

## ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Роспотребнадзор [www.rosпотребнадзор.ru](http://www.rosпотребнадзор.ru)

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

Банк России [www.cbr.ru](http://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](http://www.asv.org.ru)

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



Финансовый омбудсмен (уполномоченный) [finomb@arfb.ru](mailto:finomb@arfb.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](http://www.fas.gov.ru)

- > пресечение недобросовестной рекламы

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- > консультирование и судебная защита

[hochumoguзнаю.рф](http://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.

## Вклад всегда можно забрать

Вклад, открытый на определенный срок, в договоре (сумма потери на процентах в любое время можно забрать по требованию<sup>1</sup> вкладчика. При этом вкладчик недополучит проценты, указанные в любом договоре). Однако банк может предложить тем, кто согласен заключить дополнительные сделки, более выгодные условия.

## Тайна вклада охраняется законом

Сведения о вкладе и обо всех операциях по банковскому вкладу и банковскому счету согласно закону<sup>2</sup> являются банковской тайной. Ее разглашение запрещено, кроме случаев, предусмотренных законом (сведения могут быть переданы только в бюро кредитных историй и в государственные органы, ведущие расследования). Если банковская тайна нарушена, вкладчик, опираясь на закон<sup>3</sup>, имеет право требовать компенсации.

## Сравнение сберегательных услуг

Банковская услуга	Доходность уровень процентов	Надежность госгарантия до 1 400 000 руб.	Ликвидность возможность изъять или обналичить средства
Срочный вклад	Высокая	Высокая	Средняя*
Вклад до востребования	Очень низкая	Высокая	Высокая**
Банковский счет	Очень низкая	Высокая	Высокая**
Именной сберегательный сертификат	Высокая	Высокая	Средняя*
Сберегательный сертификат на предъявителя	Самая высокая	Гарантии нет	Низкая (возможны сложности)

\* С понижением еще не начисленных процентов до уровня ставки по вкладам до востребования.

\*\* Моментально и без потерь.

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 834, 859.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», ст. 26.

<sup>3</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 857.

## Банк не вправе навязывать услуги

По закону<sup>1</sup> при открытии вклада или счета банк не имеет права требовать от вкладчиков заключения дополнительных сделок (например, договоров страхования). Однако банк может предложить тем, кто согласен заключить дополнительные сделки, более выгодные условия.

## Банк может прекратить работу

Банк, в котором был открыт счет (вклад), может ликвидировать отделение (филиал) или лишиться лицензии (обанкротиться).

Если закрывается отделение или филиал, то все вопросы можно решить в любом другом отделении этого банка.

Если у банка отозвана лицензия или введен мораторий на выполнение им требований кредиторов (страховой случай

## Действия вкладчика при наступлении страхового случая по закону о страховании вкладов

- 1 Обратиться в Агентство по страхованию вкладов (АСВ). Это нужно сделать до завершения процедуры банкротства банка. АСВ может перенаправить в банк-агент.
- 2 Лично, через доверенное лицо или по почте представить в АСВ (или в банк-агент) два документа:
  - > заявление по форме, определенной АСВ (необходимо указать, каким способом должно быть выплачено возмещение — наличными или переводом на банковский счет);
  - > копия удостоверения личности, на основании которого был заключен договор с банком.
- 3 Получить выписку из реестра обязательств банка перед вкладчиками с указанием размера возмещения.
- 4 Получить возмещение по вкладу (счету). В течение трех дней со дня представления документов, но не ранее 14 дней со дня наступления страхового случая выплачивается возмещение до 1 400 000 рублей.
- 5 Получить остальную часть своих средств, если сумма вклада превышала 1 400 000 рублей, в ходе последующих стадий процедуры банкротства банка.

<sup>1</sup> Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16 п. 2.

## Выбрать вклад

Необходимо сравнить предложения нескольких надежных банков по ключевым параметрам и выбрать наиболее выгодное.

### Параметры выбора вклада

Размер процентной ставки и срок вклада	Предпочтителен максимальный процент на срок, в течение которого вкладчик готов обходиться без суммы вклада
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, что вклад не потребуется до окончания срока
Условия досрочного закрытия вклада (полного или частичного)	Должны быть как можно проще
Пополнение вклада в течение срока действия договора	Удобно в случае возникновения возможности пополнить вклад. Но такая опция снижает ставку процента при прочих равных условиях
Размер сборов за дополнительные услуги (комиссионных и пр.)	Чем меньше, тем выгоднее

КСТАТИ

Чем больше сумма и дольше срок вклада, тем выше процентная ставка.



## Управлять вкладом

Необходимо следить за рыночной ситуацией. Банковский вклад может обесцениться в случае высокой инфляции.

Срочные вклады имеют смысл открывать на относительно небольшие сроки (1–3 года), по истечении которых можно пересмотреть условия<sup>1</sup>.

Не стоит долго хранить значительные суммы на банковском счете и на вкладе

до востребования. Это целесообразно в двух случаях:

- > если они понадобятся в течение месяца;
- > если это небольшой запас на всякий случай (не выше дохода за один месяц).



Банки также предлагают другие формы сбережений, иногда более доходные, но при этом также и более рискованные. Например, сберегательные сертификаты. Это ценная бумага, удостоверяющая право ее держателя

на получение по окончании установленного срока определенной суммы вклада и оговоренных процентов. Сберегательный сертификат можно дарить, передавать по наследству или использовать как залог по кредиту.

Существует два типа сберегательных сертификатов: **именной** и **на предъявителя**.

**Именные** считаются полноценными вкладами физических лиц и входят в систему страхования вкладов. В случае банкротства банка владельцы именных сертификатов получают страховую выплату в размере до 1 400 000 рублей.

**На предъявителя** — самый распространенный вид сберегательного сертификата. Сертификаты такого типа не участвуют в государственной системе страхования вкладов физических лиц, и на них не распространяется государственная гарантия. Их владельцы получают свои деньги лишь в рамках процедуры банкротства банка наравне с вкладчиками, чьи вложения превышали 1 400 000 рублей.

Если сберегательный сертификат на предъявителя потерян, украден или испорчен, доступ к деньгам невозможен. Это ценная бумага на предъявителя, и ни в каких документах не зафиксировано, кому она была продана.

<sup>1</sup> Зачастую проценты, выплачиваемые по срочному вкладу, после истечения оговоренного срока снижаются до уровня выплат вклада до востребования. Лучше всего забрать вклад или сделать новый. Если в договоре есть условие, по которому проценты по срочному вкладу могут быть снижены банком в одностороннем порядке, это условие недействительно. Размер процентов может быть уменьшен только в случаях, предусмотренных законом.

## Выбрать вклад

Необходимо сравнить предложения нескольких надежных банков по ключевым параметрам и выбрать наиболее выгодное.

### Параметры выбора вклада

Размер процентной ставки и срок вклада	Предпочтителен максимальный процент на срок, в течение которого вкладчик готов обходиться без суммы вклада
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, что вклад не потребуется до окончания срока
Условия досрочного закрытия вклада (полного или частичного)	Должны быть как можно проще
Пополнение вклада в течение срока действия договора	Удобно в случае возникновения возможности пополнить вклад. Но такая опция снижает ставку процента при прочих равных условиях
Размер сборов за дополнительные услуги (комиссионных и пр.)	Чем меньше, тем выгоднее

КСТАТИ

Чем больше сумма и дольше срок вклада, тем выше процентная ставка.



## Управлять вкладом

Необходимо следить за рыночной ситуацией. Банковский вклад может обесцениться в случае высокой инфляции.

Срочные вклады имеют смысл открывать на относительно небольшие сроки (1–3 года), по истечении которых можно пересмотреть условия<sup>1</sup>.

Не стоит долго хранить значительные суммы на банковском счете и на вкладе

до востребования. Это целесообразно в двух случаях:

- > если они понадобятся в течение месяца;
- > если это небольшой запас на всякий случай (не выше дохода за один месяц).



Банки также предлагают другие формы сбережений, иногда более доходные, но при этом также и более рискованные. Например, сберегательные сертификаты. Это ценная бумага, удостоверяющая право ее держателя

на получение по окончании установленного срока определенной суммы вклада и оговоренных процентов. Сберегательный сертификат можно дарить, передавать по наследству или использовать как залог по кредиту.

Существует два типа сберегательных сертификатов: **именной** и **на предъявителя**.

**Именные** считаются полноценными вкладами физических лиц и входят в систему страхования вкладов. В случае банкротства банка владельцы именных сертификатов получают страховую выплату в размере до 1 400 000 рублей.

**На предъявителя** — самый распространенный вид сберегательного сертификата. Сертификаты такого типа не участвуют в государственной системе страхования вкладов физических лиц, и на них не распространяется государственная гарантия. Их владельцы получают свои деньги лишь в рамках процедуры банкротства банка наравне с вкладчиками, чьи вложения превышали 1 400 000 рублей.

Если сберегательный сертификат на предъявителя потерян, украден или испорчен, доступ к деньгам невозможен. Это ценная бумага на предъявителя, и ни в каких документах не зафиксировано, кому она была продана.

<sup>1</sup> Зачастую проценты, выплачиваемые по срочному вкладу, после истечения оговоренного срока снижаются до уровня выплат вклада до востребования. Лучше всего забрать вклад или сделать новый. Если в договоре есть условие, по которому проценты по срочному вкладу могут быть снижены банком в одностороннем порядке, это условие недействительно. Размер процентов может быть уменьшен только в случаях, предусмотренных законом.

**Банковский вклад (депозит)** — это деньги вкладчика, временно переданные банку с целью их хранения и получения процентного дохода.

Основные типы вкладов:

**срочный вклад** — вложение денег

на установленный договором срок;

**вклад до востребования** — вложение денег на неопределенный срок с возможностью забрать их в любой момент.

**Банковский счет** — это безналичный «кошелек», предоставляемый клиенту банком. Банк обязуется принимать и зачислять на счет клиента денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и списании денег со счета и проведении других операций.

Счетом можно управлять с помощью банковской карты.

Права и обязанности сторон по договорам банковского вклада и банковского счета регулируются положениями Гражданского кодекса Российской Федерации (гл. 44–45).

**Разновидность срочного вклада** — пополняемый вклад. Подразумевает возможность внесения дополнительных средств. Сочетает черты депозита и банковского счета. При заключении договора стоит уточнить, — насколько свободно вкладчик может распоряжаться своими средствами, помещенными на пополняемый вклад.

## Выбрать банк

Первый шаг при выборе банка — убедиться, что он является участником государственной системы страхования вкладов (на сайте Банка России или Агентства по страхованию вкладов — АСВ). По закону о страховании вкладов<sup>1</sup> государство возместит вкладчику его потери, если произойдет страховой случай: у банка отзовут лицензию или Банком России будет введен мораторий на выполнение требований кредиторов

банка (то есть банк не выполнит обязательства перед вкладчиком).

Государственная гарантия распространяется только на вклады и счета суммой до 1 400 000 рублей (в том числе причитающиеся на дату отзыва лицензии проценты по вкладам). Возмещения не суммируются, если вклады сделаны в одном банке. Поэтому деньги лучше размещать в разных<sup>2</sup> банках.

### Параметры выбора банка

Наличие лицензии на осуществление банковских операций

Можно проверить на сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Высокий рейтинг банка

Рейтинги международных агентств Fitch Ratings, S&P и Moody's.

Рейтинги российских рейтинговых агентств (например, «Эксперт-РА»).

Обобщенную аналитическую информацию о рейтингах можно найти на сайте [www.banki.ru/banks/ratings](http://www.banki.ru/banks/ratings)

Отзывы, мнения, жалобы клиентов и «народные рейтинги» банков можно найти на банковских интернет-порталах и специализированных интернет-форумах: например, [www.banki.ru/services/responses](http://www.banki.ru/services/responses)

Положительные отзывы клиентов

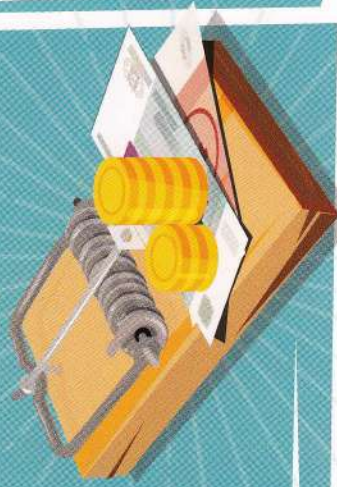


**Высокие проценты — это риск.** Чем выше проценты, которые предлагает банк, тем более рискованные операции он собирается проводить. Поэтому необходимо оценить, действительно ли оправдан риск вложения средств.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

<sup>2</sup> Подробно о системе страхования вкладов — на сайте АСВ [www.asv.org.ru](http://www.asv.org.ru)

# КАК ОТЛИЧИТЬ ФИНАНСОВУЮ ПИРАМИДУ



Финансовых инструментов на рынке очень много, и все они различаются по доходности и надежности. Если финансовая организация предлагает вам «выгодно» вложить деньги — будьте осторожны! Умейте распознавать финансовую пирамиду. Обращайте внимание на распространённые признаки финансовой пирамиды:

1. Обещание высокой доходности, в несколько раз превышающей рыночный уровень.
2. Отсутствие собственных основных средств и других дорогостоящих активов.
3. Отсутствие лицензии ФСФР или Банка России на привлечение денежных средств.
4. Массовая реклама в СМИ и в интернете с обещанием высокой доходности.
5. Отсутствие какой-либо информации о финансовом положении организации и стратегии инвестирования.

# КТО ЗАЩИТИТ ВАШИ ПРАВА?

## РОСПОТРЕБНАДЗОР

[www.gosпотребнадzor.ru/feedback/new.php](http://www.gosпотребнадzor.ru/feedback/new.php)

В эту Службу можно обратиться с заявлением или жалобой на действия организаций, оказывающих финансовые услуги.

## БАНК РОССИИ

[www.cbr.ru/Reserption/](http://www.cbr.ru/Reserption/)

При Банке России действует Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

## АГЕНТСТВО ПО СТРАХОВАНИЮ ВКЛАДОВ

[www.asv.org.ru/contacts](http://www.asv.org.ru/contacts)

Агентство осуществляет ликвидацию и банкротство банков, выплачивает страховые возмещения по вкладам.

## ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА

[www.fas.gov.ru/contacts/contact-info](http://www.fas.gov.ru/contacts/contact-info)

Пресекает недобросовестную рекламу и обман потребителей.

## ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН

[www.arb.ru/b2c/abuse](http://www.arb.ru/b2c/abuse)

Рассматривает обращения и жалобы граждан по факту ненадлежащего оказания финансовых услуг.

**ВО ВСЕ ЭТИ СТРУКТУРЫ, МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ ЧЕРЕЗ САЙТ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ФАКСУ ИЛИ ПОДАВ ЗАЯВЛЕНИЕ ЛИЧНО.**

## СУД

При споре с организациями, оказывающими финансовые услуги, можно обратиться в суд по месту жительства.

Заявление можно подать лично, а также через представителя с доверенностью или по почте — заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении.

Буклет подготовлен в рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

[вашифинансы.рф](http://вашифинансы.рф)

**ЗАЩИТИ  
СВОЙ  
КОШЕЛЕК!**

ВСЕРОССИЙСКАЯ  
**НЕДЕЛЯ  
СБЕРЕЖЕНИЙ**  
2016

**НАУЧИТЬСЯ ОСНОВАМ  
ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

# КРЕДИТНАЯ НАГРУЗКА

В законе «О потребительском кредите (займе)» отмечено: если платежи по всем кредитам превышают 50% дохода заемщика, есть риск неисполнения обязательств и применения штрафных санкций.



Когда платежи по кредитам слишком большие, любая неприятность (потеря работы, болезнь и т.д.) может привести к просрочке и неконтролируемому росту долгов из-за начисления штрафов и пени, а в итоге — к вынужденной распродаже имущества или банкротству.

## БЕРЕГИТЕ И СОХРАНЯЙТЕ СВОЙ ДОСТАТОК, СЛЕДУЯ ПРОСТЫМ ПРАВИЛАМ:



Перед тем как взять кредит, оцените, действительно ли вы в нем нуждаетесь.



Если вы приняли решение взять кредит, спланируйте ежемесячные выплаты: когда у вас бывают денежные поступления, когда происходят другие регулярные платежи — хватит ли у вас средств на каждый день.



Рассчитывая свой доход, вычитайте из него постоянные траты: налоги, оплату жилья, коммунальные выплаты, покупку лекарств, оплату обучения и т.д.



Оцените свои денежные запасы, имущество и страховку: хватит ли их, чтобы при необходимости покрыть кредит и обеспечить ваши траты минимум в течение трех месяцев.



Не рискуйте: всегда берите кредит только в той валюте, в которой получаете основной доход.



Старайтесь, чтобы выплаты по кредитам не превышали 30% доходов, так как платежи более 50% доходов уже будут критическими.

# БЕЗОПАСНОСТЬ ИНТЕРНЕТ-ПЛАТЕЖЕЙ



**1.** Мошенники могут маскироваться под банк, выведывая ваши данные по телефону, электронной почте или SMS. Никогда не сообщайте в ответ кодовые слова, роли или три цифры с оборотной стороны банковской карты. При наличии сомнений срочно свяжитесь с вашим банком по телефону, указанному на банковской карте или на официальном сайте банка.

**2.**

Всегда проверяйте подлинность сайта, на котором проводите платежи: его адрес должен быть написан абсолютно точно, начинаться с букв «https», и в начале адресной строки должен быть значок в виде замка.

**3.**

Никогда и никому — даже сотруднику банка, не сообщайте пин-коды или коды подтверждения, приходящие по SMS.

**4.**

Для онлайн-платежей пользуйтесь только проверенными устройствами (компьютерами, планшетами, смартфонами). Желательно — только своими, а не общественными. Используйте дополнительную карту с лимитом расходов.

**5.**

Никогда не осуществляйте онлайн-платежи, используя общественные сети wi-fi. Отдайте предпочтение доверенным сетям или мобильному интернету.

**6.**

Если вам пришло уведомление об операции, которую вы не совершали, у вас есть 24 часа, чтобы уведомить об этом банк и опротестовать ее.

# КТО ЗАЩИТИТ ВАШИ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ?

**РОСПОТРЕБНАДЗОР**  
[www.gospotrebnadzor.ru](http://www.gospotrebnadzor.ru)

С сайта ведомства можно отправить обращение или жалобу на действия финансовых организаций.

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Ответственное подразделение регулятора – Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров. На сайте можно найти полезную информацию о пользовании финансовыми услугами.

**СОЮЗ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ  
УСЛУГ**  
[www.fipotrebsouz.ru](http://www.fipotrebsouz.ru)

Финпотребсоюз специализируется исключительно на финансовых рынках. На сайте есть форма отправки вопроса, на который вам ответят профессиональные юристы.

Буклет подготовлен в рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

[вашифинансы.рф](http://вашифинансы.рф)



Агрессивная реклама в любой форме или личное давление со стороны продавца – это повод отказаться от товара или услуги.



Не поддавайтесь на рекламу «легких и быстрых денег»: сверхходимость или обещание вознаграждения за приведенных клиентов – признаки финансового мошенничества.



Внимательно читайте любой договор, особенно касающийся финансов.

НЕДЕЛЯ  
ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ  
ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

## ЗАЩИТИ СВОЙ КОШЕЛЕК!

ПРАВИЛА ЛИЧНОЙ  
ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

  
Дружи  
с финансами  
Министерство финансов России