Овердрафт необходимо погашать полностью

При погашении задолженности по овердрафту необходимо убедиться, что это сделано в полном объеме и не осталось каких-либо незначительных сумм и непогашенных процентов за пользование овердрафтом.

Схема пользования картой с овердрафтом

Держатель карты воспользовался лимитом овердрафта на 1000 руб.



Затем он получил зарплату 10 000 руб. и обналичил из них 9000 руб. Оставив на счете 1000 руб., он решил, что долг полностью погашен.



Однако кроме основной суммы долга надо погасить начисленные на нее проценты. Если не сделать этого сразу, на них будут начислены новые проценты — так изначально небольшая сумма долга может вырасти.

Три способа избежать непогашенного остатка

1. Регулярно запрашивать в банке сведения о долге и всех операциях по счету, включая выплату процентов; желательно подключить услугу SMS-уведомлений.
2. Не снимать средства с карты полностью.
3. Не пользоваться овердрафтом.

Правила безопасного пользования картой

1. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
2. Если карта оформляется на работе, выбрать кодовое слово самостоятельно.
3. Желательно подключить SMS-уведомления.
4. Сообщать банку актуальные контактные данные.
5. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной карты и на проверенных сайтах.
6. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг, и на подозрительные устройства или накладки в местах использования карты и ввода PIN-кода.
7. Незамедлительно сообщить в банк, если карта потеряна, скомпрометирована, или с нее без согласия держателя списаны деньги.
8. Если карта была выдана на работе, после увольнения обратиться в банк и выяснить условия ее дальнейшего обслуживания.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

дебетовая карта



хочу расплачиваться картой

могу оформить дебетовую карту

знаю

- как контролировать остаток средств на карте
- овердрафт нужно погашать
- правила безопасного пользования картой

Дебетовая карта – это банковская карта, привязанная к счету, на котором размещены собственные средства держателя карты.

Средства на счетах дебетовых карт (в том числе зарплатных) гарантируются государством по закону о страховании вкладов[1].

Основные виды дебетовых карт:

- **без разрешенного овердрафта;**
- **с разрешенным овердрафтом.**

Овердрафт – это краткосрочное кредитование счета, погашаемое из поступающих на него сумм. Овердрафт позволяет потратить или снять сумму, превосходящую остаток собственных средств на счете, к которому привязана карта. За пользование овердрафтом взимается плата согласно договору.

Банк обязан информировать потребителя обо всех операциях по карте[2]. 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.
Если уведомление поступит позже, то вернуть деньги будет гораздо сложнее.

Условия использования овердрафта

Пользователю карты необходимо знать:

1. позволяет ли карта использовать овердрафт;
2. какой может быть максимальная сумма возможной задолженности, т. е. размер овердрафта (если речь идет о дебетовой зарплатной карте, обычно он соответствует заработной плате за месяц);
3. включается ли овердрафт в доступный остаток средств на счете, когда банк сообщает о нем в виде справки, SMS-сообщения или выписки в банкомате. Возможны два варианта:

Первый вариант



Овердрафт включен в доступный остаток. В этом случае, чтобы держатель карты не стал должником, доступный остаток на счете должен быть не меньше, чем размер овердрафта.

Второй вариант



Овердрафт не включен в доступный остаток. В этом случае доступный остаток будет отрицательным, если держатель карты использовал овердрафт.

[1] Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
[2] Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9.

Сравнение с кредитной картой

Дебетовая карта с овердрафтом во многом похожа на кредитную карту – обе позволяют использовать заемные средства.

	Дебетовая карта с овердрафтом	Кредитная карта
Льготный (беспроцентный) период кредитования	Не предусмотрен	Предусмотрен (обычно около двух месяцев)
Лимит кредитования	Как правило, не выше уровня среднемесячных поступлений	Может быть достаточно высоким, если раньше по карте был большой оборот
Комиссия за снятие наличных в банкомате своего банка	Обычно нет	Есть (до 3–4% от снятой суммы или фиксированная, например, 100 рублей)

Увеличение суммы собственных средств на карте или лимита овердрафта необходимо отслеживать.

Если остаток доступных средств по карте внезапно вырос, а вы не ожидаете поступлений, следует попросить в банке объяснения.

Без согласия держателя карты банк не может предоставить овердрафт или увеличить его лимит. Это дополнительная услуга, и ее условия должны быть прописаны в договоре.

Государственная гарантия распространяется только на вклады суммой до 1,4 млн рублей в одном банке. Поэтому суммы, превышающие эту, лучше размещать в разных банках. Подробная информация о государственном страховании вкладов — на сайте АСВ **www.asv.org.ru**

Управление вкладом

Срочный вклад стоит открывать на относительно небольшой срок (1–3 года) и пересматривать условия после его окончания. Нежелательно долго хранить значительные суммы на банковском счете и на вкладе до востребования.

Вклад можно забрать в любой момент. Открытый на определенный срок вклад в любое время можно забрать по требованию[1] вкладчика, но с потерей процентов (в зависимости от условий договора). При отказе банка можно жаловаться в Банк России.

Статистика

По данным Банка России на 1 ноября 2017 года вклады физических лиц в российских банках в совокупности составили почти 25 трлн рублей. Это в 1.5 раза больше запланированных на 2017 год расходов федерально бюджета. В среднем на одного гражданина (с учетом младенцев) приходится около 170 тыс. рублей банковских вкладов.

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 834, 859.

Что делать при отзыве лицензии у банка для получения возмещения

1. Обратиться в Агентство по страхованию вкладов (АСВ) до завершения процедуры банкротства банка.
2. Лично, через доверенное лицо или по почте представить в АСВ (или в банк-агент) необходимые документы.
3. Получить выписку из реестра обязательств банка перед вкладчиками с указанием размера возмещения.
4. Получить возмещение по вкладу (счету) в размере до 1,4 млн рублей в установленный законом срок.
5. Получить остальную часть (при наличии) в ходе процедуры банкротства банка.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

банковский вклад и счет



знаю

- как выбрать надежный банк
- вклад до 1,4 млн рублей гарантируется государством
- вклад можно забрать в любой момент
- высокие проценты — высокие риски

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

Основные типы вкладов:
срочный – вложение денег на установленный договором срок;
до востребования — вложение денег на неопределенный срок с возможностью забрать их в любой момент.

Разновидность срочного вклада — пополняемый. 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.

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.**

Выбор банка

Банк должен быть участником государственной системы страхования вкладов[1].

Параметры выбора банка

Наличие лицензии на осуществление банковских операций	Проверить на сайте Банка России **www.cbr.ru**
Высокий рейтинг банка	Рейтинги международных и российских рейтинговых агентств. 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**

При открытии вклада или счета банк по закону[2] не имеет права требовать заключения дополнительных сделок.

Процентная ставка зависит от суммы и срока вклада. Как правило, данные о зависимости ставки от суммы вклада представлены в виде таблицы. Внимательно изучите ее, принимая решение, т.к. политика привлечения депозитов у каждого банка своя и может изменяться со временем.

[1] Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
[2] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16 п. 2.

Выбор вклада

Следует сравнить предложения разных 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 изъять до окончания срока
Условия досрочного закрытия депозита (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 снизит ставку процента при прочих равных условиях
Размер сборов за дополнительные услуги (комиссионных и пр.)	Чем меньше, тем выгоднее

Сберегательный сертификат — это ценная бумага, удостоверяющая право ее держателя на получение по окончании установленного срока определенной суммы вклада и оговоренных процентов. Его можно дарить, передавать по наследству, использовать как залог по кредиту. Существует два типа: именной сберегательный сертификат, и на предъявителя. На именные сертификаты распространяются гарантии государственной системы страхования вкладов, на сертификаты на предъявителя — нет.

Овердрафт необходимо погашать полностью

При погашении задолженности по овердрафту необходимо убедиться, что это сделано в полном объеме и не осталось каких-либо незначительных сумм и непогашенных процентов за пользование овердрафтом.

Схема пользования картой с овердрафтом

Держатель карты воспользовался лимитом овердрафта на 1000 руб.



Затем он получил зарплату 10 000 руб. и обналичил из них 9000 руб. Оставив на счете 1000 руб., он решил, что долг полностью погашен.



Однако кроме основной суммы долга надо погасить начисленные на нее проценты. Если не сделать этого сразу, на них будут начислены новые проценты — так изначально небольшая сумма долга может вырасти.

Три способа избежать непогашенного остатка

1. Регулярно запрашивать в банке сведения о долге и всех операциях по счету, включая выплату процентов; желательно подключить услугу SMS-уведомлений.
2. Не снимать средства с карты полностью.
3. Не пользоваться овердрафтом.

Правила безопасного пользования картой

1. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
2. Если карта оформляется на работе, выбрать кодовое слово самостоятельно.
3. Желательно подключить SMS-уведомления.
4. Сообщать банку актуальные контактные данные.
5. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной карты и на проверенных сайтах.
6. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг, и на подозрительные устройства или накладки в местах использования карты и ввода PIN-кода.
7. Незамедлительно сообщить в банк, если карта потеряна, скомпрометирована, или с нее без согласия держателя списаны деньги.
8. Если карта была выдана на работе, после увольнения обратиться в банк и выяснить условия ее дальнейшего обслуживания.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

дебетовая карта



хочу расплачиваться картой

могу оформить дебетовую карту

знаю

- как контролировать остаток средств на карте
- овердрафт нужно погашать
- правила безопасного пользования картой

Дебетовая карта – это банковская карта, привязанная к счету, на котором размещены собственные средства держателя карты.

Средства на счетах дебетовых карт (в том числе зарплатных) гарантируются государством по закону о страховании вкладов[1].

Основные виды дебетовых карт:

- **без разрешенного овердрафта;**
- **с разрешенным овердрафтом.**

Овердрафт – это краткосрочное кредитование счета, погашаемое из поступающих на него сумм. Овердрафт позволяет потратить или снять сумму, превосходящую остаток собственных средств на счете, к которому привязана карта. За пользование овердрафтом взимается плата согласно договору.

Банк обязан информировать потребителя обо всех операциях по карте[2]. 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.
Если уведомление поступит позже, то вернуть деньги будет гораздо сложнее.

Условия использования овердрафта

Пользователю карты необходимо знать:

1. позволяет ли карта использовать овердрафт;
2. какой может быть максимальная сумма возможной задолженности, т. е. размер овердрафта (если речь идет о дебетовой зарплатной карте, обычно он соответствует заработной плате за месяц);
3. включается ли овердрафт в доступный остаток средств на счете, когда банк сообщает о нем в виде справки, SMS-сообщения или выписки в банкомате. Возможны два варианта:

Первый вариант



Овердрафт включен в доступный остаток. В этом случае, чтобы держатель карты не стал должником, доступный остаток на счете должен быть не меньше, чем размер овердрафта.

Второй вариант



Овердрафт не включен в доступный остаток. В этом случае доступный остаток будет отрицательным, если держатель карты использовал овердрафт.

[1] Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
[2] Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9.

Сравнение с кредитной картой

Дебетовая карта с овердрафтом во многом похожа на кредитную карту – обе позволяют использовать заемные средства.

	Дебетовая карта с овердрафтом	Кредитная карта
Льготный (беспроцентный) период кредитования	Не предусмотрен	Предусмотрен (обычно около двух месяцев)
Лимит кредитования	Как правило, не выше уровня среднемесячных поступлений	Может быть достаточно высоким, если раньше по карте был большой оборот
Комиссия за снятие наличных в банкомате своего банка	Обычно нет	Есть (до 3–4% от снятой суммы или фиксированная, например, 100 рублей)

Увеличение суммы собственных средств на карте или лимита овердрафта необходимо отслеживать.

Если остаток доступных средств по карте внезапно вырос, а вы не ожидаете поступлений, следует попросить в банке объяснения.

Без согласия держателя карты банк не может предоставить овердрафт или увеличить его лимит. Это дополнительная услуга, и ее условия должны быть прописаны в договоре.

Государственная гарантия распространяется только на вклады суммой до 1,4 млн рублей в одном банке. Поэтому суммы, превышающие эту, лучше размещать в разных банках. Подробная информация о государственном страховании вкладов — на сайте АСВ **www.asv.org.ru**

Управление вкладом

Срочный вклад стоит открывать на относительно небольшой срок (1–3 года) и пересматривать условия после его окончания. Нежелательно долго хранить значительные суммы на банковском счете и на вкладе до востребования.

Вклад можно забрать в любой момент. Открытый на определенный срок вклад в любое время можно забрать по требованию[1] вкладчика, но с потерей процентов (в зависимости от условий договора). При отказе банка можно жаловаться в Банк России.

Статистика

По данным Банка России на 1 ноября 2017 года вклады физических лиц в российских банках в совокупности составили почти 25 трлн рублей. Это в 1.5 раза больше запланированных на 2017 год расходов федерально бюджета. В среднем на одного гражданина (с учетом младенцев) приходится около 170 тыс. рублей банковских вкладов.

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 834, 859.

Что делать при отзыве лицензии у банка для получения возмещения

1. Обратиться в Агентство по страхованию вкладов (АСВ) до завершения процедуры банкротства банка.
2. Лично, через доверенное лицо или по почте представить в АСВ (или в банк-агент) необходимые документы.
3. Получить выписку из реестра обязательств банка перед вкладчиками с указанием размера возмещения.
4. Получить возмещение по вкладу (счету) в размере до 1,4 млн рублей в установленный законом срок.
5. Получить остальную часть (при наличии) в ходе процедуры банкротства банка.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

банковский вклад и счет



знаю

- как выбрать надежный банк
- вклад до 1,4 млн рублей гарантируется государством
- вклад можно забрать в любой момент
- высокие проценты — высокие риски

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

Основные типы вкладов:
срочный – вложение денег на установленный договором срок;
до востребования — вложение денег на неопределенный срок с возможностью забрать их в любой момент.

Разновидность срочного вклада — пополняемый. 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.

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.**

Выбор банка

Банк должен быть участником государственной системы страхования вкладов[1].

Параметры выбора банка

Наличие лицензии на осуществление банковских операций	Проверить на сайте Банка России **www.cbr.ru**
Высокий рейтинг банка	Рейтинги международных и российских рейтинговых агентств. 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**

При открытии вклада или счета банк по закону[2] не имеет права требовать заключения дополнительных сделок.

Процентная ставка зависит от суммы и срока вклада. Как правило, данные о зависимости ставки от суммы вклада представлены в виде таблицы. Внимательно изучите ее, принимая решение, т.к. политика привлечения депозитов у каждого банка своя и может изменяться со временем.

[1] Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
[2] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16 п. 2.

Выбор вклада

Следует сравнить предложения разных 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 изъять до окончания срока
Условия досрочного закрытия депозита (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 снизит ставку процента при прочих равных условиях
Размер сборов за дополнительные услуги (комиссионных и пр.)	Чем меньше, тем выгоднее

Сберегательный сертификат — это ценная бумага, удостоверяющая право ее держателя на получение по окончании установленного срока определенной суммы вклада и оговоренных процентов. Его можно дарить, передавать по наследству, использовать как залог по кредиту. Существует два типа: именной сберегательный сертификат, и на предъявителя. На именные сертификаты распространяются гарантии государственной системы страхования вкладов, на сертификаты на предъявителя — нет.

По закону банк может наложить взыскание на заложенную квартиру несостоятельного должника, даже если это его единственное жилье.

Выбор оптимальных условий страхования

По закону «Об ипотеке (залоге недвижимости)» заемщик обязан страховать в пользу банка только предмет залога (на сумму не ниже суммы ипотечного кредита). Страхование дополнительных рисков – самостоятельное решение заемщика, но оно выгодно и самому заемщику, поскольку защищает его и родственников.

Правила погашения кредита

1. Не допускать просрочек.
2. Контролировать состояние кредита; желательно подключить SMS-уведомления.
3. Сообщать банку актуальные контактные данные.
4. Не прекращать выплаты по кредиту в чрезвычайных ситуациях, о проблемах с оплатой обязательно предупредить банк письменно.
5. Когда кредит погашен – получить от банка письменный документ о его погашении (справку, акт сверки задолженности и т.п.).
6. При отзыве лицензии (банкротстве) банка продолжать выплаты по кредиту, сохранять все квитанции об оплате (информация – на сайте АСВ).

Что делать при потере возможности выплачивать кредит

1. Письменно сообщить в банк о сложившейся ситуации, постараться договориться о новых условиях (реструктуризации долга).
2. Проверить условия договора страхования (если есть) – возможно, это страховой случай.
3. Оценить предложения разных банков по рефинансированию долга – это может быть выгодно.
4. Обратиться за консультацией к юристам и специалистам по защите прав потребителей.
5. В случае отказа банка реструктурировать долг или нарушения им договора – обращаться в Банк России, финансовому омбудсмену, в суд.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

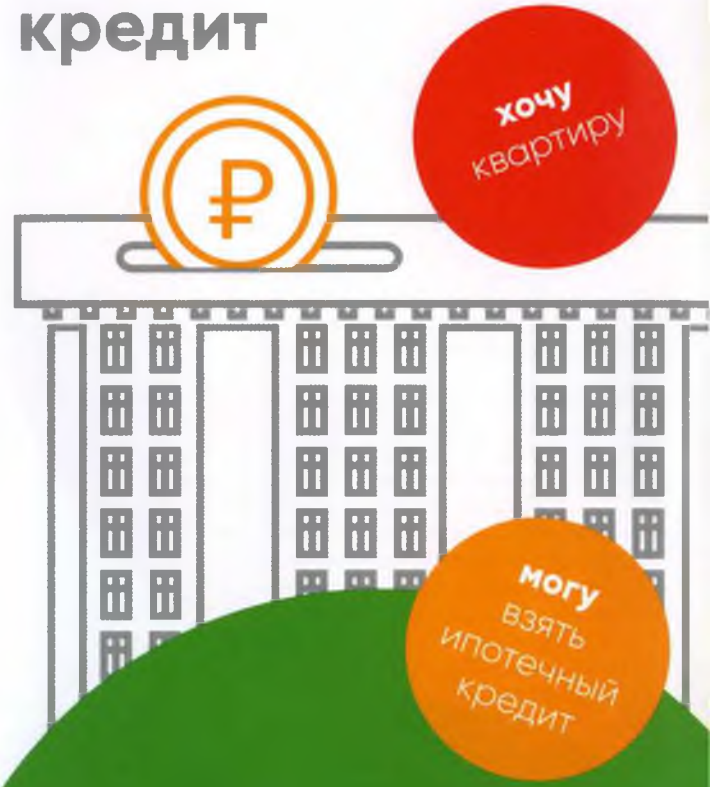
Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

ипотечный кредит



знаю

- свой финансовый план на срок кредита
- квартира в залоге у банка
- полную стоимость кредита
- условия страхования можно выбирать

Ипотечный кредит — это долгосрочный кредит, предоставляемый банком под залог недвижимости.

Ипотека — это публичный залог недвижимого имущества. Ипотека подлежит государственной регистрации и возникает с момента такой регистрации. Все условия применения ипотеки и особенности кредитных договоров, обеспеченных ипотекой, регулируются законом об ипотеке[1] и законом о потребительском кредите (ст. 6.1[2]).

Полная стоимость кредита (ПСК) — это ставка по кредиту в процентах годовых (и в денежном выражении[3]) с учетом всех платежей заемщика по кредиту, связанных с его получением, обслуживанием и возвращением. Полная стоимость ипотечного кредита определяется в соответствии с законом о потребительском кредите[3].

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

[1] Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».
[2] Федеральный закон «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона "Об ипотеке (залоге недвижимости)"» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 05.12.2017 № 378-ФЗ, вступает в силу с 24.06.2018.
[3] Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ.

Банковская оценка «чистоты сделки» — не гарантия: следует дополнительно проверять всю информацию.

Оценка своих возможностей и рисков

Заемщик должен оценить свои возможности ежемесячно погашать кредит на протяжении всего срока договора. Необходимо сформировать финансовый резерв для чрезвычайных ситуаций (потеря работы, болезнь и пр.) не меньше суммы трехмесячного дохода, а также оценить способы снижения возможных рисков (страхование, наличие других активов для реализации в случае необходимости и др.).

Кредит нужно брать в валюте дохода. Главный риск валютного кредита — колебания валютного курса. Чем больше срок кредитования, тем выше риск. С 24.06.2018 банки обязаны включать в договора с заемщиками предупреждение о рисках заемщика, если валюта займа и валюта дохода не совпадают[1].

Ипотечный кредит — это надолго. Следует внимательно изучить условия кредитных договоров разных банков.

[1] Федеральный закон «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона "Об ипотеке (залоге недвижимости)"» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 05.12.2017 № 378-ФЗ, вступает в силу с 24.06.2018

Выбор банка и кредитного предложения

Для выбора выгодного кредита нужно сравнить предложения разных банков по основным параметрам: надежность банка, ставка, ПСК, суммы дополнительных платежей.

От кредита можно отказаться до его получения или вернуть досрочно без санкций со стороны банка.

Условия необходимо изучить до подписания

Понять реальные условия и последствия получения кредита — это ответственность заемщика, а дать заемщику разъяснение терминов и сложной информации — это обязанность кредитора.

При получении ипотечного кредита речь идет фактически о четырех отдельных сделках

Купля-продажа квартиры на кредитные средства	Договор купли-продажи квартиры
Залог (ипотека) купленной квартиры	Договор об ипотеке купленной квартиры, закладная[1] (если предусмотрено)
Получение кредита на покупку квартиры	Кредитный договор или кредитный ипотечный договор, включающий соглашение об ипотеке
Страхование рисков, связанных с кредитом	Договор ипотечного страхования

Заемщик имеет право требовать для предварительного изучения образцы всех документов по сделке, которые он должен будет подписать. Особенное внимание нужно обратить на правила использования заложенной квартиры и наложения взыскания на нее.

[1] Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)», ст. 13.

ОСАГО может защищать недостаточно — рекомендуется дополнительно приобретать ДСАГО

Права страхователя при обращении в суд

Права	ОСАГО	ДСАГО
Обращение в суд по месту жительства и освобождение от госпошлины	Да[1]	Да[1]
Компенсация суммы убытков (страхового возмещения)	Да[2]	Да[1]
Компенсация морального вреда	Да[1]	Да[1]
Пени за каждый день просрочки выплаты (в процентах от суммы страховой выплаты)	1%[2]	3%[1]
Штраф (в процентах от суммы выплаты по суду)	50%[2]	50%[1]
Штраф за каждый день просрочки срока направления отказа (в процентах от страховой суммы)	0,05%[2]	Нет
Право страхователя на изменение первоначально выбранной формы выплаты страхового возмещения (деньги или ремонт) в случае несоблюдения страховщиком сроков осуществления выплаты или проведения ремонта	Да[1]	Да[1]

[1] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16.1.2; закон об ОСАГО, ст. 13-17, 22, 28, 29.
[2] Закон об ОСАГО, ст. 12, 16.1.
[3] Федеральный закон от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», ст. 184.5, 184.9.

Банкротство страховой компании (передача страхового портфеля)

Отказаться или нет от действия договора страхования, нужно решить в течение одного месяца со дня публикации уведомления о передаче портфеля или о банкротстве[3] страховой компании. В случае прекращения договора — получить часть уплаченной страховой премии пропорционально оставшемуся сроку действия договора.

Споры со страховой компанией

В случае невыполнения страховщиком обязательств по договору нужно написать ему претензию. Если реакции нет — обратиться в РСА, Банк России, Роспотребнадзор, суд. Если вы обращаетесь в суд, ознакомьтесь с Постановлением пленума Верховного Суда №58 от 26.12.2017, обобщающим случаи применения судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности автовладельцев.

Компенсации через РСА

Потерпевшие могут получить компенсационные выплаты по полису ОСАГО в РСА в случае, если:

- страховая компания виновника ДТП обанкротилась или у нее отозвали лицензию;
- виновник ДТП неизвестен (в случае причинения вреда здоровью или жизни потерпевшего);
- у виновника ДТП нет полиса ОСАГО (в случае причинения вреда здоровью или жизни потерпевшего).

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

ОСАГО и ДСАГО



знаю

- ОСАГО защищает всех
- полис ОСАГО оформляет страховая компания, имеющая лицензию на это
- компенсационные выплаты по ОСАГО гарантирует РСА

ОСАГО – это обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Страховая компания (страховщик) оплачивает ущерб, нанесенный застрахованным автовладельцем имуществу, жизни, здоровью третьих лиц, пострадавших в происшествии. ОСАГО регулируется специальным законом[1].

ДСАГО – это добровольное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. ДСАГО дает возможность расширить лимит ответственности страховой компании (сверх ОСАГО), в пределах которого возмещается ущерб третьим лицам.

Потребитель имеет право отказаться от ДСАГО в течение 14 календарных дней с момента его заключения и требовать от страховой компании возврата страховой премии[2].

ОСАГО защищает всех

Все, кто пострадал в ДТП (водитель машины, пассажир, пешеход; а в случае гибели пострадавшего – родные, находившиеся на его иждивении), могут требовать от страховой компании возмещения ущерба своему имуществу, жизни и здоровью.

Страховая компания обязана оформить полис ОСАГО

Договор ОСАГО относится к публичным договорам. Это единственный обязательный вид автомобильного страхования. Отказ в страховании ОСАГО не допускается по закону.

Выбор страховой компании

Наличие лицензии	Необходимо проверить на сайте Банка России **www.cbr.ru** или сайте Российского союза автостраховщиков (РСА) **www.autoins.ru**
Высокий рейтинг	Например, по данным рейтингов «РБК-рейтинг», «РИА-Рейтинг», «Эксперт-РА»
Положительные отзывы клиентов	Мнения и жалобы клиентов страховых компаний можно найти на сайтах автолюбителей, общественных организаций по защите прав автострахователей и пр.

Страховая компания не имеет права обусловливать приобретение ОСАГО приобретением других услуг (ДСАГО, автокаско).

Закон о защите прав потребителей распространяется на ДСАГО; на ОСАГО – только в части, не урегулированной Законом об ОСАГО[3].

Правила страхования

Этот документ является неотъемлемой частью договора страхования. Быстро изучить его и понять терминологию сложно, поэтому лучше заранее узнать правила страхования и разобраться в них.

Прямое возмещение ущерба

Потерпевший обращается за возмещением ущерба имуществу в свою страховую компанию в случае, если ущерб нанесен только имуществу или если в ДТП пострадало два и более автомобилей, у водителей которых есть полис ОСАГО.

Европротокол

При оформлении незначительных ДТП можно пользоваться упрощенным оформлением ДТП (так называемым европротоколом) без вызова автоинспекторов. Условия для оформления европротокола[4].

1. Нет пострадавших людей (пострадало только имущество – не более двух автомобилей, застрахованных по ОСАГО).
2. Наличие согласия обоих участников по поводу обстоятельств происшествия.
3. Размер ущерба не превышает 50 000 рублей.
4. Стороны правильно и без ошибок могут заполнить и подписать извещение о ДТП.

Поддельные «пустые» полисы ОСАГО иногда продаются через интернет по невысокой цене. Вне зависимости от того, был ли такой полис приобретен умышленно или случайно, за его использование владелец наказывается по ст. 327 Уголовного кодекса Российской Федерации. Страховую компанию и полис можно проверить на сайте РСА www.autoins.ru.

[1] Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. №40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».
[2] Указание Банка России от 21 августа 2017 г. № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России» от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.09.2017 № 48112).
[3] Федеральный закон от 25. апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», ст. 16.1.2.
[4] Федеральный закон от 25. апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», ст. 11.1.

Если вас беспокоят по ошибке, необходимо обратиться в кредитную организацию или коллекторское агентство с письменным заявлением, а в случае игнорирования обращения — в Банк России, ФССП, прокуратуру.

Как должник может защитить свои права

Если коллектор ведет себя неправомерно, направляйте письменное заявление с приложением доказательств факта нарушения (распечатку звонков на ваш телефон от сотового оператора, аудио- или видеозапись разговора и т.п.) в соответствующие органы и организации:

- при нарушении кредитором, новым кредитором или коллектором требований закона (№230-ФЗ) — в Банк России или Федеральную службу судебных приставов (ФССП);
- если это нелегальный коллектор или некредитная организация — в полицию и прокуратуру;
- при угрозах или причинении вреда здоровью, жизни, имуществу — в полицию;
- для возмещения морального вреда и убытков, вызванных неправомерными действиями, — в суд;
- в случае передачи ваших персональных данных третьим лицам без вашего согласия — в Роскомнадзор **www.rkn.gov.ru**.

У должника есть не только права, но и обязанности

Если вы взяли кредит или заем, долг нужно будет вернуть. Помните, что неправомерное поведение кредиторов или коллекторов не освобождает вас от обязательств по возврату долга.

Намеренно затягивая выплаты, вы ухудшаете свое положение — ваш долг растет.

Если вы идете на контакт и своевременно выплачиваете долг, даже небольшими частями, можно попробовать договориться о смягчении условий.

Если вас в судебном порядке признали банкротом, то со дня вынесения соответствующего решения ни кредитор, ни новый кредитор, ни коллектор не вправе продолжать выдвигать требования по возврату задолженности.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Федеральная служба судебных приставов **fssprus.ru**

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

коллекторы



знаю

- как взаимодействовать с кредитором
- как правильно общаться с коллекторами
- куда обращаться в случае неправомерного поведения коллекторов

Должник – физическое лицо, имеющее денежное обязательство.

Кредитор – физическое или юридическое лицо, имеющее право требовать от должника исполнения обязательств по возврату денежных средств.

Коллекторское агентство – включенное в государственный реестр юридическое лицо, ведущее деятельность по возврату просроченной задолженности.

Требования к коллекторским агентствам и порядку взаимодействия кредиторов и коллекторов с должниками установлены Федеральным законом от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

Коллектор – сотрудник коллекторского агентства.

Право требовать возврата долга имеет:

- кредитор – вторая сторона по договору с должником;
- новый кредитор – кредитная организация, «купившая» ваш долг у первоначального кредитора;
- коллекторское агентство.

Как долг попадает к коллектору

Если вы, например, взяли потребительский кредит в банке, но не смогли выплатить его вовремя, банк может передать свое право требовать возврата долга иному лицу[1] (коллекторскому агентству).

Существуют две схемы работы коллекторского агентства:

- покупка долга у банка – агентство становится новым кредитором, и вы должны вернуть деньги не банку, а коллекторскому агентству;
- работа с должником по возврату им денег кредитору (банку) без выкупа долга – вы по-прежнему должны банку.

Банк выбирает, какая схема для него предпочтительна, и заключает договор с коллекторским агентством.

Типовая схема работы коллектора с должником

Коллектор никогда не приходит домой к должнику неожиданно. Личной встрече предшествуют неоднократные звонки и сообщения. Закон ограничивает время и частоту возможных действий по возврату долга.

Только если должник избегает общения по телефону и прямого контакта, кредитор подает на должника в суд, и начинается судебно-исполнительная стадия возврата долга.

И должник, и кредитор (банк или коллектор) заинтересованы в том, чтобы решить дело в досудебном порядке (это дешевле).

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 382.
[2] Федеральный закон от 03 июля 2016 года №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», ст. 6, ч. 2, 3.

Кредитор, новый кредитор и коллектор не имеют права[2]:

- применять физическую силу или угрожать должнику;
- уничтожать или повреждать имущество должника;
- оскорблять или унижать честь и достоинство должника;
- вводить должника в заблуждение;
- причинять вред должнику иным способом;
- без согласия должника сообщать третьим лицам персональные данные должника и сведения о его задолженности.

Коллектор не является представителем органов власти, не может инициировать уголовное преследование, не имеет права описывать или изымать имущество.

Порядок общения с коллектором

1. Попросите пришедшего или позвонившего человека представиться, предъявить документы: оригинал доверенности от коллекторского агентства и удостоверение коллектора.
2. Попросите сообщить сведения об организации (коллекторском агентстве, банке), которую он представляет:
   - наименование и место нахождения;
   - государственный регистрационный номер;
   - почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона.
3. Попросите представить документы, на основании которых от вас требуют возврата долга (кредитный договор между вами и банком, договор между банком и коллекторским агентством и др.).
4. Выясните размер задолженности и реквизиты банковского счета для погашения задолженности. Лучше получить такие сведения в письменном виде.
5. Чтобы быть уверенным наверняка:
   - проверьте на сайте Федеральной службы судебных приставов, зарегистрировано ли такое коллекторское агентство – **fssprus.ru/gosreestr_jurlic**;
   - узнайте в коллекторском агентстве, является ли общавшийся с вами человек их сотрудником;
   - выясните у своего кредитора (банка), на каком основании и кому была передана ваша задолженность.

Страхование автомобиля[1]

Банк имеет право требовать застраховать заложенный автомобиль по автокаско[1]. Некоторые банки выдают автокредит без страховки, но с увеличением процентной ставки по кредиту.

По закону банк не имеет права навязывать страховую компанию, и заемщик сам выбирает ее.

Статистика

С помощью автокредита приобретается чуть меньше половины всех автомобилей, продаваемых в России (44% по данным 2016 года). Эксперты указывают на улучшение качества автокредитов: по данным НБКИ, ситуация с просрочкой в автокредитовании значительно лучше, чем в сегменте необеспеченного потребительского кредитования.

До полного погашения кредита автомобиль находится в залоге у банка, распоряжение им ограничено договором: банк может обратить на него взыскание в случае неплатежеспособности заемщика.

Следует остерегаться мошенников, предлагающих помощь в реструктуризации долга за вознаграждение. Вместо помощи должнику могут быть либо предложены еще более обременительные займы (через векселя и пр.), либо использованы его конфиденциальные данные. По закону перевод долга на другое лицо может производиться только с согласия кредитора (т. е. банка).

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 343.

Действия в случае угона кредитного автомобиля

1. Лично обратиться в полицию. Написать заявление об угоне, взять уведомление о принятии заявления. В случае изъятия ключей от машины и документов на автомобиль — взять справку об их изъятии.
2. Сообщить об угоне в страховую компанию. Выполнить полученные инструкции точно в указанные сроки во избежание проблем с выплатой страхового возмещения.
3. Сообщить об угоне в банк и продолжать выплачивать кредит. Чаще всего страховая выплата производится после закрытия уголовного дела, а не по факту угона. До момента полного погашения кредита выплаты по нему — обязанность заемщика.

хочумогузнаю.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

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

автокредит



знаю

- кредит в автосалоне часто дороже, чем в банке
- как правильно застраховать автомобиль
- автомобиль в залоге у банка
- кредит за угнанный автомобиль нужно выплачивать

Автокредит — это целевой потребительский кредит на покупку транспортного средства с одновременным его использованием в качестве залога. Автокредит регулируется законом о потребительском кредите[1].

Полная стоимость кредита (ПСК) — это ставка по кредиту в процентах годовых с учетом всех платежей заемщика по кредиту, связанных с его получением, обслуживанием и возвращением.

Порядок расчета ПСК установлен законом «О потребительском кредите (займе)». ПСК должна быть указана в кредитном договоре на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке хорошо читаемым шрифтом.

Банки могут по-разному трактовать содержание статей, которые по закону должны быть учтены в ПСК. Важно получить у сотрудника банка полную информацию обо всех платежах по кредиту в рублях (банк обязан предоставить такую информацию).

От кредита всегда можно отказаться до его получения или вернуть досрочно без санкций со стороны банка.

Выбор банка и кредитного предложения

Нужно сравнить предложения разных банков по основным параметрам:

- надежность банка;
- процентная ставка;
- полная стоимость кредита (ПСК);
- размер дополнительных платежей.

Условия договора нужно изучить до подписания

Понять реальные условия и последствия получения кредита — это ответственность заемщика, а дать заемщику внятное разъяснение терминов и сложной информации — обязанность кредитора.

Кредитные отношения с банком регулируются договором потребительского кредита.

На изучение условий договора заемщику по закону выделено не менее пяти рабочих дней. При изучении договора следует убедиться, что его положения не противоречат законодательству. Если в договор включены условия, нарушающие права потребителей, то они недействительны, и за их включение банк может быть привлечен к административной ответственности[2].

Вне зависимости от того, у кого хранится паспорт транспортного средства, заемщик не имеет права продать автомобиль без согласия банка.

[1] Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

[2] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16.

Правила погашения кредита

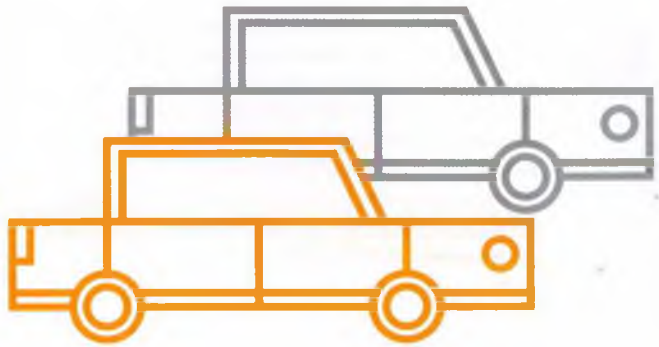
1. Контролировать состояние кредита; желательно подключить SMS-уведомления.

2. Когда кредит погашен — получить от банка письменный документ о его погашении (справку, акт сверки задолженности и т.п.).

3. При отзыве лицензии (банкротстве) банка — продолжать выплаты по кредиту, сохранять все квитанции об оплате. Вся информация — на сайте Агентства по страхованию вкладов (АСВ).

4. При потере возможности выплачивать кредит:
   - письменно сообщить в банк и постараться договориться о реструктуризации долга;
   - оценить предложения о рефинансировании долга — это может быть выгодно;
   - обратиться к юристам за консультацией;
   - в случае нарушения банком договора — обращаться в Банк России, к финансовому омбудсмену, подавать в суд.

Ежемесячные выплаты по кредиту не должны превышать 30% месячного дохода. Заемщику следует самостоятельно оценить свою кредитоспособность: сможет ли он из своих доходов выплачивать долг по установленному в договоре графику в течение всего срока действия договора. Для этого следует из ежемесячной суммы доходов вычесть все возможные расходы. Важно, чтобы получившаяся разница превышала сумму выплат по кредиту.



Стоит как можно раньше начать откладывать деньги в НПФ.

Экономия на подоходном налоге

Налогооблагаемый доход вкладчика НПФ (а значит, и сумма его подоходного налога) уменьшается на сумму сделанных им в налоговом периоде взносов.



Доходность по пенсионному счету и доходность НПФ – разные вещи. Публичная отчетность, как правило, показывает доходность фонда (доход в процентах к собственным чистым активам). Часть своих доходов фонд на законных основаниях тратит на обеспечение своей уставной деятельности, оставшаяся часть идет вкладчикам. При анализе НПФ следует ориентироваться на показатель «доходность пенсионных накоплений, начисленная на счета клиентов».

Как грамотно управлять пенсионным счетом

1. Ежегодно письменно запрашивать у НПФ отчет об изменениях суммы накоплений.
2. Сообщать в НПФ о смене работы, места жительства и об изменении контактных данных.
3. Обращаться в Банк России, если НПФ нарушает свои обязательства и не реагирует на законные требования.
4. Рекомендуется не забирать вложения раньше, чем через пять лет. Финансовые рынки подвержены периодическим кризисам, и для восстановления стоимости ценных бумаг может потребоваться до пяти и более лет.
5. Сообщать фонду, если требуется изменить размер взносов (например, при снижении или увеличении дохода). Важно помнить, что это сказывается на размере пенсии.

Статистика

В 2017 году в России действовали 74 негосударственных пенсионных фонда. Доходность десяти наиболее успешных фондов превысила уровень инфляции и составила 10–14% годовых.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

добровольные пенсионные накопления



знаю

- как выбрать негосударственный пенсионный фонд
- варианты пенсионных схем
- пенсионным счетом можно управлять

Добровольные пенсионные накопления (ДПН) – это средства, переданные гражданином на основании договора в управление негосударственному пенсионному фонду (НПФ). Вкладчик делает в НПФ взносы, а по достижении пенсионного возраста получает от НПФ негосударственную пенсию.

Негосударственный пенсионный фонд (НПФ) – это организация, которая занимается только пенсионным обеспечением (государственным и негосударственным). Деятельность НПФ регулируется законом об НПФ[1] и контролируется Банком России.
Государство не гарантирует возврат ДПН в случае финансовых проблем у НПФ: в этом заключается отличие ДПН от банковских вкладов и накопительной части государственной пенсии, переданной в НПФ.
На отношения граждан с НПФ не распространяется закон о защите прав потребителей[2].

Добровольные пенсионные накопления с помощью НПФ – традиционный и широко распространенный в мире инструмент долгосрочных накоплений. В ряде зарубежных стран (США, Великобритания, Канада, Австралия, Нидерланды, Швейцария) суммы негосударственных пенсий, ежегодно получаемых гражданами от НПФ, сопоставимы с объемами государственных пенсий.

Выбор пенсионного фонда

Основные критерии выбора фонда (должны соблюдаться одновременно).

Наличие лицензии НПФ	Проверить на сайте Банка России www.cbr.ru
Высокий рейтинг надежности	Узнать на сайтах рейтинговых агентств, например: «Эксперт-РА» www.raexpert.ru «Национальное Рейтинговое Агентство» www.ra-national.ru
Стабильно высокий рейтинг доходности (за последние 5 лет)	Узнать на специализированных сайтах, например: www.cbr.ru www.pensiamarket.ru www.npf.investfunds.ru/ratings
Положительные отзывы клиентов НПФ	Проверить на специализированных сайтах, например: www.pensiamarket.ru

От чего зависит размер негосударственной пенсии

Сумма взносов вкладчика	Продолжительность управления взносами в фонде	Доходность по лицевому счету вкладчика, обеспеченная НПФ

сумма накоплений к моменту выхода на пенсию

Желаемая продолжительность выплаты пенсии	Размер выплаты пенсии в месяц

[1] Федеральный закон от 07 мая 1998 г. № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах».
[2] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Выбор пенсионной схемы

Пенсионная схема – это совокупность условий, определяющих порядок уплаты пенсионных взносов и выплаты негосударственных пенсий. Бывает с фиксированными взносами или фиксированными выплатами.

Пояснение	Кому подходит
Схема 1. Фиксированные взносы	
Вкладчик регулярно вносит фиксированную сумму. Размер выплачиваемой пенсии на момент заключения договора не определен, зависит от доходности инвестиций	Молодым людям, чей доход нестабилен и которые пока не знают, когда и в каком размере хотят получать пенсию
Схема 2. Фиксированные выплаты пенсии	
Размер и период выплат будущей пенсии зафиксирован. Размер, количество и сроки взносов вкладчика определяются фондом исходя из ожидаемой доходности инвестиций (возможен единовременный платеж)	Более зрелым людям, рассчитывающим на конкретный размер пенсии и готовым вносить необходимые для этого средства

Каждая из этих схем может подразумевать наследование. Схемы без наследования менее привлекательны для вкладчика, но по ним фонд может предлагать более выгодные условия (увеличенный размер пенсии, сниженный размер взносов вкладчика и т.п.).
Схемы также различаются правилами расчета выкупной суммы – средств, выдаваемых вкладчику при досрочном расторжении договора. Вкладчику выгодно, чтобы в выкупную сумму включались не только сделанные взносы, но и как можно больше дохода от инвестиций.

Не стоит вкладывать в НПФ деньги, которые понадобятся в ближайшее время.

Если нет возможности приобрести одновременно ДСАГО и автокаско, лучше купить ДСАГО.
Автокаско — это защита своего автомобиля.
ДСАГО — защита от крупных выплат за повреждение чужого.

Споры со страховой компанией

В процессе исполнения договора страхования могут возникнуть разногласия между страхователем и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств: в частности, при несоблюдении страховщиком сроков выплат страхового возмещения, его незаконного занижения, или отказа в страховых выплатах.

Если страховая компания не выполняет свои обязательства по договору, нужно направить ей претензию. Если компания не реагирует — обратиться в РСА, Банк России, Роспотребнадзор и суд.

По закону «О защите прав потребителей»[1] и Гражданскому кодексу Российской Федерации потребитель имеет право:

1. Обращаться в суд по месту жительства.
2. Требовать взыскания со страховщика:
   - суммы убытков (страхового возмещения);
   - возмещения морального вреда;
   - неустойки в размере 3% от суммы выплаты за каждый день просрочки;
   - штрафа в размере 50% от той суммы, которую взыщет суд.
3. Требовать взыскания процентов за пользование чужими денежными средствами[2].

[1] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
[2] Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 395.

Банкротство страховой компании (передача страхового портфеля)

В течение одного месяца со дня опубликования уведомления о передаче портфеля или о банкротстве страхователю нужно решить, отказаться или нет от действия договора страхования[1]. В случае прекращения договора — получить часть уплаченной страховой премии пропорционально оставшемуся сроку действия договора.

[1] Федеральный закон от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», ст. 184.5, 184.9

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

автокаско



знаю

- как выбрать надежного страховщика
- правила страхования читать обязательно
- куда обратиться при спорах со страховой компанией
- как пользоваться франшизой

Автокаско — это имущественное страхование транспортного средства, при котором страховая компания обязуется по договору за условленную плату (страховую премию) возместить убытки в пределах страховой суммы при наступлении определенного страхового случая.

Автокаско действует даже в том случае, когда автовладелец виновен в ДТП.

Страхование автокаско обычно состоит из двух разделов — **«Ущерб» и «Хищение».**

«Ущерб» — это возмещение убытков при повреждении или гибели застрахованного транспортного средства (ТС) и дополнительного оборудования в случае ДТП, пожара, противоправных действий третьих лиц, стихийных бедствий и др.

«Хищение» — это возмещение утраты транспортного средства в результате кражи, грабежа, разбоя, угона. Как правило, застраховаться только по этому разделу невозможно.

Автокаско — добровольный вид страхования: никто не может его навязывать, но наличие автокаско может быть одним из условий получения автокредита.

Выбор страховой компании

Наличие лицензии	Необходимо проверить на сайте Банка России **www.cbr.ru** или Российского союза автостраховщиков (РСА) **www.autoins.ru**
Высокий рейтинг	Например, по данным рейтингов «РБК-рейтинг», «РИА-Рейтинг», «Эксперт-РА»
Положительные отзывы клиентов	Мнения и жалобы можно найти на сайтах автолюбителей, общественных организаций по защите прав автострахователей и пр.

Правила страхования

Этот документ является неотъемлемой частью договора страхования. Быстро изучить его и понять терминологию сложно, поэтому **лучше заранее узнать правила страхования и разобраться в них.**

Европротокол

При оформлении незначительных ДТП можно пользоваться упрощенным оформлением ДТП (так называемым европротоколом) без вызова автоинспекторов[1].

Условия для оформления европротокола[2]

1. Нет пострадавших людей (пострадало только имущество — не более двух автомобилей, застрахованных по ОСАГО).
2. Наличие согласия обоих участников по поводу обстоятельств происшествия.
3. Размер ущерба не превышает 50 000 рублей.
4. Стороны правильно и без ошибок могут заполнить и подписать протокол.

Лимит ответственности

Правилами страхования определяется тип страховой суммы и количество страховых случаев, на которое рассчитан полис.



Для опытного водителя

Страхование **«по первому страховому случаю»**. Выплаты не больше одного страхового случая за год, после единственного страхового случая обязательства страховщика прекращаются. Среди всех вариантов этот — наиболее дешевый.



Для менее опытного водителя

Договор с **агрегатной страховой суммой** (неограниченное число страховых случаев). Если эта сумма исчерпана, то обязательства страховщика по следующим выплатам прекращаются.



Для новичка

Договор с **неагрегатной страховой суммой**, в пределах которой возмещение будет выплачено по каждому страховому случаю, независимо от их числа. Среди всех вариантов этот — самый дорогой.

Франшиза

Франшиза — это часть ущерба, не выплачиваемая страховой компанией при наступлении страхового случая. Договор с франшизой дешевле, чем без нее, в среднем на 10–20%. Страховая франшиза может быть условной и безусловной.

Безусловная франшиза — клиенту возмещается ущерб в любом объеме за вычетом суммы франшизы.

Условная франшиза — страховщик возмещает ущерб в полном объеме без каких-либо вычетов в пределах лимита своей ответственности, если ущерб превышает величину франшизы.

[1] Ст. 11.1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

[2] Распространяются на автокаско согласно указанию Банка России от 12 сентября 2014 г. № 3380-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям осуществления добровольного страхования средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) и добровольного страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств».

Кредит — это долг, который нужно вернуть.

Кредит в магазине, как правило, обходится дороже.

Кредит рекомендуется брать в валюте дохода.

При потере возможности выплачивать кредит

1. Сообщить в банк о сложившейся ситуации, постараться договориться о реструктуризации долга.
2. Проверить условия договора страхования (если он сопровождает кредит): возможно, текущая ситуация является страховым случаем.
3. Запросить в разных банках предложения по рефинансированию долга и выбрать наиболее выгодное.
4. Обратиться за консультацией к юристам и специалистам по защите прав потребителей.
5. В случае отказа банка реструктурировать долг или нарушения им договора — обращаться в Банк России, к финансовому омбудсмену, в суд.
6. У коллекторов требовать подтверждения полномочий, не пускать их в дом. На ночные звонки, угрозы, насилие — жаловаться в Банк России и в полицию.

Банк России ежеквартально публикует на своем сайте среднерыночное значение ПСК по разным категориям потребительских кредитов (займов). На момент заключения договора ПСК по договору не может быть выше среднерыночного значения более чем на одну треть.

Правила погашения кредита

1. Не допускать просрочек платежей.
2. Контролировать состояние кредита; желательно подключить SMS-уведомления.
3. Сообщать банку актуальные контактные данные.
4. Не прекращать выплаты по кредиту в чрезвычайных ситуациях: о проблемах с оплатой обязательно письменно предупредить банк.
5. Когда кредит погашен — получить от банка письменный документ о его погашении (справку, акт сверки задолженности и т.п.).
6. При отзыве лицензии (банкротстве) банка необходимо продолжать выплаты по кредиту.
Вся информация — на сайте АСВ **www.asv.org.ru**

хочумогузнаю.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

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

потребительский кредит



знаю

- кредит — это долг, который нужно вернуть
- выплаты по кредиту не должны превышать 30% месячного дохода
- полную стоимость кредита
- важно изучить условия договора

Потребительский кредит регулируется законом о потребительском кредите[1]. В нем прописаны все ключевые условия предоставления кредита, а также права и обязанности банка и заемщика.

Порядок взаимодействия коллектора с заемщиком в случае просроченной задолженности регулируется законом о коллекторской деятельности[2].

Полная стоимость кредита (ПСК) – это ставка по кредиту в процентах годовых (и в денежном выражении[3]) с учетом всех платежей, связанных с его оформлением, обслуживанием и возвращением. ПСК должна быть указана в кредитном договоре – на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке хорошо читаемым шрифтом.

Порядок расчета ПСК определяет закон[1]. Но ПСК и фактические расходы заемщика, связанные с использованием кредита, могут не совпадать (например, с учетом страховых выплат).

Важно получить у сотрудника банка полную информацию обо всех платежах, связанных с получением и погашением кредита в рублях. Банк обязан предоставить такую информацию.

Оценка своих возможностей

Заемщику следует самостоятельно оценить свою кредитоспособность на весь период действия договора: сможет ли он из своих доходов выплачивать долг по установленному в договоре графику. Для этого следует из суммы доходов вычесть все возможные расходы. Важно, чтобы получившаяся разница превышала сумму выплат по кредиту.

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

Как правильно взять кредит:

- брать кредит в валюте дохода. С 24.06.2018 банки обязаны включать в договоры с заемщиками предупреждение о рисках в случае несовпадения валюты займа и валюты дохода заемщика[3];
- сформировать финансовый резерв (финансовую «подушку безопасности») в размере среднего дохода за три месяца для чрезвычайных ситуаций (потеря работы, болезнь и пр.);
- предоставлять в банк правдивую информацию о себе, своих доходах и расходах.

Выбор банка и кредитного предложения

Нужно сравнить предложения разных банков по основным параметрам: процентная ставка, ПСК, суммы дополнительных платежей.

От кредита можно отказаться до подписания договора или вернуть его досрочно без санкций со стороны банка.

Понять реальные условия и последствия получения кредита – это ответственность заемщика, а дать ему разъяснения терминов и сложной информации – обязанность банка.

[1] Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в части ипотечных кредитов – Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. №363-ФЗ, ст. 4.

[2] Федеральный закон от 03 июля 2016 г. №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

[3] Федеральный закон «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 05.12.2017 № 378-ФЗ, вступает в силу с 24.06.2018.

Условия договора

Кредитные отношения с банком регулируются договором потребительского кредита.
На изучение индивидуальных условий договора заемщику должно быть выделено не менее пяти рабочих дней. До подписания договора следует убедиться, что его положения не противоречат законодательству[4].
Страховой договор не может быть условием выдачи кредита.

Типы потребительских кредитов

По цели использования кредитных средств		По наличию залога	
целевые	Банк выдает средства на покупку конкретного товара или услуги. Цель кредита согласуется с банком и обязательна для выполнения • **автокредит** • **кредит на обучение** • **кредит на ремонт** • **кредит в магазине, иной точке продаж**	залоговые	Кредиты, обеспеченные имуществом заемщика, обычно на значительные суммы • **ипотечный кредит** • **автокредит**
нецелевые	Банк выдает денежные средства, не требуя определить цель • **кредит на ремонт и неотложные нужды** • **кредит наличными**	беззалоговые	Кредит, не требующий обеспечения, на относительно небольшую сумму • **кредит на обучение** • **кредит в магазине, иной точке продаж**

[4] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16; Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Заем — это долг, который нужно вернуть.

В чрезвычайных ситуациях **важно не прекращать** выплаты по займу.

Условия договора

До подписания договора следует убедиться, что его положения не нарушают законные права заемщика.

Заемщик имеет право

- Требовать, чтобы займодавец исключил пункты договора, нарушающие закон.
- Получать информацию о текущей задолженности, датах и размерах сделанных и предстоящих платежей.
- Бесплатно получать информацию о просроченной задолженности не позднее семи дней с даты ее возникновения.
- Подавать иск к займодавцу по месту жительства.
- Требовать, чтобы неустойка за нарушение условий договора была не выше 20% годовых, если на сумму займа проценты начисляются, или не выше 36,5% годовых, если не начисляются.

МФО или КПК не имеют права

- Брать плату за рассмотрение документов заемщика или оценку его кредитоспособности.
- Ставить условием выдачи займа подписание других договоров или заказ других услуг, если заемщик не дал на это письменного согласия в заявлении.
- Брать плату за действия, которые требует закон или которые нужны только займодавцу.
- Ограничивать право на досрочное погашение займа.

Основные правила пользования займом*

1. Погашать долг в срок.
2. Не скрывать от МФО и КПК свои контактные данные.
3. Не прекращать выплаты по займу в чрезвычайных ситуациях.
4. Сохранять все документы о сделанных платежах. Если заем погашен полностью, получить об этом письменный документ (справку, акт сверки задолженности и т.п.).
5. При потере возможности выплачивать заем письменно сообщить об этом кредитору.
6. Заемщик имеет право обращаться в Банк России, СРО, к финансовому омбудсмену, в суд в случае отказа в реструктуризации займа или нарушения кредитором договора.
7. Требовать у коллекторов подтверждения полномочий, не пускать их в дом. На ночные звонки, угрозы, насилие — жаловаться в Банк России, СРО, полицию, ФССП (Федеральная служба судебных приставов России), прокуратуру.

* В данном буклете рассматриваются только потребительские займы.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

микрофинансирование, кредитные потребительские кооперативы



знаю

- банковский кредит дешевле
- права заемщика защищены законом
- огромных процентов можно избежать

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

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

Кредитный потребительский кооператив (КПК) – это некредитная некоммерческая организация, нацеленная на удовлетворение финансовых потребностей своих членов (пайщиков), которыми могут быть как физические, так и юридические лица. Пользоваться услугами КПК, то есть хранить в них свои личные сбережения и брать займы, могут только пайщики.

Деятельность МФО и КПК регулируется законами об МФО, о КПК; в части предоставления потребительских займов – законом о потребительском кредите. Надзорный орган – Банк России.

Доход по вложениям в МФО и КПК формируется за счет процентов, которые эти организации взимают за предоставление займов.
Риски невозврата по займам ложатся на тех, кто передал в МФО или КПК свои сбережения. Сбережения в МФО и КПК не включены в государственную систему страхования вкладов.

Оценка своих возможностей

Вся ответственность за решение воспользоваться займом лежит на заемщике: выплачивать заем – его обязанность. Заемщику следует самостоятельно оценить, сможет ли он из своих доходов выплатить долг в срок.

Оценка репутации МФО или КПК

Наличие в государственном реестре	Проверить на сайте Банка России
Членство в саморегулируемой организации (СРО)	Проверить, состоит ли МФО или КПК в СРО в сфере финансового рынка
Положительные отзывы клиентов	Проверить на специализированных сайтах потребителей, например: www.ozpp.ru или www.banki.ru

Согласно Федеральному закону от 02 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ст. 12, п. 9 и ст. 12.1, по потребительским займам сроком до одного года:

- Сумма начисленных процентов не может быть более трехкратного размера займа.
- В случае просрочки проценты начисляются только на непогашенную часть основного долга и не могут превышать ее двукратного размера.
- Неустойка (штрафы, пени) начисляется только на непогашенную часть основного долга.

Полная стоимость займа (ПСЗ)

Это ставка по займу в процентах годовых с учетом всех платежей заемщика, связанных с получением и возвратом займа. ПСЗ – один из основных критериев для сравнения займов в разных МФО и КПК. Значение ПСЗ должно быть указано на первой странице договора в правом верхнем углу в квадратной рамке.

В ПСЗ включаются:

- погашение суммы основного долга;
- проценты;
- иные платежи в пользу займодавца (например, комиссии), если они предусмотрены договором;
- платежи в пользу третьих лиц, если заемщик обязан их платить по договору;
- страховые платежи (кроме страхования залога), если от них зависят процентная ставка или другие платежи по кредиту, если выгодоприобретатель не заемщик или его родственник.

Чем выше процентная ставка, тем короче должен быть срок займа. Занимать можно только будучи уверенным, что долг удастся погасить вовремя и в полном объеме.

Банк России ежеквартально публикует на своем сайте среднерыночное значение ПСЗ (ПСК) по разным категориям потребительских кредитов (займов). ПСЗ по договору не может быть выше среднерыночного значения ПСК более чем на одну треть.

Условия микрозаймов

Микрозаймы, как и потребительские кредиты банков, выдаются на любые цели, но процент по ним гораздо выше

Условия	Заем в МФО	Заем в КПК
Особые условия	–	Выдается только пайщикам КПК
Доступная сумма	От 1000 рублей	От 1000 рублей
Срок кредитования	От семи дней	Обычно от двух месяцев до года и более
Необходимые документы	Паспорт	Паспорт и справка с работы
Скорость получения	Моментально	От одного дня
Средняя ставка по займу или кредиту (процентов годовых)	Около 360–730% (1–2% в день)	60–70%

Деньги, потраченные из лимита по кредитной карте, — это долг перед банком.

За кредитным лимитом нужно следить

Банки могут автоматически (без предварительного согласования с клиентом) увеличивать кредитный лимит, уведомляя клиента о его размере SMS-сообщением. Держатель карты имеет право отказаться от повышения лимита, обратившись в банк. При подписании договора следует узнать правила изменения кредитного лимита.

Страховаться следует осознанно

При выдаче карт банки активно предлагают воспользоваться различными услугами страхования. Эта дополнительная услуга оказывается только с согласия заемщика, по закону от нее можно отказаться. Не стоит соглашаться, не понимая, зачем она нужна, и в каких случаях работает.

Банк обязан информировать потребителя обо всех операциях по карте[1]. 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».

Правила безопасного пользования картой

1. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
2. Желательно подключить SMS-уведомления.
3. Сообщать банку актуальные контактные данные.
4. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной карты и на проверенных сайтах.
5. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг, и на подозрительные устройства или накладки в местах ввода PIN-кода и карты.
6. Незамедлительно сообщить в банк, если карта потерялась, или с нее без согласия держателя списаны деньги.

хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый омбудсмен
finomb@arb.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю — правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

кредитная карта



знаю

- кредитные средства нужно вернуть
- как выбрать выгодные условия
- что такое льготный период
- правила безопасного пользования картой

Кредитная карта — это банковская карта, привязанная к счету, средства на котором предоставлены банком взаймы в пределах суммы кредитного лимита, установленного договором.

Льготный период погашения (grace-period) — это срок, в течение которого банк дает возможность использовать заемные средства с карты бесплатно.

Если пользоваться кредитными средствами на карте за пределами льготного периода, то относиться к этому следует, как к потребительскому кредиту. При выборе кредитной карты следует сравнить условия с условиями потребительского кредита.

В отношении кредитных карт действуют все положения закона «О потребительском кредите (займе)»[1].

Статистика

На конец 2017 года в России действовало более 267 млн банковских карт, около 12% из них — кредитные.

По данным социологических исследований кредитными картами пользуется около 21% взрослого населения России.

В отличие от кредита, пользование деньгами на кредитной карте может быть бесплатным.

Пользоваться средствами на карте лучше в льготный период

В течение льготного периода банк может позволить использовать заемные средства бесплатно. Если в этот период держатель карты полностью вернет потраченную сумму, то проценты на нее начислены не будут.

При заключении договора следует внимательно изучить условия льготного периода:

- срок действия (с какого момента начинается, когда заканчивается, меняется или нет в течение действия договора);
- перечень операций, на которые он распространяется.

Во многих банках льготный период не действует в отношении операций по снятию наличных в банкомате и переводов на другие счета: такие операции расцениваются как кредит, и на них начисляются проценты до даты полного погашения долга по карте.

Ежемесячный платеж — не меньше обязательного

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

[1] Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Как оценить предложения разных банков

Кредитная карта — удобный платежный инструмент. Однако в разных банках условия различаются.

Параметры сравнения

Продолжительность льготного периода	Чем дольше, тем лучше (от 50 до 200 дней)
Размер процентной ставки при погашении за рамками льготного периода	Чем меньше, тем лучше
Ежегодная плата за обслуживание (если есть)	Чем меньше, тем лучше
Кредитный лимит (максимальная сумма, которую можно потратить)	Не должен провоцировать лишние траты. Хорошо, если лимит не превышает месячного дохода
Дополнительные комиссии и платежи (если есть)	Чем меньше, тем лучше

Задолженность необходимо погашать

Деньгами на кредитной карте можно пользоваться только временно, клиент обязан их вернуть. Чем скорее будет выплачена задолженность по кредитной карте, тем дешевле обойдется эта услуга. Прежде чем открыть кредитную карту, необходимо сопоставить будущие выплаты по кредиту со своими доходами.

Не стоит снимать наличные, если можно расплатиться картой. За снятие наличных с кредитной карты все банки берут высокую комиссию.

Правила платежной безопасности

1. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной карты и на проверенных сайтах.
2. Желательно подключить SMS-уведомления по используемой банковской карте.
3. Сообщить актуальные контактные данные.
4. Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
5. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
6. Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать, не пересылать по электронной почте и в SMS.
7. Не использовать функцию запоминания паролей и автоматической авторизации в платежных интернет-сервисах.
8. Регулярно удалять информацию о платежах с помощью очистки буфера файлов (cache) и файлов сохранения данных (cookies).
9. Избегать SMS-платежей на короткие номера для оплаты интернет-услуг и переводов непроверенным получателям.
10. Не реагировать на сообщения, предлагающие перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т. п.
11. Незамедлительно сообщить в платежную организацию, если «взломан» кошелек, карта потерялась, скомпрометирована, или с нее без согласия держателя списаны деньги.
12. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг, и на подозрительные устройства и накладки в местах ввода PIN-кода и карты.

Двойная авторизация

При совершении платежа надежные системы безналичных платежей требуют подтвердить личность дважды, по разным каналам. Это позволяет избежать мошенничества.

Система с двойной авторизацией



хочумогузнаю.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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rospotrebnadzor.ru

Банк России
www.cbr.ru

Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг
8 800 100 2926

хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

платежные услуги



знаю

- желательно подключить SMS-уведомления
- платежные системы с двойной авторизацией более надежны
- правила платежной безопасности

Платежные услуги – это перевод денежных средств платежной организацией (посредником) от плательщика получателю. Платежные услуги регулируются главным образом законами о платежной системе, о защите прав потребителей и о приеме платежей[1].

Плательщик переводит платежной организации средства в безналичной форме или вносит наличными.

Платежная организация по поручению плательщика производит безналичную оплату товаров, работ, услуг, денежные переводы физлицам и т.п.

Всегда нужно знать

1. Сумму денег на своем счете или в электронном кошельке.
2. Размер комиссий по предстоящим платежам. Это особенно важно для небанковских терминалов и банкоматов, перевода средств между разными платежными системами или валютами.
3. Контакты службы поддержки платежной организации, куда можно обратиться, если кошелек был «взломан», карта потерялась, скомпрометирована, или с нее без согласия держателя списаны деньги.

Надежность получателя и посредника

При безналичном платеже необходимо, чтобы платежная организация вовремя и аккуратно перечислила деньги получателю, а тот предоставил плательщику товар или услугу. Для этого необходимо убедиться в их надежности: длительная история существования организации, наличие постоянных клиентов, личный успешный опыт покупок и т.п.

Места предоставления платежных услуг и средства платежей

	С открытием банковского счета	Без открытия банковского счета
Персональные электронные устройства (стационарный компьютер, мобильный телефон или планшет)	• Банковская карта	• Электронный кошелек • Мобильные платежи (платежи со счета у оператора связи)
Платежные терминалы (банкомат, POS-терминалы в местах продаж, небанковские платежные терминалы)	• Банковская карта	• Платежи наличными через платежный терминал • Электронный кошелек
Офис платежной организации (банк, почта, платежная система)	• Платежи в офисе платежной организации (с банковского счета)	• Платежи в офисе платежной организации (наличными)

Выбор подходящего средства платежа

	Достоинства	Недостатки
Банковская карта	• Скорость • Низкие комиссии • Банковские гарантии надежности платежей • По дебетовым картам – государственная гарантия сохранности средств (АСВ)	• Риски краж и мошенничества в интернете и при пользовании банкоматом
Электронный кошелек	• Скорость • Надежность платежей • Анонимное использование (для небольших сумм)	• Высокие комиссии • Нет государственной гарантии • Риски краж и мошенничества в интернете
Мобильный платеж	• Скорость • Простота	• Высокие комиссии • Риски мошенничества или недобросовестности со стороны получателя платежа (фирмы-однодневки)
Платежи наличными через платежный терминал	• Скорость • Простота	• Высокие комиссии • Неудобное расположение или поломка терминала • Риск краж
Платежи в офисах платежных организаций	• Доступность, привычность, простота • Надежность	• Деньги идут к получателю до трех дней • Очереди, неудобное расположение и график работы

[1] Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральный закон от 03 июня 2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами», закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».