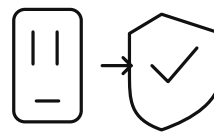


ПАМЯТКА 19



Пауза → проверка → действие

Как помочь пожилому родственнику

Спросите, какая помощь удобна, и действуйте вместе с владельцем. Возраст не определяет навыки: кому-то нужна крупная инструкция, кому-то только независимая проверка тревожного звонка.

Цифровая безопасность · Иван Юрьевич · Версия 1.0 · Редакционная проверка: 2026-10-26

Версия для чёрно-белой печати

Как понять, что случилось

- Человека торопят, запрещают обсуждать разговор с близкими, просят код, перевод или установку программы. Важно остановить давление, а не устроить проверку его знаний.
- Родственник растерян после ошибки или боится потерять самостоятельность. Спокойная поддержка помогает сообщить факты быстрее, чем обвинения, шутки и обещания всё сделать за него.

Что сделать сейчас

1. Предложите прервать контакт и сделать паузу. Уточните конкретно: открыли ссылку, ввели пароль, назвали код, установили программу или перевели деньги? Это разные ситуации.
2. Если затронуты деньги или банковские коды, помогите немедленно связаться с банком по номеру с карты либо через официальное приложение. Чтение урока отложите.
3. При подозрительной программе используйте другое безопасное устройство для связи и смены секретов. При потере доступа сохраните рабочий сеанс и откройте помощь именно этого сервиса.
4. Спросите согласие перед действиями и объясняйте результат каждой кнопки. Пароль и код владелец вводит сам в проверенном сервисе, без диктовки вам или звонящему.

Что дальше

- Вместе выберите понятный способ хранения уникальных паролей и резервного доступа. Проверьте, что человек сможет воспользоваться им без вашего телефона; не создавайте скрытую зависимость от помощника.
- Настройте читаемый размер текста, блокировку экрана, обновления и удобные уведомления. Запишите короткий план с настоящими каналами банка, оператора и одного доверенного близкого.
- Потренируйте одну безопасную ситуацию на вымышленных данных: «Я завершаю разговор и сам звоню в организацию». Повторите позже по желанию; не превращайте помощь в экзамен.

Чего не делать

- Не забирайте устройство и не меняйте все контакты без объяснения. Не храните семейные пароли в общей переписке и не включайте скрытый удалённый контроль под видом защиты.
- Не обещайте, что теперь мошенники никогда не обманут. Не стыдите за уже сделанное: это может помешать человеку обратиться вовремя в следующей ситуации.

Ваш вариант ситуации

Помощь рядом

- Показывайте действие на экране, оставляя решение владельцу. После настройки попросите его объяснить, как самостоятельно найти поддержку и резервный способ, без раскрытия секретов.

Помощь по телефону

- Используйте ранее известный номер и простые инструкции по одному шагу. Не просите включить демонстрацию банковского экрана; при необходимости предложите очное обращение в банк.

Официальная помощь

- Банк России: независимая проверка www.cbr.ru
- Банк: правила против давления www.mtsbank.ru

Версия 1.0. Редакционная проверка 2026-10-26. Читайте эту памятку на learn.ivan-it.net/memos/help-older-relative.

Связанные уроки: Остановиться и проверить; Пароли и восстановление; Если уже случилось.

Источники: Банк России: Ответы на вопросы об информационной безопасности (проверка 2026-10-26); МТС Банк: Важные правила защиты от мошенников (проверка 2026-10-26).

Возможности сервисов меняются; результат восстановления и возврат денег не гарантируются. При риске денег немедленно обращайтесь в свой банк. Учебный сайт не заменяет официальную поддержку.