікуваний запит на автентифікацію або підтвердження платежу.
- Прохання переказати гроші ще до отримання товару чи послуги.
- Орфографічні помилки або незвична адреса відправника.

5 Кожна група вибирає один сценарій і пояснює:
- Чому він безпечний чи небезпечний.
- Що має зробити людина.
- До кого їй звернутися або куди повідомити.

6 Фасилітатор розкриває правильні відповіді й пояснює найбезпечнішу реакцію для кожної ситуації.

7 Наприкінці – короткий практичний виклик: учасники створюють власне фальшиве шахрайське повідомлення й обмінюються ним з іншою групою, яка має знайти тривожні сигнали.

Додатковий виклик

Кожна група готує три практичні поради з онлайн-безпеки на основі сценарію та ділиться ними з іншими учасниками. Фасилітатор записує всі поради на фліпчарті й разом із групою створює спільний «Контрольний список цифрової безпеки».

Необхідні матеріали

- **Фізичні:**
  - Друковані картки зі сценаріями.
  - Картки категорій «Безпечно / Підозріло / Шахрайство».
  - Маркери.
  - Стікери.
  - Фліпчарт.
  - Роздруківка «П'ять кроків безпеки».
- **Цифрові:**
  - Ноутбук.
  - Проєктор.
  - Слайди презентації.
  - За бажанням – вікторина в Mentimeter, Kahoot або Genially.
  - Знімки екрана змодельованих повідомлень і запитів на оплату.

Підготовка

Фасилітатор має підготувати 8–10 реалістичних, але вигаданих сценаріїв шахрайства. Не можна використовувати реальні персональні дані, банківські реквізити, QR-коди чи активні посилання для оплати. Фасилітатор також має перевірити, чи приклади зрозумілі для багатомовних груп і груп із низьким рівнем грамотності.

Co-funded by the European Union

Очікуваний результат

Учасники зможуть розпізнавати поширені тривожні сигнали, робити паузу перед тим, як реагувати, перевіряти повідомлення через офіційні канали, захищати свої персональні дані та вживати правильних заходів, коли підозрюють шахрайство.

ПЕРЕБІГ ЗАНЯТТЯ

Вступ / Криголам (10–15 хв)

Що робити:

Швидка гра-голосування: «Ти б натиснув?»

Інструкції:

Покажи на екрані п'ять коротких повідомлень. Учасники переходять в один бік кімнати, якщо відповідають «Так, я б натиснув», і в інший – якщо «Ні, я б не натиснув».

Попроси одного-двох учасників пояснити кожен вибір. Не розкривай відповідь одразу. Використай обговорення, щоб підвести до думки, що шахраї часто створюють відчуття терміновості, страху чи цікавості.

Коротка теоретична частина (15–20 хв)

Що пояснити:

- Захист персональних даних.
- Як розпізнати шахрайство та фішинг.
- Як уникнути онлайн-шахрайства.
- Безпечне користування банківськими застосунками та цифровими платіжними сервісами.
- Чому паролі, PIN-коди та підтвердження itsme® ніколи не можна нікому повідомляти.
- Що робити одразу після переходу за підозрілим посиланням або втрати грошей.
- Куди повідомляти про шахрайство й де отримати допомогу.

Основна активність (30–50 хв)

Проведи активність **Розпізнай шахрайство! – Виклик цифрової безпеки**, описану вище.

Рекомендований розподіл часу:

- **5 хвилин:** Сформувати групи й пояснити завдання.
- **15 хвилин:** Проаналізувати картки зі сценаріями.
- **10 хвилин:** Групи презентують свої рішення.
- **5 хвилин:** Фасилітатор розкриває правильні відповіді.
- **5 хвилин:** Групи створюють одне вигадане шахрайське повідомлення.

Co-funded by the European Union

Рефлексія та обговорення (10–15 хв)

Запитання:

- Який тривожний сигнал було найлегше розпізнати?
- Який сценарій був найскладнішим?
- Ти колись отримував схоже повідомлення?
- Що потрібно зробити, перш ніж підтвердити запит на автентифікацію?
- Хто може допомогти тобі після шахрайства?
- Як попередити друзів чи родину, не пересилаючи шахрайського посилання?
- Яка тема онлайн-безпеки, на твою думку, найкорисніша для твого повсякденного життя?
- Що одне ти робитимеш інакше після сьогоднішнього заняття?

Головні висновки (5 хв)

- Зупинись і подумай, перш ніж натискати.
- Ніколи не повідомляй свій пароль, PIN-код чи код безпеки.
- Ніколи не підтверджуй запит на автентифікацію чи платіж, якого ти не ініціював.
- Відкривай офіційний застосунок свого банку самостійно, а не через посилання.
- Зв'язуйся з банком за його офіційним номером телефону.
- Зберігай докази й повідомляй про підозрілі повідомлення.
- Дій негайно, якщо твої гроші чи банківські дані опинилися під загрозою.
- Повідомляй про шахрайство через офіційні канали та негайно звертайся по допомогу, якщо вважаєш, що став мішенню шахраїв.

ПОРАДИ ДЛЯ ФАСИЛІТАТОРА

Як пояснювати просто

- Використовуй чітку й просту мову.
- Уникай технічних фінансових термінів.
- Пояснюй одне поняття за раз.
- Використовуй приклади з реального життя, близькі учасникам.
- Заохочуй учасників ділитися досвідом, не просячи їх розкривати особисту банківську інформацію чи чутливі дані.
- Заохочуй запитання та групове обговорення.
- Закріплюй ключові повідомлення повторенням і наочними прикладами.

Поради щодо адаптації

Для учасників із низьким рівнем грамотності:

- Використовуй зображення, піктограми та знімки екрана.

- За можливості використовуй змодельовані знімки екрана банківських інтерфейсів і фішингових повідомлень разом зі знімками екрана офіційних вебсайтів.
- Пиши короткі й легкі для читання тексти.
- Читай інструкції вголос.
- Показуй активності на практиці, а не покладайся лише на письмові пояснення.
- Повторюй важливу інформацію, коли потрібно.

Для багатомовних груп:

- Використовуй просту мову й уникай складної лексики.
- Заохочуй взаємопідтримку та групове обговорення.
- За можливості надавай наочні матеріали та перекладені ключові слова.
- Відводь додатковий час на запитання та роз'яснення.
- Перевіряй розуміння через практичні завдання, а не лише усні відповіді.

На що звернути увагу

- Поважай приватність і конфіденційність учасників.
- Ніколи не проси учасників повідомляти особисту банківську інформацію чи паролі.
- Не звинувачуй жертв шахрайства чи ошуканства.
- Використовуй вигадані приклади замість реальних особистих випадків.
- Нагадуй учасникам перевіряти інформацію в офіційних джерелах.
- Пам'ятай, що деякі учасники могли постраждати від фінансового шахрайства й почуватися тривожно чи ніяково.

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ОКРЕМИХ КРАЇН

Португалія

Цифрові гаманці та мобільний банкінг

- **Мобільні банківські застосунки:** Це офіційний застосунок твого банку (як-от CGD, Millennium чи moey!). Він безпосередньо пов'язаний із твоїм банківським рахунком. Використовуй його, щоб перевіряти реальний баланс, завантажувати виписки й переказувати гроші за оренду.
- **Цифрові гаманці:** Застосунки, як-от Apple Pay, Google Pay чи PayPal, дають змогу зберігати в телефоні цифрову версію дебетової картки. Вони використовують захисний механізм «токенізація», який приховує справжній номер твоєї картки від магазинів, коли ти прикладаєш телефон для оплати.
- **Миттєві місцеві платежі (MB WAY):** У Португалії майже всі користуються MB WAY у телефоні. Він пов'язує твій номер телефона з банківською карткою, щоб ти міг миттєво надсилати гроші друзям або платити в магазинах за QR-кодом.

Co-funded by the European Union

Правила онлайн-безпеки

- **Остерігайся фішингу (фальшивих повідомлень):** Шахраї надсилають фальшиві SMS чи електронні листи, які виглядають точнісінько як від твого банку, Finanças чи служби доставки (як-от CTT або DPD). Вони пишуть, що твій рахунок «заблоковано», і дають посилання. Ніколи не переходь за посиланням. Справжній банк ніколи не просить пароль чи PIN-код через SMS.
- **Щит «двофакторної автентифікації» (2FA):** Завжди вмикай двофакторну автентифікацію у своїх застосунках. Тоді навіть якщо хтось викраде твій пароль, він не зможе вкрасти твої гроші, бо для підтвердження будь-якого платежу банк надішле секретний код на твій номер телефона.
- **Небезпека публічного Wi-Fi:** Ніколи не входь у банківський застосунок чи MB WAY, коли під'єднаний до безкоштовного публічного Wi-Fi (наприклад, у кав'ярні, торговому центрі чи на вокзалі). Хакери можуть легко стежити за твоїми діями через незашифровані мережі. Коли перевіряєш свої гроші, завжди користуйся мобільним інтернетом (4G/5G).

Доступні / недорогі варіанти

Тобі не потрібно платити високі щомісячні комісії, щоб користуватися цифровими фінансовими інструментами. Ось найбезпечніші й найдешевші способи користуватися цифровими грошима:

- **Безкоштовний мобільний банкінг (moey!):** Це повністю безкоштовний застосунок цифрового банкінгу, який підтримує традиційна португальська банківська група (Crédito Agrícola). Він дає тобі повноцінний португальський IBAN без плати за відкриття й без щомісячних комісій за обслуговування. Включає безкоштовні віртуальні дебетові картки для безпечних онлайн-покупок.
- **Безкоштовні місцеві перекази (MB WAY):** Користування MB WAY через офіційний застосунок банку або окремий застосунок MB WAY зазвичай повністю безкоштовне для звичайних щоденних операцій (невеликі перекази друзям чи оплата за QR-кодом на касі супермаркету). Зауваж, що деякі традиційні банки можуть стягувати невелику комісію, якщо ти перевищиш велику кількість переказів на місяць, тож завжди перевіряй правила свого банку.
- **Цифрові передплачені картки:** Якщо ти не хочеш вводити реквізити основного рахунку на сайтах, як-от Shein, Temu чи Uber, можеш у банківському застосунку створити віртуальну передплачену картку (як-от картку MB NET у Португалії). Це тимчасові безкоштовні цифрові картки, на які ти кладеш лише точну суму для конкретної покупки, тож ніхто не зможе вкрасти твої основні заощадження.

Де отримати допомогу

Якщо ти випадково повідомив свої дані або помітив, що з рахунку зникають гроші, дій негайно:

- **Заблокуй картку:** Відкрий банківський застосунок і одразу натисни «Заморозити» або «Заблокувати» картку.
- **Зателефонуй до банку:** Скористайся офіційним екстреним номером на звороті твоєї пластикової картки. Повідом, що твій рахунок скомпрометовано.
- **Повідом правоохоронні органи:** Зроби знімки екрана фальшивих повідомлень чи шахрайських транзакцій і повідом про це поліцію (GNR або PSP) чи через офіційний Portal da Queixa.

Co-funded by the European Union

Іспанія

Цифрові гаманці та мобільний банкінг

- **Мобільні банківські застосунки:** Це офіційний застосунок твого банку (як-от CaixaBank, BBVA, Santander чи N26 Іспанія). Він безпосередньо пов'язаний із твоїм банківським рахунком. Використовуй його, щоб перевіряти реальний баланс, завантажувати офіційні виписки й переказувати гроші за оренду.
- **Цифрові гаманці:** Застосунки, як-от Apple Pay, Google Pay чи PayPal, зберігають у телефоні цифрову версію твоєї дебетової / кредитної картки. Вони використовують захисний механізм токенізації, який приховує справжній номер картки від продавців, коли ти прикладаєш телефон для оплати.
- **Миттєві місцеві платежі (Bizum):** В Іспанії майже всі користуються Bizum (вбудованим безпосередньо в офіційний застосунок банку). Він пов'язує твій номер телефона з банківською карткою, щоб ти міг миттєво надсилати гроші друзям або платити в онлайн-магазинах лише за номером телефона.

Правила онлайн-безпеки

- **Остерігайся фішингу (смішинг і вішинг):** Шахраї надсилають фальшиві SMS чи електронні листи нібито від твого банку, Іспанської податкової агенції (Agencia Tributaria / Hacienda) чи служб доставки (як-от Correos або SEUR). Вони пишуть, що рахунок «заблоковано» або що на тебе чекає посилка, і дають посилання. Ніколи не переходь за ним. Справжній банк ніколи не просить паролі, PIN-коди чи одноразові коди через SMS або телефоном.
- **Щит «двофакторної автентифікації» (SCA / 2FA):** Завжди вмикай посилену автентифікацію клієнта (2FA) у банківських застосунках. Навіть якщо хтось викраде твій пароль, він не отримає доступу до твоїх грошей, бо банк вимагає підтвердження SMS-кодом або біометрією (відбиток пальця / Face ID) на твоєму зареєстрованому пристрої.
- **Небезпека публічного Wi-Fi:** Ніколи не входь у банківський застосунок і не надсилай платежі Bizum, коли під'єднаний до безкоштовного публічного Wi-Fi (у торгових центрах, автобусах чи кав'ярнях). Хакери можуть перехопити незашифровані дані. Коли перевіряєш свої гроші, завжди переходь на мобільний інтернет (4G/5G).

Доступні / недорогі варіанти

Тобі не потрібно платити високі щомісячні комісії, щоб керувати цифровими грошима в Іспанії:

- **Безкоштовний мобільний банкінг (онлайн-рахунки):** Банки, як-от BBVA (Cuenta Online Sin Comisiones), Openbank, N26 Іспанія чи Revolut, пропонують повністю безкоштовний цифровий банкінг без комісій за обслуговування та з іспанським IBAN (ES...). Вони включають безкоштовні віртуальні дебетові картки для безпечних цифрових покупок.
- **Безкоштовні миттєві платежі (Bizum):** Користування Bizum безпосередньо в офіційному застосунку банку повністю безкоштовне для звичайних щоденних переказів між приватними особами.
- **Віртуальні одноразові картки:** Щоб захистити основні заощадження на сайтах покупок, як-от Shein чи AliExpress, створи в банківському застосунку тимчасову

Co-funded by the European Union

віртуальну картку (Tarjeta Virtual / Prepago). Клади на неї лише точну суму для однієї покупки, щоб ніхто не зміг украсти твої заощадження.

Де отримати допомогу

Якщо ти випадково повідомив свої облікові дані або помітив несанкціоновані транзакції:

- **Заблокуй картку й доступ:** Відкрий банківський застосунок і натисни «Заморозити картку» (Bloquear / Apagar tarjeta) або негайно заблокуй онлайн-доступ.
- **Зателефонуй до INCIBE / свого банку:** Зателефонуй на безкоштовну іспанську лінію з кібербезпеки 017 (INCIBE) або на цілодобову лінію блокування карток свого банку, номер якої вказано на звороті картки.
- **Повідом поліцію:** Зроби знімки екрана фальшивих повідомлень чи шахрайських списань і подай офіційну заяву (denuncia) до Policía Nacional або Guardia Civil.

Бельгія

Цифрові гаманці та мобільний банкінг

- **Мобільні банківські застосунки:** Це офіційний застосунок твого банку (як-от BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC чи ING Бельгія). Він безпосередньо пов'язаний із твоїм банківським рахунком. Використовуй його, щоб перевіряти реальний баланс, завантажувати виписки й платити за оренду.
- **Цифрові гаманці:** Застосунки, як-от Apple Pay, Google Pay чи PayPal, дають змогу зберігати в телефоні цифрову версію дебетової / кредитної картки. Вони використовують токенізацію, щоб замінити справжні дані картки унікальним віртуальним кодом і захистити твої дані під час оплати.
- **Миттєві місцеві платежі (Bancontact Pay / Payconiq):** У Бельгії мобільні платежі здійснюють через Bancontact Pay (колишній Payconiq) або безпосередньо в банківському застосунку. Він дає змогу сканувати QR-коди, щоб платити в магазинах і онлайн або миттєво надсилати гроші друзям зі смартфона.

Правила онлайн-безпеки

- **Остерігайся фішингу:** Шахраї надсилають фальшиві SMS чи електронні листи нібито від твого банку, itsme®, державних органів (SPF Finances / FOD Financiën) чи поштових і кур'єрських служб (bpost, DHL). Вони пишуть про термінову проблему й вимагають «підтвердити» твою особу. Ніколи не переходь за посиланням.
- **Захисти свій itsme® і банківську 2FA:** Ніколи не підтверджуй неочікуваний запит itsme® і не вводь код зі зчитувача банківської картки, якщо транзакцію ініціював не ти. Справжній банк чи державна служба ніколи не телефонуватиме й не писатиме тобі з проханням підтвердити дію в itsme®.
- **Небезпека публічного Wi-Fi:** Не відкривай банківські застосунки, не здійснюй платежі через Bancontact Pay і не входь у сервіси автентифікації через безкоштовний публічний Wi-Fi (на вокзалах чи в кав'ярнях). Завжди користуйся власним мобільним інтернетом (4G/5G).

Доступні / недорогі варіанти

Безпечний цифровий банкінг у Бельгії не потребує високих щомісячних комісій:

- **Безкоштовні цифрові рахунки:** Цифрові банки, як-от Hello bank! (від BNP Paribas Fortis) чи Argenta, пропонують безкоштовні щоденні банківські послуги, безкоштовні дебетові картки та бельгійський IBAN (BE...) без щомісячної плати за обслуговування рахунку.
- **Безкоштовні мобільні QR-платежі:** Оплата за QR-кодами Bancontact у магазинах чи миттєві перекази між людьми через Bancontact Pay або банківський застосунок безкоштовні для звичайного особистого користування.
- **Віртуальні / одноразові передплачені картки:** Створюй віртуальні дебетові картки в інструментах цифрового банкінгу (або в цифрових гаманцях, як-от Revolut) для онлайн-покупок. Так твій основний банківський рахунок буде захищений від можливих витоків даних в інтернет-магазинах.

Де отримати допомогу

Якщо ти підозрюєш, що твою цифрову безпеку чи банківські дані скомпрометовано:

- **Негайно зателефонуй до Card Stop:** Зателефонуй до Card Stop Бельгія за номером 078 170 170 (цілодобово), щоб негайно заблокувати банківські картки та цифрові платіжні застосунки.
- **Перешли фішингове повідомлення:** Перш ніж видалити підозрілий електронний лист чи SMS, перешли його на suspicious@safeonweb.be (офіційний портал Бельгійського центру кібербезпеки).
- **Повідом поліцію:** Зверніся до місцевого відділку поліції або подай офіційну заяву про кіберзлочин онлайн через Police-on-Web (policeonweb.be), якщо в тебе вкрали гроші.

ОЦІНЮВАННЯ

Запитання для рефлексії

- Що ти сьогодні дізнався?
- Яка частина заняття була найкориснішою?
- Що ти використаєш у реальному житті?
- Наскільки впевнено ти почуваєшся, безпечно користуючись цифровими фінансовими послугами після цього заняття?
- Що б ти зробив, якби отримав підозріле повідомлення нібито від банку?
- Куди б ти звернувся по допомогу, якби став жертвою онлайн-шахрайства?
- Про яку тему онлайн-безпеки ти хотів би дізнатися більше в майбутньому?

Очікувані результати навчання

Наприкінці заняття учасники мають уміти:

- Пояснити, що таке цифрові фінанси.
- Розпізнавати поширені види онлайн-шахрайства та спроби фішингу.
- Помічати тривожні сигнали в шахрайських повідомленнях.
- Дотримуватися безпечних практик під час користування цифровими фінансовими послугами.

Co-funded by the European Union

- Знати, де отримати допомогу в Бельгії в разі шахрайства чи кіберзлочину.
- Знати, як повідомити про шахрайство через надійні офіційні канали.

РЕСУРСИ

Корисні посилання

- **Агенція Європейського Союзу з кібербезпеки (ENISA):** Офіційний портал агенції ЄС із посібниками з кібергігієни, нових цифрових загроз і онлайн-безпеки. enisa.europa.eu
- **Європол – Кіберзлочинність (EC3):** Портал Європейського центру боротьби з кіберзлочинністю з інструментами та порадами, як уникнути онлайн-шахрайства, фішингу та програм-вимагачів. europol.europa.eu/crime-areas/cybercrime
- **Проєкт No More Ransom:** Офіційна ініціатива Європолу та європейських правоохоронних органів, що допомагає жертвам онлайн-шахрайства й кібератак. nomoreransom.org
- **Мережа Європейських центрів споживачів (ECC-Net):** Загальноєвропейська мережа, яка допомагає споживачам вирішувати транскордонні спори щодо онлайн-покупок, банківських послуг і цифрових підписок. eccnet.eu

Рекомендовані застосунки

- **Застосунки для автентифікації (наприклад, Google Authenticator, Microsoft Authenticator):** Безкоштовні інструменти багатофакторної автентифікації (MFA) для захисту онлайн-банкінгу й особистих облікових записів по всій Європі.
- **Цифрові гаманці, сумісні з SEPA (Google Wallet / Apple Pay):** Безпечні мобільні платіжні системи з токенізацією, які приховують номери карток під час оплати в магазинах і онлайн.
- **Європейський гаманець цифрової ідентичності / платформи eIDAS:** Стандартизовані безпечні системи цифрової ідентифікації, які впроваджуються в державах – членах ЄС для безпечної онлайн-автентифікації.

Служби підтримки

- **Національні команди реагування на комп'ютерні інциденти (мережа CSIRT / CERT):** Офіційна мережа ЄС, що об'єднує національні команди реагування на кіберінциденти в кожній державі-члені для протидії серйозним онлайн-зламам і шахрайству. csirts-network.eu
- **Мережа FIN-NET:** Загальноєвропейська мережа вирішення фінансових спорів, яка допомагає споживачам позасудово врегульовувати скарги до постачальників фінансових послуг з інших європейських країн. ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/financial-disputes-fin-net_en
- **Європейське управління з боротьби з шахрайством (OLAF):** Офіційний орган ЄС для повідомлення про системне цифрове шахрайство та фінансову корупцію, пов'язані з європейськими коштами чи транскордонними організаціями. https://anti-fraud.ec.europa.eu/index_en

РЕЗУЛЬТАТИ

Платформа проєкту: https://youfin-project.com/

Усі ресурси Toolkit (презентації, пояснювальні відео, інфографіка та ігри для оцінювання для всіх модулів): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union



Фінансується Європейським Союзом. Однак висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) і не обов'язково відображають погляди Європейського Союзу чи Європейського виконавчого агентства з питань освіти та культури (EACEA). Ні Європейський Союз, ні EACEA не можуть нести за них відповідальності.

