



Банк России

Финансовый навигатор



Выход из **трудной** финансовой ситуации

Занятие 3

Что мы уже знаем:



Как составить
**личный
финансовый
план** и
поставить цель



Что такое
**подушка
безопасности**
и зачем она
нужна



Какие **налоги**
мы платим и
как на этом
можно
сэкономить,
используя
вычеты



Где найти
**скрытые
ресурсы**



Какими
бывают
**финансовые
инструменты**
и как их
использовать

Что мы узнаем: как защитить себя в различных ситуациях

Жизненные ситуации

- Закредитованность
- Трудности с работой
- Внешние кризисы

План действий

Мошенничество

- Кто такие мошенники
- Виды: онлайн и офлайн

Защитные знания

Защита прав

- Мисселинг
- Как выбрать финансовую организацию
- Как заключить договор
- Как и куда обратиться

Любой человек может попасть в трудную финансовую ситуацию – главное, не теряться и разработать четкий план действий

1

Жизненные ситуации

Потерял
работу

Нечем
платить по
кредиту

?

ЖИЗНЕННЫЕ

СИТУАЦИИ

Внешние
кризисы

?

?

Что делать? →

Что можно сделать...

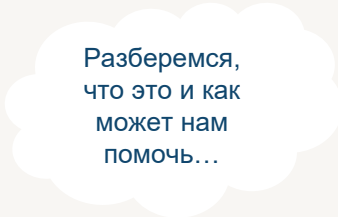


Пересмотреть
текущие расходы



Задействовать все
имеющиеся ресурсы

- **Применить правила разумного потребления и экономии**
- Обнаружить и исключить бюджетные дыры
- Использовать скрытые или пассивные ресурсы, в том числе человеческий капитал
- Рефинансировать или реструктуризировать кредит



Разберемся,
что это и как
может нам
помочь...



Нечем платить
по кредиту?

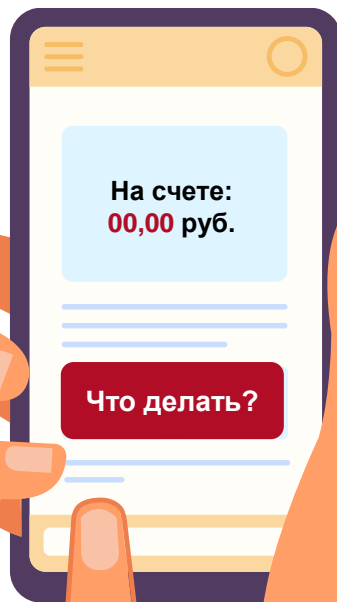
Какой способ
выбрать?



Реструктуризация



Рефинансирование



Кредитные
каникулы



Банкротство



Позволяет изменить условия действующего кредитного договора/договора займа для облегчения выплаты долга тем, кто попал в трудную финансовую ситуацию

Увеличить срок возврата долга

Продление срока договора на максимальный срок с одновременным сокращением ежемесячных платежей и перераспределением начислений по просрочкам и штрафам

Оформляется финансовой организацией

Отсрочка уплаты долга

Полная или частичная отсрочка кредита/займа

Максимальный срок обычно 24 месяца, требуется подтверждение обстоятельств

Уменьшение процентов по долгу

Снижение % ставки по предоставленному кредиту/займу

Используется редко, в основном, для ипотеки

Списание неустойки

Полное или частичное снятие штрафов и пеней (при наличии)

Используется редко, требуется подтверждение обстоятельств



1

Обратиться к кредитору

Обратиться в финансовую организацию, в которой открыт кредит, и попросить изменить условия – **сформировать оптимальную программу реструктуризации** (выгодно должно быть как для заемщика, так и для кредитора)

2

Подать заявку

Написать **заявление и приложить документы**, которые подтверждают тот факт, что вы не можете осуществлять платежи. Основания должны быть вескими

3

Оформить договор

Если финансовая организация согласится, то написать заявление и **заключить дополнительное соглашение**



Это банковская услуга, которая позволяет взять новый кредит или заем, чтобы полностью или частично погасить старый. Ее еще называют перекредитованием. Актуально, если есть возможность снизить процентную ставку

Позволяет:

- Взять новый кредит в **любой** кредитной организации
- **Объединить разные долги в один**
- Сэкономить – **снизить ежемесячные выплаты или срок кредита**

Можете использовать, если:

- Нет просрочки по действующему долгу (в отличие от реструктуризации)
- У вас положительная кредитная история

ВНИМАНИЕ!

Рефинансирование кредита имеет смысл, если процент ставок по кредитам понижается. Отслеживайте изменения ключевой ставки!

Проверь себя: выберите все условия, при которых можно использовать рефинансирование

1

Отсутствие просроченной задолженности

2

Отсутствие кредитной истории

3

Наличие положительной кредитной истории

4

Наличие нескольких кредитов в разных банках

5

Отсутствие кредитного договора с банком

6

Наличие риска просрочки

7

Желание уменьшить сумму платежа за счет увеличения срока

8

Желание уменьшить сумму платежа за счет снижения процентной ставки

9

Отсутствие платежей по договору в течение 3 месяцев

Проверь себя: выберите все условия, при которых можно использовать рефинансирование

1

Отсутствие просроченной задолженности



2

Отсутствие кредитной истории

3

Наличие положительной кредитной истории



4

Наличие нескольких кредитов в разных банках



5

Отсутствие кредитного договора с банком

6

Наличие риска просрочки



7

Желание уменьшить сумму платежа за счет увеличения срока

8

Желание уменьшить сумму платежа за счет снижения процентной ставки



9

Отсутствие платежей по договору в течение 3 месяцев

- приостановка платежей по ипотеке в случае трудной жизненной ситуации (временной нетрудоспособности, потери работы, проживания в зоне ЧС и иных)

- список трудных жизненных ситуаций определен законом
- размер обязательств не увеличивается
- срок действия договора продлится на срок каникул

«Каникулы» НЕ оформят, если

- заемщик признан банкротом
- судом принято решение о взыскании задолженности
- в ряде иных указанных в законе случаев

ВНИМАНИЕ!

Ипотека в банке, попавшем под санкции, действует на тех же условиях, ничего не изменяется

Ипотечные каникулы предоставляются однократно за время действия договора, при этом ранее полученные в связи с санкциями или участием в СВО каникулы не препятствуют их получению по постоянно действующему механизму



Кредитные каникулы по потребительским кредитам (займам)

С 01.01.2024 – постоянно действующий механизм поддержки



Не предполагают прощения долга!

Это временная «передышка» с обязательством погасить пропущенные платежи в будущем



Просроченная задолженность «замораживается»

- ее срок и размер не увеличиваются
- также запрещены: взыскание задолженности и начисление неустойки (пени, штрафов)



Срок действия договора продляется автоматически

увеличивается на срок льготного периода + n-количество месяцев, необходимых для полного погашения задолженности



Размер и периодичность внесения платежей сохраняются

ВНИМАНИЕ!

Во время «каникул» продолжается начисление процентов на остаток, что ведет к увеличению размера переплаты. Поэтому использовать кредитные каникулы нужно только в случае реальной необходимости



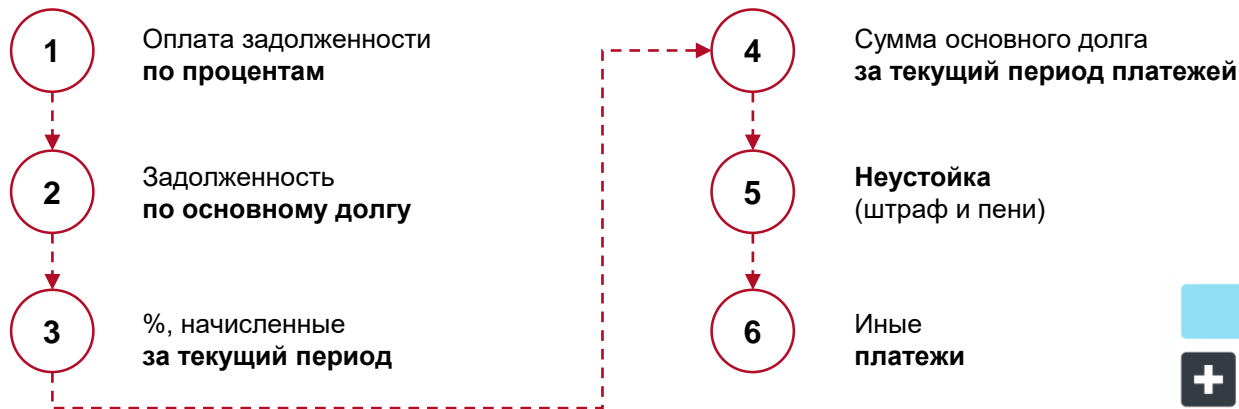
Распространяется
**на военнослужащих
и сотрудников разных
органов, связанных
с выполнением задач СВО:**

- военнослужащие мобилизованные
- контрактники
- спасатели МЧС
- служащие прокуратуры, национальной гвардии, пограничной службы и др. органов
- добровольцы
- члены семей всех этих лиц

Кредитные каникулы для мобилизованных

- Каникулы даются на любой кредит, **нет ограничений** по его размеру и количеству
- Оформить каникулы могут военнослужащие лично или члены их семей
- Все неустойки **замораживаются** на время каникул
- Предоставляются **на срок службы по мобилизации или участия в СВО + 30 дней.** Продлеваются в случае лечения в госпитале
- Все финансовые организации **обязаны предоставить каникулы**, если вы подтвердили факт участия в СВО
- В случае гибели или получения инвалидности I степени **долги подлежат списанию.** Долги членов семьи – тоже

Порядок погашения задолженности по потребительскому кредиту*



Данная мера рассчитана на поддержку людей, попавших в трудную финансовую ситуацию



Если сумма вносимого платежа недостаточна, то вначале спишут оплату в пользу % и долга, а не пеней и штрафов

Проверь себя: в каком случае вам подойдет реструктуризация, а в каком рефинансирование?

1

Совокупная сумма просрочки по долгам составляет 500 000 рублей, срок просрочки – более 3 месяцев, имеющегося имущества недостаточно на покрытие требований кредиторов

2

Необходимо уменьшить сумму долга путем заключения договора с новой кредитной организацией, при этом просрочка по текущему договору отсутствует, кредитная история положительна

3

Совокупная сумма задолженности перед всеми кредиторами превысила 500 000 рублей, и для ее уменьшения необходимо заключить новый кредитный договор

4

Необходимо изменить условия действующего договора в случае риска просрочки, при этом возможно увеличение срока договора и, как следствие, его удорожание

Проверь себя: в каком случае вам подойдет реструктуризация, а в каком рефинансирование?

1

Совокупная сумма просрочки по долгам составляет 500 000 рублей, срок просрочки – более 3 месяцев, имеющегося имущества недостаточно на покрытие требований кредиторов

2

Необходимо уменьшить сумму долга путем заключения договора с новой кредитной организацией, при этом просрочка по текущему договору отсутствует, кредитная история положительна

3

Совокупная сумма задолженности перед всеми кредиторами превысила 500 000 рублей, и для ее уменьшения необходимо заключить новый кредитный договор

4

Необходимо изменить условия действующего договора в случае риска просрочки, при этом возможно увеличение срока договора и, как следствие, его удорожание



Внесудебное банкротство физического лица



Есть безнадежный долг по кредитам, налогам, штрафам? Не можете найти работу, нет доходов и имущества, которое можно продать и погасить кредиты?

Общая сумма задолженности всем кредиторам составляет от **25 000 до 1 млн рублей** (без учета пени и штрафов по налогам и сборам)?

Хотя бы один из кредиторов уже обращался в суд, получил исполнительный документ и передал его судебным приставам, вашему банку, работодателю или в Социальный фонд России (СФР). **Но взыскать с вас долг не удалось?**

Вы можете воспользоваться бесплатной процедурой внесудебного банкротства

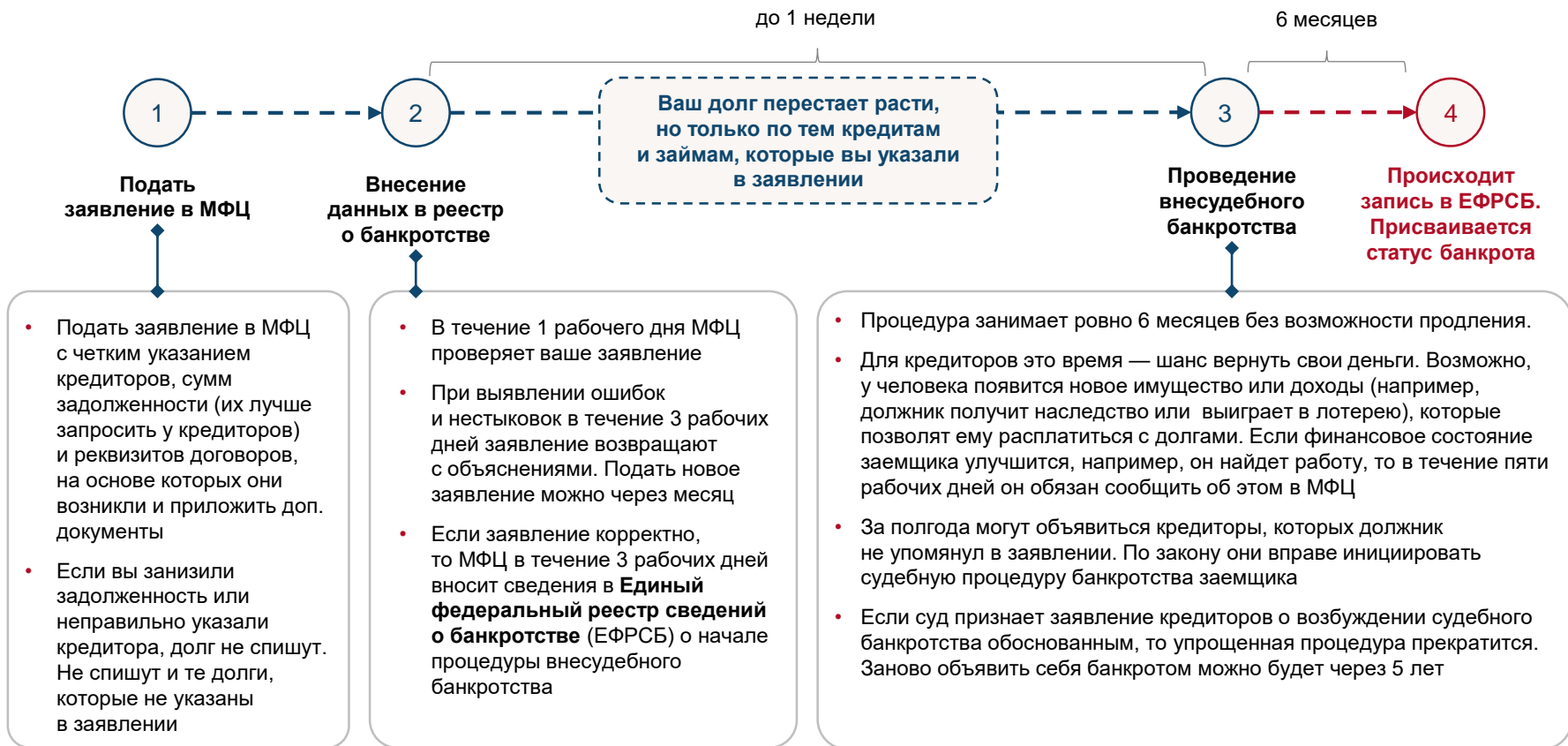
Обязательное условие! Ваш случай должен подходить под одну из трех ситуаций:

- **Судебные приставы не нашли имущества**, за счет которого удалось бы рассчитаться с кредиторами. В итоге **хотя бы одно** исполнительное производство **окончилось**. И после этого **никто из кредиторов не инициировал новое**
- Взыскание долга длится как минимум семь лет
- Кредитор **не меньше года** списывает у вас деньги по исполнительному документу, но **долг погасить не удалось**. **Основной источник дохода – пенсия или пособие** в связи с рождением и воспитанием ребенка. **Другого имущества**, которое можно взыскать – **нет**






У вас не могут забрать:





- предметы первой необходимости
- единственное жилье (кроме ипотечного)
- продукты питания и деньги на сумму не менее МРОТ (зарплата, пенсия, другое)

Как получить статус банкрота без суда?



Плюсы и минусы внесудебного банкротства

-  Не нужно общаться с кредиторами и коллекторами
-  Упрощенное банкротство **бесплатное**
-  После того как завершится процедура внесудебного банкротства все упомянутые в заявлении долги уже **не смогут взыскать через суд**
Выплачивать алименты, возмещение ущерба, компенсации морального вреда все равно придется
-  Долг перестает расти (проценты, штрафы, пени больше не начисляются)
Если за 6 месяцев, пока длится процедура банкротства, у вас не обнаружится новое имущество или доходы, а кредиторы не переведут процедуру в судебную, то все обязательства по кредитам и займам, которые вы указали в заявлении, списывают
-  Четкий обозримый срок процедуры – **6 месяцев**

-  В течение 6 месяцев, пока процедура не завершится, должнику **нельзя брать новые кредиты и займы, становиться поручителем или созаемщиком**
-  **Статус банкрота** и при упрощенной, и при судебной процедуре **дается на 5 лет**
В этот период нельзя брать кредиты и займы без указания на факт банкротства. Значит, снова получить деньги в долг будет крайне сложно
-  После того, как вас объявят банкротом, вы сможете попросить признать вас банкротом **во внесудебном** порядке только через 5 лет
-  **3 года** после банкротства **нельзя управлять юридическим лицом** и занимать руководящие должности в компании

Длительная и дорогостоящая процедура

Срок: 6-15 месяцев

Цена: 50-150 тыс. руб.

1

Составление и подача заявления

Подается в арбитражный суд по месту жительства, необходимо подтвердить наличие трудностей

2

Рассмотрение заявления в суде

Судебное решение

3

Процедура банкротства

Штрафы и пени больше не начисляются, все вопросы решает финансовый управляющий от саморегулируемой организации арбитражных управляющих

4

3 варианта реализации

- Реструктуризация долга
- Продажа имущества
- Мирное соглашение



перестают начислять штрафы, пени и проценты



все непокрытые обязательства считаются погашенными



определяется сумма ежемесячного содержания, не более 50 000 руб.



заберут все ценное, включая ипотечное жилье



нельзя брать кредит в течение 5 лет

Выход есть!

Формируем правильное финансовое поведение:

- ✓ **Оценить ситуацию** и определить, что именно **привело** к такому положению вещей и **как долго** может продлиться ситуация
- ✓ Выбрать для себя наиболее **удобный и выгодный вариант выхода** из сложной финансовой ситуации
- ✓ Разработать **поэтапный план** выхода из личного финансового кризиса и придерживаться его
- ✓ Попытаться понять: что можно предпринять в будущем, чтобы **избежать** подобной ситуации

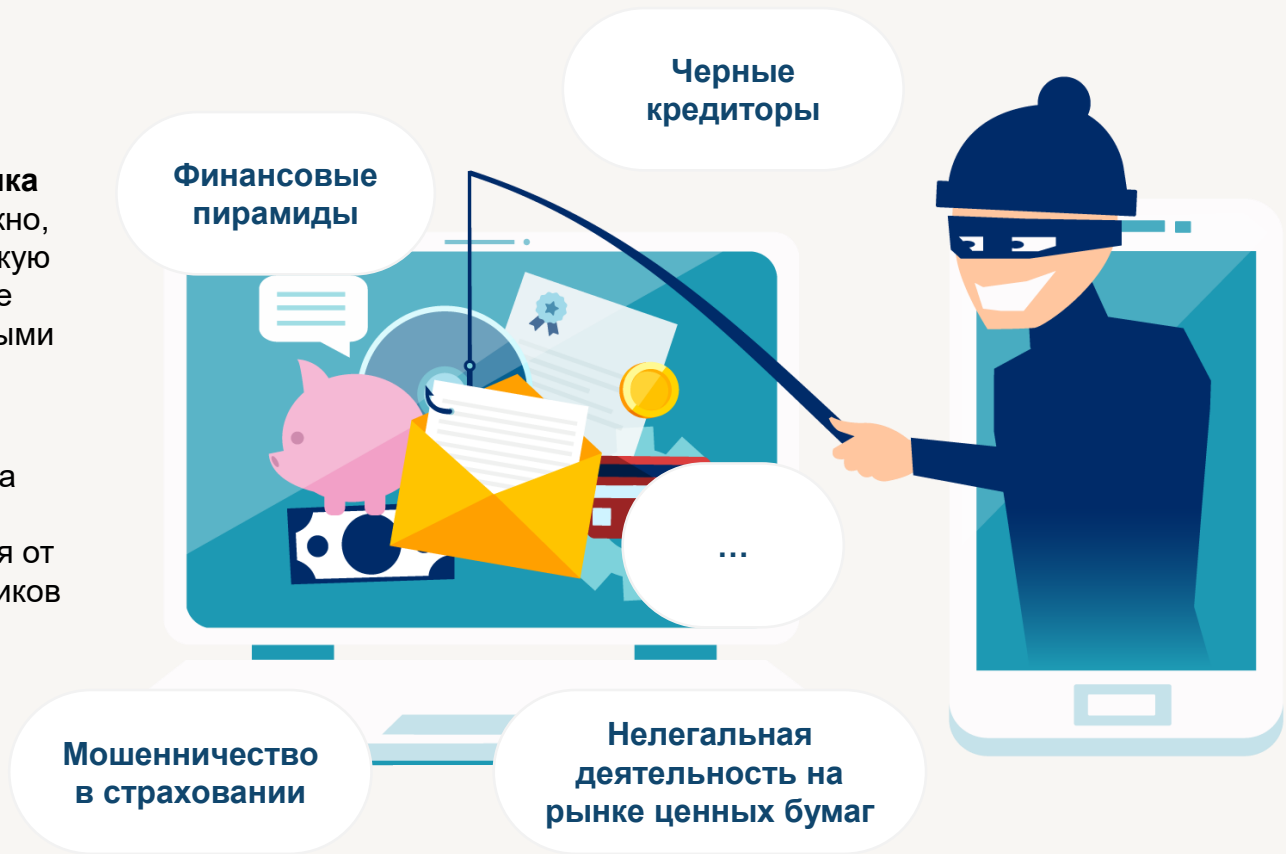


2

Мошенничество

Стать жертвой финансового мошенника может каждый, и неважно, используете вы банковскую карту или предпочитаете рассчитываться наличными

Знание, помноженное на **личную бдительность**, поможет вам защититься от действий злоумышленников



Это лица, которые выдают
потребительские займы, не имея
на это законных оснований

Кто может попасться на их крючок?

- Кому отказали в выдаче кредита, например из-за испорченной кредитной истории
- Кто торопится или ленится собрать необходимый пакет документов
- Кто ищет быстрый и легкий способ получить кредит/заем
- Кого смогли привлечь/увлечь «необыкновенно привлекательным» предложением
- Кто уже потерял денежные средства и пытается возместить

Популярные схемы работы:

- Взимают различные комиссии, необоснованные штрафы, а **получив деньги, исчезают**. Например, **берут предоплату за кредит/заем, вознаграждение за проверку кредитной истории или страховку**
- Оформляют займы с использованием иных видов договоров (купли-продажи, хранения, комиссии и прочих), при этом **их условия не соответствуют рекламе и обещаниям представителей компании. Подписав их, можно лишиться имущества и средств**
- **Подделывают/подменяют документы, препятствуют возврату долга и в результате приходится отдать залоговое имущество**
- Используют **приемы запугивания должников**

- ✓ Убедиться, что выбранная финансовая организация имеет лицензию/включена в реестр или соответствующий Справочник Банка России
- ✓ Внимательно читать любые документы, требующие подписи и помнить, что у каждого есть законные **5 дней** на изучение договора, условия которого за это время **меняться не должны!**
- ✓ **Не поддаваться на психологические уловки:** давление и призыв принимать решение «здесь и сейчас», подозрительно выгодные условия, наличие мелкого шрифта в договоре
- ✓ **Не терять бдительности** и не пренебрегать советом независимого эксперта и близких



Реестры Банка России

ВНИМАНИЕ!

Учитесь проверять и перепроверять, а не доверять – это вас защитит

Грамотеевы собрались отправиться в отпуск на машине. Однако при выезде из города машина заглохла... После проведенной диагностики в ближайшем автосервисе Грамотеевым выставили счет в **50 000 руб.** Сумма большая, отпуск терять не хочется... «Надо срочно найти деньги», – подумал Степан, и тут ему на глаза попало объявление, в котором предлагают быстрые займы на выгодных условиях.

Степан позвонил, ему сказали, что деньги дадут в сумме не меньше 150 000 руб. и только под залог квартиры, под 14% годовых на 6 месяцев. Зато деньги и договор привезут в течение 15 минут.

Предложение показалось Степану очень заманчивым и быстро решало проблему. Он согласился встретиться с сотрудником компании. Но в договоре он прочитал, что фактически продаст свою квартиру за бесценок, если не успеет вернуть всю сумму займа в течение первого месяца.

Привычка внимательно читать договор уберегла Степана от фатальной ошибки...

А машину семья в итоге починила в тот же день и отпуск удалось спасти: одну половину дали родители, а другую достали из сбережений финансовой подушки.

50 000 руб.



А встречали ли вы такие объявления или может быть даже общались с представителями таких компаний?

Удалось ли вам распознать таких мошенников?

Расскажите о своем опыте: что насторожило вас и что должно насторожить других?



Банк России

Финансовая пирамида

Это мошеннический проект, который имитирует выгодные инвестиции. Средства поступают за счет постоянного привлечения новых участников. Они вносят деньги, затем привлекают новых людей — пирамида растет



Обычно обещают абсолютную безопасность вложений и супер доходность



Требует внести первоначальный взнос



Обещают доход за каждого привлеченного участника

ВНИМАНИЕ!

Откажитесь, несмотря на обещания и заверения!

Признаки пирамиды

- Публичное обещание высокой доходности, значительно превышающей рыночный уровень
- Гарантирование доходности
- Агрессивная реклама
- Отсутствует ответственность
- Постоянная потребность в новых клиентах
- Анонимность – отсутствие конкретной информации об учредителях и руководителях организации (проекта)
- Распространение ложной информации о страховании вложений
- Отсутствие достоверной информации о финансовом положении организации

Варвара Николаевна...

- Узнала от подруги, что можно вложиться в компанию и получать огромный доход.
- Минимальный пакет акций, гарантирующий прибыль в 40% стоит 30 000 рублей, а за каждого приведенного друга компания накидывает еще 3%.
- У подруги так набежало почти 60% годовых и она со дня на день ждет первой выплаты.
- Такой доход обеспечивают выгодные инвестиции компании в информационные технологии – ведущая отрасль, все логично.
- Варвара Николаевна решила посоветоваться с сыном... Степан насторожился и решил собрать информацию в интернете, но ничего конкретного о владельцах компании, ее регистрации и наличии лицензии – не обнаружил.

30 000 руб.

+ 3%



Как поступить Варваре Николаевне: вкладывать ли деньги в данную компанию или нет?

Прав ли Степан в своем недоверии и что ему лучше посоветовать своей матери?

- Узнала от подруги, что можно вложиться в компанию и получать огромный доход.
- Минимальный пакет акций, гарантирующий прибыль в 40% стоит 30 000 рублей, а за каждого приведенного друга компания накидывает еще 3%.
- У подруги так набежало почти 60% годовых и она со дня на день ждет первой выплаты.
- Такой доход обеспечивают выгодные инвестиции компании в информационные технологии – ведущая отрасль, все логично.
- Варвара Николаевна решила посоветоваться с сыном... Степан насторожился и решил собрать информацию в интернете, но ничего конкретного о владельцах компании, ее регистрации и наличии лицензии – не обнаружил.

30 000 руб.

+ 3%



Это классический пример финансовой пирамиды, вложение в которую очень рискованно

Степан в своей настороженности прав – не надо иметь дело с этой компанией.

Признаки финансовой пирамиды здесь налицо:

- Обещание высокой доходности – если вам обещают доходность 40-60% – повод насторожиться
- Гарантия получения прибыли – даже легальные инвестиции – это всегда риск, прибыль никто и никогда не может гарантировать
- Компания скрывает регистрационные сведения, структуру, финансовое положение и состав руководства
- Сомнительная реклама
- Прибыль зависит от количества привлеченных новых участников

Как защититься?

- ✓ Проверять наличие лицензии/включена в реестры Банка России или информация о ней находится в справочнике финансовых организаций и она не ликвидирована
- ✓ Проверять списки выявленных нелегалов на финансовом рынке
- ✓ В поисковике у сайта есть галочка достоверности 
- ✓ Внимательно читать любые документы, требующие подписи
- ✓ Не поддаваться на психологические уловки и давление
- ✓ Не терять бдительности и не пренебрегать советом независимого эксперта и близких
- ✓ Не осуществлять предварительную оплату комиссии, услуг курьера по доставке банковской карты, документов, страховки и прочего за якобы планируемый к выдаче заем
- ✓ Убедиться, что по адресу офиса, в котором заключается договор, действительно работает легальная финансовая организация



Реестры
Банка России



Список выявленных
нелегалов
на финансовом рынке

ВНИМАНИЕ!

Учитесь проверять
и перепроверять,
а не доверять –
это вас защитит

8 советов как избежать мошенничества с картой

1

Во время оплаты **не выпускайте карту из поля зрения**: ее могут сфотографировать и использовать например при онлайн-покупках

5

Прикрывайте клавиатуру терминала рукой, когда вводите PIN-код



2

Подключите **СМС-уведомления**, чтобы знать о любых операциях по карте



6

Установите лимит для бесконтактной оплаты картой без PIN-кода

3

Требуйте чек с уведомлением о сбое или отказе в операции (он печатается автоматически)



4

Проверяйте отсутствие посторонних устройств на **банкоматах**. Если вас что-то насторожило, используйте другой!

8

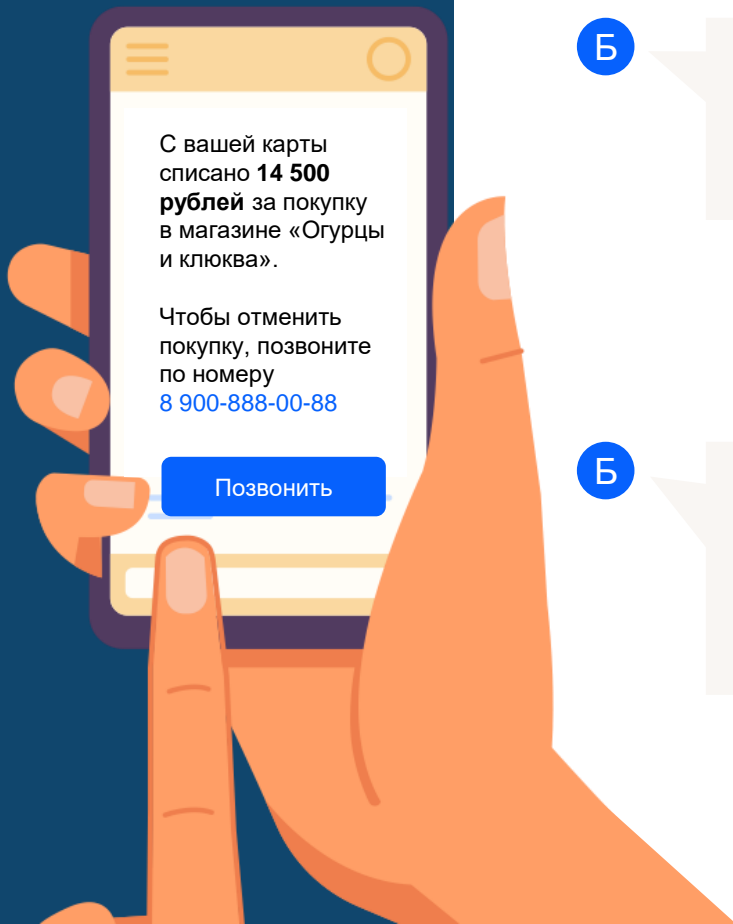
Заведите **отдельную банковскую карту для оплаты покупок онлайн**. Переводите на нее сумму по необходимости или **установите лимит на онлайн-операции** (например, не больше 5000 руб. в неделю)

7

При необходимости можно **установить полный запрет** на операции с картой в интернет-магазинах или любые онлайн-операции вообще



Мария Грамотеева
получила СМС
и позвонила по
указанному номеру.



С вашей карты списано **14 500 рублей** за покупку в магазине «Огурцы и клюква».

Чтобы отменить покупку, позвоните по номеру **8 900-888-00-88**

Позвонить

Б

Я сотрудник банка. Мария, вы совершали покупку, оплата прошла с карты 8900 7777 9077 6543?

М

Карта моя, но я ничего не покупала

Б

Я могу отменить покупку и вернуть деньги, уточните срок действия карты и CVC код. Поторопитесь, у вас есть 20 минут

Мария в спешке **назвала код...** и тут же с ее счета **списались все деньги...**

Когда Мария поняла, что ее обманули и позвонила в банк, ей сообщили, что раскрыв секретный код, она нарушила правила использования карты. Поэтому вернуть деньги банк не сможет.



Вправе ли банк отказать клиенту в возврате средств?

Что следует предпринять Марии в данной ситуации?

Какие правила безопасного использования банковских карт вы знаете?



Мария в спешке **назвала код...** и тут же с ее счета **списались все деньги...**

Когда Мария поняла, что ее обманули и позвонила в банк, ей сообщили, что раскрыв секретный код, она нарушила правила использования карты. Поэтому вернуть деньги банк не сможет.

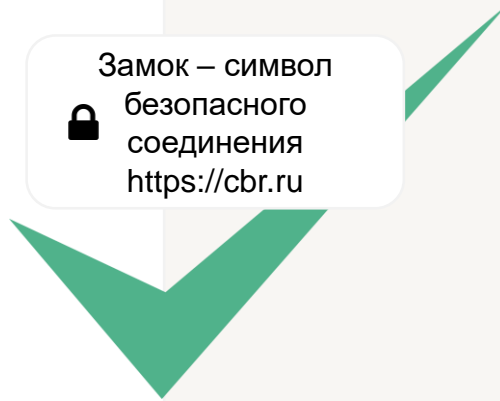


По закону банк обязан вернуть деньги, если их списали без ведома владельца карты и операция была оспорена не позднее следующего дня

Если человек сам сообщил данные своей карты – банк не должен возмещать потери. Считается, что так он добровольно дал согласие на перевод денег. Нужно обращаться в полицию

Для дополнительной защиты можно **подключить сервис «второй руки»** - назначить помощником другого клиента своего же банка. Помощник будет получать уведомление о планируемых операциях одновременно с вами и сможет подтверждать или отклонять их. Если он заметит необычную активность, то сможет уточнить, что происходит, и помочь не поддаваться на уговоры мошенников

- ✓ **Никогда и никому не сообщайте личные данные, а также полные реквизиты карты, пароли и коды от банка**
- ✓ **Не храните данные карт и PIN-коды на компьютере или в смартфоне**
- ✓ **Установите антивирус и регулярно обновляйте его**
- ✓ **Не переходите по неизвестным ссылкам**
- ✓ **Не заходите на подозрительные сайты**
- ✓ **Сохраняйте в закладках нужные адреса сайтов**
- ✓ **Используйте для оплаты покупок в интернете отдельную карту, кладите на нее нужную сумму денег**
- ✓ **Установите сервис «второй руки», а также лимит или запрет на онлайн-операции**



Замок – символ
безопасного
соединения
<https://cbr.ru>

– в основе могут быть психологические манипуляции, игра на ваших страхах. Например, мошенник может написать: «Мам, я в беде», – в расчете, что вы потеряете бдительность

Могут представиться:

Родными и друзьями

Госучреждением, Банком России, МВД, финансовой организацией...

Адвокатами, дальними родственниками и так далее



Перечень
типичных
мошеннических
схем на
cbr.ru



Популярные типы просьб

- На ваше имя оформлен кредит
- Перевести средства на безопасный счет, чтобы вычислить "сотрудника" банка, якобы укравшего персональные данные клиента
- Набрать на мобильном телефоне определенную комбинацию цифр, чтобы избежать отключения номера. На самом деле жертва меняет номер телефона, на который приходят уведомления от банка
- Направить средства на поддержку военнослужащих
- Перевести деньги на "безопасный счет в Центральном банке", чтобы спасти деньги
- Продиктовать банковские данные и СМС-код, чтобы обменять кэшбек на рубли

Советы, которые помогут уберечься от телефонного мошенничества

- ✓ Будьте внимательны и не доверяйте неизвестным лицам, пусть даже говорят они при этом очень убедительно
- ✓ Сотрудники банков никогда не запрашивают сведения по остаткам счетов граждан, личные и финансовые данные
- ✓ Позвоните в банк, от имени которого вам звонят, а также в банк, клиентом которого вы являетесь (по номерам телефонов, указанным оборотной стороне карты или на официальных сайтах)
- ✓ Никогда и никому не сообщайте личные данные, а также полные реквизиты карты, пароли и коды от банка

ВНИМАНИЕ!

Если вы проявили бдительность, не сообщили никаких секретных данных мошенникам, а деньги все равно списались с карты, немедленно позвоните в свой банк и следуйте указаниям специалиста. Банк обязан вернуть вам деньги по вашему заявлению!



Поддельный полис

Бланк оригинальный, но в страховых компаниях он числится как утраченный, поэтому он недействительный

При наступлении страхового случая получить деньги или починить автомобиль не получится



Навязанная страховка

Например, сотрудник банка может утверждать, что без страховки кредит получить нельзя – это обман

Заемщик должен страховать только то имущество, которое становится залогом при кредитовании

Обращайте внимание на предустановленное согласие на страхование, например, при покупке билетов на поезд или самолет, аренде самокатов и т.п.



Подделка данных

Намеренное искажение данных позволяет мошенникам продавать больше полисов за меньшие деньги

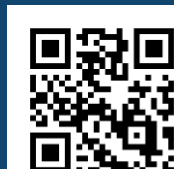
Будьте внимательны при оформлении страхового полиса, проверяйте корректность внесенных в него данных

Что делать?

- ✓ Тщательно проверять все персональные данные и другую информацию, например об автомобиле, которая записывается в договоре и полисе, а также территорию преимущественного использования транспортного средства, возраст, стаж и коэффициент бонус-малус (КБМ)
- ✓ В правом верхнем углу полиса должен быть QR-код – необходимо считать, например с помощью приложения на смартфоне
- ✓ Данные полиса и информация, которую вы увидите на экране после считывания QR-кода, должны совпасть!
- ✓ Приобретать полис в офисе продаж или на официальном сайте страховой компании
- ✓ При покупке полиса у страхового агента обязательно проверьте наличие у него актуального агентского договора со страховой компанией (на сайте страховой компании в разделе «Реестр страховых агентов»)



Проверьте лицензию у страховой организации в реестре на cbr.ru



Проверьте действительность полиса ОСАГО на сайте Российского Союза Автостраховщиков

Про покупку ОСАГО...

У Степана подошло время покупки нового полиса ОСАГО. По дороге он заметил фургончик с рекламой «Продажа ОСАГО» и решил остановиться.

15 минут и все готово! Страховой агент даже помог Степану на сайте РСА проверить полис по номеру бланка.

Через пару месяцев Степан попал в аварию и обратился в страховую за возмещением – его ждал сюрприз. Компания отказала ему в выплате, пояснив, что полис с этим номером был выдан другому человеку.



Как могло такое случиться?

Какие ошибки совершил Степан?

Можно ли было избежать такой ситуации?

У Степана подошло время покупки нового полиса ОСАГО. По дороге он заметил фургончик с рекламой «Продажа ОСАГО» и решил остановиться.

15 минут и все готово! Страховой агент даже помог Степану на сайте РСА проверить полис по номеру бланка.

Через пару месяцев Степан попал в аварию и обратился в страховую за возмещением — его ждал сюрприз. Компания отказала ему в выплате, пояснив, что полис с этим номером был выдан другому человеку.



Действия Степана Грамотеева практически все были ошибочными:

1. На официальном сайте РСА нельзя проверить полис только по номеру бланка, при проверке необходимо указать еще и его серию. Проверять информацию (о ТС, страховщике и водителе) необходимо самостоятельно и непосредственно в момент покупки
2. Степан не проверил наличие агентского договора между страховой компанией и агентом — его право продавать страховые полисы
3. После уплаты страховой премии (покупка полиса), Грамотеев должен был получить чек или квитанцию об оплате

Нелегальная деятельность на рынке ценных бумаг

Деятельность по привлечению денежных средств граждан в торговлю на рынке Форекс или для совершения сделок с ценными бумагами без лицензии Банка России

Основные признаки

- Сбор денежных средств под видом оказания услуг без их фактического предоставления
- Осуществление деятельности без лицензии Банка России
- Офисы компании на территории России отсутствуют, компания заявляет, что является иностранным участником международного рынка Форекс

Если вам предлагают

- Пройти обучение торговле на рынке Форекс, чтобы потом вовлечь в осуществление сделок под руководством «консультанта» с переводом денег форекс-дилеру
- Получить работу, но при наличии опыта в торгах, а если его нет, то предлагают пройти обучение
- Помощь в приобретении высокодоходных бумаг в основном дистанционно (по телефону, письмом на электронную почту, ответом на оставленную в сети интернет-заявку), оказывая психологическое давление и создавая ажиотаж, настаивая на срочности принятия решения внести часть денег по «выгодной сделке», упоминая, что большую часть денег внесут сами



ВНИМАНИЕ!

Лучше не соглашайтесь и не вступайте в диалог!

Сформулируем вместе общие правила противостояния финансовым мошенникам!



3

Защита прав

Как заключить
договор?

Как выбрать
финансовую
организацию?

Мисселинг

?

ЗАЩИТА ВАШИХ ПРАВ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ

Как написать
жалобу?

К кому обращаться
за помощью?

?

Узнать →

В финансовой организации

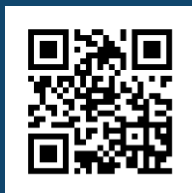
Онлайн Офлайн

- Банк
- МФК, МКК, КПК, ломбард
- Страховая компания

Через маркетплейс

Онлайн

- Специальная электронная финансовая платформа, своеобразный супермаркет финансовых продуктов и услуг
- Регистрация подтверждения личности на маркетплейсе и получение выписки о сделке происходит через портал **Госуслуги**



Банк и страховая компания должны **иметь лицензию** Банка России

Некредитные финансовые организации должны быть **включены в реестр** Банка России

Все операторы финансовых платформ должны быть включены в соответствующий реестр Банка России



Это онлайн-сервис, позволяющий человеку приобретать финансовые продукты от разных организаций через одну платформу в круглосуточном режиме

- ▶ Открыть вклад
- ▶ Оформить страховку
- ▶ Взять кредит
- ▶ Инвестиции в ПИФ
- ▶ Купить облигации

9 маркетплейсов

на данный момент в реестре Банка России, которыми можно смело пользоваться (30.01.2024)

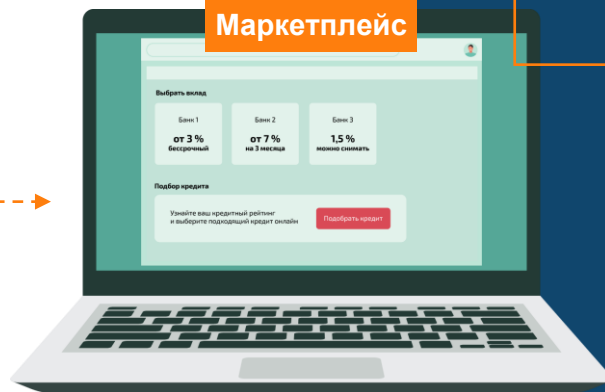
Преимущества маркетплейса

- + Предложения финансовых услуг со всей страны онлайн круглосуточно
- + Все услуги в одном месте, можно сравнивать
- + Есть фильтры для удобного поиска
- + Нет риска попасть на мошенников, если маркетплейс в реестре Банка России
- + Выписку о сделке можно запросить в любой момент (на портале Госуслуги)
- + Если у банка отзовут лицензию, деньги со вкладов вернут автоматически на ваш счет в личном кабинете маркетплейса

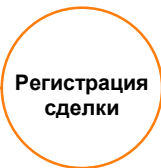
Как происходит сделка



Выбор услуги
и оплата




Выписка по
сделкам



Регистрация
сделки

Как оформить услугу

1. Зайдите на сайт маркетплейса
2.  ЦБ РФ ...
Убедитесь, что маркетплейс входит в «Реестр операторов финансовых платформ». Настоящие сайты финансовых маркетплейсов отмечены синей галочкой в поисковиках Яндекс и Mail.ru
3. Авторизуйтесь на платформе через портал Госуслуги
4. Выберите лучшее для себя предложение и оплатите услугу
5. Проверьте уведомление о сделке в вашем личном кабинете на портале Госуслуги и на маркетплейсе

- 1 **Определиться с типом** желаемого финансового продукта или услуги
- 2 **Сравнить предложения** нескольких финансовых организаций и выбрать самые выгодные
- 3 Убедиться, что выбранные финансовые организации имеют **законное право** предоставлять свои услуги:
 - ✓ у банка **есть лицензия** и он включен в систему страхования вкладов
 - ✓ у страховой есть **лицензия** на определенный вид страхования (лицензия Банка России выдается не на все страхование сразу, а по видам страховой деятельности)
 - ✓ а об МФО **есть запись в реестре** Банка России и членство в саморегулируемой организации

4 Поинтересоваться **историей присутствия организации** на рынке, ее текущим финансовым состоянием

5 Определить **удобство, уровень заботы о клиентах** (например, наличие Интернет-банкинга), качество клиентского сервиса



Сайты легальных финансовых организаций помечены специальной синей галочкой в поисковиках Яндекс и Mail.ru

Надежный сайт

Внесен в [список адресов web-сайтов кредитных организаций](#)

Однокурсник Матвея пришел в банк, чтобы положить деньги на депозит, а вышел – обладателем полиса инвестиционного страхования жизни. Менеджер убедил его, что это тот же вклад, только выгоднее.

Однако через полгода, когда ему срочно понадобились деньги и он пришел в банк снять их со счета, юноша понял, что это совсем не вклад. Оказалось, что он вообще не вкладчик банка и идти ему нужно в страховую компанию, придя в которую, он обнаружил, что он не только не увеличил свой доход за счет процентов, на которые рассчитывал, но и получит назад меньше денег, чем внес.



Как вы думаете, что произошло?

Какие ошибки допустил друг Матвея при заключении договора?

Что вы ему можете посоветовать?

Однокурсник Матвея пришел в банк, чтобы положить деньги на депозит, а вышел – обладателем полиса инвестиционного страхования жизни. Менеджер убедил его, что это тот же вклад, только выгоднее.

Однако через полгода, когда ему срочно понадобились деньги и он пришел в банк снять их со счета, юноша понял, что это совсем не вклад. Оказалось, что он вообще не вкладчик банка и идти ему нужно в страховую компанию, придя в которую, он обнаружил, что он не только не увеличил свой доход за счет процентов, на которые рассчитывал, но и получит назад меньше денег, чем внес.



Данная ситуация яркий пример **мисселинга** – иногда сотрудники финансовых организаций намеренно вводят потребителя в заблуждение и пытаются продать не тот товар или услугу, за которыми он обратился изначально и который ему нужен на самом деле

Все особенности финансовых продуктов обычно прописаны в договорах очень подробно. Как правило, в них уточняется, что клиент ознакомился со всеми рисками и готов их принять

Часто люди ставят галочки в подтверждение согласия с условиями договора, дополнительными услугами **и подписывают договоры не глядя**, веря на слово продавцу. Но после того, как подпись поставлена, доказать, что кого-то обманули или ввели в заблуждение, практически невозможно

Внимательно читайте договор, перед тем как его подписать!

При заключении кредитного договора заемщик вправе взять 5 дней на его изучение – обдумать условия

В это время финансовая организация не может менять предложенные заемщику индивидуальные условия кредитного договора/договора займа



Удобный чек-лист,
возьму себе,
чтобы ничего не
забыть!

Чек-лист

- Внимательно изучайте договор, который вы заключаете с кем-либо
- Не стесняйтесь попросить время для изучения, задавать любые вопросы. Вы можете забрать его домой и почитать в спокойной обстановке
- Подписывайте договор только после того, как все пункты вам будут полностью понятны
- Проверяйте правильность заполнения персональных данных
- Не поддаваться на уговоры, навязывающие лишние услуги и траты

Договор с банком: что проверить

1. Убедитесь, что валюта вклада или кредита, процентные ставки, условия снятия/погашения **указаны правильно**
2. Еще раз обратите внимание на **пункты ответственности** банка перед вами и наоборот: как банк может оштрафовать заемщика (например, за просрочку по платежам банк может потребовать досрочного исполнения обязательств)
3. Обязательно **рассчитайте полную стоимость кредита (ПСК)** – в ней учитывается не только сумма кредита и процентная ставка, но и другие расходы, предусмотренные договором, например, страховка или плата за выпуск кредитной карты
4. При заключении кредитного договора проверьте наличие **графика платежей**

Полная стоимость кредита (ПСК) в % годовых = цифрами (прописными буквами) % годовых	Полная стоимость кредита (ПСК) в денежном выражении = цифрами (прописными буквами) рублей
---	---

КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР № _____

ВНИМАНИЕ

В ПСК не должна входить стоимость услуг, на которые заемщик не давал свое согласие, а также те, которые финансовая организация оказывает в своих интересах

В кредитном договоре всегда есть пункт о возможности уступки прав (требований) по кредиту/займу третьим лицам

Заемщик вправе запретить уступку прав, но в таком случае финансовая организация имеет право предложить другие условия кредитования или вообще отказаться от заключения договора

Заключение договора онлайн

Удаленный доступ – удобный способ пользоваться услугами банка дистанционно, используя идентификацию пользователя с помощью биометрических данных

Эти данные для каждого человека уникальны, а значит, именно с их помощью можно проверить, является ли он тем, за кого себя выдает:



Голос



Рисунок вен



Отпечаток



Радужка глаза



Лицо



ДНК

Как настроить доступ по биометрии?



Один раз сдать биометрию в банке или МФЦ



Зарегистрироваться на портале **gosuslugi.ru**

- Больше не придется обращаться в офис за каждой услугой
- Заключайте договоры и управляйте финансами дистанционно

ОСТОРОЖНО

Можно попасть на поддельный сайт

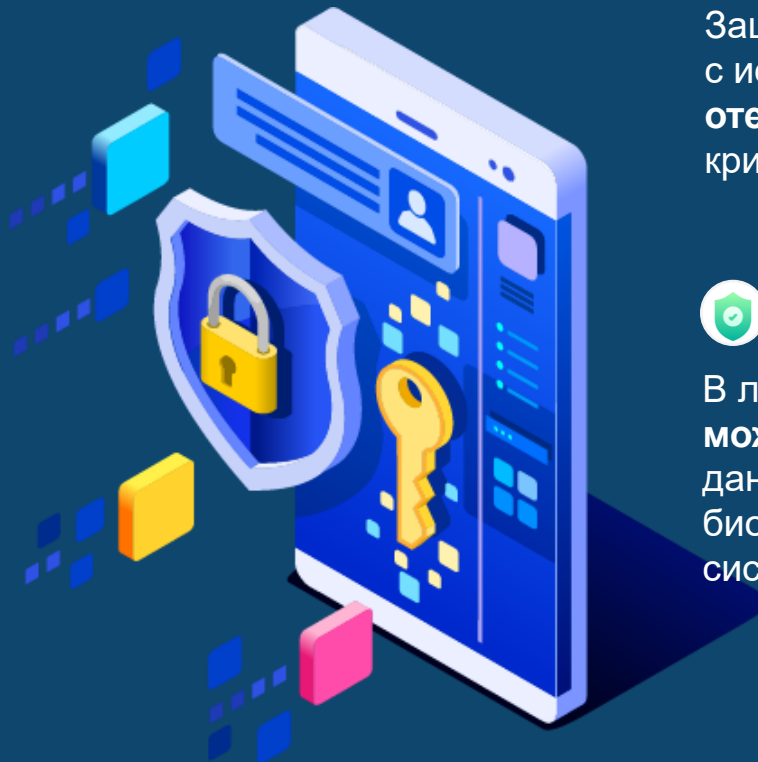
Как защищены мои данные?



Биометрические
и персональные
данные **хранятся
раздельно**



Биометрические
образцы хранятся в
особо **защищенном
контуре**



Защита каналов связи
с использованием
отечественных
криптоалгоритмов



В любой момент **вы
можете удалить** свои
данные из единой
биометрической
системы

На первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке перед табличной формой индивидуальных условий обязательно должна быть указана полная стоимость займа в процентах годовых

- Убедитесь, что все условия договора прописаны четко, понятно, без искажений
- Перед тем как подписать договор, еще раз проверьте условия предоставления, использования и возврата займа

ВНИМАНИЕ

Важно! Размер задолженности не может превышать 1,5 размер суммы обязательства

Типовой Договор
потребительского микрозайма № _____.

г. _____ 201 г.

Общество с ограниченной ответственностью МФО «АэриксЭкспрессКредит», именуемый в дальнейшем «Займодавец», в лице Генерального директора Ишовой Лилии Кирилловны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемый(ая) в дальнейшем «Заемщик», с другой стороны, называемые в дальнейшем – «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО
ЗАЙМА СОСТАВЛЯЕТ

_____ %

_____ годовых.

Займодавец предоставляет заемщику денежные средства (далее – Микрозайм) и заемщик обязуется возвратить полученную сумму микрозайма и уплатить проценты за пользование займом в соответствии со следующими условиями:

Индивидуальные условия договора микрозайма № _____ от «__» _____ 201 г.:

№ п/п	Условие	Содержание условия
1.	Сумма микрозайма или лимит кредитования и порядок его изменения	(_____) руб. __ коп. цифрами _____ прописью
2.	Срок действия договора, срок возврата микрозайма	До полного исполнения обязательств заемщика по договору, срок возврата микрозайма – «__» _____ 201 г.
3.	Валюта, в которой предоставляется заем	Рубли РФ, _____ % (_____) годовых.
4.	Процентная ставка (процентные ставки) (в процентах годовых) или порядок ее (их) определения	На сумму микрозайма, непосредственно и исключительно в течение срока, на который он выдан (данный срок указан в п.2. раздела «Индивидуальные условия» настоящего Договора), в соответствии с п. 1, ст. 809 Гражданского Кодекса РФ начисляются проценты за пользование из расчета _____ % (_____) процента в день. Заемщик принимает такой размер процентов абсолютно обоснованным, исходя из высокой степени риска выдачи микрозайма без обеспечения.
5.	Порядок определения курса иностранной валюты при переводе денежных средств займодателем третьему лицу, указанному заемщиком	Не применимо.
6.	Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	Проценты за пользование микрозаймом оплачиваются в срок согласно Приложению №1 к настоящему Договору (График платежей).
7.	Порядок изменения валютности, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при наступившем досрочном возврате микрозайма	Предстоящие платежи пересчитываются по фактической сумме непогашенной задолженности. Изменения вносятся в график платежей (приложение 1) и передаются Займодатцем Заемщику одним из способов, указанных в п. 16, в течение 2 дней со дня частичного возврата займа.
8.	Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	Заемщик исполняет обязательства по внесению платежей по Договору микрозайма следующими способами: Займодавец _____ Заемщик _____

Заключая договор страхования, проверяем:



Кто и с кем?

Страховщик (организация) и страхователь (клиент)



Что страхуем?

Объект страхования, например, дом



От чего?

Страховой случай, например, пожар и потоп



Сколько?

Величина страховой суммы, например, 100 тыс. руб.



Срок?

Срок действия договора, например, 1 год



Что не застраховано?

Условия при которых нельзя будет получить страховую выплату, например, умышленное причинение вреда (см. договор и правила страхования)



ВНИМАНИЕ!

В системе страхования есть **защита от двойного страхования** – заключить два договора и получить двойную выплату не получится: страховую выплату компании поделят между собой, а договор могут признать недействительным и ничего не выплатить

- Договор страхования и страховой полис – это одно и то же
- На сайте страховой компании должны быть размещены правила страхования

Период охлаждения: отказ от договора страхования

– время, в которое вы можете передумать и отказаться от договора (рассчитывается с момента оформления договора)

	В течение 14 дней	В течение 30 дней (4 недели)
 Можно отказаться	<ul style="list-style-type: none">• Медицинское страхование (ДМС)• Имущественное страхование (включая страхование при оформлении кредита)• ДСАГО и Каско	<ul style="list-style-type: none">• Страхование жизни (включая инвестиционное и накопительное)
 Нельзя отказаться	<ul style="list-style-type: none">• Страхование выезжающих за рубеж• Страхование проф. ответственности• Медицинское страхование (если у застрахованного лица нет рос. гражданства и требуется разрешение на работу или патент)• ОСАГО• ОМС	

А если, несмотря на все меры предосторожности, меня все-таки обманули или нарушили мои права?



Давайте разберемся →

4 Если права нарушили...

Куда жаловаться?

В финансовую организацию

Если ее ответ не устроил, то в другие организации, которые участвуют в защите прав потребителей финансовых услуг:

- **Банк России:** Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг
- **Роспотребнадзор:** Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- **Роскомнадзор:** Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Федеральная антимонопольная служба (ФАС)
- Финансовый уполномоченный (омбудсмен)
- Прокуратура, полиция, суд
- Федеральная служба судебных приставов (ФССП)



cbr.ru



rospotrebnadzor.ru



rkn.gov.ru



fas.gov.ru



Быстро. Бесплатно. Справедливо

finombudsman.ru



mvd.ru



epp.genproc.gov.ru



sudrf.ru



fssp.gov.ru

Жалоба в финансовую организацию

– по закону финансовые организации обязаны отвечать на жалобы в течение 15 рабочих дней

1

Подайте претензию

Уточните у компании доступные способы (по почте, в офисе компании, в мобильном приложении и т.п.)

2

Получите ответ в срок до 15 раб. дней

Или до 25 раб. дней, если организации потребуется запросить доп. документы

3

Если ответ не устроил:

1. Направьте претензию в Банк России, приложив копию ответа
2. Банк России проведет проверку и направит вам письменный ответ

ВНИМАНИЕ



Если вы откажетесь от этого пути и сразу направите жалобу в Банк России, то решение проблемы займет больше времени

На кого можно жаловаться:

- Кредитные и некредитные организации
- Страховые компании/агентов/брокеров
- Акционерные инвестиционные фонды (АИФ), негосударственные пенсионные фонды (НПФ) и управляющие компании
- Профессиональных участников рынка ценных бумаг
- Бюро кредитных историй
- Операторов инвестиционных и финансовых платформ

Единый коммуникационный центр (ЕКЦ)

8 (800) 300-30-00бесплатно
для звонков из
регионов России**8 (499) 300-30-00**в соответствии
с тарифами
вашего оператора**300**бесплатно
для абонентов
сотового
оператора

Приложение «ЦБ онлайн»

позволяет задать вопрос и получить
ответ в режиме реального времени**Можно найти ответы на
самые распространенные
вопросы**

cbr.ru



fincult.info

ВНИМАНИЕ!**Банк России никогда сам не звонит потребителям!**

Досудебное урегулирование денежных и имущественных споров между финансовыми организациями и их клиентами

**Можно
пожаловаться на:**

- Банк
- МФО
- Страховую (кроме ОМС)
- НПФ



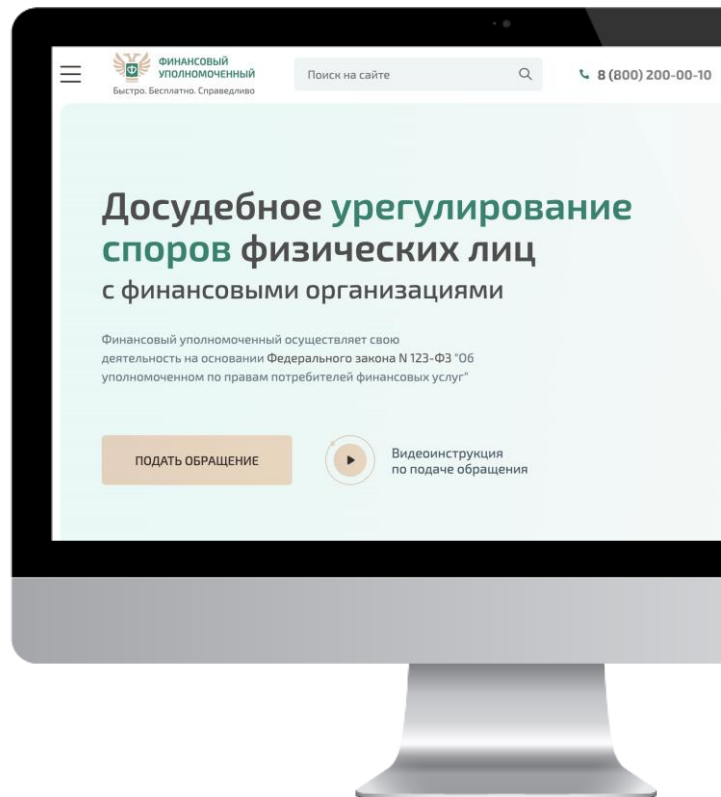
Бесплатно!

500 тыс руб.
Лимит суммы спора

Исключение: имущественные споры по ОСАГО



Полный перечень см. на сайте finombudsman.ru





Обращаться по месту жительства:
лично, через юриста или организации
защиты прав

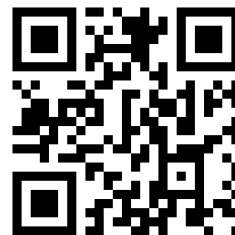
Можно потребовать

- Возмещение убытков
- Уплаты неустойки (пени)
- Компенсации морального вреда
- Признание договора недействительным (частично или полностью)



Финансовая
культура

Подробнее о жалобах читайте тут



Как составить обращение?

С помощью обращения есть возможность урегулировать спорную ситуацию с финансовой организацией, не обращаясь в суд. Подать обращение можно лично и онлайн, письмом, через официальный сайт или колл-центр, а также через портал Госуслуги

Укажите данные

- ФИО, адрес, почта и телефон
- Цель обращения, суть проблемы
- Номер договора и дату его заключения
- Номер СНИЛС (Пенсионный фонд)
- Номер страхового полиса и водительского удостоверения (Автострахование)

Последовательное описание

- Значимые даты
- Имена сотрудников организации, с которыми происходило взаимодействие

Дополнительно

- Прикрепите копии материалов и документов, подтверждающих информацию (например, переписки с сотрудниками организации, скриншоты сайтов)

ВНИМАНИЕ!

Жалоба не всегда решает проблему, но помогает в ней разобраться

Запомните!

1. Разные жизненные ситуации **требуют похожих действий**: пересмотреть текущие расходы, найти и использовать дополнительные ресурсы
2. **Не бойтесь пробовать и просить**: реструктуризацию/рефинансирование или кредитные каникулы!
3. В крайних случаях можно объявить себя **банкротом**, но до этого лучше не доводить
4. При решении любых финансовых вопросов – **сохраняйте бдительность**, чтобы распознав мошенника, не поддаваться на его уловки!
5. Никогда и никому **не передавайте секретные данные** своих карт или коды из уведомлений для подтверждения оплаты
6. Помните! У вас есть **5 дней на изучение кредитного договора**. Не подписывайте его, пока вам не будет все ясно и понятно

Если вы считаете, что **ваши права нарушили** –
сообщите об этом в соответствующую организацию

Проверь себя



- Управлять своими доходами и контролировать расходы так, чтобы двигаться к финансовым целям и справляться с возникающими трудностями
- Платить налоги и получать налоговые вычеты
- Разумно экономить
- Находить и использовать скрытые ресурсы
- Использовать финансовые инструменты безопасно и выгодно
- Выбирать финансовую организацию и заключать договор
- Распознавать мошенников
- Защищать свои права
- **Что еще?**

Будем пробовать и искать свой путь!



Ура! Теперь я во всем разобрался.

- ✓ Действия – это моя ответственность!
- ✓ Знания помогают составить верный список действий
- ✓ Неиспользуемые знания не работают!



**Применяйте знания
на практике и меняйте
свою жизнь к лучшему!**

В добрый путь!