



**Финансовая
грамотность**

Принципы финансовой безопасности
и маршруты обращений при нарушении прав
потребителей финансовых услуг

ЗАДАЧИ

Финансовая
грамотность



1. Рассмотреть маршруты обращений при нарушении прав потребителей финансовых услуг.
2. Ознакомить с правилами написания жалоб при нарушении прав потребителей финансовых услуг в надзорные органы
3. Рассмотреть принципы финансовой безопасности при использовании потребительского кредита.
4. Рассмотреть принципы взаимодействия с коллекторами.
5. Рассмотреть принципы финансовой безопасности при использовании вкладов.
6. Рассмотреть принципы финансовой безопасности при использовании услуг страхования.
7. Рассмотреть основные виды финансовых мошенничеств, в том числе кибермошенничество.

Формируемые понятия: финансовая безопасность, права и обязанности потребителей финансовых услуг, права и обязанности финансовых организаций, финансовое мошенничество.

СОДЕРЖАНИЕ

Финансовая
грамотность



- Маршруты обращений при нарушении прав потребителей финансовых услуг.
- Принципы финансовой безопасности при использовании потребительского кредита, вкладов и страхования.
- Финансовые мошенники.

Финансовая
грамотность



МАРШРУТЫ ОБРАЩЕНИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

КУДА ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ ПРАВА НАРУШАЮТ

Финансовая грамотность



Шаг 1. Обратиться в финансовую организацию



Шаг 2. Обратиться в надзорные органы



Шаг 3. Обратиться в суд

НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ

Финансовая грамотность



Роспотребнадзор

- www.rosпотребнадзор.ru
- в области защиты прав потребителей банковских и страховых услуг и защиты персональных данных

АСВ

- www.asv.org.ru
- Агентство по страхованию вкладов выплачивает страховые возмещения по вкладам

Финансовый уполномоченный

- www.finombudsman.ru
- Уполномоченный по правам потребителей фин. услуг осуществляет досудебное урегулирование спора с фин. организациями.

ФСПП России

- www.fssprus.ru
- Федеральная служба судебных приставов России рассматривает жалобы на действия коллекторов.

Полиция

- Рассматривает жалобы на противоправные действия сотрудников фин. организаций, деятельность нелегальных фин. организаций, коллекторов, случаи фин. мошенничества

Прокуратура

- Рассматривает жалоба на действия (бездействия) надзорных органов при рассмотрении ими обращений

Банк России www.cbr.ru

- Осуществляет регулирование деятельности банков, страховых компаний и микрофинансовых организаций.
- Банк России защищает только от действий организаций, имеющих лицензии.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ) – ГЛАВНЫЙ РЕГУЛЯТОР ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Финансовая
грамотность



Кредиты

- невозможность выполнять обязательства по кредитному договору;
- неправомерные действия коллекторов;
- списание денежных средств без согласия клиента в целях погашения кредита;
- высокий процент по кредиту;
- невозможность погашения кредитов в иностранной валюте в связи с изменением курса;
- навязывание дополнительных услуг при заключении договора;
- отказ от выдачи документов по кредиту;
- разглашение персональных данных;
- высокие штрафы, комиссии и пени по кредитам;
- отказ от заключения кредитного договора;
- неправомерная выдача кредита (в т.ч. выдача по утраченным паспортам, выдача недееспособному гражданину);
- некорректная информация в бюро кредитных историй;
- проблемы с погашением (включая отказ от реструктуризации и рефинансирования);
- исключение номера телефона физического лица из базы автодозвона;

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ) –
ГЛАВНЫЙ РЕГУЛЯТОР ФИНАНСОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Финансовая
грамотность



Вклады

- невозможность получения возмещения по вкладам;
- несогласие с размером страхового возмещения за вклад.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ) –
ГЛАВНЫЙ РЕГУЛЯТОР ФИНАНСОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Финансовая
грамотность



Страховые компании

- навязывание дополнительных услуг при заключении договора;
- отказ в заключении договора;
- отказ в выплате страхового возмещения;
- нарушение сроков выплаты страхового возмещения;
- несогласие с размером страхового возмещения.

КАК НАПИСАТЬ ЖАЛОБУ В НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ

Финансовая
грамотность



- Жалобы на действия финансовых организаций можно подавать в свободной форме
- Укажите фамилию, имя, отчество, контактные данные (телефон и адрес, по которому нужно направить ответ)
- Укажите, на какую организацию вы жалуетесь. В договоре с ней вы найдете: наименование, ИНН, ОГРН, номер лицензии
- Сформулируйте суть проблемы. Для этого вспомните хронологию событий, укажите, с кем вы контактировали и к кому уже обращались
- К жалобе приложите документы:
 - копия договора с финансовой организацией;
 - копия ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);
 - копии иных документов по существу спора (например, приложите копии документов, которые вам выдавались в организации для предварительного ознакомления)
- Если направляете жалобу лично – возьмите копию и заверьте ее у секретаря
- Ответы на часто повторяющиеся вопросы можно найти на сайтах надзорных органов
- Стандартный срок рассмотрения жалобы надзорным органами – 30 дней. Он может быть увеличен, если потребуются направление запросов, дополнительная проверка сведений.

Финансовая
грамотность



ПРИНЦИПЫ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА, ВКЛАДОВ И СТРАХОВАНИЯ

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Финансовая
грамотность



- Пользоваться услугами финансовых организаций, которые имеют лицензию.
- Брать время на ознакомление с условиями договора.
- Пользоваться дополнительными услугами осознанно и отказаться от навязанных услуг.
- Помнить про «период охлаждения» – возможность вернуть кредит и страховку.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

Финансовая
грамотность



Как выбрать банк и кредит

- проверить наличие лицензии банка на сайте Банка России www.cbr.ru
- проверить надёжность банка, в котором планируется взять кредит (эту информацию можно найти на сайтах рейтинговых агентств)
- ознакомиться с отзывами клиентов
- заранее, до подписания, изучить кредитный договор. На изучение условий кредитного договора заемщику должно быть выделено не менее пяти рабочих дней.
- ориентироваться не только на размер процентной ставки, но и на полную стоимость кредита.

Полная стоимость кредита

- Не всегда «чем меньше размер процентной ставки – тем лучше». В некоторых случаях банк, предлагая кредитные предложения с меньшей процентной ставкой, увеличивает размер кредита за счет дополнительных платежей.
- При оформлении документов необходимо обратить внимание на полную стоимость кредита, которая включает все платежи, связанные с получением, обслуживанием и возвращением кредита.
- Полная стоимость кредита включает:
 - сумму основного долга;
 - проценты по кредиту;
 - иные платежи в пользу банка, предусмотренные договором (например, комиссии);
 - платежи в пользу третьих лиц, если они предусмотрены договором;
 - платежи по страхованию (если от них зависят процентная ставка или другие платежи по кредиту или если выгодоприобретатель - не заемщик и не

КРЕДИТНАЯ КАРТА

Финансовая
грамотность



На что обратить внимание при выборе кредитной карты?

- Продолжительность льготного периода – чем он дольше, тем лучше. В данный период заёмщик может пользоваться кредитными средствами с карты без уплаты процентов
- Размер комиссии за снятие наличных денежных средств. Чем меньше, тем лучше.
- Размер процентной ставки. Чем он меньше, тем лучше.
- Ежегодная плата за обслуживание. Имейте в виду, что ежегодная плата за обслуживание взимается, даже если человек ни разу не пользовался кредитом. Сегодня многие банки предлагают кредитные карты без платы за обслуживание – лучше найти такое предложение.
- Размер кредитного лимита – он не должен провоцировать на лишние траты.

Так как процентная ставка по кредитной карте может быть достаточно высокой, ее использование имеет очевидные выгоды только в случае, если есть возможность погасить долг в льготный период без уплаты процентов и если не снимать деньги наличными. Если такое не получается, то простой потребительский кредит, взятый в банке, может обойтись дешевле.

МИКРОЗАЙМЫ

Финансовая
грамотность



Микрофинансовая организация (МФО) – это некредитная финансовая организация, которая осуществляет деятельность в качестве:

- **микрофинансовой компании (МФК)** – привлекает вложения от физических лиц на сумму от 1,5 млн рублей и предоставляет микрозаймы на сумму до 1 млн рублей;
- **микрокредитной компании (МКК)** – привлекает вложения только от учредителей МКК и предоставляет микрозаймы физическим лицам на сумму до 500 тыс. рублей

Отличия МФО от банка

- Быстрота оформления
- Минимальный пакет документов
- Высокие проценты
- Высокие штрафы и пени

КАК ВЫБРАТЬ МФО?

Финансовая
грамотность



Занимать деньги в МФО
можно только на
короткий срок и с
полной уверенностью в
скорейшем возврате
займа!

- Проверить наличие в государственном реестре (проверить на сайте банка России).
- Проверить членство в саморегулируемой организации (членство в СРО – обязательное условие работы подобных организаций).
- Ознакомиться с отзывами клиентов.
- Узнать полную стоимость займа.
- Ознакомиться с количеством, размером, периодичностью платежей по займу.
- Уточнить виды и суммы дополнительных платежей по займу.
- Узнать размеры неустойки, штрафы, пени в случае просрочек платежей.

ИЗУЧИТЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ДО ПОДПИСАНИЯ

Финансовая
грамотность



- На изучение условий договора заемщику должно быть выделено не менее пяти рабочих дней.
- По закону договор должен содержать:
 - общие условия - устанавливаются банком в одностороннем порядке;
 - индивидуальные условия - согласовываются с каждым заемщиком индивидуально. Индивидуальные условия оформлены в таблицу и содержат конкретные условия договора.

При изучении договора следует убедиться, что его положения не противоречат законодательству, в том числе, в области защиты прав потребителей.

ЗАЕМЩИК ИМЕЕТ ПРАВО

Финансовая
грамотность



Вернуть кредит

- без предварительного уведомления кредитора:
 - в течение **14 календарных дней** с даты получения потребительского кредита;
 - в течение **30 календарных дней** с даты получения потребительского кредита, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели.
- с уведомлением кредитора не менее чем за 30 календарных дней (если более короткий срок не установлен договором) **вернуть досрочно** всю сумму кредита или ее часть.
 - не менее чем за 10 дней для микрозайма

ЗАЕМЩИК ИМЕЕТ ПРАВО

Финансовая
грамотность



- требовать исключить пункты договора, нарушающие закон;
- получать информацию о размере текущей задолженности, датах и размерах платежей;
- бесплатно получать информацию о просроченной задолженности не позднее семи дней с даты ее возникновения;
- подавать иск к банку по месту жительства.

БАНК НЕ ИМЕЕТ ПРАВА

Финансовая
грамотность



- С 1 июля до 31 декабря 2019 года начислять проценты, неустойки (штрафы, пени), иные меры ответственности платежей за услуги по договору потребительского кредита (займа) до 1 года, после того как сумма достигнет двукратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа). С 1 января 2020 – больше полуторакратного размера.
- Устанавливать ежедневную процентную ставку более 1% в день.
- Устанавливать размер неустойки (штрафа, пени) более:
 - 20% в случае если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются;
 - 0,1% от просроченной суммы в день, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются.



ОСОБЕННОСТИ КРЕДИТА (ЗАЙМА) НА СРОК ДО 15 ДНЕЙ, НА СУММУ НЕ БОЛЕЕ 10 000 РУБЛЕЙ

- кредитор не сможет начислять проценты и меры ответственности по договору потребительского кредита (займа), за исключением неустойки (штрафа, пени) в размере 0,1% от суммы просроченной задолженности за каждый день просрочки, после того, как сумма платежей достигнет 30% от суммы потребительского займа.
- ежедневная сумма платежей не должна превышать частного от деления максимально допустимого значения суммы платежей на 15. За кредит на сумму не более 10 000 рублей на срок не более 15 дней заемщик будет обязан заплатить не более 3000 рублей.

БАНК НЕ ИМЕЕТ ПРАВА

Финансовая
грамотность



- Увеличивать размер процентов по кредиту и (или) изменить порядок их определения. Некоторые банки в кредитные договоры добавляют пункт, предусматривающий право повышать кредитную ставку, но согласно гражданскому законодательству и закону РФ «О защите прав потребителей,» это нарушает права потребителей. На данное условие договора потребитель может подавать жалобу к банку о его неприменимости, обратиться в Роспотребнадзор или в суд.
- Сократить срок действия кредитного договора.
- Увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям.
- Брать плату за рассмотрение документов заемщика.
- Брать плату за проверку кредитной истории.
- Ограничивать досрочное погашение кредита.
- Брать плату за действия, которые требуются от банка по закону или нужны только банку.
- Брать плату за операции по банковскому счету, открытому для выполнения обязательств по кредиту.
- Безакцептно (без распоряжения клиента) списывать просроченную задолженность с текущих счетов заемщика.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫПЛАЧИВАТЬ КРЕДИТ ИЛИ ЗАЕМ?

Финансовая
грамотность



Не стоит паниковать и скрываться – как только стало понятно, что «опекаемый» не может выплачивать платежи по кредиту, необходимо вместе с ним прийти в банк (МФО) и письменно сообщить об этом.

Существует несколько выходов из сложной финансовой ситуации:

- обратиться в банк (МФО) для того, чтобы реструктурировать долг - то есть изменить условия выдачи кредита: изменить график платежей, поменять валюту кредита, увеличить срок выплаты, уменьшив ежемесячный платеж, назначить кредитные каникулы, когда будут выплачиваться только проценты по кредиту, уменьшить процентную ставку при вносе единовременно крупной суммы
- рефинансировать свои долговые обязательства. Эта процедура подразумевает передачу кредита другой банковской организации под меньший процент. Рефинансирование также дает возможность объединить несколько кредитов или займов в один – таким образом «опекаемый» может снизить свои расходы за счет того, что будет платить за обслуживание только одного кредита.
 - В случае необоснованного отказа банка или нарушения им договора заемщик вправе обращаться в Банк России, к финансовому омбудсмену, подавать в суд.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫПЛАЧИВАТЬ КРЕДИТ ИЛИ ЗАЕМ?

Финансовая
грамотность



- в случае невозможности оплачивать платежи по ипотеке - обратиться в банк за ипотечными каникулами
- В самом крайнем случае начать процедуру банкротства (то есть официально признать себя банкротом).

Риски

- Бытует мнение, что от кредита можно скрыться – выбросить телефон, уехать в другой город. Но это не так. Существует вероятность, что, если не выплатить долг сегодня, он «проявится», когда человека захочет обратиться за каким-нибудь пособием или уехать за границу.

ИПОТЕЧНЫЕ КАНИКУЛЫ

Финансовая
грамотность



- Ипотечные каникулы - возможность временно приостановить платежи по ипотеке, либо уменьшить размер платежей на срок до 6 месяцев.
- Заемщик соответствует, если:
 - официально является безработным;
 - стал инвалидом I или II группы;
 - временно нетрудоспособен более двух месяцев подряд;
 - потерял больше 30% обычного дохода, при этом платеж по ипотеке отнимает больше половины текущего дохода;
 - содержит больше иждивенцев, чем при заключении договора ипотеки, при том, что его с доход снизился более чем на 20 % и выплаты по ипотеке превышают 40% дохода.
 - Кредит был выдан на сумму не более 15 млн. рублей

Ипотечные каникулы регулируются ст. 6.1-1 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», изменения внесены Федеральным законом № 76-ФЗ от 01.05.2019

КУДА ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПРИ ВЗЯТИИ, ИСПОЛЬЗОВАНИИ И ВОЗВРАТЕ КРЕДИТА

Финансовая грамотность



- В случае жалобы на банки микрофинансовые организации, имеющие лицензии - в банк России
- В случае жалобы на финансовые организации, работающие без необходимых разрешений - в правоохранительные органы

КОЛЛЕКТОРЫ

Финансовая
грамотность



В случае если заемщик не оплачивает в течение нескольких месяцев кредит / заем, кредитор вправе совершать действия, направленные на возврат просроченной задолженности самостоятельно или через коллекторское агентство, которое будет заниматься возвратом задолженности по кредитам во внесудебном порядке.

Законом разрешены следующие методы воздействия коллектора на должника:

- Личные встречи
- Телефонные переговоры
- Передача сообщений всеми доступными видами связи: телеграфные сообщения, текстовые, голосовые сообщения, почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника

Коллекторы не имеют права:

- Отправлять SMS-сообщения в ночное время
- Причинять (угрожать причинить) вред здоровью или имуществу должника. Это является уголовным преступлением
- Беспокоить должника ночью – с 22.00 вечера до 8.00 часов утра
- Звонить ему чаще раза в день, двух раз в неделю, восьми раз в месяц
- Встречаться с должником чаще раза в неделю
- Применять любые формы давления – физические, психологические, социальные (в частности сообщать о проблеме третьим лицам)
- Подходить к детям, инвалидам 1 группы, недееспособным и больным на лечении

КУДА ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА КОЛЛЕКТОРОВ

Финансовая
грамотность



- В случае нарушения правил работы коллекторами можно обратиться в интересах своего подопечного:
 - в Федеральную службу судебных приставов, которая контролирует деятельность коллекторов и ведет реестр организаций, имеющих право заниматься такой деятельностью.
 - В Центральный банк Российской Федерации, если были совершены неправомерные действия со стороны сотрудников банка или МФО (например, разглашена конфиденциальная информация)

К заявлению необходимо приложить документы, свидетельствующие о нарушениях со стороны коллекторов: информации о звонках в период, запрещенный для общения с должником, фотографии объявлений, надписей, копии писем третьим лицам с информацией о долге и др.

- Если сотрудник коллекторского агентства угрожает, оказывает давление, необходимо немедленно обратиться в правоохранительные органы.

СТРАХОВАНИЕ

Финансовая
грамотность



Как выбрать страховую компанию

- Проверьте наличие лицензии на сайте Банка России <https://www.cbr.ru/>
- Узнайте рейтинг надёжности
- Изучите отзывы клиентов
- Возьмите договор на ознакомление
 - Узнайте порядок выплаты по страховому случаю (сроки)
 - Внимательно изучить признаки страхового случая и на что страховка не распространяется

Полис ОСАГО можно проверить на сайте Российского союза автостраховщиков. <https://www.autoins.ru/>

Осознанное страхование при получении кредита

- При получении кредита банки, как правило, предлагают застраховать его. В случае наступления страхового случая страховая компания (в зависимости от условий договора страхования) обязана будет выплатить заемщику ту сумму, которую в среднем он должен отдавать за кредит.
- По закону банк не может требовать страховку при выдаче кредита – заемщик вправе отказаться от страхования, но этом в случае ставка по кредиту может возрасти.
- Главное – страховать по необходимости. При этом заемщик вправе сам выбирать страховую компанию.

От какой страховки нельзя отказаться

- От страхования залогового имущества, например, квартиры, купленной в ипотеку

Как вернуть страховку

- В течение 14 дней можно отказаться от страховки, обратившись в страховую компанию. Это время называется «периодом охлаждения».
- Если договор кредита или займа был погашен досрочно, а страховка была оформлена на весь срок, то можно вернуть уплаченный вперед страховой взнос.

КУДА ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ВКЛАДЧИКОВ В БАНКЕ

Финансовая грамотность



- В случае жалобы на банки, имеющие лицензии - в банк России.
- По вопросу выплаты возмещений по вкладам банков с отозванной лицензией в Агентство по страхованию вкладов.
- В случае жалобы на банки, работающие без необходимых разрешений - в правоохранительные органы.

КАК ВЫБРАТЬ БАНК

Финансовая
грамотность



- Проверить наличие лицензии на осуществление банковских операций (сайт Банка России www.cbr.ru)
- Проверить, является ли банк участником государственной системы страхования вкладов (на сайте Банка России или Агентства по страхованию вкладов)
- Узнать рейтинг банка, присвоенный ему независимыми агентствами (самый высокий AAA, затем – AA, A, BBB, BB и т.д.)
- Изучить отзывы клиентов

ПРАВА БАНКА В ОТНОШЕНИИ ВКЛАДОВ

Финансовая
грамотность



Банк праве

- в одностороннем порядке изменять процент по вкладам "до востребования"

Банк не вправе

- изменять установленный договором банковского вклада процент по срочным вкладам (т.е. вкладам, заключенным на определенный срок)
- отказать в возврате срочного вклада по требованию вкладчика. Однако проценты по вкладу выплачиваются в размере, соответствующем размеру процентов вклада «до востребования» или в размере предусмотренном договором банковского вклада.

СТРАХОВАНИЕ ВКЛАДА

Финансовая
грамотность



- 1 400 000 рублей - страховое возмещение, гарантируемое государством
- 14 дней- срок получения страхового возмещения по вкладу

Возмещения в рамках государственной гарантии не суммируются, если вклады сделаны в одном банке. Поэтому деньги лучше размещать в разных учреждениях.

Если вкладчик имеет несколько вкладов в одном банке, возмещение выплачивается по каждому из вкладов пропорционально их размерам, но не более 1 400 000 рублей в совокупности

ПРИЛОЖЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО- ПРАВОВЫЕ АКТЫ.

Финансовая
грамотность



- Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»
- Федеральный закон от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»
- Федеральный закон от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»