מי על הקו?

תסריט מלא של הסימולציה האינטראקטיבית, לקריאה בלי JavaScript.

תקציר מנהלים

מה זה. סימולציה אינטראקטיבית באתר: ערב אחד של יעל, בעלת חנות צמחים קטנה, ושיחת טלפון מ"הבנק" שנשמעת מקצועית ורגועה. בכל שלב המשתמש מחליט מה לעשות.

כמה זמן. כ-4-6 דקות, מסך אחד בכל פעם, בלי מגבלת זמן ובלי לחץ מזויף. אפשר לחזור אחורה בכל שלב.

תרחיש היפותטי. כל הדמויות, הסכומים והשיחה בדויים, ואינם מבוססים על מקרה אמיתי, מקום עבודה או בנק מסוים. הסימולציה בנויה רק מהמנגנונים שמוצגים באתר בשישה הדפוסים.

מה לומדים. איך נוכל נשמע כמו הבנק, למה "אני לא אבקש קוד" מוריד חשד, ואיפה אפשר לעצור: לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס.

6	5	3	4-6
נקודות עצירה בלי נזק	סיומים שונים	דמויות: יעל, דניאל, אורנה	דקות

איך קוראים את המסמך

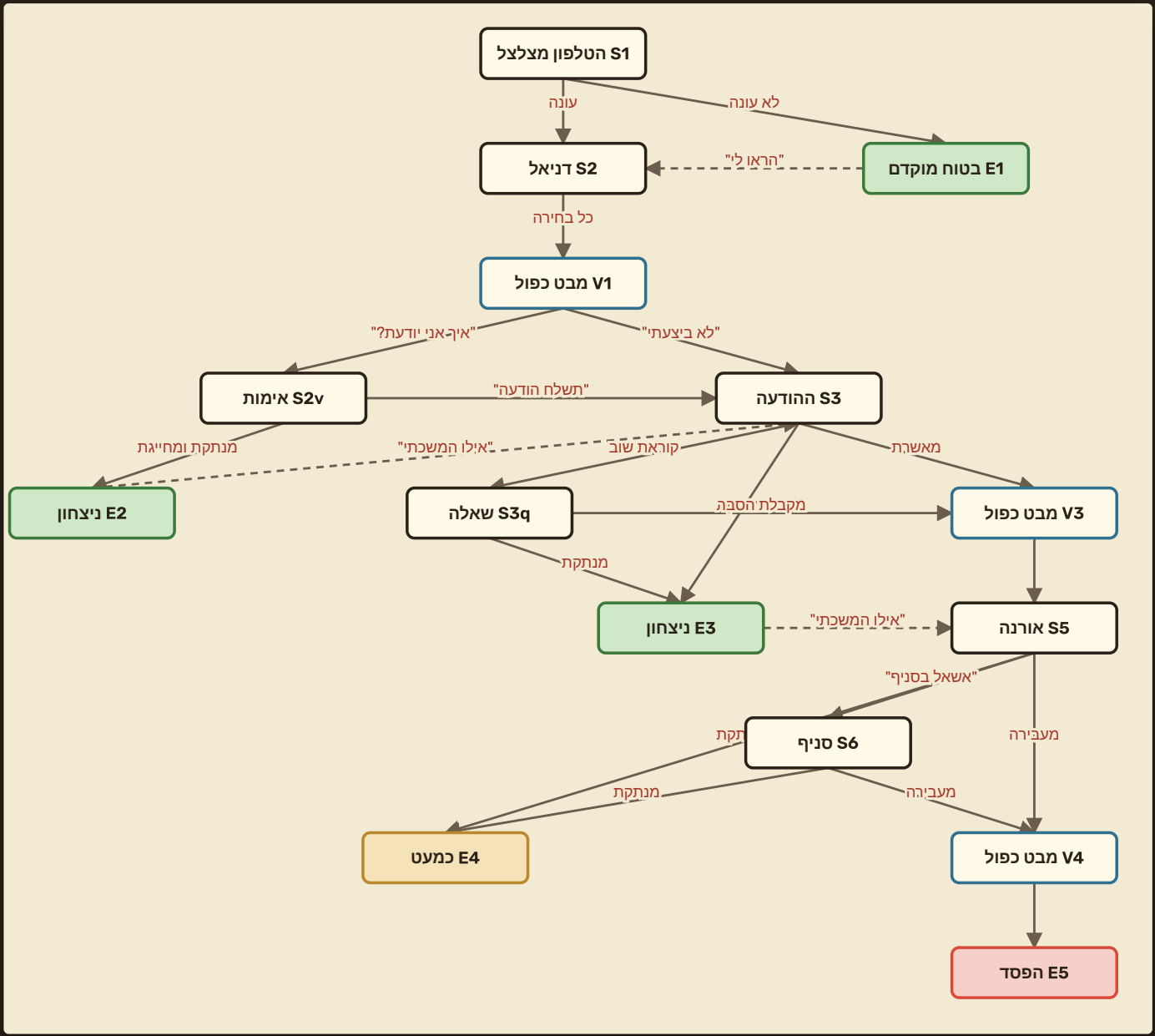
עמוד 2: מפת ההסתעפות, מי מוביל לאן. אחריה כל המסכים לפי סדר התרחיש, עם האיור והנוסח המדויק כפי שמופיעים ב-/sim/. כל בחירה מסומנת בחץ ליעד שלה. בסוף: חמשת הסיומים, ועם כל אחד "מבט כפול" וסיכום בשלושה כרטיסים.

באתר כל בועת שיחה מופיעה בלחיצה על "המשך", ומסך מציג עד ארבע בועות. כאן כל הבועות מוצגות יחד.

הכתובת: shahar-payne.pages.dev/sim/

BRANCHING MAP

מפת ההסתעפות



כל סיום מוביל למסך סיכום. מ"בטוח מוקדם" אפשר לראות מה היה קורה אילו יעל הייתה עונה (קו מקווקו, וכך גם מ-E2 ו-E3). בכל מסך בחירה חוץ מאחד קיימת דרך לצאת בלי נזק.

CHOICE TABLE

טבלת הבחירות

מסך	הבחירה	לאן
S1	עונה לשיחה	S2 דניאל מציג את החיוב
S1	לא עונה. בודקת באפליקציה של הבנק	E1 סיום: בטוח מוקדם
S2	"אני לא ביצעתי חיוב כזה."	V1 מבט כפול 1
S2	"רגע, איך אני יודעת שאתה באמת מהבנק?"	V1 מבט כפול 1
S2v	מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס	E2 סיום: ניצחון, הבדיקה הראשונה
S2v	"בסדר, תשלח הודעה."	S3 ההודעה
S3	מאשרת באפליקציה. ההודעה אמיתית, והוא אפילו לא ביקש קוד.	V3 מבט כפול 2
S3	"ההודעה אומרת לא לאשר אם לא ביקשתי. אתה אומר לאשר."	S3q השאלה על ההודעה
S3	מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס.	E3 סיום: ניצחון, ההודעה
S3q	מקבלת את ההסבר ומאשרת.	V3 מבט כפול 2
S3q	"אני מעדיפה לנתק ולהתקשר בעצמי."	E3 סיום: ניצחון, ההודעה
S5	מעבירה דרך האפליקציה. אני זו שמבצעת, אז זה בטוח.	V4 מבט כפול 3
S5	"זה סכום גדול. אשאל קודם בסניף מחר."	S6 "אשאל בסניף"
S5	מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס.	E4 סיום: כמעט, עצרת לפני ההעברה
S6	"טוב, אני מעבירה."	V4 מבט כפול 3
S6	"אני מנתקת ומחייגת לבנק."	E4 סיום: כמעט, עצרת לפני ההעברה

המסכים, לפי סדר התרחיש

S0



סימולציה · 4-6 דקות

מי על הקו?

אתם נכנסים לערב אחד של יעל.

תרחיש היפותטי ללמידה. הדמויות והשיחה בדויות, ואינן מבוססות על מקרה אמיתי או על מקום עבודה. אין תשובה אחת נכונה, ובכל שלב אפשר לחזור אחורה ולבחור אחרת.

מתחילים ← S1 הטלפון מצלצל

S1



יום שלישי, 18:40

יעל, בת 42, מנהלת חנות צמחים קטנה, באמצע הכנת ארוחת ערב. הטלפון מצלצל. על המסך כתוב "הבנק", והמספר נראה כמו המספר של הבנק שלה.

עונה לשיחה ← S2 דניאל מציג את החיוב

לא עונה. בודקת באפליקציה של הבנק ← E1 סיום: בטוח מוקדם

S2



השיחה

דניאל
ערב טוב, אני מדבר עם יעל? כאן דניאל, מצוות אבטחת כרטיסי אשראי בבנק.

דניאל
אני מתקשר כי עלתה אצלנו בקשת חיוב על הכרטיס שמסתיים ב-4417. 3,890 שקלים, באתר אלקטרוניקה בחו"ל. החיוב עדיין בהמתנה.

דניאל
ועוד דבר לפני שנמשיך. אני לא אבקש ממך שום קוד ושום סיסמה, לא עכשיו ולא אחר כך. אם מישהו מבקש, תנתקי.

"אני לא ביצעתי חיוב כזה." ← V1 מבט כפול 1

"רגע, איך אני יודעת שאתה באמת מהבנק?" ← V1 מבט כפול 1

המסכים, לפי סדר התרחיש

S2v



השיחה

דניאל
שאלה טובה, ואני שמח ששאלת. את לא צריכה להאמין לי.

דניאל
תנתקי, תחייגי למספר שמאחורי הכרטיס ותשאלי על חיוב בהמתנה בכרטיס 4417. ואם נוח לך, אשלח עכשיו הודעה מהבנק לטלפון שלך, כדי שתראי שאני אמיתי.

מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס
← E2 סיום: ניצחון, הבדיקה הראשונה

"בסדר, תשלח הודעה."
← S3 ההודעה

S3



ההודעה

דניאל
מצוין, אז נבטל את החיוב ונחסום את הכרטיס. זה ייקח שתי דקות. אני שולח לך עכשיו הודעה מהבנק. תקראי אותה.

הודעה מ"בנק"
התקבלה בקשה להוספת מוטב חדש לחשבונך. לאישור היכנסו לאפליקציה. לא ביקשתם? אל תאשרו והתקשרו למספר שעל גב הכרטיס.

דניאל
הגיעה? יופי. זה אומר שהמערכת מזהה אותך. אל תיבהלי מהניסוח, זה טקסט כללי שהמערכת שולחת על כל פעולה. תיכנסי לאפליקציה ותאשרי את הבקשה שמחכה שם. זה סוגר את החיוב.

מאשרת באפליקציה. ההודעה אמיתית, והוא אפילו לא ביקש קוד.
← V3 מבט כפול 2

"ההודעה אומרת לא לאשר אם לא ביקשתי. אתה אומר לאשר."
← S3q השאלה על ההודעה

מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס.
← E3 סיום: ניצחון, ההודעה

S3q



השאלה על ההודעה

דניאל
נכון, ואת צודקת לקרוא אותה. זה ניסוח כללי שהמערכת מצמידה לכל בקשה. הבקשה הזאת היא של הביטול, ולכן צריך לאשר אותה.

מקבלת את ההסבר ומאשרת.
← V3 מבט כפול 2

"אני מעדיפה לנתק ולהתקשר בעצמי."
← E3 סיום: ניצחון, ההודעה

המסכים, לפי סדר התרחיש

S5



הקול השני

יעל מאשרת באפליקציה. כתוב שם: "מוטב חדש נוסף: חשבון ביטחון זמני".

דניאל
מעולה, תודה. אני מעביר אותך למנהלת המשמרת, והיא תסגור איתך את התיק.

אורנה
ערב טוב, יעל. אני אורנה, מנהלת המשמרת. דניאל סיפר שהיית מדויקת ושיתפת פעולה. נשאר צעד אחד.

אורנה
כדי שהכסף בחשבון לא ייפגע מהחיוב שבהמתנה, צריך להעביר אותו זמנית לחשבון הביטחון שאישרת. 38,000 שקלים. הוא יחזור אליך כשנסגור את התיק.

מעבירה דרך האפליקציה. אני זו שמבצעת, אז זה בטוח. → V4 מבט כפול 3

"זה סכום גדול. אשאל קודם בסניף מחר." → S6 "אשאל בסניף"

מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס. → E4 סיום: כמעט, עצרת לפני ההעברה

S6



"אשאל בסניף מחר"

אורנה
אני מבינה. רק שהחיוב עלול להיכנס כבר הלילה, ואז הטיפול מסובך יותר. זה בידיים שלך.

"טוב, אני מעבירה." → V4 מבט כפול 3

"אני מנתקת ומחייגת לבנק." → E4 סיום: כמעט, עצרת לפני ההעברה

V4



מבט כפול: ההעברה

מה יעל ידעה
דניאל ואורנה נשמעים כמו הבנק, ההודעה והאפליקציה נראות כמו הבנק, והיא זו שלוחצת על הכפתור, בחשבון שלה, באפליקציה שלה.

מה דניאל רצה
שהיא תבצע את ההעברה בעצמה. הם לא צריכים לפרוץ שום דבר, רק שהיא תפעל. מבחינה טכנית זו פעולה שהיא ביצעה בעצמה.

המנגנון. המפעיל והזיקית: כמה קולות מחליפים תפקידים, כולם בשפה של הבנק, ובסוף הפעולה נראית כמו משהו שיעל עשתה בעצמה.
דפוסים: המפעיל • הזיקית

המשך → E5 סיום: ההעברה בוצעה

מבט כפול: ההודעה

אחרי ההודעה: כשיעל מאשרת באפליקציה

מה יעל ראתה

הודעה רשמית הגיעה בדיוק כשהוא אמר, מהשם של הבנק. הוא לא ביקש ממנה קוד. הכול נראה כמו מה שהוא הבטיח.

מה קרה בפועל

הוא התחיל את הבקשה בעצמו. בתרחיש הזה היו בידיו פרטי גישה לחשבון של יעל שהגיעו אליו ממקור אחר, לא מהבנק. בעזרתם הוגשה בקשה להוספת מוטב, והבנק שלח הודעה אמיתית עליה. הוא הפך אותה להוכחה שהוא אמיתי.

הדפוס: הדלת מבפנים והזיקית: פרטים שנמצאים אצל העבריין לא מוכיחים שהוא מבפנים. הגנה אמיתית שימשה כיסוי.

הערה: ההסבר הזה מופיע גם במסך "מבט כפול" בסימולציה, בכרטיס "מבט כפול: ההודעה". כל הדמויות והאירועים בדויים.

סיום: בטוח מוקדם

E1



סיום 1 מתוך 5 · בטוח מוקדם

יעל משאירה את הטלפון מצלצל ופותחת את אפליקציית הבנק. אין שם התראה, אין חיוב בהמתנה ואין הודעה. הצלצול נפסק. אחרי דקה היא מחייגת למספר שמאחורי הכרטיס ושואלת אם ניסו ליצור איתה קשר. התשובה: לא.

עצרת מוקדם. מה היה קורה אילו יעל הייתה עונה?

הראו לי ← S2 דניאל מציג את החיוב

לסיכום ← D סיכום



סיכום 1 מתוך 3 · איפה הייתה ההחלטה הקריטית

ההחלטה הקריטית הייתה לא לענות לשיחה ולבדוק בערוץ שבחרת בעצמך, בלי להסתמך על מה שהשיחה אומרת.

מה עשית נכון. לא הסתמכת על מה שהשיחה אומרת, ובדקת בערוץ שבחרת בעצמך.



סיכום 2 מתוך 3 · סימני אזהרה שהיו בדרך

- השיחה הגיעה אליה, היא לא יזמה אותה.
- מספר שנראה כמו של הבנק הוא לא הוכחה. את מה שמוצג על מסך הטלפון אפשר לזייף.
- הבדיקה באפליקציה הראתה: אין חיוב בהמתנה ואין הודעה.

על זיוף מספר מתקשר: FCC, ארה"ב.



סיכום 3 מתוך 3 · מה אפשר היה לעשות אחרת

- לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס, בכל שלב. הוא ישמח לחכות.
- לפתוח את האפליקציה לבד, בלי הנחיה של מי שעל הקו.
- לשאול שאלה שהתסריט לא ציפה לה.
- לספר למישהו קרוב לפני שמבצעים.

מקורות: בנק ישראל, אזהרה לציבור (הבנק לא יבקש פרטים סודיים או קודי אימות, וחוזרים רק למספר שמצאתם בעצמכם). אלה עצות כלליות, לא נוהל של בנק מסוים.

ENDING · DOUBLE VIEW · DEBRIEF

סיום: ניצחון, הבדיקה הראשונה

E2



סיום · ניצחון: הבדיקה הראשונה

יעל מנתקת ומחייגת למספר שמאחורי הכרטיס. הנציגה בודקת: אין חיוב בהמתנה. היא מציעה לחסום את הכרטיס למקרה שהפרטים דלפו, ומתעדת את השיחה החשודה. דניאל לא מתקשר שוב.

לסיכום ← סיכום D

מה היה קורה אילו המשכתי? ← ההודעה S3



סיכום 1 מתוך 3 · איפה הייתה ההחלטה הקריטית

ההחלטה הקריטית הייתה לצאת מהשיחה ולחזור לבנק בערוץ שבחרת בעצמך.

שימו לב. "אני לא אבקש קוד" נשמע כמו מי שמגן עליך, אבל זה גם משפט שמוריד חשד. הוא נאמר כדי שתבדקו פחות.



סיכום 2 מתוך 3 · סימני אזהרה שהיו בדרך

- השיחה הגיעה אליה, היא לא יזמה אותה.
- מספר שנראה כמו של הבנק הוא לא הוכחה. את מה שמוצג על מסך הטלפון אפשר לזייף.
- הוא ידע את שמה ואת הספרות האחרונות של הכרטיס. פרטים כאלה לא מוכיחים שהוא מהבנק.
- "אני לא אבקש קוד" הוריד חשד. כדאי לבדוק גם אז.
- נימוס ורוגע הם לא ראיה.

על זיוף מספר מתקשר: FCC, ארה"ב.



סיכום 3 מתוך 3 · מה אפשר היה לעשות אחרת

- לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס, בכל שלב. הוא ישמח לחכות.
- לפתוח את האפליקציה לבד, בלי הנחיה של מי שעל הקו.
- לשאול שאלה שהתסריט לא ציפה לה.
- לספר למישהו קרוב לפני שמבצעים.

מקורות: בנק ישראל, אזהרה לציבור (הבנק לא יבקש פרטים סודיים או קודי אימות, וחוזרים רק למספר שמצאתם בעצמכם). אלה עצות כלליות, לא נוהל של בנק מסוים.

סיום: ניצחון, ההודעה

E3



סיום · ניצחון: ההודעה

יעל מנתקת. בבנק רואים בקשה להוספת מוטב חדש שהוגשה בלי שיעל ביקשה, ושלא אושרה. הנציגה מבטלת אותה, מחליפה את אמצעי הגישה לחשבון ומתעדת את מה שיעל סיפרה.

לסיכום ← סיכום D

מה היה קורה אילו המשכתי? ← הקול השני S5



סיכום 1 מתוך 3 · איפה הייתה ההחלטה הקריטית

ההחלטה הקריטית הייתה לצאת מהשיחה ולחזור לבנק בערוץ שבחרת בעצמך.

רגע האהה. "אני לא אבקש קוד" נשמע כמו מי שמגן עליך. והודעת הבנק האמיתית, זו שאמרה "אל תאשרו אם לא ביקשתם", הגיעה בדיוק כשהוא הבטיח שתגיע. שני הפרטים האלה נראו כמו הוכחה שהוא בצד שלה. בפועל הוא ידע שהיא תחפש בדיוק את הסימנים האלה, והצמיד אותם לסיפור. ההודעה האמיתית הייתה שם כדי להגן עליה, ובמקום זה שימשה את התסריט.



סיכום 2 מתוך 3 · סימני אזהרה שהיו בדרך

- השיחה הגיעה אליה, היא לא יזמה אותה.
- מספר שנראה כמו של הבנק הוא לא הוכחה. את מה שמוצג על מסך הטלפון אפשר לזייף.
- הוא ידע את שמה ואת הספרות האחרונות של הכרטיס. פרטים כאלה לא מוכיחים שהוא מהבנק.
- "אני לא אבקש קוד" הוריד חשד, והבקשה האמיתית הייתה אחרת: שהיא תאשר בעצמה.
- הודעת הבנק אמרה לא לאשר אם לא ביקשה. בשיחה ביקשו ממנה לאשר.
- נימוס ורוגע הם לא ראיה.

על זיוף מספר מתקשר: FCC, ארה"ב.



סיכום 3 מתוך 3 · מה אפשר היה לעשות אחרת

- לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס, בכל שלב. הוא ישמח לחכות.
- לפתוח את האפליקציה לבד, בלי הנחיה של מי שעל הקו.
- לשאול שאלה שהתסריט לא ציפה לה.
- לספר למישהו קרוב לפני שמבצעים.

מקורות: בנק ישראל, אזהרה לציבור (הבנק לא יבקש פרטים סודיים או קודי אימות, וחוזרים רק למספר שמצאתם בעצמכם). אלה עצות כלליות, לא נוהל של בנק מסוים.

ENDING · DOUBLE VIEW · DEBRIEF

סיום: כמעט, עצרת לפני ההעברה

E4



סיום · כמעט: עצרת לפני ההעברה

יעל מנתקת ומחייגת. הנציגה בבנק רואה שהמוטב נוסף לפני כמה דקות ושעוד לא בוצעה אליו העברה. היא מסירה אותו וחוסמת את הגישה לחשבון עד אימות מחדש. הכסף נשאר במקומו.

לסיכום ← D סיכום



סיכום 1 מתוך 3 · איפה הייתה ההחלטה הקריטית

עצרת אחרי שאושר מוטב ולפני שהכסף עבר. ההחלטה הקריטית הייתה לא לבצע את ההעברה ולחזור לערוץ שבחרת בעצמך.

רגע האהה. "אני לא אבקש קוד" נשמע כמו מי שמגן עליך. והודעת הבנק האמיתית, זו שאמרה "אל תאשרו אם לא ביקשתם", הגיעה בדיוק כשהוא הבטיח שתגיע. שני הפרטים האלה נראו כמו הוכחה שהוא בצד שלה. בפועל הוא ידע שהיא תחפש בדיוק את הסימנים האלה, והצמיד אותם לסיפור. ההודעה האמיתית הייתה שם כדי להגן עליה, ובמקום זה שימשה את התסריט.



סיכום 2 מתוך 3 · סימני אזהרה שהיו בדרך

- השיחה הגיעה אליה, היא לא יזמה אותה.
- מספר שנראה כמו של הבנק הוא לא הוכחה. את מה שמוצג על מסך הטלפון אפשר לזייף.
- הוא ידע את שמה ואת הספרות האחרונות של הכרטיס. פרטים כאלה לא מוכיחים שהוא מהבנק.
- "אני לא אבקש קוד" הוריד חשד, והבקשה האמיתית הייתה אחרת: שהיא תאשר בעצמה.
- הודעת הבנק אמרה לא לאשר אם לא ביקשה. בשיחה ביקשו ממנה לאשר.
- קול שני, "מנהלת משמרת", שהעביר את השיחה לשלב ההעברה.
- בקשה להעביר כסף "זמנית" לחשבון ביטחון.
- נימוס ורוגע הם לא ראיה.

על זיוף מספר מתקשר: FCC, ארה"ב.



סיכום 3 מתוך 3 · מה אפשר היה לעשות אחרת

- לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס, בכל שלב. הוא ישמח לחכות.
- לפתוח את האפליקציה לבד, בלי הנחיה של מי שעל הקו.
- לשאול שאלה שהתסריט לא ציפה לה.
- לא להעביר כסף לחשבון שאישר מישהו אחר, ולא לאשר בקשה שלא יזמתם.
- לספר למישהו קרוב לפני שמבצעים.

מקורות: בנק ישראל, אזהרה לציבור (הבנק לא יבקש פרטים סודיים או קודי אימות, וחוזרים רק למספר שמצאתם בעצמכם). על העברת כסף "כדי להגן עליו": FTC, ארה"ב. אלה עצות כלליות, לא נוהל של בנק מסוים.

סיום: ההעברה בוצעה

E5



סיום · ההעברה בוצעה

אחרי עשר דקות יעל מחייגת בעצמה למספר שמאחורי הכרטיס. הנציגה שואלת שאלה אחת: מי ביקש ממך להעביר? הכסף כבר לא בחשבון.

מה עושים עכשיו: מדווחים מיד לבנק ולמשטרה, ושומרים את פרטי השיחות וההודעות.

אורנה
התיק נסגר. תודה, יעל. ערב טוב.

לסיכום

← D סיכום



סיכום 1 מתוך 3 · איפה הייתה ההחלטה הקריטית

ההחלטה הקריטית הייתה כשיעל אישרה את המוטב החדש לפי הנחיה של מי שהתקשר. מאותו רגע כל ההמשך הוביל לצעד אחד, העברה. אבל גם לפני ההעברה היו שני מקומות לעצור: אצל אורנה, ובשאלה "אשאל בסניף".

רגע האהה. "אני לא אבקש קוד" נשמע כמו מי שמגן עליך. והודעת הבנק האמיתית, זו שאמרה "אל תאשרו אם לא ביקשתם", הגיעה בדיוק כשהוא הבטיח שתגיע. שני הפרטים האלה נראו כמו הוכחה שהוא בצד שלה. בפועל הוא ידע שהיא תחפש בדיוק את הסימנים האלה, והצמיד אותם לסיפור. ההודעה האמיתית הייתה שם כדי להגן עליה, ובמקום זה שימשה את התסריט.



סיכום 2 מתוך 3 · סימני אזהרה שהיו בדרך

- השיחה הגיעה אליה, היא לא יזמה אותה.
- מספר שנראה כמו של הבנק הוא לא הוכחה. את מה שמוצג על מסך הטלפון אפשר לזייף.
- הוא ידע את שמה ואת הספרות האחרונות של הכרטיס. פרטים כאלה לא מוכיחים שהוא מהבנק.
- "אני לא אבקש קוד" הוריד חשד, והבקשה האמיתית הייתה אחרת: שהיא תאשר בעצמה.
- הודעת הבנק אמרה לא לאשר אם לא ביקשה. בשיחה ביקשו ממנה לאשר.
- קול שני, "מנהלת משמרת", שהעביר את השיחה לשלב ההעברה.
- בקשה להעביר כסף "זמנית" לחשבון ביטחון.
- נימוס ורוגע הם לא ראיה.

על זיוף מספר מתקשר: FCC, ארה"ב.



סיכום 3 מתוך 3 · מה אפשר היה לעשות אחרת

- לנתק ולחייג בעצמך למספר שמאחורי הכרטיס, בכל שלב. הוא ישמח לחכות.
- לפתוח את האפליקציה לבד, בלי הנחיה של מי שעל הקו.
- לשאול שאלה שהתסריט לא ציפה לה.
- לא להעביר כסף לחשבון שאישר מישהו אחר, ולא לאשר בקשה שלא יזמתם.
- לספר למישהו קרוב לפני שמבצעים.

מקורות: בנק ישראל, אזהרה לציבור (הבנק לא יבקש פרטים סודיים או קודי אימות, וחוזרים רק למספר שמצאתם בעצמכם). על העברת כסף "כדי להגן עליו": FTC, ארה"ב. אלה עצות כלליות, לא נוהל של בנק מסוים.