

День защиты прав потребителей

Справедливые цифровые
технологии

цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия



Основные риски и советы для потребителей

1 Быстрый доступ к финансовой услуге не всегда сопровождается полной и необходимой информацией.

- Убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до заключения сделки (нажатия на виртуальную кнопку).
- Изучите отзывы и информацию о поставщике услуги.

2 В случае технического сбоя найти виновника и вернуть деньги может быть непросто.

- Тщательно выбирайте организацию, с которой будете взаимодействовать напрямую.
- Расплачиваясь в интернете банковской картой, убедитесь, что используете технологию 3D-Secure (подтверждение операции через СМС).

3 Незащищенная персональная информация может попасть в руки мошенников.

- Используйте сложные пароли, обновляйте их. Никогда и никому их не сообщайте.
- Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен – немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку.

Риски и возможности цифровых финансовых услуг



Банкоматы и платежные терминалы банков

Стационарные устройства самообслуживания (электронные «кассирсы» банков).



Небанковские платежные терминалы

Стационарные устройства самообслуживания организаций – платежных посредников, которые принимают платежи от граждан в адрес банков, МФО и других организаций.



Мобильный банк

Доступная держателю банковской карты услуга по получению уведомлений от банка и управлению банковской картой с помощью СМС.



Интернет-банк

Инструмент управления банковским счетом через интернет при помощи личного кабинета. Доступ в личный кабинет – с официального сайта банка или из мобильного приложения (устанавливается на компьютер, планшет или смартфон).

Возможности

Снять / внести наличные	✓ ✗*	Только внести (по номеру карты)		Заблокировать карту	✓	✓
Осуществить платежи (налоги, ЖКХ и др.)	✓	✓	наличными	Получить выписку по счету	✓	✓
Оплатить интернет-покупку	✗	✓	наличными	Совершить перевод	✓	✓
				Открыть или закрыть вклад, оформить кредит	✗	✓

* Возможно только с помощью банкомата.

Особенности и риски

Номер карты и ПИН-код могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками устройства.	Ощутимые комиссии, размер которых можно узнать только по завершении операции.	Стоимость СМС-команд зависит от банка.	Комиссии за совершение операций отсутствуют или минимальны, в сравнении с такими же операциями в офисе банка.
Могут «захватывать» карту, отказываясь принять поврежденную или грязную купюру.	Полная потеря денег, дополнительные комиссии, задержки платежей – в «фальшивых» терминалах.	Злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, логином и паролями, может получить доступ к банковским счетам.	

Электронные деньги

Это цифровое средство платежа. Для их использования нужен электронный кошелек – своеобразный аналог банковского счета. Пополнить электронный кошелек можно переводом с банковской карты, со счета мобильного телефона или наличными.

Открывать электронные кошельки и переводить между ними электронные деньги в России имеют право только кредитные организации



получившие лицензию на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов

включенные в Перечень операторов электронных денежных средств (публикуется на официальном сайте Банка России cbr.ru)



Основные возможности



Оплатив покупки в интернете и переводить денежные средства другим людям, не имея банковской карты / счета.

Совершать платежи, предоставляя получателю средств минимальную информацию о себе.



Особенности и риски использования



Электронные деньги не могут размещаться во вклады.

Чем меньше информации предоставляет владелец кошелька, тем больше ограничений по максимальному остатку и сумме переводов и платежей.



В отличие от средств на банковских счетах граждан электронные деньги не застрахованы государством.

Обналичить электронные деньги непросто (иногда удерживается комиссия).



hochuoznau.ru

Контакты для обращений

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

Банк России www.cbr.ru

Финансовый уполномоченный finombudsman.ru

Федеральная служба судебных приставов fssprus.ru



Если вы стали жертвой злоумышленников или усматриваете в деятельности организации признаки «финансовой пирамиды», обращайтесь в Контактный центр Банка России по телефону:

8 800 250 40 72

(для бесплатных звонков по России)



1. Обязательно проверьте наличие у организации лицензии на осуществление заявленной деятельности или наличие записи об организации в государственных реестрах.
2. Изучите образец договора, обратитесь за независимой финансовой или юридической консультацией.
3. Принимайте решение о вложении средств самостоятельно, не поддавайтесь давлению на вас других лиц.

Вы всегда можете обратиться за помощью в Центральный банк Российской Федерации либо в электронном виде через раздел «Интернет-приемная» на сайте банка России www.cbr.ru



Банк России

Волго-Вятское главное управление
Центрального банка Российской Федерации



**ФИНАНСОВАЯ
ПИРАМИДА**

Организация деятельности по привлечению денежных средств физических и юридических лиц в крупном размере, при которой выплата дохода или предоставление иной выгоды лицам, чьи денежные средства или иное имущество привлечены ранее, осуществляются за счет привлеченных денежных средств и имущества иных лиц при отсутствии инвестиционной, законной предпринимательской или другой деятельности, связанной с использованием привлеченных денежных средств и имущества, в объеме, сопоставимом с объемом привлеченных активов

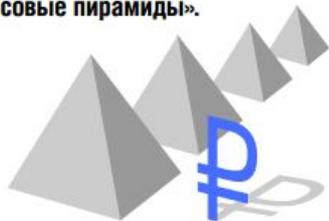
КОАП ст.14.62

Влечет наложение штрафа до 1 млн рублей

УК РФ ст. 172.2

Наказывается штрафом в размере до 1 млн рублей, либо принудительными работами на срок до четырех лет, либо лишением свободы на тот же срок с ограничением свободы на срок до одного года

Банк России призывает вас быть внимательными и осмотрительными, если вы хотите вложить свои средства. Никто не поможет вам спастись от злонамеренных действий на финансовом рынке, если вы не будете проявлять должную осторожность, и тем более, если вы добровольно готовы рисковать и вкладывать свои сбережения в очевидные «финансовые пирамиды».



Отсутствие основ финансовых знаний может сделать вас жертвой злоумышленников. Банк России и призывает вас не поддаваться соблазну получения «быстрых», «легких» денег и изучить организации и проекты, в которые вы собираетесь вложить сбережения, на предмет наличия у них признаков «финансовой пирамиды».

ЭТО ВАЖНО!

У «финансовой пирамиды» есть несколько признаков:

отсутствие лицензии Банка России (либо Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг / Федеральной службы по финансовым рынкам) на осуществление заявленной деятельности или **отсутствие записи** в государственных реестрах;

организация публично **обещает высокую доходность** вложений, значительно превышающую рыночный уровень, или заявляет, что **гарантирует доходность**, а это запрещено законом на фондовом рынке; массированная рекламная кампания в СМИ, Интернете, в том числе в социальных сетях, для привлечения наибольшего числа клиентов;

предварительные взносы как условие для последующего вложения средств;

отсутствие информации о том, во что размещаются привлеченные средства (**мнимое производство**). Организации обещают вложить средства в высокодоходные предприятия: нефтяная добыча, золотодобыча, строительство, но не могут документально подтвердить свою деятельность;

в договоре **отсутствует ответственность перед инвестором** даже в случае прекращения договорных отношений и невыполнения обязательств со стороны организации;

анонимность – отсутствие конкретной информации об учредителях, владельцах и руководителях организации или проекта;

организация «из ниоткуда» – зарегистрирована незадолго до начала привлечения денежных средств, имеет минимальный уставный капитал и единственного учредителя (информацию можно проверить в Едином государственном реестре юридических лиц ФНС России – информационном ресурсе, содержащем сведения о юридических лицах, осуществляющих предпринимательскую деятельность).

Соответствие этим признакам лишь косвенно указывает на «финансовую пирамиду».

Поэтому Банк России выделил наиболее часто встречающиеся на сегодняшний день виды «финансовых пирамид»:

Организации, позиционирующие свою деятельность как альтернативу потребительскому и ипотечному кредитованию. Они предлагают свои услуги тем, кому отказали банки и микрофинансовые организации (МФО). Гражданам предлагают различные программы: на приобретение автомобилей, квартир, земельных участков и т. п. Заемщику предлагается внести от 5 до 20% необходимой суммы, а недостающие средства организация обещает сформировать за счет постоянного притока средств новых клиентов.

Организации-«раздолжители», предлагающие рефинансирование и (или) софинансирование кредиторской задолженности граждан перед банками и МФО. Клиент вносит определенную часть суммы взятого им ранее кредита или займа, а организация обязуется уплатить банку или МФО всю сумму обязательств клиента за счет постоянного притока средств новых должников.

Наконец, это компании, не скрывающие, что они являются «финансовыми пирамидами». Доход клиента формируется за счет привлекаемых им участников. Эти проекты убедительно и довольно логично раскрывают механизм своей работы, рассчитывая на развитие интернет-пространства, что позволит привлекать все новых участников.



ЧИТАЙТЕ ТАКЖЕ НА САЙТЕ FINCULT.INFO

Личные финансы:

С чего начать путь инвестора?
Как распознать финансовую пирамиду?
Для чего вести учет доходов и расходов?

Малый бизнес:

Как получить кредит на бизнес?
Как начать свое дело и преуспеть?
Как открыть ИП и не запутаться в документах?

Понятная экономика:

Почему растут цены?
Кто решает, сколько стоит валюта?
Почему нельзя напечатать денег, чтобы всем хватило?



Банк России

ФИНАНСОВОЕ МОШЕННИЧЕСТВО



ЗАЩИТИТЕ СЕБЯ И СВОЮ СЕМЬЮ

Кто охотится за вашими деньгами?
Как распознать мошенников?
Что делать, если вас все-таки обманули?

Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72

(для бесплатных звонков
из регионов России)

Интернет-приемная
Банка России
cbr.ru/reception

fincult.info — сайт
для тех, кто думает
о будущем

Мошенники умеют выманывать деньги по телефону, в социальных сетях и офисах. Как они это делают?

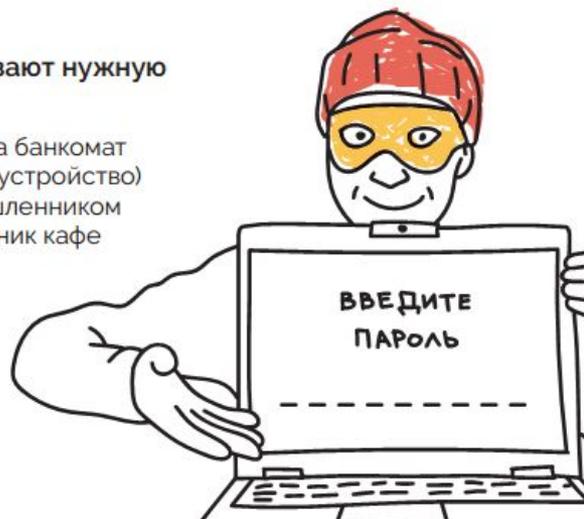
МОШЕННИЧЕСТВО С БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ

Мошенникам нужны ваши данные:

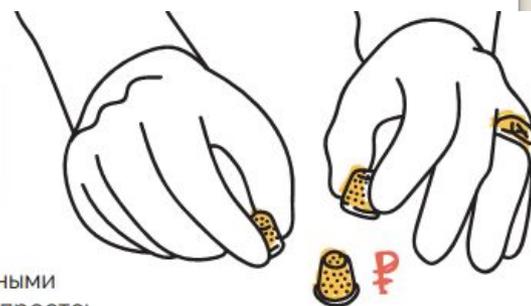


Как мошенники добывают нужную информацию?

Они могут установить на банкомат скиммер (считывающее устройство) и видеокамеру. Злоумышленником может оказаться сотрудник кафе или магазина, который получит доступ к вашей карте хоть на пять секунд.



БИНАРНЫЕ ОПЦИОНЫ



Не связывайтесь с бинарными опционами. Кажется, все просто: нужно открыть счет и делать ставки на рост или падение стоимости валют. Если угадали, вы зарабатываете, если нет — теряете деньги.

Но сегодня в интернете нет площадок, на которых могут проводиться эти сделки, поэтому все обещания о легком заработке на бинарных опционах — мошенничество.

Вы просто потеряете деньги.

Если вы все же решили выйти на рынок Форекс, внимательно изучите закон и «Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке при осуществлении деятельности форекс-дилера».

У форекс-дилера обязательно должна быть лицензия. Уточнить, есть ли она, можно на сайте Банка России.

Компания должна быть зарегистрирована в России, а не в офшорных зонах.

Предупредите пожилых родственников, что агрессивная реклама быстрого заработка в интернете — мошенничество.

А еще лучше — не рискуйте, попробуйте начать путь инвестора на бирже.

Если вы стали жертвой мошенничества на финансовых рынках

Соберите все документы (договоры, заключенные с посредником, чеки на перевод денег), сделайте скриншоты с сайта — и обратитесь в полицию.

Сообщите в Банк России.

КАК УБЕРЕЧЬСЯ ОТ ОБМАНА

Финансовая организация должна иметь лицензию Банка России. Сверьтесь со Справочником участников финансового рынка на сайте cbr.ru.

Проверьте компанию в Едином государственном реестре юридических лиц ФНС России.

Запросите образцы договоров, копии документов. Проконсультируйтесь с юристом.

Я ВЛОЖИЛСЯ И ПРОГОРЕЛ. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Составьте претензию и направьте ее в адрес компании.

Если компания отказывается вернуть деньги, соберите все документы и обратитесь в полицию.

Свяжитесь с юристом и попробуйте найти других жертв мошенничества.

МОШЕННИКИ НА РЫНКЕ ФОРЕКС

Торговля на рынке Форекс — риск, гарантий нет, больше шансов потерять все, чем сорвать куш. Но опасность кроется и в посредниках. Чтобы обычному человеку выйти на рынок Форекс, нужно заключить договор с посредником, форекс-дилером, и торговать через него. Можно нарваться на мошенников, которые возьмут у вас деньги и не вернут их.

КАК НЕ ПОПАСТЬСЯ

Осмотрите банкомат. На картоприемнике не должно быть посторонних предметов, клавиатура не должна шататься.

Набирая ПИН-код, прикрывайте клавиатуру рукой.

Подключите мобильный банк и СМС-уведомления.

Если совершаете покупки через интернет, никому не сообщайте секретный код из СМС.

Никогда не теряйте из виду вашу карту.



МЕНЯ ОБОКРАЛИ. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Позвоните в банк (номер есть на обороте карты или на главной странице сайта банка) и заблокируйте карту.

Запросите выписку по счету и напишите заявление о несогласии с операцией.

Обратитесь с заявлением в полицию.



КИБЕРМОШЕННИЧЕСТВО

Вам приходит СМС или письмо «от банка» со ссылкой, просьбой перезвонить или уведомлением о крупном выигрыше. Или звонят «из банка» и просят сообщить личные данные. Или пишут в социальных сетях от имени родственников или друзей, которые попали в беду, и просят перевести деньги на неизвестный счет. Скорее всего, вы имеете дело с мошенниками.

КАК НЕ ПОПАСТЬСЯ

Не переходите по неизвестным ссылкам, не перезванивайте по сомнительным номерам.

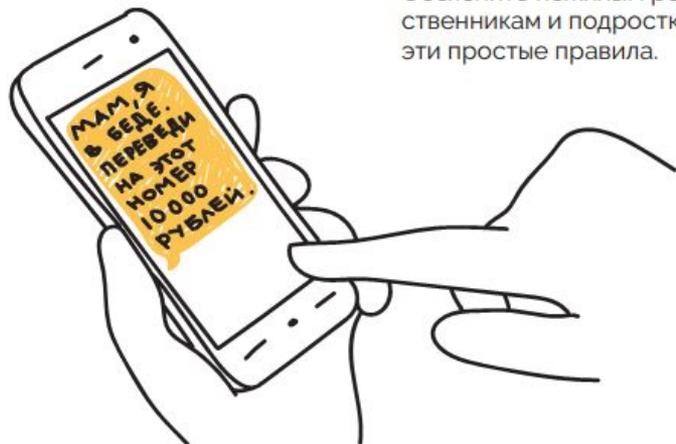
Никому не сообщайте персональные данные, тем более пароли и коды.

Не храните данные карт на компьютере или в смартфоне.

Проверяйте информацию. Если вам звонят и сообщают что-то о вашем счете (по ошибке списали или зачислили деньги), не следуйте никаким инструкциям, срочно звоните в банк.

Установите антивирус на компьютер себе и родственникам.

Объясните пожилым родственникам и подросткам эти простые правила.



С МОЕЙ КАРТЫ ОБМАНОМ СПИСАЛИ ДЕНЬГИ.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

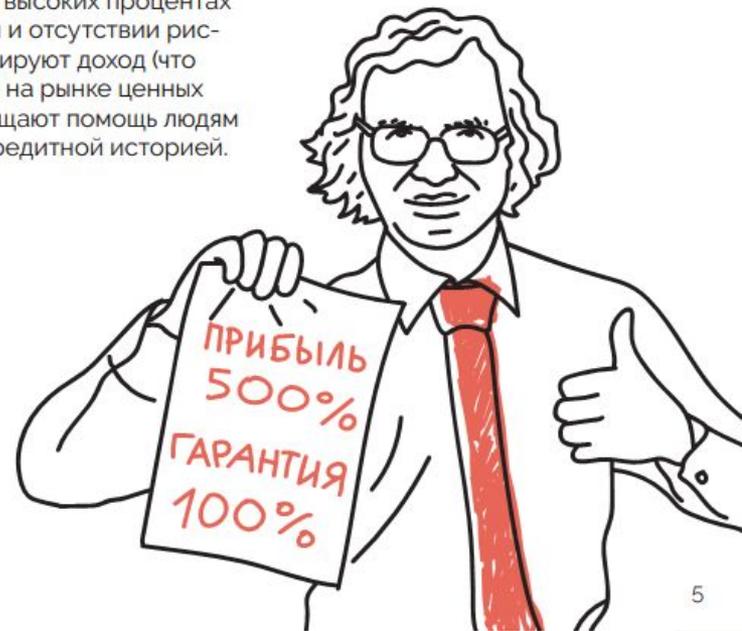
Позвоните в банк и заблокируйте карту.

Обратитесь с заявлением в полицию.

ФИНАНСОВЫЕ ПИРАМИДЫ

Они маскируются под микрофинансовые организации, инвестиционные и управляющие предприятия, онлайн-казино. Заявляют о высоких процентах по вкладам и отсутствию рисков, гарантируют доход (что запрещено на рынке ценных бумаг), обещают помощь людям с плохой кредитной историей.

Заработать на пирамидах нельзя. Если вы вложите деньги, вы их потеряете.





ЧИТАЙТЕ ТАКЖЕ НА САЙТЕ FINCULT.INFO

Личные финансы:

Давать ли детям карманные деньги?
Что такое санация банка?
Как накопить на мечту?

Малый бизнес:

Зачем нужен факторинг?
Что можно взять в лизинг?
Как участвовать в госзакупках?

Понятная экономика:

Как считают инфляцию?
Что такое монетарная политика?
Чем занимается центробанк страны?



Банк России

ЧЕРНЫЕ КРЕДИТОРЫ



ВЫВОДИМ ЗЛОУМЫШЛЕННИКОВ НА ЧИСТУЮ ВОДУ

У кого есть право выдавать кредиты?
Как отличить нелегальных кредиторов от легальных?
Что делать, если ваш кредитор оказался черным?

Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72

(для бесплатных звонков
из регионов России)

Интернет-приемная
Банка России
cbr.ru/reception

fincult.info — сайт
для тех, кто думает
о будущем

КТО МОЖЕТ ВЫДАВАТЬ КРЕДИТЫ?

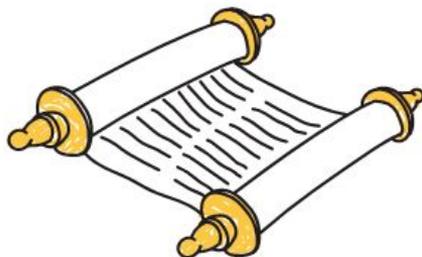
Выдавать кредиты и займы на постоянной основе могут только:

банки

микрофинансовые организации (МФО)

кредитные потребительские кооперативы (КПК и СКПК)

ломбарды



Для этого у них должно быть специальное разрешение Банка России.

КТО ТАКИЕ ЧЕРНЫЕ КРЕДИТОРЫ?

Если у компании нет разрешения Банка России на выдачу кредитов (или лицензии у банка), а она все равно привлекает клиентов, выдает себя за лицензированную и кредитует потребителей, то перед вами нелегальный (или черный) кредитор.

Нелегальные кредиторы могут действовать по-разному. Например, выдавать кредиты под очень высокие проценты, но при этом не прибегать к откровенному криминалу. А могут использовать преступные схемы, чтобы обманом завладеть деньгами и имуществом клиентов.

ЕСЛИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ С ЧЕРНЫМ КРЕДИТОРОМ

Если кредитор не указан в реестре на сайте Банка России или указан, но нарушает правила — обратитесь в интернет-приемную Банка России и подайте заявление в правоохранительные органы.

Если черные кредиторы пытаются взыскать с вас просроченную задолженность, выдавая себя за коллекторов или поручив это им на самом деле, вы можете обратиться в Федеральную службу судебных приставов.

Черным кредиторам только на руку, если пострадавшие от их незаконных действий будут по тем или иным причинам умалчивать о случившемся.

Не верьте, когда вас убеждают, что обращаться за защитой ваших прав бесполезно.



НЕ СОБЛАЗНЯЙТЕСЬ ЗАМАНЧИВЫМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ

Если вам предлагают подозрительно выгодные условия, убедитесь, что в договоре действительно прописаны все обещания, которые сулит реклама.

Не берите кредит, если формулировки двусмысленны или противоречат тому, что написано в рекламе.

Проконсультируйтесь с юристом, если вы не можете понять, что именно написано в документах.

ВНИМАТЕЛЬНО ЧИТАЙТЕ ДОГОВОР

В документах легального кредитора должны быть четко прописаны порядок заключения договора, выдачи кредита или займа, условия его возврата или использования. И по закону кредитор обязан выдать вам документы или хотя бы ознакомить вас с ними.

По закону можно взять документы домой и подумать в течение пяти дней. Условия договора за это время не поменяются.

Черному кредитору невыгодно давать время на раздумье. Он будет уговаривать вас подписать договор немедленно, убеждать, что это самое выгодное предложение и завтра его уже не будет.

Если вам чересчур настойчиво предлагают кредит или заем, это повод задуматься, стоит ли подписывать договор.

БЕРИТЕ КРЕДИТ ИЛИ ЗАЕМ ТОЛЬКО У ЛЕГАЛЬНОГО КРЕДИТОРА

Деятельность легальных кредиторов регулируется законом. Также ограничены способы, которыми кредиторы могут взыскать долг. Черные кредиторы используют черные же методы взыскания: запугивание, угрозы, разговоры с вашими родственниками, коллегами, друзьями и соседями. А иногда долги выбивают — в прямом смысле этого слова.

Каждый третий кредит в России выдают незаконно.

ЕСЛИ КРЕДИТ НЕ ДАЮТ ЛЕГАЛЬНО

Случается, что люди сознательно идут к нелегальным кредиторам, потому что легально получить кредит им не удастся. Этого делать нельзя.

Почему?

Финансовую проблему такой заем не решит, а усугубит, ведь проценты по черному кредиту очень высоки.

Есть риск потерять не только деньги, но и нервы, а в некоторых случаях и здоровье.

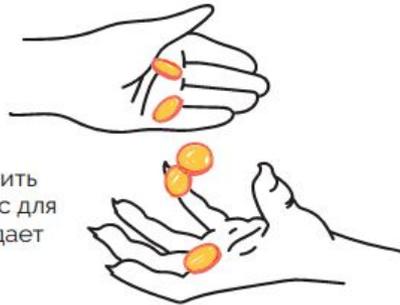


КАК ЧЕРНЫЕ КРЕДИТОРЫ ОБМАНЫВАЮТ КЛИЕНТОВ?

Часто заемщики не подозревают, что перед ними нелегальная организация. Вот три самые популярные схемы, по которым мошенники привлекают невнимательных клиентов.

1 Предоплата за кредит

Кредитор просит оплатить проверку кредитной истории или страховку, берет комиссию за выдачу кредита, предлагает оплатить услуги нотариуса или членский взнос для вступления в кооператив. Клиент отдает деньги — и «помощник» исчезает.



3 Сомнительные бумаги

Мошенники могут подменить договор и дать клиенту на подпись другие условия, где, например, не указан срок возврата. Это позволит им запросить всю сумму с процентами уже на следующий день.



2 Использование данных

Клиент приносит в организацию полный пакет документов. Мошенники могут взять кредит от его имени или обнулить его счета.

КАК РАСПОЗНАТЬ ЧЕРНОГО КРЕДИТОРА?



ПРОВЕРЬТЕ, ЕСТЬ ЛИ КОМПАНИЯ В РЕЕСТРЕ НА САЙТЕ БАНКА РОССИИ

Если компании нет в Справочнике по кредитным организациям или в Справочнике участников финансового рынка на сайте Банка России — это нелегальный кредитор. Но даже если вы нашли название компании в списке, будьте внимательны.

Мошенники могут подделать сайт, используя название легальной компании. Поэтому пользоваться финансовыми услугами онлайн следует особенно осмотрительно.