

Банки: вклады
и кредиты,
банковская карта,
страхование



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

ХОЧУ

управлять своими финансами



МОГУ

разобраться самостоятельно

ЗНАЮ

- 1 кредит — это долг, который нужно вернуть
- 2 вклады приносят проценты
- 3 на счету дебетовой карты лежат деньги клиента, кредитной — банка
- 4 страхование — это уплата небольших сумм в настоящем для того, чтобы избежать больших потерь в будущем

Банки: вклады и кредиты

Банк (итал. *banco* — скамья, на которой менялы раскладывали монеты) — это организация, оказывающая финансовые услуги людям и предприятиям.

Вклад — это деньги, которые вкладчик передает банку на определенный срок. За пользование этими деньгами банк выплачивает ему проценты.

Кредит — это деньги, которые банк дает заемщику в долг на определенное время. За свою услугу банк берет плату — проценты.

Банковская карта — это выпущенная банком платежная карта, привязанная к банковскому счету. Счет — это безналичный «кошелек», который банк предоставляет клиенту. Счет используется для зачисления и перевода денежных средств.

Договор — это соглашение между банком и клиентом (заемщиком или вкладчиком) обо всех обязательствах, которые они берут на себя.

определение

Банковские услуги предоставляются с определенного возраста

- > Детям в возрасте от 6 до 14 лет могут выдаваться банковские карты — не самостоятельные, а как дополнительные к карте кого-то из родителей ребенка.
- > С 14 лет при согласии родителей можно получить личную карту.
- > Без согласия родителей с 14 лет можно вносить вклады в банки и распоряжаться

ими¹. Кроме того, многие банки выдают дебетовые карты с 14 лет. Поэтому важно понимать, что такое вклад и кредит и какие обязательства договор с банком накладывает на клиента.

- > Кредит можно брать с 18 лет. Предлагать кредит подростку до 18 лет — незаконно.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 26.

Выбор банка

Чтобы воспользоваться любой банковской услугой (открыть вклад, взять кредит или оформить карту), нужно для начала выбрать банк, которому можно доверять.

Банки имеют разную репутацию, предлагать разные процентные ставки. Основной признак, по которому следует выбирать банк, — надежность.

Пусть проценты по вкладу будут не самыми высокими, тем не менее, надежный банк сохранит вклад наверняка.

Кредит также лучше брать в банке с хорошей репутацией. Такой банк с большей вероятностью будет соблюдать все законные права и интересы заемщика (в том числе не будет взимать несправедливых штрафных санкций или использовать незаконные методы взыскания задолженности с заемщика, у которого возникли проблемы с погашением кредита).

Параметры надежности банка

Наличие лицензии на осуществление банковских операций

Проверить на сайте Банка России www.cbr.ru

Высокий рейтинг банка

Рейтинги международных и российских рейтинговых агентств (например, Fitch Ratings, S&P и Moody's, «Эксперт-РА» и пр.). Информацию о рейтингах можно найти на сайте www.banki.ru/banks/ratings

Положительные отзывы клиентов

Отзывы, мнения, жалобы клиентов и «народные рейтинги» банков можно найти на специализированных интернет-сайтах: например, www.banki.ru/services/responses

Подписание договора

Взять кредит, открыть вклад или оформить банковскую карту можно только на основании договора. Подписать договор с банком — значит отвечать за его выполнение. Поэтому перед подписанием договора следует:

- > получить от сотрудника банка проект договора;
- > спокойно и внимательно прочитать договор дома, разобраться во всех

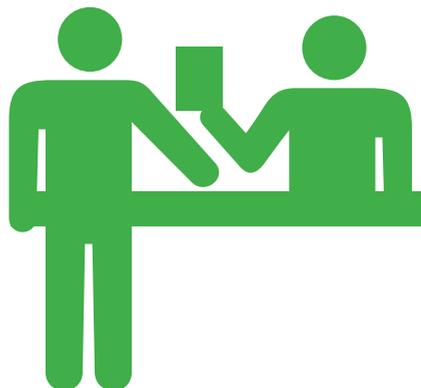
условиях, посоветоваться с членами семьи. Например, на изучение договора потребительского кредита по закону дается пять дней (этот срок называется «периодом охлаждения»);

- > прийти в банк и обсудить с банковскими служащими все непонятные места в договоре.

Для чего нужны вклады

Банковские вклады

Вклад — это способ хранения, накопления и приумножения средств. Дети копят с помощью копилки, взрослые — с помощью банка, где к деньгам, внесенным на банковский вклад, прирастает определенная сумма процентов. Поэтому хранить деньги в банке удобнее, надежнее и безопаснее, чем дома. Хорошо, если процент по банковскому вкладу выше уровня инфляции, тогда накопления не обесценятся. Прежде чем сделать вклад, нужно взвесить все «за» и «против».



Преимущества

Хранить деньги в банке надежнее, чем дома

На сумму вклада начисляются проценты, поэтому она защищена от инфляции

Вклад — удобное средство, чтобы откладывать постепенно и понемногу. Это позволяет со временем накопить значительную сумму

Недостатки

Банк может обанкротиться, а сумма свыше 1 400 000 руб. не гарантируется государством

Если деньги положены на определенный срок, то их изъятие до этого срока возможно только с потерей процентов

Если срочно понадобятся наличные, то получить их мгновенно не получится — потребуется какое-то время на изъятие их с банковского счета (иногда с предварительным заказом, если потребуется значительная сумма)

Банковские вклады страхуются государством

Основной параметр выбора банка — его надежность. В России все банки, принимающие вклады физических лиц, обязаны участвовать в государственной системе страхования вкладов. Если банк не может вернуть вклад, например, по причине банкротства (или отзыва лицензии) — деньги вернет государство через Агентство по страхованию вкладов (АСВ). Государственная

гарантия распространяется на вклады до 1 400 000 рублей. Если планируется сделать вклад на большую сумму, лучше разместить ее частями в нескольких банках.

Всегда надо проверять, соблюдает ли банк это требование. Данная информация доступна на сайте Банка России www.cbr.ru и АСВ www.asv.org.ru

Выбрать условия вклада

Вклады бывают срочными или до востребования. Если цель — получить как можно больше процентов, и есть возможность «заморозить» определенную сумму на длительный срок, то для этого лучше подходят срочные вклады.

Вклад до востребования похож на камеру хранения: заметного дохода не принесет, зато деньги можно в любой момент забрать назад или перечислить на любую цель.

Ключевые параметры вклада

Пояснение

Размер процентной ставки и срок вклада

Чем выше процент, тем выгоднее вкладчику, но перед тем как сделать вклад нужно понять, в течение какого периода времени вложенная сумма не понадобится

Периодичность выплаты процентов

При одинаковом размере процентов вкладчику выгоднее получать их как можно чаще

Капитализация процентов (начисление процентов на проценты)

Капитализация рекомендуется вкладчикам, не уверенным, будут ли они держать вклад весь срок



Вклад можно забрать в любой момент, но с потерей процентов. По истечении срока вклада, забрать можно всю сумму с процентами.

Для чего берут кредит

Как правило, кредит берут в случае, если в ближайшее время планируется крупная покупка или трата.

Кредит может быть целевым или нецелевым. Целевой кредит может выдаваться на ведение коммерческой деятельности, совершение большой покупки (квартиры, машины), получение образования или, например, на покупку ноутбука в конкретном магазине.



Использование целевого кредита не по назначению ведет к неприятным последствиям (вплоть до требования досрочно вернуть деньги). Нецелевой кредит можно использовать любым способом. Прежде чем брать кредит, нужно взвесить все за и против.

Кредиты

Преимущества	Недостатки
Возможность что-то приобрести	В итоге приобретенное обойдется дороже с учетом суммы процентов
Возможность возвращать долг постепенно	Банк будет требовать долг до полного возврата
	Дополнительные расходы (штрафы) в случае просрочки выплат

Полная стоимость кредита

С получением кредита связаны серьезные расходы: возврат долга, проценты, стоимость дополнительных услуг. Вместе они образуют «цену», или полную стоимость кредита (ПСК). При выдаче кредита банк обязан сообщить

вкладчику величину ПСК и указать ее крупным шрифтом на первой странице договора. Сотрудник банка должен помочь посчитать все возможные расходы и выплаты по кредиту.

Оценка возможностей и рисков

Вся ответственность за решение воспользоваться кредитом лежит на заемщике. Выплачивать кредит — его обязанность. Поэтому это решение

должно быть тщательно обдумано и взвешено. Заемщик должен иметь достаточный доход для платежей по кредиту, а также финансовый резерв.

Обычно по кредиту нужно делать ежемесячные выплаты, поэтому заемщик должен быть уверен, что каждый месяц

будет получать достаточный доход, чтобы выполнить их, одновременно делая обычные траты.

Оценка кредитоспособности. Достаточность дохода для погашения кредита

Доходы в месяц		Расходы в месяц	
Статьи	Сумма	Статьи	Сумма
Основной доход после уплаты налогов (зарплата, пенсия, стипендия и пр.)	...	Повседневные (еда, лекарства, транспорт и пр.) и периодические расходы (одежда, образование, медицина и пр.)	...
Дополнительный доход (подработка, сдача квартиры внаем и пр.)	...	Обязательные расходы (ЖКХ, другие платежи)	...
		Сбережения	...
Итого доходов в месяц	...	Итого расходов в месяц	...
Разница между доходами и расходами			...



Ежемесячный платеж по кредиту должен быть меньше, чем разница между доходами и расходами.

Если кредит выдается на длительный срок, нужно учесть возможность смены места учебы, работы или жительства, а также вероятность болезней, травм и прочие обстоятельства. Все это может повлиять на своевременные выплаты

по кредиту и угрожать финансовому благополучию. Чтобы иметь возможность выплачивать кредиту в этих случаях, нужно создать финансовую подушку безопасности.

Оценка кредитоспособности. Финансовый резерв для чрезвычайных ситуаций

Резерв	Размер
Денежные запасы (вклады, счета, наличные)	Не меньше суммы доходов за три месяца
Имущество, которое можно продать в экстренных случаях	Не меньше суммы кредита
Страховой полис	Не меньше суммы кредита

Как выбрать условия кредита

Что бы ни говорилось в рекламе — бесплатных кредитов не бывает. Как и цена товаров в разных магазинах, «цена» кредита отличается от банка к банку. Прежде чем взять кредит, заемщик должен сравнить условия нескольких банков.

В первую очередь следует обращать внимание на размер процентной ставки и ПСК. Важно, чтобы условия погашения кредита, в том числе досрочного, были удобными и без явных или скрытых комиссионных сборов.

Параметры сравнения кредитов

Ставка процента	Не должна значительно отклоняться от среднерыночного уровня. Если банк предлагает слишком выгодные условия, то, возможно, за это придется нести дополнительные расходы или идти на риски
ПСК	ПСК публикуется банками на своих сайтах. ПСК не должна превышать среднерыночное значение, опубликованное на сайте Банка России, более чем на одну треть
Размер переплаты	Разница между общей суммой выплат в рублях (валюте) за весь срок кредита и суммой кредита — чем меньше, тем лучше
Виды и суммы дополнительных платежей по кредиту	Оценить необходимость получения дополнительных услуг и сравнить связанные с этим расходы



Ежемесячные выплаты по кредиту не должны превышать примерно 30% месячного дохода.

Формирование хорошей кредитной истории

С момента первого обращения в банк за кредитом начинается формирование кредитной истории. По закону¹ все данные о кредите хранятся в бюро

кредитных историй, куда могут обращаться и кредитные организации, и заемщик. В бюро уже собрана информация о 80% работающих граждан РФ.

¹ Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 218-ФЗ «О кредитных историях».



Основные правила пользования кредитом

- 1 Погашать кредит нужно по установленному в договоре графику. Как правило, это ежемесячные равномерные выплаты. Если забыть о платеже или задержать его, банк насчитает штрафы и сумма долга станет больше.
- 2 Желательно подключить автоматические SMS-уведомления обо всех операциях. Это самый простой способ контролировать состояние долга.
- 3 Не скрывать от банка контактную информацию, при необходимости обновлять ее — по закону это обязанность заемщика. Хороший банк старается своевременно напоминать о возникших просрочках и проблемах.
- 4 Сообщить сотрудникам банка при невозможности выплачивать кредит и по возможности договориться об изменении графика платежей. Иначе долг из-за штрафов и пеней может увеличиться в несколько раз.
- 5 Не прекращать выплаты по кредиту, если банк обанкротился (или у него отозвали лицензию). В этом случае долги заемщиков передаются другому банку. Необходимо узнать новые реквизиты для платежей и по ним продолжать выплачивать кредит в соответствии с условиями договора.
- 6 Когда кредит погашен полностью, желательно получить об этом справку от банка. Бывает, что заемщик считает свой кредит погашенным, хотя за ним продолжает числиться долг.

банковские карты

Виды банковских карт



Кредитная карта — инструмент управления счетом, средства на котором предоставлены банком в пределах определенной суммы кредитного лимита, установленного договором.

Дебетовая карта — инструмент управления счетом, на котором лежат собственные деньги клиента, которые ограничиваются суммой их остатка. Как правило, дебетовые карты привязаны к счетам, на которые поступают регулярные платежи: пенсии, стипендии, зарплаты. В последнем случае такие карты также называются «зарплатными».

Дебетовая карта с разрешенным овердрафтом дает возможность потратить больше остатка собственных средств. Если свои деньги закончились, то можно взять в кредит у банка с этой же карты. Овердрафт — это, по сути, кредит. Поэтому нужно знать, каков лимит овердрафта, сроки погашения задолженности по нему и процент за пользование.

Разница между дебетовой картой с овердрафтом и кредитной картой

	Дебетовая карта с овердрафтом	Кредитная карта
Погашение задолженности	Автоматически при первом поступлении денег на счет	Возможно по частям в течение периода времени до установленной банком даты погашения
Льготный (беспроцентный) период кредитования	Не предусмотрен	Предусмотрен и составляет, как правило, около двух месяцев (в зависимости от банка)
Лимит кредитования	Как правило, не выше уровня ежемесячных поступлений	Может быть достаточно высоким, в зависимости от оборотов по карте за предыдущий период
Комиссия за снятие наличных в банкомате, принадлежащем банку	Нет	Есть (3–4% от снятой суммы)

Для чего нужна банковская карта

Использование карт дает следующие возможности:

- Расплачиваться без использования наличных за товары и услуги практически по всему миру (во многих магазинах и сервисных предприятиях, в том числе через интернет).
- Снимать деньги со счета и зачислять их на него, переводить деньги между

своими счетами и перечислять другим людям.

- Получать справки и оплачивать счета за квартиру через банкомат или интернет, не посещая офис банка.

Банковская карта — это прежде всего средство платежа, альтернатива наличным деньгам.



Кредитная карта подходит тем, кто готов регулярно пользоваться заемными средствами. Дебетовая карта с разрешенным овердрафтом — для тех, кто планирует пользоваться заемными средствами изредка.

Преимущества и недостатки банковской карты по сравнению с наличными платежами

+	-
Быстрота и удобство платежа (нет географических и других ограничений, все доступные денежные средства всегда с собой)	Ограничения пользования (в торговых точках или совсем не принимаются карты, или принимаются карты не всех платежных систем)
Сохранность денежных средств при утрате карты при ее своевременной блокировке	Риски при снятии наличности в банкоматах или интернет-платежах (грабежи и мошенничество)
Возможность контролировать личные доходы и расходы (по электронным выпискам, через интернет-банк, в специальных приложениях)	Относительная сложность пользования (для отдельных групп населения: например, пенсионеров)



Банк обязан информировать держателя карты обо всех операциях по ней¹. В случае мошеннической или ошибочной операции по карте ее держатель должен уведомить об этом банк до конца следующего дня, чтобы сумма этой операции была полностью возмещена банком. Если уведомление поступит позже, то вернуть деньги будет гораздо сложнее.

¹ Федеральный закон от 27 июня 2011 г. №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Пользоваться средствами в льготный период

В отличие от кредита, деньгами на кредитной карте некоторое время можно пользоваться бесплатно. Льготный период (grace-period) — определенный договором срок, во время которого проценты за пользование средствами на кредитной карте не начисляются. Как правило, этот период длится около двух месяцев. Если полностью погасить задолженность в течение льготного периода, то деньгами можно пользоваться бесплатно.

Когда льготный период заканчивается, банк начинает начислять проценты — с их учетом клиенту придется заплатить в итоге больше, чем он потратил. При заключении договора следует внимательно изучить условия использования льготного периода: срок его действия и перечень операций, на которые он распространяется.

Схема льготного периода



Своевременно погашать долг

Если пользоваться кредитными средствами на карте за пределами льготного периода, то относиться к этому следует, как к полноценному кредиту — его

нужно вернуть с процентами. Чем скорее будет выплачена задолженность по кредитной карте, тем дешевле обойдется эта услуга.

Не снимать наличные с кредитной карты

Не стоит снимать наличные с кредитной карты, если можно расплачиваться по ней. За снятие наличных с карты

банки берут высокую комиссию и зачастую прекращают действие льготного периода.

Ежемесячный платеж должен быть не меньше минимального

Ежемесячно необходимо вносить минимальный (обязательный) платеж. Иначе, кроме процентов на непогашенную сумму, будут начислены дополнительные штрафы или пени.

По возможности следует вносить на счет сумму, превышающую размер минимального платежа. Чем большими частями будет гаситься долг, тем меньше процентов будет начислено.

За кредитным лимитом нужно следить

Банки имеют обыкновение автоматически увеличивать кредитный лимит, постфактум уведомляя об этом клиента SMS-сообщением. Держатель карты имеет право отказаться от повышения лимита, обратившись в банк. Следует

также обращать внимание на правила изменения кредитного лимита при подписании договора. Чем выше кредитный лимит, тем больше можно потерять при краже или потратить.

Нужно следить за сроком действия карты

Как правило, по истечении срока действия карты прекращается и действие договора на ее обслуживание. Однако банк может автоматически

перевыпустить карту и начислить комиссии за годовое обслуживание и перевыпуск.



Прежде чем открыть кредитную карту, необходимо оценить, получится ли вернуть заемные деньги, и сопоставить выплаты по погашению задолженности со своим доходом.

Как пользоваться дебетовой картой с овердрафтом

Изучить условия использования

Пользователю дебетовой карты необходимо знать, позволяет ли карта использовать овердрафт и какой может быть максимальная сумма долга,

то есть размер овердрафта (если речь идет о дебетовой зарплатной карте, обычно он примерно соответствует заработной плате за месяц).



В случае погашения задолженности по овердрафту необходимо убедиться, что это сделано в полном объеме и не осталось каких-либо незначительных сумм.

Как избежать непогашенного остатка

- 1 Не пользоваться овердрафтом.
- 2 Регулярно запрашивать в банке сведения о долге и всех операциях по счету, включая выплату процентов, или подключить услугу SMS-уведомлений о состоянии счета.
- 3 Не снимать с карточки средства полностью, оставлять немного денег на счете. Тогда банк спишет часть этого остатка в счет процентов, и долг будет окончательно погашен.

При возникновении проблем с картой — звонить в банк

Если с банковской картой возникли какие-то трудности, — нужно звонить в банк. Любые действия с картой может производить только ее держатель,

поэтому проблемную ситуацию должен решать тот, на чье имя карта выпущена.

Статистика



Банковских карт в России больше, чем людей. Людей 143 млн, а банковских карт — 169 млн. При этом картами пользуются не все, а только около 60 млн человек.



Правила безопасного пользования картой

- 1 PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде (только в зашифрованном), никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе через терминал.
- 2 Подключить SMS-уведомления обо всех операциях.
- 3 Сообщать банку актуальные контактные данные.
- 4 В интернете лучше пользоваться отдельной картой и только на проверенных сайтах.
- 5 Не передавать карту посторонним, так как часто для платежа по карте в интернете достаточно знать номер карты, имя держателя, срок ее действия и CVV/CVC-код.
- 6 При пользовании банкоматом проявлять предельную осторожность, обращать внимание на посторонних и подозрительные устройства или наклейки в местах ввода PIN-кода.
- 7 Незамедлительно сообщить в банк, если: карта потерялась, скомпрометирована или с нее без согласия держателя списаны деньги.



Что такое страхование

Страхование — это проверенный столетиями способ защиты от последствий неблагоприятных событий в жизни человека, его семьи или бизнеса. Клиент на протяжении некоторого времени платит страховой компании небольшие взносы, а в случае неприятного события (так называемый страховой случай) получает возмещение на сумму, подчас многократно превышающую сумму его взносов. Право компании на осуществление страховой деятельности дает только лицензия Центрального банка Российской Федерации.



Для чего нужно страхование

В повседневной жизни человек постоянно сталкивается с риском и опасностями: можно попасть в автомобильную аварию, заболеть, получить травму, потерять имущество, случайно нанести ущерб имуществу другого человека, стать жертвой угона машины. Возможность наступления этих неприятностей называется риском. Научиться управлять риском — значит обезопасить себя. Некоторые риски можно застраховать, то есть договориться со страховой

компанией, что при наступлении страхового случая компания возместит понесенный ущерб. Возмещение производится на основании страхового полиса, который выдается при заключении договора страхования. Если страховой случай не произошел, взносы не возвращаются, а идут на возмещение ущерба другим пострадавшим или образуют прибыль страховой компании.

Что страховать в первую очередь

Главный принцип страхования — страховать от рисков, которые могут разорить (риски с максимальной величиной ущерба). Частота и вероятность рисков — важный фактор, но величина ущерба важнее.

В страховании обычно выделяют три

наиболее важных объекта защиты: жизнь, имущество, ответственность.

Если средств недостаточно и купить все виды страхования не удастся, то лучше сделать выбор в пользу страхования ответственности.

Как и для чего страховать жизнь

Страхование жизни — это длительный договор, по которому человек регулярно (например, ежемесячно) платит страховой компании деньги — страховые взносы. Компания обязуется произвести выплату либо в случае смерти застрахованного в пользу наследников, либо ему самому по достижении

возраста (даты), определенного в договоре. В результате к моменту наступления страхового случая накапливается значительная сумма. Это так называемое накопительное страхование жизни.

Как и для чего страховать имущество



В страховании имущества наиболее распространено страхование жилья и страхование автомобилей.

Страхование жилья

Если квартира или дом были застрахованы и произошло стихийное бедствие, кража, пожар или другая неприятность, страховая компания возместит пострадавшим стоимость ущерба. Этих денег должно хватить на ремонт или покупку нового дома, квартиры или утраченного имущества.

Чем выше стоимость страхового полиса, тем шире круг возможных нежелательных событий, от которых он защищает, и тем больше сумма, которую получит страхователь.

Страхование автомобилей

Полис страхования автомобиля называется автокаска (лат. *casco* — борт транспортного средства). Страховая компания возмещает стоимость

похищенного автомобиля или оплачивает ремонт, если автомобиль пострадал в аварии.

Как и для чего страховать ответственность

Владеть имуществом — квартирой, машиной — означает нести ответственность за его использование. И за тот ущерб, который при этом может быть нанесен окружающим (например, если машина попала в аварию и по вине водителя пострадали другие автомобилисты или если сломавшаяся стиральная машина затопила квартиру

соседей). Именно такие риски можно застраховать.

При страховании ответственности человек сначала платит деньги страховой компании, а потом, если понадобится, она возмещает ущерб людям, которые пострадали по его вине.

Страхование автогражданской ответственности

В России, как и почти во всех странах мира, существует **обязательное** страхование автогражданской ответственности — ОСАГО, и любой владелец автомобиля обязан купить такой страховой полис. Без этого обязательного полиса нельзя пользоваться автомобилем. Полис защищает владельца от необходимости возмещать ущерб за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пострадавших от его автомобиля в результате ДТП. Этот ущерб вместо виновника аварии возмещает страховая компания.

Полис ОСАГО покрывает только установленную законом сумму ущерба. Если ущерб больше, виновнику ДТП придется платить самому, и сумма выплат может его разорить. Осторожные и предусмотрительные автовладельцы помимо обязательного ОСАГО приобретают **добровольное** — ДСАГО. В этом виде страхования по договоренности с компанией можно установить высокий лимит ответственности — сумма компенсации может составлять более миллиона рублей.

Страхование гражданской ответственности

Страховать также можно и ответственность по владению другим имуществом: например, квартирой. Каждый

имеет право застраховаться от ущерба, который случайно может быть нанесен соседям.

С помощью страхования нельзя нажиться

Если выяснится, что клиент страховой компании нанес ущерб себе или своему имуществу преднамеренно, то он лишается прав на любые компенсации.

Подозрительные случаи всегда тщательно расследуются, а мошенников наказывают.



Правила финансовой безопасности

- 1 Договор нужно прочесть, понять и только потом подписать. Важные вещи часто пишутся мелким шрифтом.
- 2 Нужно сравнивать предложения разных финансовых организаций.
- 3 Если выгоды предложения одной из финансовых организаций слишком очевидны — выяснять сопутствующие расходы.
- 4 Сообщать финансовой организации только правдивые персональные данные и обновлять их при необходимости.
- 5 Персональные данные (ФИО, кодовые слова, телефоны и адреса, паспортные данные) можно сообщать только сотруднику финансовой организации в офисе, по телефону данной организации или в интернете на защищенных сайтах.
- 6 Если возникли сложности с исполнением своих обязательств, нужно сразу обращаться в финансовую организацию.
- 7 Если финансовая организация нарушает обязательства по договору — нужно обратиться к юристам и идти в суд, а также направить жалобы в государственные органы, которые контролируют финансовые организации (Банк России) и защищают права их клиентов (Роспотребнадзор).

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

- > юридические консультации
- > проведение проверок
- > требование к финансовой организации об устранении нарушений
- > представление интересов потребителя в суде

Банк России www.cbr.ru

- > проведение проверок
- > требование к финансовой организации об устранении нарушений

Потребительские организации

- > юридические консультации
- > представление интересов потребителя в суде

АСВ (Агентство по страхованию вкладов) www.asv.org.ru

- > реализация процедуры банкротства банков
- > страховые возмещения по вкладам

Финансовый омбудсмен (уполномоченный) finomb@arb.ru

- > досудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Суд по месту жительства

- > установление факта нарушения закона или договора
- > взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

ФАС (Федеральная антимонопольная служба) www.fas.gov.ru

- > пресечение недобросовестной рекламы

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- > консультирование и судебная защита

hochumoguзнаю.рф



Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.