



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

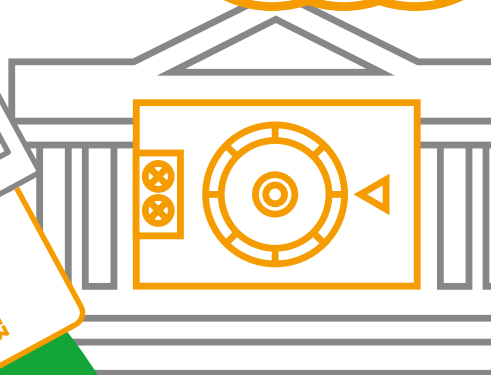
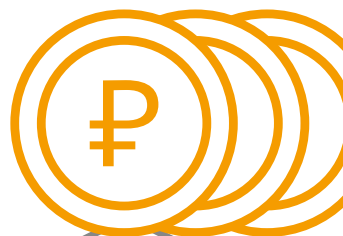
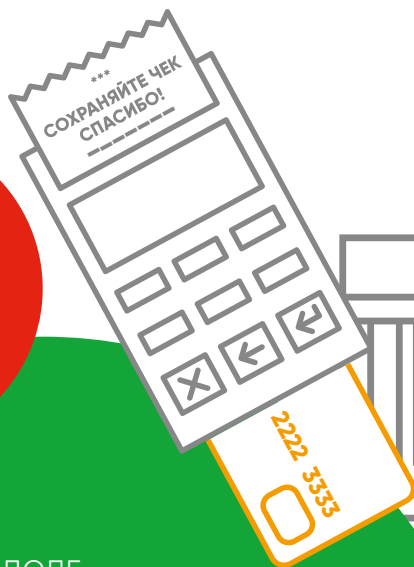
банки: вклады, кредиты, карты. страхование

хочу
управлять
своими
финансами

знаю

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

могу
разобраться
самостоятельно



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

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

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

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

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

Банковские услуги предоставляются с определенного возраста

- Детям в возрасте от 6 до 14 лет могут выдаваться банковские карты — не самостоятельные, а как дополнительные к карте кого-то из родителей ребенка.
- С 14 лет при согласии родителей можно получить личную карту.
- Без согласия родителей с 14 лет можно вносить вклады в банки и распоряжаться ими. Кроме того, многие банки выдают дебетовые карты с 14 лет. Поэтому важно понимать, что такое вклад и кредит и какие обязательства договор с банком накладывает на клиента.
- Кредит можно брать с 18 лет. Предлагать кредит подростку до 18 лет — незаконно.

банки

Выбор банка

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

В первую очередь необходимо убедиться, что у банка есть лицензия (можно проверить на сайте Банка России www.cbr.ru). Следует критически изучить информацию из разных источников: документы и условия предоставления услуг на официальном сайте банка, а также отзывы клиентов (на специализированных сайтах, например, www.banki.ru).

Каждый банк может предлагать свои условия, в том числе процентные ставки. Если они существенно отличаются от предложений крупных банков, то велика вероятность, что такой банк ведет рискованную политику, и при пользовании его услугами можно столкнуться с неприятностями (отзыв лицензии или нарушение прав и интересов клиентов).

Подписание договора

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

Поэтому перед подписанием договора следует:

- получить от сотрудника банка проект договора;
- спокойно и внимательно прочитать договор дома, разобраться во всех условиях, посоветоваться с членами семьи — например, на изучение договора потребительского кредита по закону дается пять дней — этот срок называется «периодом охлаждения»;
- прийти в банк и попросить разъяснить все непонятные места в договоре.



Для чего нужны вклады

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

Преимущества

Хранить деньги в банке надежнее, чем дома

На сумму вклада начисляются проценты, поэтому она защищена от инфляции

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

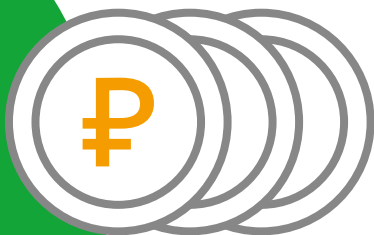
Недостатки

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

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

Если срочно понадобятся наличные, то получить их мгновенно не получится. Для снятия с банковского счета крупной суммы может понадобиться предварительный заказ за 1 день

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



Банковские вклады страхуются государством

В России все банки, принимающие вклады физических лиц, обязаны участвовать в государственной системе страхования вкладов. Если банк не может вернуть вклад, например, по причине банкротства (или отзыва лицензии) — деньги вернет государство через Агентство по страхованию вкладов (АСВ). Государственная гарантия распространяется на вклады до 1 400 000 рублей. Если планируется сделать вклад на большую сумму, лучше разместить ее частями в нескольких банках.



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

Выбор вклада

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

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

Ключевые параметры вклада

Пояснение

Размер процентной ставки и срок вклада

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

Периодичность выплаты процентов

При одинаковой процентной ставке 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

Для чего берут кредит

Как правило, кредит берут в случае, если в ближайшее время планируется крупная покупка или трата. Кредит может быть целевым или нецелевым. Целевой кредит может выдаваться на ведение коммерческой деятельности, совершение большой покупки (квартиры, машины), получение образования или, например, на покупку ноутбука в конкретном магазине. Использование целевого кредита не по назначению ведет к неприятным последствиям (вплоть до требования досрочно вернуть деньги). Нецелевой кредит можно использовать любым способом. Прежде чем брать кредит, нужно взвесить все «за» и «против».

Преимущества

Недостатки

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

Полная стоимость кредита

Полная стоимость кредита — это общая сумма всех платежей по кредиту (в процентах годовых и в денежном выражении) с учетом всех расходов заемщика по его получению, обслуживанию и возврату. ПСК должна быть указана в кредитном договоре — на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке хорошо читаемым шрифтом.

ПСК должна быть НЕ БОЛЬШЕ 365% годовых или 4/3 ПСК_{ср.}
(минимальной из этих величин)

где ПСК_{ср.} — среднерыночное значение, которое рассчитывается Банком России и публикуется на его сайте.

Оценка возможностей и рисков

Ответственность за решение воспользоваться кредитом лежит на заемщике. Выплачивать кредит — его обязанность. Поэтому это решение должно быть тщательно обдумано и взвешено. Заемщик должен иметь достаточный доход для платежей по кредиту, а также финансовый резерв (финансовую «подушку безопасности»).

Достаточность дохода для погашения кредита

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

Разница между доходами и расходами

Если кредит выдается на длительный срок, нужно учесть возможность смены места учебы, работы или жительства, а также вероятность болезней, травм и прочие обстоятельства. Все это может повлиять на своевременные выплаты по кредиту и угрожать финансовому благополучию. Чтобы иметь возможность выплачивать кредит в этих случаях, нужно создать финансовый резерв (финансовую «подушку безопасности»).

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

Финансовый резерв (финансовая «подушка безопасности») для чрезвычайных ситуаций

Финансовый резерв

Рекомендуемый размер

Денежные запасы (вклады, счета, наличные)	Не меньше суммы доходов за три месяца
Имущество, которое можно продать в экстренных случаях	Не меньше суммы кредита
Страховка (жизни, здоровья, собственности и др.)	Общая стоимость — не меньше суммы кредита

Выбор кредита

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

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

Ставка процента

Не должна значительно отклоняться от среднерыночного уровня. Если банк предлагает слишком выгодные условия, то, возможно, за это придется нести дополнительные расходы или идти на риски

ПСК

Чем меньше, тем лучше

Виды и суммы дополнительных платежей по кредиту

Оценить необходимость получения дополнительных услуг и сравнить связанные с этим расходы

Формирование хорошей кредитной истории

С момента первого обращения в банк за кредитом начинается формирование кредитной истории. По закону все данные о кредите хранятся в бюро кредитных историй, куда могут обращаться и кредитные организации, и заемщик.

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

Основные правила пользования кредитом

1. Погашать кредит нужно по установленному в договоре графику. Как правило, это ежемесячные равномерные выплаты. Если забыть о платеже или задержать его, банк начислит штрафы и сумма долга станет больше.
2. Контролировать состояние задолженности (желательно — через СМС-уведомления).
3. Не скрывать от банка контактную информацию, при необходимости обновлять ее — по закону это обязанность заемщика. Хороший банк старается своевременно напоминать о возникших просрочках и проблемах.
4. Сообщить в банк при невозможности выплачивать кредит и постараться договориться об изменении графика платежей.
5. Не прекращать выплаты по кредиту, если банк обанкротился (или у него отозвали лицензию). Нужно продолжать выплачивать кредит согласно реквизитам и графику в договоре. О смене кредитора, новых реквизитах и порядке погашения кредита заемщику должны сообщить в письменной форме.
6. Когда кредит погашен — получить от банка и сохранить подтверждающий документ (справку, акт сверки задолженности и т.п.). Бывает, что заемщик считает свой кредит погашенным, хотя за ним продолжает числиться долг.



Виды банковских карт

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

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

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

	Дебетовая карта с овердрафтом	Кредитная карта
Льготный (беспроцентный) период кредитования	Не предусмотрен	Предусмотрен и составляет, как правило, около двух месяцев (в зависимости от банка)
Лимит кредитования	Как правило, не выше уровня ежемесячных поступлений	Может быть достаточно высоким, в зависимости от оборотов по карте за предыдущий период
Комиссия за снятие наличных в банкомате, принадлежащем банку	Нет	Есть (3–4% от снятой суммы)

Кредитная карта подходит тем, кто готов регулярно пользоваться заемными средствами.

Дебетовая карта с разрешенным овердрафтом — для тех, кто планирует пользоваться заемными средствами изредка.

Для чего нужна банковская карта

Использование карт дает следующие возможности:

- Расплачиваться без использования наличных за товары и услуги практически по всему миру (во многих магазинах и сервисных предприятиях, в том числе через интернет).
- Снимать деньги со счета и зачислять их на него, переводить деньги между своими счетами и перечислять другим людям.
- Получать справки и оплачивать счета за квартиру через банкомат или интернет, не посещая офис банка.

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

Преимущества

Быстрота и удобство платежа (нет географических и других ограничений, все доступные денежные средства всегда с собой)

Сохранность денежных средств при утере карты при ее своевременной блокировке

Возможность контролировать личные доходы и расходы (по электронным выпискам, через интернет-банк, в специальных приложениях)

Недостатки

Ограничения пользования (в некоторых торговых точках или совсем не принимаются карты, или принимаются карты не всех платежных систем)

Риски при снятии наличности в банкоматах или интернет-платежах (грабежи и мошенничество)

Относительная сложность пользования (для отдельных групп населения: например, пенсионеров)

Банк обязан информировать держателя карты обо всех операциях по ней.

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.

Пользование средствами в льготный период

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

Когда льготный период заканчивается, банк начинает начислять проценты — с их учетом клиенту придется заплатить в итоге больше, чем он потратил.



При заключении договора следует внимательно изучить условия использования льготного периода: срок его действия и перечень операций, на которые он распространяется.

Схема льготного периода



Своевременное погашение долга

Если пользоваться кредитными средствами на карте за пределами льготного периода, то относиться к этому следует, как к полноценному кредиту — его нужно вернуть с процентами. Чем скорее будет выплачена задолженность по кредитной карте, тем дешевле обойдется эта услуга.



Не стоит снимать наличные с кредитной карты, если можно расплатиться по ней. За снятие наличных с карты банки берут высокую комиссию и зачастую прекращают действие льготного периода.

Ежемесячный платеж должен быть не меньше минимального

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

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

За кредитным лимитом нужно следить

Банки имеют обыкновение автоматически увеличивать кредитный лимит, постфактум уведомляя об этом клиента СМС-сообщением. Держатель карты имеет право отказаться от повышения лимита, обратившись в банк. Следует также обращать внимание на правила изменения кредитного лимита при подписании договора. Чем выше кредитный лимит, тем больше можно потерять при краже или потратить.

Нужно следить за сроком действия карты

Как правило, по истечении срока действия карты прекращается и действие договора на ее обслуживание. Однако банк может автоматически перевыпустить карту и начислить комиссии за годовое обслуживание и перевыпуск.



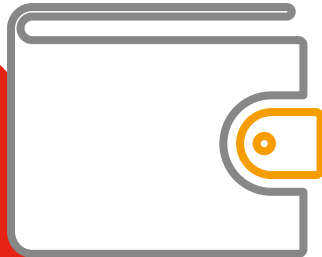
0000 2222 3333 4444

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

Как пользоваться дебетовой картой с овердрафтом

Следует узнать, позволяет ли карта использовать овердрафт и каков его размер (максимальная сумма задолженности). Если речь идет о дебетовой зарплатной карте, обычно он примерно соответствует заработной плате за месяц.

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



Как избежать задолженности по карте

1. Регулярно проверять информацию о долге и всех операциях по счету, включая выплату процентов; желательно подключить услугу СМС-уведомлений.
2. Не снимать с карты средства полностью.
3. Не пользоваться овердрафтом без необходимости.



Если с банковской картой возникли какие-то трудности, — нужно звонить в банк. Любые действия с картой может совершать только ее держатель, поэтому проблемную ситуацию должен решать тот, на чье имя карта выпущена.

Правила безопасного пользования картой

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



Что такое страхование

Страхование — это проверенный столетиями способ защиты от последствий неблагоприятных событий в жизни человека, его семьи или бизнеса. Клиент на протяжении некоторого времени платит страховой компании небольшие взносы, а при наступлении неприятного события (страхового случая) получает возмещение на сумму, подчас многократно превышающую сумму его взносов. Право компании на осуществление страховой деятельности дает только лицензия Банка России.

Для чего нужно страхование

В повседневной жизни человек постоянно сталкивается с опасностями: можно попасть в автомобильную аварию, заболеть, получить травму, потерять имущество, случайно нанести ущерб имуществу другого человека, стать жертвой угона машины. Возможность наступления этих неприятностей называется риском. Научиться управлять риском — значит обезопасить себя. Некоторые риски можно застраховать, то есть договориться со страховой компанией, что при наступлении страхового случая компания возместит понесенный ущерб. Возмещение производится на основании страхового полиса, который выдается при заключении договора страхования. Если страховой случай не произошел, взносы не возвращаются, а идут на возмещение ущерба другим пострадавшим или образуют прибыль страховой компании.

Что страховать в первую очередь

Главный принцип страхования — страховать от рисков, которые могут разорить (риски с максимальной величиной ущерба). Частота и вероятность рисков — важный фактор, но величина ущерба важнее. В страховании обычно выделяют три наиболее важных объекта защиты: жизнь, имущество, ответственность.



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

Как и для чего страховать жизнь

Страхование жизни — это долгосрочный договор, по которому человек регулярно (например, ежемесячно) платит страховой компании деньги — страховые взносы. Компания обязуется произвести выплату либо в случае смерти застрахованного в пользу наследников, либо ему самому по достижении возраста (даты), определенного в договоре. В результате к моменту наступления страхового случая накапливается значительная сумма. Это так называемое накопительное страхование жизни.

Как и для чего страховать имущество

Страхование жилья

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

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

Страхование автомобилей

Полис страхования автомобиля называется каско (от лат. casco — борт транспортного средства). Страховая компания возмещает стоимость похищенного автомобиля или оплачивает ремонт, если автомобиль пострадал в аварии.

В страховании имущества наиболее распространено страхование жилья и страхование автомобилей.



Как и для чего страховать ответственность

Владеть имуществом — квартирой, машиной — означает нести ответственность за его использование. И за тот ущерб, который при этом может быть нанесен окружающим (например, если машина попала в аварию и по вине водителя пострадали другие автомобилисты или если из-за поломки стиральной машины была затоплена квартира соседей). Именно такие риски можно застраховать.

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

Страхование автогражданской ответственности

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

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

Страхование гражданской ответственности

Страховать также можно и ответственность по владению другим имуществом: например, квартирой. Каждый имеет право застраховаться от ущерба, который случайно может быть нанесен соседям.

С помощью страхования
нельзя нажиться

Если выяснится, что клиент страховой компании нанес ущерб себе или своему имуществу преднамеренно, то он лишается прав на любые компенсации. Подозрительные случаи всегда тщательно расследуются, а мошенников наказывают.

Правила финансовой безопасности

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

CHECK-LIST

1		✓
2		✓
3		✓
4		✓
5		✓
6		✓
7		✓

Полезные ссылки

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru

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

Банк России www.cbr.ru

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) finombudsman.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд по месту жительства

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

Прокуратура по месту жительства

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

Полиция

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- консультирование и судебная защита

hochumoguзнаю.рф

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