**ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА**

Лекции по финансовой грамотности от Банка России

и просветительского интернет-портала fincult.info

В двух книгах

Москва

МИПО РЕПРО

2021

(16+)

**ЛЕКЦИЯ ПЕРВАЯ.**

# КАК УБЕРЕЧЬ СЕБЯ И БЛИЗКИХ ОТ ФИНАНСОВОГО МОШЕННИЧЕСТВА?

Списание денег со счета без ведома владельца, кража паролей и ПИН-кодов, легкий заработок в интернете и вклады под невероятные проценты, онлайн-казино — все это виды финансового мошенничества. Преступники будут спекулировать на ваших чувствах, обещать золотые горы, маскироваться под сотрудников банков или государственные организации, чтобы выманить деньги. В этой лекции мы расскажем, как распознать мошенника и что делать, если вас все-таки удалось обмануть?

Стать жертвой преступников может каждый, и неважно, использует он банковскую карту или предпочитает рассчитываться наличными. Мошенники умеют выманивать деньги онлайн, с помощью звонков и СМС, в социальных сетях и офисах. Давайте разберемся, как они это делают?

**Мошенничество с банковскими картами**

Чтобы использовать вашу карту в своих целях, мошенникам нужно узнать ее номер, имя владельца, срок действия, номер CVC или CVV (это три цифры, расположенные на обратной стороне карты, на поле для подписи владельца карты или рядом с ним). Мошенники могут установить на банкомат скиммер (специальное устройство, которое накладывают на приемник карты в банкомате) и видеокамеру над клавиатурой.

Достаточно один раз воспользоваться таким банкоматом и не прикрыть рукой клавиатуру в момент набора ПИН-кода — и ваши деньги могут снять, перевести на несколько счетов и обналичить. Украсть данные вашей карты могут даже в кафе или магазине. Злоумышленником может оказаться продавец, который получит доступ к вашей карте хотя бы на пять секунд. Сфотографировав вашу карту, он сможет позже воспользоваться ею для расчетов в интернете.

**Как не попасться**

Перед снятием денег в банкомате осмотрите его. На картоприемнике не должно быть посторонних предметов, клавиатура не должна шататься.

Набирая ПИН-код, прикрывайте клавиатуру рукой. Делайте это даже во время расчетов картой в кафе.

Подключите мобильный банк и СМС-уведомления.

Если совершаете покупки через интернет, никому не сообщайте секретный код для подтверждения операций, который приходит вам по СМС.

Старайтесь никогда не терять из виду вашу карту.

**Что делать, если вас все-таки обокрали?**

Позвоните в банк (номер всегда есть на обороте карты или на главной странице сайта банка), сообщите о мошеннической операции и заблокируйте карту.

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

Обратитесь с заявлением в отдел полиции по месту жительства или отправьте обращение в управление «К» МВД России на сайте мвд.рф.

**Кибермошенничество**

Допустим, вы всегда снимаете деньги только в кассе банка, а картой и вовсе не рассчитываетесь. Вы чувствуете себя в безопасности. Вдруг вам приходит СМС или письмо якобы от банка со ссылкой, просьбой перезвонить по неизвестному номеру или с уведомлением о неожиданном крупном выигрыше. Или звонят от имени банка и просят сообщить личные данные, ПИН-код от карты или номер СМС-подтверждения. Или пишут в социальных сетях от имени родственников или друзей, которые внезапно попали в беду (угодили в полицию, сбила машина, украли сумку) и просят перевести энную сумму денег на неизвестный счет. В 99,9% случаев вы имеете дело с мошенниками. За ссылками, скорее всего, таятся вирусы, на другом конце провода — специалисты по обману, которые всеми правдами и неправдами хотят выманить необходимые им данные, а по ту сторону экрана — злоумышленники, которые играют на ваших желаниях, чувствах и заботе о близких.

**Как не попасться?**

Не переходите по неизвестным ссылкам, не перезванивайте по сомнительным номерам. Даже если ссылка кажется надежной, а телефон верным, всегда сверяйте адреса с доменными именами официальных сайтов организаций, а номера проверяйте в официальных справочниках.

Если вам приходит СМС о зачислении средств (и сообщение похоже на привычное уведомление банка), а затем звонит якобы растяпа, который по ошибке зачислил вам деньги и просит вернуть, не спешите ничего возвращать. Такая ситуация больше похожа на мошенническую схему: скорее всего, деньги не приходили, СМС — не от вашего банка, а звонил вам злоумышленник. Проверьте состояние вашего счета, закажите выписку в онлайн-банке или позвоните в банк, прежде чем переводить кому-то деньги.

Если вам приходит уведомление «Подтвердите покупку» и код, а следом раздается звонок опять же от «рассеянного» человека, который говорит, что по ошибке указал ваш телефонный номер, и просит продиктовать ему код, ни в коем случае не делайте этого. Мошенники пытаются выманить у вас код, чтобы списать с вашего счета деньги или подписать вас на ненужный платный сервис.

Никому не сообщайте персональные данные, а уж тем более пароли и коды. Сотрудникам банка они не нужны, а мошенникам откроют доступ к вашим деньгам.

Не храните данные карт на компьютере или в смартфоне.

Проверяйте информацию. Если вам говорят, будто вы что-то выиграли или c вашей карты случайно списали деньги и нужно назвать свои данные, чтобы остановить операцию, закончите разговор и перезвоните в банк по номеру телефона, указанному на обратной стороне вашей карты.

Если вам сообщают, что у родственников или друзей неприятности, постарайтесь связаться с ними напрямую.

Установите на компьютер антивирус — и себе, и родственникам.

Объясните пожилым родственникам и подросткам эти простые правила.

**Что делать, если вас обманули?**

Позвоните в банк (номер всегда есть на обороте карты или на главной странице сайта банка), сообщите о мошеннической операции и заблокируйте карту.

Обратитесь с заявлением в отдел полиции по месту жительства или отправьте обращение в управление «К» МВД России на сайте мвд.рф.

**Мошеннические организации**

Самая известная мошенническая организация в России — МММ. Она работала по принципу финансовой пирамиды: обещала огромные проценты по вкладам, гарантировала доходность и выплачивала средства за счет денег, внесенных другими вкладчиками. Верхушка этой пирамиды действительно могла заработать, а те, кто стоял на ступенях ниже, теряли свои деньги. Но сейчас ситуация изменилась, организаторы финансовых пирамид — просто мошенники, которые собирают с людей деньги и пропадают. Неважно, вверху вы пирамиды или внизу, на финансовых пирамидах заработать нельзя: если вы вложите деньги, вы непременно их потеряете.

Сейчас финансовые пирамиды начинают маскироваться под микрофинансовые организации, работающие по принципу сетевого маркетинга, инвестиционные и управляющие предприятия, онлайн-казино. Они заявляют о высоких процентах по вкладам и отсутствии рисков, гарантируют доход (что запрещено на рынке ценных бумаг), обещают помощь людям с плохой кредитной историей. А еще просят внести деньги сразу (желательно наличными) и привести друга (иногда за какой-то бонус), чтобы масштабы пирамиды увеличивались и их (а не ваша) прибыль росла.

**Как уберечься от обмана?**

Финансовая организация должна иметь лицензию или быть в реестре Банка России. Сверьтесь со справочником участников финансового рынка на сайте регулятора cbr.ru

Проверьте компанию в Едином государственном реестре юридических лиц на сайте федеральной налоговой службы России.

Запросите образцы договоров, копии документов. Если есть возможность, проконсультируйтесь с юристом.

**Что делать, если вы вложились и прогорели?**

Составьте претензию и направьте ее в адрес компании заказным письмом с уведомлением. Или отнесите лично и удостоверьтесь, что его зарегистрировали. Возьмите расписку о получении, чтобы компания якобы случайно не потеряла ваше письмо.

Если компания отказывается вернуть деньги, то соберите все документы (от договоров до выписок) и обратитесь в правоохранительные органы с заявлением.

Свяжитесь с юристом и попробуйте найти других жертв мошенничества.

**Мошенничество на финансовых рынках**

Еще один тип мошенников — псевдопрофессиональные участники финансового рынка, которые активно рекламируют свои услуги по организации торговли на рынке Форекс.

Наверняка вы слышали истории, как простые люди «с улицы» заработали состояние, покупая и продавая валюту на рынке Форекс. Звучит заманчиво, но не спешите рисковать. Физическое лицо с небольшим стартовым капиталом не имеет доступа на реальный рынок Форекс, где продают и покупают валюту в основном крупные банки. Чтобы обычному человеку выйти на Форекс, нужно заключить договор с посредником, форекс-дилером, и торговать через него.

Торговля на рынке Форекс сама по себе большой риск, гарантий нет, больше шансов потерять все, чем сорвать куш. Но опасность кроется и в посредниках: можно нарваться на мошенников, которые просто не вернут вам деньги. Вероятен такой вариант: вам предлагают удивительно низкие комиссии, различные бонусы (сумма на вашем счете, допустим, удваивается). Вы даже можете заключить с дилером договор через интернет с помощью электронного документооборота и вроде бы выиграть целый миллион! Но прибыль вы не получите и вложения потеряете.

Не стоит связываться с так называемыми бинарными опционами. Реклама в интернете сулит вам неслыханную прибыль: откройте счет, делайте ставки на рост или падение валют или акций за определенный период. Если по истечении заявленного времени ваш прогноз оказывается верен, вы получаете внушительный процент прибыли, если вы не угадали — теряете деньги. В реальности сегодня в интернете не существует площадок, на которых могут проводиться такие сделки, поэтому все обещания о легком заработке на бинарных опционах — это мошенничество. Вы просто потеряете свои деньги.

**Как уберечься от обмана?**

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

Проверьте форекс-дилера, с которым собираетесь работать, — у него обязательно должна быть лицензия. Уточнить, есть ли она, можно в справочнике участников финансового рынка на сайте cbr.ru.

Если компания зарегистрирована не в России, а в офшорных зонах, насторожитесь: скорее всего, перед вами мошенники.

Предупредите пожилых родственников о том, что агрессивная реклама быстрого заработка в интернете на деле обернется не прибылью, а потерей денег.

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

Если вы стали жертвой мошенничества на финансовых рынках.

Соберите все документы, которые у вас есть: договоры, заключенные с посредником-мошенником, чеки на перевод денег, сделайте скриншоты с сайта — и отправляйтесь в полицию писать заявление.

Сообщите в Банк России, все жалобы рассматриваются.

**ЛЕКЦИЯ ВТОРАЯ.**

# КАК РАСПОЗНАТЬ ФИНАНСОВУЮ ПИРАМИДУ?

Предположим, что вам предлагают вложить деньги под невероятно высокие проценты, обещают гарантированный доход и просят активно привлекать друзей в проект. В подобных случаях будьте осторожны. Успешная инвестиционная компания может оказаться финансовой пирамидой. В этой лекции мы рассказываем, как действуют такие организации и как их распознать.

**Что такое финансовая пирамида?**

Классическая «финансовая пирамида» — это мошенническая схема получения дохода. Финансы поступают за счет постоянного привлечения новых участников. Те вносят деньги, затем привлекают новых людей, таким образом пирамида растет. При этом верхушка действительно может заработать. А низы пирамиды ничего не получают — они наивно пожертвовали свои деньги тем, кто стоит на ступеньку выше пирамиды.

Эта классическая схема «верхи ликуют, низы в пролете» была актуальна 20 лет назад. Если кто-то рассказывает вам, что в 90-е он сорвал куш в пирамиде, может быть, так и было. Но это не повод повторить его подвиг — в наше время такие схемы не работают. Правила изменились. Запомните: сегодня на финансовых пирамидах заработать нельзя.

Если вы решите вложить свои деньги в финансовую пирамиду, надеясь стать партнером и обогатиться, оказавшись на верхушке — вы не получите ничего. Просто отдадите свои деньги организаторам. Современные пирамиды — это мошенничество. Действуют они стремительно: агрессивная реклама, сбор денег с тех, кто верит в чудо (или халяву) и на этом... все. Организаторы скрываются с деньгами обманутых вкладчиков, чтобы на новом месте открыть другой инвестиционный проект. Пока не попадут в тюрьму.

**Виды финансовых пирамид**

Вид первый. Финансовая пирамида как она есть

Иногда организаторы пирамиды не скрывают ее сути. Они весьма убедительно объясняют механизм действия и демонстрируют логичные расчеты. Доводы примерно такие: за счет интернета появилось много каналов для привлечения новых партнеров, сегодня этот бизнес еще более успешен, чем в 90-е, благодаря виртуальному пространству.

Вид второй. Пирамида как инвестиционная компания

Не все мошенники (на то они и мошенники) честно называют свою деятельность «финансовой пирамидой». Зачастую они позиционируют себя как инвестиционное предприятие. Придумывают громкие и привлекательные названия: ИТ-компания, интернет-компания, инновационный проект. Предлагают приобрести акции и облигации, обещают вкладывать деньги в высокодоходное строительство, в золотодобычу или в сверхэффективное производство (правда, не совсем понятно, в какое именно) — вариантов множество. Голова кружится от перспектив сотрудничества с такими успешными людьми.

Вид третий. Пирамида как что-то еще

Мошенники изобретательны, они маскируются и под другие формы организаций: управляющие компании, потребительские кооперативы, букмекерские конторы. Далеко не всегда они обещают именно денежные выплаты. Например, вам могут предложить поехать в круиз за полцены, получить кэшбек за покупку золотых украшений или даже погасить за вас кредит, если вы приведете к ним других должников.

Все больше пирамид существует только в виде интернет-проектов, но некоторые совмещают активное продвижение в сети и личное общение с потенциальными вкладчиками. Пирамидостроители могут завлекать яркой рекламой, пускать пыль в глаза в красивых офисах, заманивать в тематические группы в соцсетях.

Порой не так просто понять, что перед вами — настоящая компания или финансовый «пузырь»..

**Как распознать финансовую пирамиду?**

Есть несколько признаков, которые помогут вам вычислить строителей пирамид:

Гарантируют высокий доход без всякого риска

Организация активно рекламируется и публично обещает неслыханно высокий доход, намного выше рыночного уровня. На финансовом рынке такие заявления запрещены. При этом схема начисления дохода часто очень сложна и невнятна. Для расчета вам предлагают огромную формулу с множеством неизвестных — просто чтобы вас запутать. Вас уверяют, что рисков нет. Но так не бывает: любые инвестиции могут обернуться убытками.

Просят приводить новых клиентов

За каждого привлеченного вкладчика обещают начислить процент от их взноса. Так преступники пытаются побыстрее вовлечь как можно больше людей в свою аферу, собрать с них деньги и скрыться.

Нет подтверждения инвестиций

Вам показывают только красивые презентации и не дают взглянуть на финансовые документы. Деньги предлагают отправить не по тем реквизитам, которые указаны в договоре с компанией, а на счет другого юридического лица. Порой они просят сделать перевод на банковскую карту или по номеру телефона какого-то человека, пополнить чужой электронный или криптокошелек. Либо предлагают внести наличными, при этом не выдают никаких чеков или приходных ордеров. В результате вы не сможете доказать, что вообще делали какие-то инвестиции.

На сайте компании нет контактов для связи

Ни номеров телефонов, ни электронной почты, ни почтового адреса. Вы можете только заказать обратный звонок, пообщаться с оператором в чате или мессенджере. Свои контактные данные скрывают только мошенники. В случае проблем ни вы, ни полиция просто не сможете найти обманщиков.

Если вы обнаружили хотя бы один из этих признаков, стоит серьезно задуматься, кто же на самом деле перед вами.

**Как не попасть в финансовую пирамиду?**

Прежде чем доверять компании свои деньги, нужно тщательно ее проверить.

Найдите компанию в реестрах легальных финансовых организаций. В большинстве случаев у компаний должно быть разрешение Банка России, чтобы привлекать инвесторов. И это гарантирует вам, что за работой организации следит регулятор. Но некоторые предприниматели привлекают деньги инвесторов с помощью краудфандинга, выпускают свои ценные бумаги и продают их не через биржу. В таком случае им не требуется разрешение Банка России на поиск инвесторов. Тогда отсутствие в реестрах регулятора еще не значит, что перед вами мошенники. Но ваши риски потерять сбережения, если вы вложитесь в проект, возрастают многократно — ведь Банк России не контролирует работу таких организаций.

Проверьте данные в госреестре юридических лиц (ЕГРЮЛ). Изучите информацию о компании на сайте Федеральной налоговой службы (ФНС). Возможно, компания зарегистрирована недавно — практически накануне сбора средств, у нее минимальный уставный капитал и единственный учредитель. Тогда вы сильно рискуете, доверяя ей свои сбережения. Обратите внимание на основной вид деятельности организации. Если она зарегистрирована как пекарня, а предлагает инвестиции в криптовалюту, на дрожжах будет расти только доход ее создателей, а вы потеряете деньги.

Почитайте отзывы в интернете. Много однотипных хвалебных откликов? Они могут оказаться фальшивыми.

Изучите документы. В первую очередь сверьте полное название и реквизиты компании — что указано в договоре, на сайте организации, в реестрах Банка России и ФНС. Даже минимальные различия могут говорить о том, что вас пытаются обмануть. Почитайте, какие обязательства берет на себя компания и что будет, если она их не исполнит. Возможно, уже на этом этапе прояснится, что с компанией не стоит иметь дела.

Принимая решение, не торопитесь. Не поддавайтесь на уговоры скорее подписать договор и внести деньги. При необходимости проконсультируйтесь с юристом.

Бывает, что даже осторожные люди оказываются вовлечены в сомнительный проект. Как действовать в таких случаях, читайте в тексте «Что делать, если вы стали жертвой финансовой пирамиды».

**ЛЕКЦИЯ ТРЕТЬЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ СТАЛИ ЖЕРТВОЙ ФИНАНСОВОЙ ПИРАМИДЫ?

Ежегодно в России в сети пирамид попадают несколько десятков тысяч человек. Большинство жертв просто смиряются с потерей денег. Но на самом деле шансы вернуть вложения есть, хотя они и невелики. Рассказываем, каким должен быть порядок действий, если вас обманули строители пирамид.

Что делать?

Современные пирамиды имеют очень короткий срок жизни: они быстро собирают деньги вкладчиков и исчезают. Чем быстрее вы начнете действовать, тем выше вероятность, что вам удастся хоть как-то восстановить справедливость.

**Напишите претензию**

Если финансовая пирамида еще действует, составьте письменную претензию в адрес компании. Требуйте вернуть деньги и сообщите организаторам, что обратитесь в полицию и прокуратуру, если вам не вернут средства.

Организаторов финансовой пирамиды можно привлечь к уголовной ответственности, а тем, кто рекламировал пирамиды, грозит штраф до 450 тыс. рублей.

**Подготовьте доказательства**

Соберите документы, которые доказывают, что вы передали или перечислили деньги мошенникам: договор, выписку по банковскому счету, приходный кассовый ордер, скриншоты переписки в чатах, СМС-сообщениях или мессенджерах.

Обратитесь в правоохранительные органы

Напишите заявления в полицию и прокуратуру с требованием провести расследование. Приложите подготовленные документы.

Подайте иск в суд с просьбой взыскать с обманщиков вложенные вами деньги, проценты за их использование и компенсацию морального вреда.

**Действуйте сообщa**

Постарайтесь найти других пострадавших, например через соцсети. Вместе обратитесь к адвокату, у которого есть опыт в таких делах, и составьте коллективный иск. Остерегайтесь псевдоюристов — они просто стараются нажиться на пострадавших. Проверить статус адвоката можно по реестру Министерства юстиции.

**Не молчите**

Предупредите других людей, которые тоже могут попасться на удочку мошенников. Расскажите о своем опыте в соцсетях, напишите в СМИ. Чем больше огласка — тем меньше денег смогут украсть преступники.

Куда еще можно обратиться с жалобами?

Обратитесь в Банк России через интернет-приемную или форму анонимного информирования. По возможности приложите документы, которые подтверждают перевод или передачу денег мошенникам: договор, выписку по банковскому счету, приходный кассовый ордер, скриншоты переписки.

Банк России не выплачивает компенсации пострадавшим, но рассматривает все жалобы на подозрительные финансовые операции, проводит собственное расследование и передает информацию в полицию и прокуратуру. Это поможет быстрее найти и остановить преступников.

Обратитесь в общественные организации, которые помогают жертвам финансовых пирамид:

Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров ( Федфонд).

Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (ФинПотребСоюз).

**Вернут ли деньги?**

Возврат вложений через суд можно гарантировать не всегда, но стоит попытаться. Бывают ситуации, когда компанию объявляют банкротом, распродают ее активы и возмещают деньги (полностью или частично) обманутым вкладчикам.

Если организацию признают пирамидой и она попадет в реестр Федфонда, можно рассчитывать на компенсацию.

**Можно ли получить компенсацию?**

Вам выплатят лишь те деньги, которые вы внесли в финансовую пирамиду, — без учета процентов и за вычетом полученных доходов. При этом максимальная сумма возмещения — 35 000 рублей. Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и их наследники могут рассчитывать на компенсацию в пределах 250 000 рублей.

Чтобы получить выплаты, обязательно понадобится оригинал документа, подтверждающего, что вы отдали деньги этой организации. В нем должна быть четко прописана сумма, которую вы внесли. Например, на «акциях» известной пирамиды «МММ» сумма взноса не указана, поэтому за них получить компенсацию нельзя.

Полный перечень документов, которые вам потребуются, лучше уточнить по телефонам Федфонда или через его онлайн-приемную: по разным пирамидам нужны разные бумаги.

**ЛЕКЦИЯ ЧЕТВЕРТАЯ.**

# ЗАЧЕМ МОШЕННИКИ ВЫДАЮТ СЕБЯ ЗА ЮРИСТОВ?

Однажды пенсионерка Светлана Алексеевна вложила все свои сбережения в компанию «Фишбери», которая гарантировала ей невиданный доход. Но через полгода компания скрылась вместе с деньгами клиентов. Вскоре Светлане Алексеевне позвонили с незнакомого номера, представились сотрудниками юридической фирмы, которая специализируется на возврате вкладов. За «небольшую» комиссию в 15 тыс. рублей они обещали найти и вернуть деньги. Но как только пенсионерка оплатила услуги компании, ее сотрудники перестали выходить на связь.

Мошенники довольно часто выбирают своей мишенью людей, которые уже попались на удочку других обманщиков. Расчет прост: те, кто оказался доверчив в прошлом, могут снова поддаться на уговоры. В результате люди не только не получают помощи, но и снова теряют деньги. Давайте разберемся, как распознать обманщиков.

Чаще всего псевдоюристы «берутся» за такие дела, помочь в которых в реальности могут только полиция и суд. Зачастую они предлагают решение проблем противоречащими закону способами. Рассмотрим примеры самых распространенных обещаний псевдоюристов.

**«Обещаем быстро вернуть деньги, вложенные в финансовые пирамиды!»**

Псевдоюристы нередко охотятся на пострадавших вкладчиков. Они обещают вернуть потерянные деньги за комиссию. Их вознаграждение обычно колеблется от 10 до 50 тыс. рублей в зависимости от скорости решения вопроса. На самом деле это фирмы-однодневки, которые не ведут никакой реальной работы. Мошенники исчезают сразу после того, как получают деньги от обманутых вкладчиков.

Вернуть хотя бы часть денег, вложенных в финансовые пирамиды, практически никогда не удается. Даже настоящие юристы вряд ли выручат: в лучшем случае помогут составить иски и собрать документы для суда.

Если пирамида, в которую вы инвестировали деньги, попала в реестр Фонда по защите прав вкладчиков и акционеров, можно получить компенсацию за счет государственных средств. Для этого надо обратиться в Фонд самостоятельно. Подробнее о том, как правильно действовать, слушайте в лекции «Что делать, если вы стали жертвой финансовой пирамиды».

**«Обещаем помочь вернуть деньги, потерянные на рынке ценных бумаг!»**

В интернете можно найти объявления различных организаций, которые обещают помочь вернуть деньги за акции ликвидированных акционерных обществ. На самом деле в большинстве случаев это невозможно и даже противоречит закону. Ликвидированная компания не обязана возвращать инвестиции своим акционерам. В некоторых случаях у нее могут быть правопреемники, и обращаться следует именно к ним.

Вложения в акции, облигации и другие инструменты фондового рынка не застрахованы государством. Всегда существует опасность потерять инвестированные деньги. Если кто-то предлагает вернуть деньги, которые вы неудачно вложили в ценные бумаги, вы точно имеете дело с мошенником.

**«Обещаем вернуть долги по акциям, дивидендам, векселям!»**

Некоторые псевдоюристы предлагают акционерам помочь получить дивиденды, которые по какой-либо причине не были ему выплачены несколько лет назад. Плата за такую услугу обычно начинается от 15 тыс. рублей.

При этом мошенники умалчивают, что по закону у акционера есть только три года, чтобы обратиться за дивидендами, которые он не получил. Акционерные общества могут указывать в своем уставе и более длинные сроки, но они не должны превышать пяти лет.

Поэтому платить за такие «услуги» бессмысленно. Если прошло больше пяти лет, то юристы уже не помогут. А если срок еще не пропущен, то их услуги опять же не требуются. Достаточно отправить регистратору или депозитарию официальное письмо от себя как акционера и указать в нем счет для выплаты дохода по ценным бумагам.

**«Обещаем помочь увеличить пенсию!»**

Нередко жертвами мошенников становятся пенсионеры. Псевдоюристы предлагают им «помощь» в подготовке документов «для оформления надбавки к пенсии» или «компенсации от Пенсионного фонда». Разумеется, это обман — ни то, ни другое законодательством не предусмотрено.

**«Поможем разыскать вклады!»**

После смерти человека его наследники могут получить его вклады, деньги на счетах и другие финансовые активы. Но как узнать, чем владел умерший? Многие ищут ответ в интернете, и вот тут-то и приходят якобы на помощь организации, которые обещают разыскать вклады наследодателя.

Важно помнить, что информация о счетах, вкладах и ценных бумагах человека — это конфиденциальная информация. Банки и другие финансовые организации имеют право сообщать данные о собственности покойных клиентов только тем, кого умерший при жизни указал в своем наследственном распоряжении, и нотариальным конторам, которые ведут наследственное дело.

Юристы, которые обещают разыскать вклады и другие активы покойных людей, — это мошенники.

**«Подготовим обращения в госорганы от вашего имени»**

Некоторые компании обещают за деньги направить обращения в государственные структуры, хотя любой человек имеет право сделать это бесплатно. К тому же у всех госорганов сейчас есть интернет-приемные, куда каждый может направить запрос или жалобу.

Обратите внимание, с помощью каких приемов псевдоюристы завлекают клиентов.

Прием первый. Обманщики агрессивно рекламируют себя. Это может быть реклама в интернете: в поисковиках, баннерных объявлениях и соцсетях. Практически всегда мошенники действуют очень профессионально. Они настраивают контекстную рекламу именно на тех пользователей, которые искали новости о рухнувшей пирамиде.   
Используют базы данных со списками бывших участников пирамид и обзванивают обманутых вкладчиков напрямую. В разговоре представляются адвокатами и выдают себя за реальных людей из коллегии адвокатов.  
Порой прибегают к email-рассылкам и даже уличным объявлениям.   
Главный тезис их сообщений — «100% результат». Люди теряют бдительность и поддаются на яркие слоганы, поскольку желание вернуть свои деньги иногда затмевает способность здраво оценивать информацию.

Прием второй. Обманщики набивают себе цену. Цены на услуги псевдоюристов часто сильно завышены на фоне средней стоимости юридических услуг. Мошенники используют маркетинговый ход: люди привыкли, что эксклюзивный продукт или сервис стоит дорого. И убеждают клиентов, что высокая цена оправдана, ведь они «решают особенно сложные», «нестандартные вопросы».  
Первая консультация в качестве приманки бывает и бесплатной. Зато итоговый ценник за услуги зачастую несопоставим с результатом. Например, у вас могут выманить 15 000 рублей, а в результате вы получите всего лишь 3000 рублей дивидендов. Либо выяснится, что вам вообще ничего не положено.

Прием третий. Обманщики лгут о принадлежности к госструктурам. Мошенники пытаются внушить доверие всеми способами, поэтому могут прикрываться государственными организациями и незаконно использовать их символику.   
Чтобы втереться в доверие, человеку присылают на e-mail якобы «постановления Правительства» и  «указания Банка России», «судебные решения» о том, что пострадавшему якобы положена компенсация.   
Нередко обманщики выбирают названия, похожие на названия официальных структур, например: «Комитет по защите акционеров», или «Центр по защите прав обманутых вкладчиков». Часто ссылаются на сотрудничество с реальными организациями: «наши партнеры — УФАС России, Банк России, Роспотребнадзор», «работаем при поддержке правительства Москвы». Хотя официальные органы не имеют к ним никакого отношения.

**Можно ли вернуть деньги, которые уже заплачены псевдоюристам?**

Вероятность невелика. Обычно мошенники успевают быстро собрать деньги и скрыться. Но стоит попытаться.

Соберите как можно больше информации: сделайте скриншоты сайта организации, переписки с ее сотрудниками, найдите подтверждение платежа, реквизиты, по которым вы перевели деньги. И обращайтесь в полицию. Скорее всего, ваш случай — не единичный, и ваше заявление повысит шансы быстрее найти преступников.

Если же организация, которой вы перевели деньги, еще существует, можно подать на нее в суд.

**Куда обращаться, если нужна помощь квалифицированного юриста?**

Некоторые люди имеют право на юридическую помощь за счет государства. Например, семьи с доходом ниже прожиточного минимума, инвалиды I и II группы, ветераны и другие льготники. На сайте Министерства юстиции можно найти официальный список центров бесплатной юридической помощи в каждом регионе России.

Все остальные должны оплачивать услуги юристов самостоятельно, но многие юридические фирмы готовы провести первую консультацию бесплатно. Поэтому с выбором специалистов спешить не стоит. Прежде чем заключать договор с юридической компанией и оплачивать ее услуги, выполните несколько действий:

Подготовьтесь к встрече со специалистами. Изучите ответы на ваш вопрос в разных открытых источниках, почитайте законы. Не забывайте о своем праве обращаться в профильные министерства и Банк России за разъяснением официальных документов.

Проанализируйте отзывы о юридических и консалтинговых компаниях на независимых сайтах. Не стоит доверять лишь красивой рекламе.

Пройдите предварительные консультации в двух-трех компаниях. Не заключайте договор с первой же организацией, в которую обратились. Даже если ее сотрудники говорят очень убедительно или вам понравился офис.

Внимательно изучите договор, который собираетесь подписать. Не спешите, просите разъяснить каждый непонятный пункт.

Проследите, чтобы в документе была указана не только общая стоимость договора, но и перечислены цены каждой услуги.

Не подписывайте акты приемки-передачи оказанных услуг, если компания еще не выполнила свои обязательства перед вами.

Всегда требуйте документы, подтверждающие факт оплаты, и сохраняйте их.

Если вас не устроило качество юридических услуг, сообщите об организации в Роспотребнадзор и адвокатскую палату своего региона.

**ЛЕКЦИЯ ПЯТАЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАМ ЗВОНЯТ С НОМЕРА БАНКА И ПРОСЯТ ПРЕДОСТАВИТЬ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ?

Киберпреступники все чаще маскируют свой номер под официальные номера банков. Давайте разберемся, как не попасться на уловки мошенников.

Для начала проверьте, точно ли это сотрудник банка. Положите трубку, позвоните по официальному номеру банка и уточните, все ли в порядке с вашими счетом и картой.

Почему стоит положить трубку и набрать официальный номер банка самому?

Даже если у вас на телефоне высветился знакомый номер банка, ни в коем случае не делайте на него обратный звонок. Наберите номер горячей линии банка вручную. Телефон горячей линии можно найти на обратной стороне банковской карты или на официальном сайте банка.

Такая бдительность может показаться параноидальной. Но в последнее время киберпреступники все чаще подделывают официальные телефонные номера банков, чтобы обмануть их клиентов.

Мошенники используют специальное программное обеспечение, которое помогает скрыть настоящий номер звонящего, при этом на телефоне человека отражается официальный номер банка. Обычно преступник обращается к собеседнику по имени и отчеству, может назвать фамилию и даже номер и срок действия карты. Эти сведения мошенники, как правило, получают заранее из открытых источников, например из социальных сетей, и с помощью [фишинга](https://fincult.info/article/moshennichestvo-s-bankovskimi-kartami-online/).  Фишинг – это разновидность интернет-мошенничества, когда киберпреступники выведывают личные данные и реквизиты банковских карт.

Даже если информация от мошенников звучит очень правдоподобно, лучше перестраховаться и позвонить в банк самому, чтобы общаться точно с его сотрудником, а не с преступником.

**Как действуют мошенники?**

Чаще всего обманщики звонят поздно вечером, ночью или ранним утром в выходные дни, когда человек спит и не может быстро сориентироваться. Преступник представляется сотрудником банка и сообщает о подозрительной операции, которая требует немедленных действий со стороны клиента. Мошенники хорошо знакомы с психологией: говорят быстро и уверенно, используют профессиональные термины, нередко фоном включают звуки, имитирующие работу оживленного колл-центра. Все это помогает им втереться в доверие к клиенту банка и сделать так, что он потеряет бдительность.

При этом они торопят и запугивают клиента, давят на его эмоции и уверяют, что случится что-то непоправимое.

Например, обманщики говорят, что по карте проводится подозрительный платеж на крупную сумму и чтобы его остановить, нужно срочно сообщить данные карты, ПИН-код или одноразовый пароль из СМС-сообщения. Если человек колеблется или отказывается их назвать, ему угрожают, что деньги с его карты прямо сейчас уйдут к мошенникам.

Если преступникам удается узнать нужную им информацию, они получают доступ к счету и снимают с него все деньги.

**Как защитить свои деньги от мошенников?**

Если клиент сам сообщит преступникам секретную информацию, которую нельзя разглашать, вернуть деньги через банк не получится. Поэтому стоит придерживаться основных правил безопасности, чтобы не поддаться на уловки мошенников и не потерять деньги:

Первое. Всегда набирайте только официальный номер банка. Он указан на обратной стороне карты и на официальном сайте банка.

Второе. Не перезванивайте и не отправляйте СМС на незнакомые номера, не спешите переходить по ссылкам из сообщений «от банка». В любой непонятной ситуации звоните в банк по официальному номеру и уточняйте информацию у оператора.

Третье. Если вам звонят из банка, финансовой организации или госоргана, уточните ФИО и должность звонящего и скажите, что перезвоните ему сами. Положите трубку и перезвоните по официальному телефону организации или на горячую линию банка. Номер нужно набрать вручную.

Четвертое. Не стоит паниковать и спешить. Если банк выявит подозрительную транзакцию, он сразу приостановит ее на срок до двух суток. За это время вы можете либо подтвердить эту операцию банку, либо отменить ее. Это решение надо принять в течение 48 часов – этого времени достаточно, чтобы хорошо все обдумать и без спешки самостоятельно позвонить в банк. Если же вы ничего не сделаете, то через двое суток банк автоматически снимет блокировку и операция пройдет.

Пятое. Ни под каким предлогом никому не сообщайте личные данные, реквизиты карты и секретную информацию: CVC/CVV-код на обратной стороне карты, коды из СМС и ПИН-коды. Называть кодовое слово можно, только если вы сами звоните на горячую линию банка.

**ЛЕКЦИЯ ШЕСТАЯ.**

# КТО И КАК ОХОТИТСЯ ЗА ВАШИМИ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ?

Украсть деньги с банковской карточки сложнее, чем вытащить из кошелька. Тем не менее мошенники осваивают новые технологии и научились подбирать ключи даже к банковским картам.

**Какая информация о вашей карте нужна злоумышленникам?**

Злоумышленникам нужны реквизиты вашей карты: номер карты, имя и фамилия владельца, срок действия, код проверки подлинности карты (это три цифры на обратной стороне), и ПИН-код. Также код из смс для подтверждений платежей и переводов на тех сайтах, где платежи нужно подтверждать с помощью такого кода.

Представьте, что вы находитесь в магазине или кафе.

**Сценарий первый. Вы платите обычной банковской картой**

Злоумышленником может оказаться работник сферы торговли и услуг. Официант, кассир или продавец, принимая для расчета вашу банковскую карту, может сфотографировать нужные данные (номер карты, срок действия, имя владельца и код на обратной стороне), а после расплатиться ей в интернете.

**Как это предотвратить?**

Рассчитываясь, постарайтесь не упускать из вида свою карту. И вводите ПИН-код так, чтобы он не был виден посторонним.

**Сценарий второй. Вы платите через терминал, но оплата не проходит.**

В кафе официант приносит вам POS-терминал, вы расплачиваетесь, но тут официант говорит, что оплата не прошла, и просит повторно ввести ПИН-код. Делая это, вы рискуете заплатить дважды.

**Как это предотвратить?**

Подключите смс-уведомления о платежах. Обязательно попросите чек с уведомлением о сбое или отказе от операции (терминал всегда печатает такой чек).

**Сценарий третий. Вы платите картой с системой бесконтактной оплаты**

Картами с системой бесконтактной оплаты можно расплачиваться мгновенно, в одно касание, если ваш платеж не превышает определенный лимит. ПИН-код при этом вводить не нужно. Злоумышленники могут похитить деньги с такой карты, прислонив считыватель или терминал к сумке.

**Как это предотвратить?**

Чтобы бесконтактная оплата не проходила без вашего ведома, карту лучше хранить в экранирующем отсеке кошелька, сумки или специальном чехле для банковских карт.

А теперь представьте, что вы находитесь у банкомата, собираясь снять или внести на карту наличные.

Самый распространенный способ кражи реквизитов карты (номер, имя и фамилия владельца, срок действия) при ее использовании в банкомате — установка на банкомат скиммера. Это специальное устройство, которое копирует данные с магнитной полосы карты. Могут украсть и ПИН-код, установив на банкомат скрытую камеру или накладную клавиатуру. Поддельную клавиатуру ставят прямо поверх оригинальной, и сам банкомат реагирует на нажатия как обычно — вы даже не заметите, что что-то идет не так. Злоумышленники, используя украденные данные, могут изготовить копию вашей карты.

**Как это предотвратить?**

Скиммер способен украсть информацию только с магнитной полосы, но не со специального чипа.

Проверьте банкомат: нет ли на нем посторонних устройств. Клавиатура не должна отличаться по фактуре, а тем более шататься.

Когда вводите ПИН-код, всегда прикрывайте клавиатуру свободной рукой, чтобы никто не подсмотрел.

Старайтесь пользоваться банкоматами внутри отделений банков. Их чаще проверяют и лучше охраняют.

Лучше всего, если на банкомате есть так называемые «крылья» для клавиатуры — на них невозможно поставить накладную клавиатуру, а также сложнее подсмотреть ваш ПИН-код.

А теперь рассмотрим сценарии, которые могут произойти где угодно.

**Тревожное смс-сообщение или звонок от родственника**

С незнакомого номера вам пишет или звонит якобы родственник и говорит, что попал в беду и ему срочно нужны деньги, но времени объяснять ситуацию у него нет. В таких сообщениях часто манипулируют срочностью ситуации, и присылают их в крайне неудобное время, например, ночью.

**Как это предотвратить?**

Не спешите переводить деньги. Попытайтесь выяснить детали — обычно долгие разговоры не входят в планы злоумышленников. Если выяснить ничего толком не удалось, перезвоните родственнику, от имени которого обращаются, чтобы убедиться, он ли вам звонит/пишет.

**Сообщение якобы «от банка»**

С незнакомого номера приходит смс-сообщение, что ваша карта заблокирована. В смс указан номер, по которому нужно позвонить для уточнения деталей. Позвонив, вы попадете в фальшивую службу безопасности банка, где вас будут убеждать сообщить данные карты или подойти к ближайшему банкомату и произвести операции. Выполнив указания злоумышленников, вы откроете им доступ к карте и они украдут ваши деньги.

**Как это предотвратить?**

Не перезванивайте — сперва выясните, действительно ли звонили из вашего банка. Настоящие банки обычно присылают уведомления с одного и того же номера. Кроме того, на вашей карте указан телефонный номер для связи с банком — позвоните по нему и уточните, заблокирована ли она. Или обратитесь к сотрудникам ближайшего отделения банка.

**Звонок якобы из госучреждения**

Вам звонят люди и представляются сотрудниками Банка России, прокуратуры, суда, Министерства здравоохранения, Министерства финансов и других учреждений. Они сообщают, например, о положенном возмещении ущерба от действий мошенников: о компенсации за купленные медицинские товары или услуги экстрасенсов. Если для получения обещанной компенсации «сотрудник» попросит вас что-то оплатить (подоходный налог, налог на прибыль, банковский сбор, обязательную страховку, госпошлину, комиссию за перевод денег), а тем более попросит предоставить паспортные данные или банковские реквизиты, это — телефонный мошенник.

**Как это предотвратить?**

Не следуйте указаниям и ничего не оплачивайте. Не предоставляйте личную информацию, у настоящих сотрудников она уже есть.

**Вам пришло письмо или уведомление**

Вы получаете по почте уведомление на бланке с реквизитами Банка России. В нем сказано, что суд постановил выплатить вам компенсацию, для этого нужно связаться с контактным лицом. И как можно скорее, иначе компенсация перейдет в пользу государства — так злоумышленники подталкивают вас действовать.

**Как это предотвратить?**

Не спешите связываться с контактным лицом, указанным в письме, сначала проверьте данные. Позвоните по номеру телефона для обращений, указанному на официальном сайте Банка России cbr.ru. Если письмо оказалось фальшивым, обратитесь с жалобой в правоохранительные органы.

Помните, Банк России присылает СМС и e-mail только в ответ на ваше обращение через Интернет-приемную.

СМС-сообщения от регулятора поступают с короткого номера 3434, электронные письма – с адреса noaddress@cbr.ru.

Любые сообщения с других номеров, особенно требующие введения ПИН-кода, подтверждения операций, предоставления личных данных и других сведений, следует расценивать как попытку мошенничества.

Вот несколько советов, которые помогут вам защититься от мошенников.

Подключите мобильный банк, чтобы отследить операции, которые вы не совершали. Так вы сможете оперативно отреагировать на действия мошенников — а время в этом случае очень важно.

Не храните крупные суммы денег на карте, которую вы носите с собой и используете для повседневных трат.

Если вы планируете использовать карту только в России — обязательно сообщите об этом сотрудникам банка.

Расскажите пожилым родственникам об уловках мошенников — именно они чаще всего становятся мишенью злоумышленников.

**Что делать, если вы все-таки столкнулись с мошенничеством?**

Если с вашей банковской карты вдруг списали деньги:

Как можно скорее позвоните в банк (номер есть на обороте карты), сообщите о мошеннической операции и заблокируйте карту.

Обратитесь в отделение банка и попросите выписку по счету. Напишите заявление о несогласии с операцией. Сохраните экземпляр заявления с отметкой банка о приеме.

Обратитесь в правоохранительные органы с заявлением о хищении.

Банк рассмотрит заявление в течение 30 дней. Если операция была международной — в течение 60 дней.

Получив ваше заявления, банк проведет служебное расследование и решит вопрос о возмещении ущерба. Если вы соблюдали меры безопасности и обратились в банк не позднее следующего дня после того, как он уведомил вас о незаконной операции, то можете рассчитывать на возмещение. Однако если вы сами сообщили злоумышленникам ПИН-код или код из смс, необходимый для подтверждения платежей и переводов, к сожалению, банк не вернет вам денег.

**ЛЕКЦИЯ СЕДЬМАЯ.**

# МОШЕННИЧЕСТВО С БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ ОНЛАЙН

Стать жертвой мошенника можно не только на улице. С развитием технологий охотники за наживой быстро освоили и виртуальное пространство. Рассмотрим, какие схемы работают в интернете и как можно обезопасить себя от кражи.

**Место действия - сервис объявлений**

Если вы решили купить товар с рук или продать ненужную вам вещь, будьте внимательны — мошенники нередко играют роль покупателей или продавцов. На ваш товар находится крайне заинтересованный покупатель, который готов перевести аванс на ваш счет и просит у вас не только номер карты или номер телефона, но и код проверки подлинности карты (три цифры на обратной стороне). Такой подход должен вас насторожить — ведь для перевода денег достаточно знать только номер карты.

Если вы покупаете товар с рук, у вас могут попросить предоплату и сообщить все данные карты. Если перед вами мошенник, то в лучшем случае вы останетесь без денег, которые отправили авансом. В худшем — если у вас попросили все данные карты — рискуете остаться и без средств на счете.

**Как это предотвратить?**

Будьте осторожны, покупая товары с рук через социальные сети или специальные сайты. Всегда старайтесь проверить потенциального покупателя или продавца по отзывам. В сообществах и на сервисах обычно есть «черный список» (и покупателей, и продавцов) и модераторы. Проверьте профиль продавца — часто мошенники создают фальшивые страницы с минимумом информации.

**Место действия: социальные сети и мессенджеры**

Ваш друг прислал вам личное сообщение с просьбой одолжить денег или со странной ссылкой. Это значит лишь одно — аккаунт вашего друга взломали.

Незнакомый человек пишет вам личное сообщение, в котором предлагает стабильный и высокий доход за некую несложную работу. В сообщении нет конкретной информации, но есть ссылка, по которой вы якобы найдете подробности. По такой ссылке нет работы мечты — разве что компьютерный вирус.

Часто мошенники представляются сотрудниками известных брендов и компаний из любых областей. Вам обещают кредиты под низкий процент, большие скидки, бесплатные товары или говорят, что вы выиграли в конкурсе. Чтобы получить приз или скидку, от вас требуется всего ничего — сообщить данные вашей карты, паспорта или все сразу.

**Как это предотвратить?**

Если странные сообщения через социальные сети шлет ваш друг, как можно скорее позвоните ему и выясните, действительно ли ему нужна помощь. Или мошенники взломали его аккаунт — и могут обмануть кого-то еще.

Ссылки из сообщений незнакомцев — это не лучший способ искать заработок в интернете, потому что бесплатный сыр бывает только в мышеловке.

Если незнакомцы пишут вам от лица компании или бренда, лучше уточнить информацию на официальном сайте компании или ее странице в социальной сети — крупные компании редко проводят конкурсы, в которых вы можете победить, даже не участвуя, и никогда просто так не запрашивают ваши личные данные, а тем более данные карты.

**Место действия: электронная почта**

Вам на почту присылают письма с обещанием подарков, денег и кредитов. Мошенники пытаются заманить вас чем угодно: предлагают работу с большой зарплатой, которую вы не искали. Пишут, что вы выиграли машину. Присылают ответ на якобы ваше письмо. Просто хотят «познакомиться поближе».

В строке отправителя может быть как неизвестный вам человек (часто иностранец), так и известный сайт, платежная система, онлайн-сервис или банк. Ничего страшного не произойдет, если вы просто откроете письмо, но не переходите по ссылкам и не скачивайте вложения из письма — так вы рискуете заразить компьютер вирусом, который позволит мошенникам его контролировать. И тем более не вводите данные вашей карты.

**Как это предотвратить?**

В почте есть встроенный спам-фильтр — часть подозрительных писем всегда попадает в специальную папку. Но несмотря на это всегда обращайте внимание на заголовок письма, его отправителя и содержание. Компании всегда рассылают почтовые рассылки с одних и тех же адресов и редко допускают ошибки в письмах — а вот мошенники часто пишут с большим количеством ошибок, нечитаемых системой символов и перевирают название компании в адресе. Не переходите по ссылкам из таких писем и не скачивайте вложения из них.

**Место действия: сайт-двойник**

Мошенники копируют известные сайты, используя похожее название компании и оформление. Например, вы хотите узнать, есть ли у вас штрафы в ГИБДД или как оформить кредит онлайн, а попадаете на фишинговый сайт, то есть сайт-клон. Если вы введете на таких сайтах свои данные, они попадут в руки злоумышленников.

**Как это предотвратить?**

Всегда обращайте внимание на адресную строку браузера: на сайте-клоне будет допущена ошибка. Оплачивайте покупки только через сайты с защищенным соединением и значком платежной системы. Внимательно изучите и содержание сайта — злоумышленники часто невнимательно относятся к наполнению сайта. Добавьте в закладки сайты, которыми часто пользуетесь, чтобы не набирать адрес вручную — так вы не ошибетесь в названии и попадете на нужный вам сайт.

**Место действия: ваш смартфон**

Зловредные программы умеют маскироваться под мобильные банки и таиться в разных приложениях, которые вы скачиваете на телефон.

**Как это предотвратить?**

Скачивайте приложения на телефон только в официальном магазине. Обращайте внимание в первую очередь на разработчика программы — в официальных банковских приложениях указан сам банк. Внимательно читайте описание и не скачивайте приложения сторонних разработчиков.

**ЛЕКЦИЯ ВОСЬМАЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ ПОТЕРЯЛИ КАРТУ?

Ищете по всем карманам банковскую карту, а она куда-то исчезла? Давайте разберемся, как действовать, чтобы пропажа карты не обернулась финансовыми потерями.

Прежде всего удостоверьтесь, что карта действительно потерялась. Возможно, вы забыли ее в другой куртке или оставили на кассе магазина, из которого только что вышли.

**Ситуация первая: нет сомнений — карта потерялась или ее кто-то украл!**

В таком случае нужно срочно заблокировать карту. Ведь велика вероятность, что мошенники в любую минуту могут расплатиться ею или снять наличные. Заблокировать банковскую карту можно разными способами:

Способ первый - по телефону горячей линии. Это универсальный способ. Номер для экстренной связи всегда указан на официальном сайте банка. Лучше заранее сохранить номер горячей линии банка в мобильном телефоне, чтобы не разыскивать его в экстренном случае. Оператор службы поддержки попросит назвать паспортные данные, кодовое слово или СМС-код, который пришлет вам на телефон. После этого он заблокирует карту.

Способ второй - через мобильное приложение. Это самый быстрый способ, если у вас есть доступ к интернету, приложение уже установлено на вашем телефоне и в нем есть опция по блокировке карты.

Способ третий - в интернет-банке. Это удобно, если у вас подключен интернет-банкинг и рядом есть компьютер, планшет или смартфон с доступом в интернет. В личном кабинет на сайте банка обычно есть опция «Заблокировать карту». Свое решение надо будет подтвердить кодом из СМС, которое банк вышлет на ваш номер.

Способ четвертый - по СМС. Некоторые банки используют систему СМС-команд. На короткий номер банка надо отправить кодовое слово (например, «блокировка»). В ответ вы получите код, который надо снова отправить на номер банка, чтобы подтвердить действие. Но лучше заранее уточнить, предлагает ли ваш банк такую услугу и какие кодовые слова нужно использовать.

Способ пятый - в отделении банка. Если вы находитесь рядом с офисом банка или потеряли телефон вместе с картой, пишите заявление о блокировке карты в отделении. Но для этого понадобится паспорт.

Даже после блокировки карты вы по-прежнему можете пользоваться деньгами на счете, к которому она была прикреплена. Снять наличные можно в отделении банка, предъявив паспорт.

Сразу после блокировки карты вы можете оставить заявку на выпуск новой.

**Ситуация вторая: кажется, карта осталась дома!**

Если вы все же надеетесь найти карту, и почти уверены, что она лежит где-то дома или на работе, то вам могут подойти другие варианты действий:

Вариант первый - временная блокировка карты. Некоторые банки предлагают услугу временной блокировки: если карта найдется, вы сможете ее разблокировать и вам не придется тратить время на перевыпуск новой карты. Если же карта действительно утеряна, то ее можно будет закрыть. Услуга временной блокировки может быть доступна через мобильное приложение, онлайн-банк или через оператора горячей линии.

Вариант второй - нулевой лимит по любым операциям. Это альтернативный вариант: карта вроде бы и активна, но ей нельзя ничего оплатить или перевести деньги на другой счет. Обычно установить нулевой лимит по операциям можно через мобильное приложение, онлайн-банк или через оператора горячей линии. И после этого продолжить спокойно искать карту.

Стоит заранее выяснить в своем банке, можно ли временно блокировать карту и менять на ней лимит. Если окажется, что ваш банк таких опций не предлагает, придется каждый раз взвешивать риски и решать, стоит ли немедленно блокировать карту насовсем или все же подождать и поискать ее.

**Карта так и не нашлась. Можно ли ее восстановить?**

Если вы так и не нашли карту, но намерены и дальше пользоваться счетом, к которому она привязана, карту нужно перевыпустить. Это занимает в разных банках от 1 до 10 дней.

Подать заявку на перевыпуск можно в отделении банка или через онлайн-банк.

Некоторые банки взимают плату за досрочный перевыпуск — от 100 рублей и выше, в зависимости от типа карты.

Новая карта будет привязана к прежнему счету, но номер и ПИН-код у нее будут новыми.

Если вы не хотите пользоваться прежним счетом, то просто снимите с него деньги в отделении и закройте его.

Сегодня необязательно носить с собой карту, чтобы ею расплачиваться. Сервисы вроде Apple Pay и Android Pay позволяют платить с помощью смартфона. В них применяется биометрическая идентификация, которая считается более надежной, чем ПИН-код или код из СМС.

Если вы потеряли кредитную карту, по которой у вас есть задолженность, то лучше ее перевыпустить. Ведь вносить платежи по кредиту все равно нужно, даже если карта исчезла. Пока ждете новую карту, гасить задолженность придется в отделении банка через кассу или другим способом, который указан в вашем кредитном договоре.

**Что делать, если мошенники уже успели украсть деньги с карты, пока вы ее не заблокировали?**

Если будете действовать быстро, у вас есть большой шанс вернуть похищенное. Вы можете опротестовать операцию по карте, которую совершили мошенники. Но сделать это нужно не позднее следующего дня после того, как получите от банка уведомление об операции.

Если вы уложитесь в этот срок, банк вернет деньги. Правда, перед этим он должен будет убедиться, что вы не нарушили правила безопасности при использовании карты. Например, что вы сами не сообщили преступникам данные своей карты или не написали ПИН-код прямо на карте. Подробную инструкцию можно найти в тексте Что делать, если с банковской карты украли деньги.

**Как контролировать все операции по карте?**

Чтобы не дать шанса мошенникам украсть ваши деньги, внимательно отслеживайте все операции по картам. Банк обязан уведомлять вас обо всех платежах — в вашем договоре прописано, каким способом он должен это делать.

Лучше всего подключить СМС-оповещения. Тогда вы сразу заметите списания, которые вместо вас сделал кто-то другой, и сможете оперативно позвонить в банк. Многие банки берут плату за СМС-информирование, но стоит оценить все риски и принять решение, что важнее.

Стандартный и обычно бесплатный вариант — это письма об операциях по электронной почте. Но он требует от вас дисциплины — придется не реже раза в день внимательно проверять письма от банка.

Некоторые банки также предлагают услугу push-уведомлений через мобильное приложение. Это тоже бесплатно и удобно — такие уведомления не засоряют память телефона и почту. Но для их получения на телефоне постоянно должен быть подключен интернет.

Отследить операции по карте вы также можете через мобильное приложение или онлайн-банк. Всегда можно получить выписку по счету в отделении банка и иногда через банкомат. Если у вас украли карту, имеет смысл перепроверить все последние платежи.

**ЛЕКЦИЯ ДЕВЯТАЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ УКРАЛИ ДЕНЬГИ?

Предположим, к вам на телефон пришло СМС о том, что с карты списали деньги, но вы ничего не покупали, переводы не делали и наличные не снимали. Вероятно, ваша карта или ее данные попали к мошенникам. Что делать и можно ли вернуть похищенное?

Если коротко, то нужно сделать следующее: немедленно заблокировать карту, сообщить в банк по горячей линии о краже денег и написать в отделении банка заявление о несогласии с операцией. Сделать все это необходимо не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас об операции, которую вы не совершали.

Если вы соблюдали правила использования карты, в частности не хранили ПИН-код вместе с картой и никому не сообщали ее данные, то велик шанс вернуть украденные деньги.

А теперь давайте разберем по шагам, что нужно будет сделать.

**Заблокируйте карту**

Чтобы отрезать мошенникам доступ к оставшимся деньгам на карте, ее нужно немедленно заблокировать. Сделать это можно разными способами:

Первый способ. Через мобильное приложение банка. Если оно у вас установлено и там есть опция блокировки карты, найдите в приложении нужную карту и выберите команду «Заблокировать».

Второй способ. По телефону горячей линии. Номер для экстренной связи указан на оборотной стороне карты и на официальном сайте банка. Лучше заранее сохранить этот номер в телефоне, чтобы не тратить время на поиски. Оператор службы техподдержки попросит назвать паспортные данные, кодовое слово или код из СМС-сообщения, которое он вам вышлет. После этого сотрудник банка заблокирует карту.

Третий способ. В онлайн-банке. Зайдите в личный кабинет на сайте банка, найдите опцию «Заблокировать карту» и подтвердите свое действие кодом из СМС.

Четвертый способ. Блокировка карты по СМС. Некоторые банки позволяют блокировать карты по СМС. Обычно для этого надо отправить на короткий номер банка кодовое слово (например, «блокировка») и через пробел последние четыре цифры номера карты. Если у вас только одна карта, то цифры можно не вводить — банк и так поймет, о какой карте речь. Вы получите код, который надо снова отправить на номер банка для подтверждения блокировки.

Пятый способ. Блокировка карты в отделении банка. Если сообщение о незаконной операции по вашей карте застало вас рядом с офисом банка и у вас есть с собой паспорт, то вы сможете не только заблокировать карту, но и сразу написать заявление на возврат денег.

**Сообщите о краже и оформите возврат денег**

По закону банк обязан вернуть деньги, если вы выполнили два условия:

Первое условие. Вы сообщили банку о краже денег с карты не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас о подозрительной операции. Не успеете — банк имеет право вам отказать.

Второе условие. Вы не нарушали правила безопасности при использовании карты. В частности, не сообщали мошенникам данные карты, не хранили ПИН-код вместе с картой, не писали код на самой карте, не позволяли никому делать ксерокопии или фотографировать вашу карту. Если банк докажет обратное, то не вернет вам украденные деньги.

Как именно вы должны сообщить о краже — по телефону или лично в отделении — прописано в вашем договоре. Чтобы не терять времени, лучше сразу позвонить в банк и уточнить порядок действий у оператора.

Но в любом случае вам придется сходить в отделение банка, чтобы написать заявление о несогласии с операцией с требованием вернуть деньги. Сохраните у себя копию заявления с отметкой о том, что банк его принял.

Поскольку кража денег — это уголовное преступление, напишите заявление в полицию. Возможно, ваша информация поможет быстрее вычислить и поймать преступников.

Банк проведет служебное расследование. В нем примет участие и платежная система. Если мошенники действовали на территории России, то  по закону служебное расследование может длиться максимум 30 дней, если операция была международной — 60 дней.

По итогам расследования с вами свяжется сотрудник банка и сообщит о решении. Если банк убедится, что вы не нарушали правила использования карты и при этом опротестовали операцию вовремя, вам вернут деньги.

Но возможны и другие варианты развития событий. Давайте рассмотрим их.

**Допустим, банк согласился вернуть деньги, но затягивает перечисление средств**

Часто банки указывают срок возврата денег в договоре. Например, это может быть 30 или 60 дней. Если за это время банк не пополнил ваш счет, можно обращаться в суд.

Если же в договоре с банком сроки не установлены, то банк должен выполнять требования Гражданского кодекса. Статья 314 предписывает всем (в том числе банкам) выполнять свои обязательства «в разумный срок». Этот «разумный срок» вы и банк можете понимать по-разному. Но в кодексе есть уточнение: обязательства должны быть выполнены в течение семи дней с момента, когда вы предъявите свои требования.

Другими словами, вы можете подождать пару недель, если за это время деньги не вернут, то идите в банк писать заявление. В нем со ссылкой на Гражданский кодекс нужно потребовать перечислить украденную сумму в срок до семи дней.

**Допустим, банк отказался возвращать деньги.**

В этом случае первым делом нужно потребовать от банка письменный отказ с обоснованием, почему он не соглашается вернуть деньги. Если банк такой отказ не выдаст или выдаст, но обоснование вам покажется неубедительным, стоит обратиться в суд. Если вы не нарушали договор с банком и вовремя сообщили о незаконной операции, скорее всего, суд примет решение в вашу пользу и деньги вам все-таки вернут.

**Что делать, если банк не уведомил вас о незаконной операции? Можно ли в таком случае вернуть деньги?**

По закону банк обязан уведомлять вас обо всех операциях по карте. Каким именно способом он это делает, прописано в вашем договоре. Это могут быть СМС-оповещения, письма по электронной почте или другие способы.

Если мошенники украли деньги с карты, а ваш банк не сообщил вам об операции, то  по закону он обязан возместить потери. Даже если вы обнаружили кражу денег со счета не сразу, а через месяц или год после того, как она произошла.

В этом случае сначала нужно написать заявление в банк с требованием вернуть незаконно списанные деньги. Если же банк откажется их перечислить, то можно идти в суд.

**Как защитить деньги на карте от мошенников?**

Всегда следуйте нескольким главным правилам владельца карты:

Первое. Контролируйте операции по счету. Например, подключите услугу СМС-информирования по всем своим активным картам. Тогда вы будете сразу получать уведомления о каждой операции по карте. Вместо СМС-сообщений можно выбрать push-уведомления в мобильном приложении банка. Они всегда бесплатны и не засоряют память телефона. Но в этом случае важно следить, чтобы у вас всегда был подключен мобильный интернет. Иначе push-уведомление можно получить с серьезным опозданием и не успеть вовремя сообщить банку о краже денег.

Второе. Никому не сообщайте ПИН-код, CVC-/CVV-код (секретный код на оборотной стороне карты), срок действия карты и другую информацию. Например, если вам звонят якобы «из службы техподдержки банка», или якобы «менеджер банка» говорит о том, что ваша карта якобы заблокирована, не стоит сообщать им данные своей карты. Настоящий сотрудник банка никогда не спросит у вас секретную информацию, такую как ПИН-код или CVC-/CVV-код.

Третье. Не позволяйте продавцам и официантам уносить карту из поля вашего зрения. Всегда прикрывайте рукой клавиатуру терминала оплаты или банкомата, когда вводите пароль. Стоит также следить за тем, чтобы с камер наблюдения не было видно, как вы набираете ПИН-код.

Четвертое. Заходите только на проверенные сайты и никогда не кликайте по ссылкам из писем неизвестных «доброжелателей».

Пятое. Перепроверяйте любую информацию о блокировке карты, отказе в проведении операции или других проблемах с картой. Для этого звоните на горячую линию банка — и только на нее. Телефон для экстренной связи всегда указан на оборотной стороне карты и на официальном сайте банка.

С сентября 2018 года банки могут приостанавливать денежные переводы и платежи с карт, если они выглядят подозрительными. Такие правила безопасности прописаны в законе.

Сомнения у банка может вызвать платеж в другой стране, особенно если раньше клиент за границу не ездил. Или если вдруг с карты пытаются списать необычно большую сумму. А если с одной и той же карты вдруг одновременно идет «веерный» перевод сразу на несколько других карт, это точно повод для банка остановить транзакции и временно заблокировать карту.

Основные признаки подозрительных операций определил Банк России, а банки имеют право дополнить их собственными критериями — по итогам мониторинга поведения своих клиентов.

Если операция попала в число подозрительных, банк обязан немедленно связаться с клиентом, чтобы выяснить, действительно ли он давал согласие на этот платеж или перевод.

Если банк не получит ответ в течение двух дней, то разблокирует карту и проведет транзакцию. Если же клиент подтвердит операцию, то и платеж, и карту разблокируют немедленно. Ну, а если владелец карты сообщит, что не делал этот платеж, банк отменит операцию и предложит перевыпустить карту.

**ЛЕКЦИЯ ДЕСЯТАЯ.**

# ЛЖЕБАНКИ: КАК ИЗБЕЖАТЬ ЛОВУШКИ МОШЕННИКОВ?

Лжебанки — это мошеннические организации, которые в интернете выдают себя за банки. Они выманивают у людей деньги якобы за банковские онлайн-услуги и под разными предлогами заставляют наивных клиентов совершить несколько платежей. Рассказываем, как не стать их жертвой.

**Как мошенники завлекают клиентов?**

Способ первый. Мошенники массово рассылают на электронные адреса потенциальных клиентов письма с многообещающими предложениями. Обманщики гарантируют более выгодные условия, чем в остальных банках и микрофинансовых организациях, более быстрое и комфортное обслуживание.

Способ второй. Мошенники обзванивают потенциальных клиентов с предложениями взять кредит по сниженной ставке.

Способ третий. Мошенники находят жертв через так называемые «онлайн-сервисы по подбору кредита», на которых потребитель заполняет единую заявку на кредит — и она рассылается по разным банкам и микрофинансовым организациям.

**Как лжебанки выманивают деньги?**

Мошенники просят что-то оплатить под разными предлогами. Например, они говорят вам:

«Кредит одобрен, но в вашем регионе нет нашего представительства, поэтому надо оплатить комиссию за перевод денег».

Или

«Для получения кредита необходимо оформить страховку, ее нужно оплатить заранее».

Сумма страховки обычно указывается в процентах от суммы кредита (например, 1,5%). Это убеждает клиента в том, что все правдоподобно. Деньги за страховку просят перевести на банковскую карту одного из крупных российских банков. Это якобы должно увеличить доверие потенциального заемщика.

После того как клиент оплатил страховку, ему звонит другой представитель лжебанка. Он представляется сотрудником службы безопасности и просит совершить еще несколько переводов. Для этого он придумывает разные предлоги. Например, говорит, что нужно оплатить доставку кредитки или договора кредитования, уплатить какой-то налог и тому подобное.

Получив деньги, мошенники перестают выходить на связь.

**Как распознать лжебанки?**

Обратите внимание на сайт такой организации: на первый взгляд он похож на веб-страницу настоящего банка. Но, присмотревшись, вы поймете: перед вами мошенники.

**Признак первый. Фиктивная лицензия.**

Мошенники размещают на сайте якобы отсканированную копию лицензии, чтобы вы им доверились. Но при сверке со справочником по банкам на сайте Банка России www.cbr.ru вы либо не найдете такой банк по регистрационному номеру документа, либо обнаружите, что номер принадлежит другому банку.

**Признак второй. Сомнительное название.**

Название сайта мошенников может быть очень похоже на адрес настоящего банка. Они могут копировать логотипы и дизайн сайтов банков, которые когда-то работали, но лопнули. Так мошенники пытаются вас запутать.

**Признак третий. Плохой дизайн.**

Качество дизайна у таких сайтов обычно низкое. Цель мошенников — заработать на вас, а не тратиться на хороший дизайн. Часть разделов меню — «Руководство», «Наши офисы», «Контакты» — может и вовсе не открываться.

**Признак четвертый. Отсутствие отчетности.**

Вы вряд ли найдете на сайте открытую информацию о работе организации, которую обязаны публиковать банки на своих сайтах: уставные документы, финансовую отчетность.

И еще: чаще всего лжебанки не имеют юридического лица и вообще какой-либо правовой формы. А значит, вычислить мошенников будет практически невозможно.

**Как обезопасить себя от лжебанкиров?**

Запомните три главных правила безопасности.

Первое. Проверяйте лицензию банка в справочнике по банкам на сайте Банка России www.cbr.ru. Если такая компания есть в списке, убедитесь, что адрес сайта организации и адрес официального сайта банка, который указан в реестре, совпадают. Позвоните в банк по телефону на официальном сайте и попросите подтвердить одобрение кредита.

Второе. Не оставляйте свои персональные данные на сомнительных сайтах и не передавайте их «онлайн-сервисам по подбору кредита». Далеко не все ресурсы могут защитить вашу конфиденциальную информацию.

Третье. Помните, что настоящий банк никогда не предложит вам сделать денежный перевод через другой банк, тем более проводить операцию через карточный счет.

**ЛЕКЦИЯ ОДИННАДЦАТАЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НА ВАШ ПАСПОРТ ВЗЯЛИ КРЕДИТ?

Допустим, вам звонят из микрофинансовой организации и сообщают, что вы просрочили выплату по займу. Но вы никаких займов не брали! Вам также могут позвонить коллекторы (профессиональные взыскатели долгов), представители банка или кредитного потребительского кооператива. А иногда сразу приходит повестка в суд.

Как такое могло случиться и как решить эту проблему?

Если вы действительно не имеете никакого отношения к этим долгам, значит, мошенники завладели данными вашего паспорта и оформили на вас кредит.

**Как такое могло произойти?**

Банки, микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы всегда проверяют личность заемщика.

Когда кредит оформляют в офисе, клиентов просят предъявить паспорт, сверяют фотографию и личную подпись. Но если вы потеряли паспорт или его у вас украли, воры могли подменить фото либо замаскироваться под вас, а подпись подделать.

Как только обнаружите исчезновение паспорта, сразу же отправляйтесь в ближайшее отделение полиции. Пишите заявление о пропаже и обязательно возьмите справку об утере паспорта с указанием даты. В случае мошенничества с паспортом эта справка станет вашим главным доказательством, что кредит или заем брали не вы.

При оформлении небольших онлайн-займов (до 15 тыс. рублей) микрофинансовые организации могут проводить упрощенную идентификацию. Обычно они просят клиентов прислать данные паспорта или его скан, а также фотографию с паспортом в руках. В таких условиях мошенникам легче имитировать внешность владельца паспорта.

Перед выдачей крупных кредитов и займов организации, как правило, проводят более серьезную проверку личности. Например, к потенциальным заемщикам приезжают сотрудники банка или микрофинансовой организации либо партнерские службы, чтобы проверить паспорт перед тем, как оформить кредит или заем.

Микрофинансовые организации также имеют право поручать банкам проводить удаленную идентификацию клиентов. У банков есть доступ к Порталу госуслуг — они могут сверить на нем данные паспорта, СНИЛС и номер мобильного телефона, которые клиент предоставил микрофинансовой организации.

Но посредники не всегда проверяют потенциальных заемщиков достаточно тщательно.

**Как узнать, кому и сколько вы оказались должны?**

Для этого нужно запросить свою кредитную историю. Кредитная история содержит полную информацию обо всех кредитах и займах, оформленных на ваше имя. Так можно сразу выяснить, сколько у вас долгов и в каких финансовых организациях.

Вы также узнаете сумму долга, размер процентов и штрафных пеней, дату, когда кредит или заем был взят, и время просрочки.

**Как избавиться от долга по кредиту или займу, который оформили мошенники?**

Нужно немедленно обратиться в финансовую компанию, которая оформила кредит или заем на ваше имя. Если ситуация зайдет в тупик, можно пожаловаться в Банк России. И в любом случае необходимо написать заявление в полицию.

Итак, первое. Напишите заявление кредитору.

Обратитесь в банк, микрофинансовую организацию или кредитно-потребительский кооператив, где на вас оформили кредит, и напишите заявление, что вы договор не заключали и денег не получали. Подчеркните, что подпись в договоре подделана либо идентификация пройдена не вами. Если паспорт был украден, приложите копию справки из полиции.

В этом же заявлении потребуйте провести внутреннее расследование и прекратить требовать у вас долг по договору, который вы не заключали.

Как правило, сразу после вашего заявления кредитор перестает звонить с напоминанием о просрочке и начинает внутреннюю проверку.

В процессе расследования эксперты кредитора изучат записи с видеокамер в офисе, сканы документов к договору, служебную переписку, телефонные записи и другие доказательства.

В случае онлайн-займов микрофинансовая организация проверят данные заемщика, его фотографии, а также проведут расследование действий посредников.

Если кредитор убедится, что деньги брали не вы, задолженность с вас спишут. Если же он не найдет доказательств того, что деньги по вашему паспорту получили мошенники, подавайте иск в суд.

Второе. Пожалуйтесь регулятору

Если вам кажется, что компания подошла к проверке формально и не учла веских доказательств вашей непричастности к долгу, напишите жалобу в интернет-приемную Банка России на сайте www.cbr.ru. Например, если вы представили справку из полиции об утере паспорта. Или кредит был оформлен в офисе банка в день, когда вы находились в отпуске за рубежом, и вы подтвердили это документами. А кредитор не принял эти документы к рассмотрению.

Регулятор запросит у компании отчет о том, как она отреагировала на ваше заявление. Оставить его без внимания компания не сможет.

Третье. Обратитесь в полицию

Как бы ни развивались события, обязательно обратитесь в полицию. Даже если вы решите проблему с одним псевдокредитом, это еще не гарантирует, что не появятся другие. Поэтому очень важно помочь полиции как можно скорее поймать преступников. Для этого сообщите полицейским все, что выясните.

Потребуйте у кредитора заверенные копии документов, на основании которых выдан кредит или заем: договор и все приложения к нему, копию паспорта и других удостоверений личности — например, водительских прав или загранпаспорта. Лучше взять копии в двух экземплярах: один — для заявления в полицию, другой может потребоваться в суде.

Если все документы, кроме паспорта, не ваши, то можно будет доказать вашу непричастность к долгу. Если документы ваши, но фотографии подделаны, вы сможете потребовать провести техническую экспертизу. Есть программы, которые выявляют измененные и отредактированные фотографии.

Попросите реквизиты счета, на который были переведены деньги. Постарайтесь выяснить данные сотрудника, который оформил договор, и адрес офиса, где это произошло.

Напишите в полиции заявление о мошенничестве. Получение кредита или займа на чужое имя — это преступление. Приложите копии всех документов, которые вы взяли у кредитора, и копию справки об утере паспорта, если паспорт был украден. Все это поможет полиции вычислить злоумышленников.

**Что делать, если кредитор отказывается списывать ваш долг?**

К сожалению, такое бывает. Например, если вы сообщили об утере паспорта уже после того, как на вас был оформлен кредит, и нет других очевидных доказательств, что договор заключали не вы.

Тогда для вас остается единственный вариант — идти в суд.

Возьмите весь пакет документов по договору кредита или займа и подавайте иск на кредитора. В суде ссылайтесь на то, что договор был заключен мошенником и подписан не вами.

Проверить подпись на бумажном договоре будет нетрудно: суд назначит графологическую экспертизу. Выявить онлайн-мошенничество сложнее и займет больше времени. Но это тоже возможно.

После решения суда в вашу пользу кредитор прекратит требовать с вас оплату долга.

**Нужно ли еще что-то делать?**

Информация в бюро кредитных историй поступает не сразу. Поэтому обязательно проверьте свою кредитную историю еще раз — например, через месяц после первого запроса кредитной истории. Может выясниться, что у вас появились новые долги.

Если окажется, что за вами числятся другие кредиты или займы, которые вы не брали, процедуру оспаривания долгов придется повторить с другими кредиторами.

Кроме того, нужно проследить, чтобы из вашей кредитной истории удалили информацию о долге, который с вас списал кредитор или суд. Если это не было сделано, обратитесь в бюро кредитных историй и покажите справку из финансовой организации или решение суда.

**Как защититься от лжекредитов в будущем?**

Прежде всего стоит беречь и сам паспорт, и его данные:

никому не давайте и нигде не оставляйте паспорт в залог;

не позволяйте копировать его без весомого повода;

не отправляйте сканы страниц паспорта посторонним лицам;

вводите данные паспорта только на защищенных сайтах надежных организаций (например, лицензированных банков или страховых компаний) и только когда без этого не обойтись (например, если вы покупаете билеты на самолет или турпоездку); На защищенность сайта указывает такой признак: в адресной строке должен быть значок закрытого замка.

И наконец, не сообщайте данные неизвестным лицам по телефону или в соцсетях.

**ЛЕКЦИЯ ДВЕНАДЦАТАЯ.**

# КАК ВЗЯТЬ КРЕДИТ И НЕ УВЯЗНУТЬ В ДОЛГАХ?

Кредит — это удобный финансовый инструмент, если знать, как им правильно пользоваться. Однако заемные деньги требуют ответственности, дисциплины и правильного подхода к выбору кредита. Из этой лекции вы узнаете шесть правилах, как избежать испорченной кредитной истории и головной боли.

**Правило первое. Не переоценивайте свои финансовые возможности**

Прежде чем взять кредит, сделайте паузу и подумайте, насколько вам нужны эти деньги, можно ли обойтись без них и как вы будете возвращать полученную сумму. Учитывайте не только свою зарплату или пенсию, но и возможные сложные обстоятельства. Увольнение, болезнь или кризис могут нарушить самый тщательно продуманный план.

Есть простая и важная формула: размер ежемесячного платежа по кредиту не должен превышать 30% вашего ежемесячного дохода. Ориентируйтесь на нее. А еще лучше составьте финансовый план, чтобы точно прогнозировать доходы и расходы.

**Правило второе. Не берите кредит в первом же банке**

Близость отделения или яркая вывеска — не лучший критерий для выбора банка. Рынок полон предложений, поэтому изучите варианты в нескольких организациях. Сравните условия и стоимость, чтобы выбрать кредит, который максимально вам подойдет. Не забудьте навести справки о репутации банка. Если вы студент или пенсионер, сообщите об этом сотруднику банка: возможно, для вас действуют особые предложения.

Вы можете обнаружить несколько привлекательных предложений от разных банков. У этих банков есть лицензии, хорошая репутация, много кредитных предложений и клиентов. Чтобы понять, какой из них подойдет именно вам, сравните условия кредита в разных банках. Сколько вы будете платить в банке, находящемся в соседнем доме, и в том, до которого долго ехать? Возможно, переплата несущественная и на дорогу вы потратите больше денег? А может, наоборот, вы сэкономите значительную сумму. Изучите, посчитайте — и выбрать будет легко.

**Правило третье. Не забывайте о своих правах**

Интернет полон жутких историй о жестоких коллекторах и неподъемных штрафах за просроченный платеж. Берите кредит или заем только в организациях, у которых есть лицензия Банка России. Не занимайте деньги у черных кредиторов — и тогда ничего страшного с вами не произойдет, банки и коллекторы действуют по закону. Если кредитор оказался мошенником, который угрожает вам и нарушает ваши права, обращайтесь в полицию.

Если обстоятельства сложились так, что вы не можете сделать очередной платеж, потеряли работу или заболели, не скрывайтесь, не меняйте номер телефона, а честно поговорите с представителями банка[.](https://fincult.info/articles/kredit-v-banke/kredit-est-a-deneg-net/?sphrase_id=1224) Это не значит, что вам простят долг, — вернуть деньги придется в любом случае. Но вполне вероятно, что банк предоставит отсрочку или пересчитает суммы взносов. Например, уменьшит размер ежемесячных платежей за счет увеличения срока кредита.

Если вы не уверены, что сможете выплачивать кредит, лучше не берите его. Если вы решили взять кредит, но хотите все держать под контролем (что, вообще-то, правильно), стоит застраховаться от потери трудоспособности и работы.

**Правило четвертое. Не подписывайте договор, если не понимаете его условий**

Не поленитесь прочитать весь текст договора, это сэкономит вам время и деньги в дальнейшем. Внимательно изучите все условия выдачи и погашения кредита. Обращайте внимание на комиссии, штрафы за просрочку платежей, дополнительные условия вроде страхования. Если что-то непонятно, спрашивайте у сотрудников банка, требуйте объяснить, проконсультируйтесь с юристом. Подписывайте договор, только когда вы точно поняли все условия.

Рассмотрим пример. Вы взяли кредит. Дома внимательно ознакомились с договором, и оказалось, что в нем прописана страховка, причем весьма дорогая. Можно ли отказаться от нее? Да, вы можете отказаться от страховки при определенных условиях, для этого есть так называемый «период охлаждения» - срок, в который вы можете отказаться от ненужной услуги. Сейчас он составляет 14 дней. Но есть вероятность, что по кредиту без страховки ставка будет выше. Сначала тщательно просчитайте оба варианта, со страховкой и без.

**Правило пятое. Не тяните с погашением кредита**

Соблюдайте график выплат и не откладывайте очередной платеж на последний момент. Имеет смысл заложить 5–7 рабочих дней до даты платежа, чтобы деньги успели поступить на счет. Не лишним будет поставить напоминание в смартфоне или повесить яркий стикер на видное место. Если появилась возможность погасить кредит заранее, воспользуйтесь ею. Это убережет вас от возможных проблем в будущем — вдруг возникнут сложные обстоятельства и вы не сможете уплатить очередной взнос.

Если вы потеряли график платежей – вы можете восстановить его в отделении банка, который выдал вам кредит. Уточнить суммы и сроки выплат можно также по телефону горячей линии банка. Кроме того, график платежей, скорее всего, отображается в интернет-банке, если такой сервис есть у вашего банка. И не забывайте: у смартфона есть функция напоминания, воспользуйтесь ею в следующий раз.

**Правило шестое. Не забудьте закрыть кредит**

Если вы сделали последний взнос и, кажется, закрыли кредит, не спешите вздыхать с облегчением. Позвоните на горячую линию банка, еще раз подтвердите закрытие кредита или получите справку. Проверьте свою кредитную историю. Два раза в год ее можно получить бесплатно.

Чтобы узнать, в каких именно кредитных бюро хранится ваша история, нужно отправить запрос в Центральный каталог кредитных историй. Проще всего сделать это онлайн:  через Портал госуслуг или через сайт Банка России www.cbr.ru

Ответ придет в течение трех дней: вам сообщат, в каких бюро хранится ваша кредитная история.

После этого её нужно запросить в каждом из этих бюро. Для этого есть несколько способов: заявка через сайт бюро, запрос телеграммой, обычным письмом или личный визит в офис бюро кредитных историй.

Проверка кредитной истории должна подтвердить, что ваш кредит закрыт. Если в кредитной истории вы видите иную картину – вы можете подать в бюро заявление о внесении изменений или дополнений в кредитную историю, подтвердив закрытие кредита документами из банка.

Бывает, что у вас появляется возможность досрочно закрыть кредит. В этом случае нужно избегать типичных ошибок.

Рассмотрим пример. Вы собрались закрыть кредит досрочно, позвонили в банк, узнали, сколько осталось уплатить, чтобы погасить кредит, и перевели банку всю необходимую сумму. Наверняка вы обрадуетесь, что отделались от долга, да еще и сэкономили на процентах. Каково же будет ваше удивление, когда некоторое время спустя вы получите известие от банка о том, что проценты продолжают начисляться.

Как же так?

Скорее всего, вы просто положили на счет деньги и никак не оформили досрочное погашение. Банк списал очередной ежемесячный платеж, а оставшиеся деньги по-прежнему лежат на вашем счету. Условия досрочного погашения прописаны в вашем договоре, уточните, как это сделать правильно. На всякий случай лучше взять в банке справку, что кредит закрыт.

Избегайте типичных ошибок при получении кредита, не торопитесь и не жалейте времени на изучение нюансов, чтобы кредит стал для вас полезным финансовым инструментом, а не источником проблем.

**ЛЕКЦИЯ ТРИНАДЦАТАЯ.**

# ХОЧУ ВЗЯТЬ КРЕДИТ. КАКОЙ ВЫБРАТЬ?

В этой лекции мы с вами разберемся - какими бывают кредиты и займы.

Какой бы ни была ситуация, из-за которой вы решили воспользоваться заемными средствами, нужно помнить: если вы решили взять в долг, то должны быть уверены в том, что сможете его вернуть. Выбор же конкретного вида кредита или займа зависит от того, на что вы собираетесь потратить деньги и какая сумма вам для этого нужна. От цели зависит, какие условия кредита вам подойдут. От нужной суммы и того, сколько вы сможете платить в месяц, зависит срок, в который вы погасите кредит. Все эти параметры и определяют выбор.

**Выбираем: Кредит или заем?**

Принципы кредитования – платность, возвратность и срочность. Это значит, что за пользование заемными средствами всегда нужно платить (как правило, определенный процент), а долг нужно не просто вернуть, но и сделать это точно в оговоренный срок. При этом вариантов кредитов и займов существует великое множество, в зависимости от сроков, условий и требований к заемщику.

Для начала разберемся в различиях между кредитом и займом.

Банк – выдает кредиты. Микрофинансовые организации, кредитно-потребительские кооперативы и ломбарды – выдают займы. Срок оформления кредита – медленный, срок оформления займа – быстрее. Для получения кредита личное присутствие почти всегда обязательно, а для получения займа – нет, бывают даже онлайн-займы. Требования к заемщику при получении кредита – выше, чем при получении займа. При этом стоимость кредита – ниже, чем стоимость займа.

Таким, образом, чем больше удобства для заемщика – в сроках или требованиях, – тем выше риск для кредитора и, следовательно, выше стоимость кредита или займа. Поэтому для каждой конкретной ситуации есть свое решение.

**Какой кредит выбрать: целевой или нецелевой ?**

Масштабные цели требуют больше денег, а значит, и гасить кредит придется дольше. К тому же от того, раскрываете ли вы банку цель кредита или нет, зависит, какие условия вам предложит банк.

Долгосрочный кредит выплачивают больше пяти лет. Как правило, его берут с четко сформулированной целью – чтобы купить землю, машину или жилье. Для этого существуют специальные виды кредитов, например ипотечный и автокредит. Они имеют свои особенности, связанные с оформлением страховок, залогом, требованиями к заемщикам. Но при этом такие кредиты оказываются выгоднее, чем нецелевой потребительский кредит.

Нецелевой кредит выдается на любые цели, то есть вы можете не отчитываться о своих тратах перед кредитором. Но процентная ставка по такому кредиту, скорее всего, будет выше, чем у целевого.

Для запланированных крупных трат, таких как лечение, ремонт или свадебное путешествие вашей мечты, подойдет потребительский кредит, который обычно оформляют на средний срок.

Для небольших трат подойдет кредитная карта, если, конечно, оформить ее заранее, или микрозаем, если у вас острый дефицит не только денег, но и времени.

Также не стоит забывать про экспресс-кредиты, которые часто предлагают на конкретную покупку непосредственно в магазине – например, стиральную машину в салоне бытовой техники. Такие кредиты имеют свои преимущества: они оформляются на месте, очень быстро, с минимумом документов, но и проценты по ним выше, чем по обычному потребительскому кредиту.

**Какой кредит выбрать: с гарантией или без?**

Чем больше у кредитора подтверждений, что вы надежный клиент, тем охотнее он даст вам в долг. Тут в ход может идти хорошая кредитная история, документы, подтверждающие платежеспособность, залог или поручительство.

Залог — это ваше имущество, деньги или ценности, которые вы гарантируете отдать банку, если не выплатите кредит. Если вы берете ипотеку или автокредит, залогом становятся сами недвижимость или автомобиль.

Поручительство — это обязательство, которое берет на себя ваш друг или родственник перед кредитором. Этот человек подписывает договор, который гарантирует, что вы отдадите кредит или заем. Если вы не сможете это сделать, кредитор заставит платить вашего поручителя.

Созаемщик — это человек, который берет кредит или заем вместе с вами. Как правило, близкий родственник. Он тоже несет ответственность за погашение долга. Обычно созаемщиков привлекают, когда речь идет о крупной сумме, а доходов одного человека не хватает на то, чтобы выплачивать такой кредит.

Кредит с залогом или поручительством называется обеспеченным. Созаемщик — еще одна гарантия для кредитора, что вы вернете деньги.

Необеспеченные кредиты выдаются без залога и поручительства. Это риск для кредиторов, поэтому обычно такие кредиты выдают с более высокой процентной ставкой, чем по обеспеченным кредитам. Но бывают и исключения: например, банки нередко предлагают льготные ставки для зарплатных клиентов (тех, кто получает зарплату на карту этого банка).

**Как вы будете гасить кредит?**

Гасить кредит или заем можно разными способами, постепенно или единовременно. Есть два способа постепенного погашения:

Способ первый. Дифференцированные платежи. Основная сумма кредита делится на равные части, а платеж по процентам уменьшается с каждым месяцем. В первый месяц вы заплатите самый большой платеж, а в последний — самый маленький.

Способ второй. Аннуитетные платежи. На протяжении всего времени размер ежемесячного платежа меняться не будет. При аннуитетных платежах удобнее планировать свой бюджет. Правда, из-за фиксированного платежа вы, скорее всего, в итоге заплатите банку больше, чем при дифференцированном платеже.

Можно погашать кредит и единовременным платежом, что характерно для краткосрочных займов. Это позволяет отложить возврат кредита или займа и уплату процентов до конца срока по договору, но требует от заемщика наличия всей суммы к этой дате. Брать такой кредит стоит, только если вы точно знаете: к моменту, когда придет время его погасить, у вас появится нужная сумма.

Бывает так, что вы полностью возвращаете сумму, которую взяли в кредит, в конце установленного срока, но при этом каждый месяц выплачиваете проценты. Минимальные платежи подтверждают платежеспособность заемщика, но, как правило, не обеспечивают достаточное для существенного уменьшения задолженности погашение. Такой тип погашения обычно свойственен для кредитных карт.

**Так какой же кредит выбрать?**

Вам предстоит выбирать уже из готовых кредитных предложений. Сформулируйте, сколько времени вам нужно, чтобы погасить кредит, будете ли вы рассказывать банку о том, на что берете деньги, и готовы ли оформить залог. Это ваши основные требования к кредиту.

А вот как именно вы будете его выплачивать — равными частями или сумма будет уменьшаться каждый месяц, — зависит от условий конкретного кредита.

Прежде чем брать кредит, обязательно проверьте, есть ли у выбранного вами кредитора специальное разрешение Банка России (лицензия или свидетельство).

Изучите разные варианты, когда подберете оптимальное для себя предложение, не забудьте узнать полную стоимость кредита со всеми процентами и платежами. А еще внимательно читайте договоры, там много важного!

Помните, что ваша долговая нагрузка не должна превышать 30% от вашего ежемесячного дохода, иначе вы сильно рискуете.

Соблюдая эти нехитрые правила, можно успешно пользоваться кредитными продуктами без риска попасть в долговую яму.

**ЛЕКЦИЯ ЧЕТЫРНАДЦАТАЯ**

# КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ

Если банк неожиданно отказался выдавать вам кредит или новый работодатель передумал брать на работу, возможно, причина кроется в вашей кредитной истории. Проверить свою кредитную историю стоит, даже если вы на 100% уверены, что с ней все в порядке. Объясняем подробно, как выглядит кредитная история, что она может о вас рассказать и что делать, если вам приписали чужие долги

**Что такое кредитная история?**

Кредитная история — это информация о ваших кредитных обязательствах. Она показывает, в какие банки, микрофинансовые организации (МФО) или кредитные потребительские кооперативы (КПК) вы обращались за кредитами и займами. Когда это было и какие суммы вы брали. Были ли вы созаемщиком или поручителем по чужим кредитам. Платили ли аккуратно или задерживали платежи.

Эта информация хранится в специальных организациях — бюро кредитных историй (сокращенно - БКИ). Их несколько, и каждый банк, МФО и КПК вправе выбрать любое бюро, в которое он будет передавать информацию о своих заемщиках. Часто финансовые организации направляют данные сразу в несколько бюро.

То есть если вы брали кредиты и займы в разных местах, то, скорее всего, ваша кредитная история хранится по частям в нескольких БКИ. И надо будет получить данные во всех этих бюро, чтобы собрать кредитную историю воедино.

**Как выглядит кредитная история**

Документ с кредитной историей состоит из четырех частей:

Первая - Титульная часть. В ней содержится ваша личная информация: ФИО, дата и место рождения, паспортные данные, ИНН и СНИЛС (если вы их предоставляли).

Вторая - Основная часть. Она содержит описание кредитов и займов, закрытых и активных, информация о сроках погашения, непогашенном остатке, наличии или отсутствии просроченных платежей. Тут же может быть информация о неисполненном решении суда или о взыскании долга судебными приставами за неоплаченные услуги операторов сотовой связи, ЖКХ, сведения об алиментах. Следует знать, что даже неоплаченные коммунальные платежи могут стать поводом для банка отказать в кредите. Обычно это касается злостных неплательщиков за ЖКУ.

Основная часть также может содержать индивидуальный рейтинг заемщика. Если у вас высокий рейтинг, скорее всего, вы без проблем получите кредит в любом банке. Если низкий — вряд ли кто-то решится одолжить вам денег. Этот рейтинг бюро рассчитывают на основании собственных методик, анализируя информацию из вашей кредитной истории.

Третья - закрытая часть. В ней описано, кто выдавал вам кредит/заем, кому уступали вашу задолженность, если такая ситуация возникала, и кто запрашивал вашу кредитную историю (это организации, которым вы давали на это согласие).

И четвертая - информационная часть. Из нее понятно, куда вы обращались за кредитом/займом, а также по какому заявлению и почему получили отказ. Здесь же фиксируются «признаки неисполнения обязательств» — в случае если за 120 дней заемщик не платил по кредиту два раза подряд и более.

**Кому интересна моя кредитная история?**

В первую очередь ваша кредитная история интересна банкам, микрофинансовым организациям и кредитно-потребительским кооперативам. Если вы обратитесь за кредитом, будьте готовы, что эти организации изучат вашу кредитную историю. И могут отказать, если с ней не все в порядке.

Так же в вашей кредитной истории могут быть заинтересованы страховые компании. По данным бюро кредитных историй, существует связь между тем, как человек платит по кредитам, и тем, как он ведет себя за рулем. Водители, которые регулярно и надолго опаздывают с платежами, обычно чаще попадают в аварии и приносят страховщикам убытки. Поэтому страховщики тоже стали запрашивать кредитную историю, чтобы предлагать людям более справедливые цены на полисы.

Сервисы каршеринга тоже запрашивают в БКИ кредитные истории и кредитные рейтинги водителей, прежде чем разрешать им пользоваться сервисом. Если человек задолжал крупные суммы и не возвращает кредиты, компании не рискнут дать ему доступ к своим автомобилям.

И наконец, ваша кредитная история может быть интересна потенциальным работодателям. Такая проверка актуальна в большей мере для управленцев в банковской сфере, госсекторе или крупных коммерческих структурах. Сотрудник с кучей долгов, просрочек и плохой кредитной историей выглядит для работодателя не очень привлекательно. Если же соискатель стабильно платит по кредиту/займу, который составляет менее 30% его ежемесячного дохода, — кандидату это только в плюс. Работодатель может оценить это как проявление надежности и аккуратности, а также как умение управлять финансами.

**Зачем вам следить за своей кредитной историей?**

Во-первых, кредитная история поможет вам оценить свои шансы получить кредит/заем. Или понять, почему вам отказывают банки и МФО, страховые компании завышают тарифы на полисы, каршеринговые сервисы не подключают к своим услугам, а серьезные компании не берут на работу.

Во-вторых, если вы потеряли важные документы, например паспорт, то с помощью кредитной истории сможете проверить, не оформили ли мошенники кредит по вашим документам.

В-третьих, к сожалению, в кредитной истории могут быть ошибки. Заказав ее, вы сможете убедиться, что их там нет (или проверить, что исправления, которые вы внесли в вашу историю, действительно там появились).

Давайте рассмотрим пример. Человек полностью погасил ипотеку два года назад. Теперь он решил взять новую ипотеку — на квартиру побольше. Но банк отказывает ему в кредите. Человек недоумевает — он же аккуратно гасил предыдущий кредит, ни разу не просрочил платеж и даже закрыл ипотеку досрочно. Он же идеальный клиент! Заказав кредитную историю, человек обнаруживает, что его закрытая ипотека все еще числится активной. Оказывается, банк не передал в БКИ сведения о том, что кредит закрыт. Отсюда и отказ оформить новую ипотеку.

Что делать в таком случае? Человек может подать в бюро заявление о внесении изменений или дополнений в свою кредитную историю. В течение 30 дней со дня получения заявления бюро обязано провести проверку. Для этого оно запрашивает информацию у банка, МФО или КПК, которые передали спорные данные. Кредитор обязан либо подтвердить прежнюю информацию, либо прислать новые сведения. Если во время проверки кто-то запросит кредитную историю человека, бюро отметит те данные, которые уточняются и могут не соответствовать действительности.

**Как получить кредитную историю?**

Сначала свою кредитную историю нужно найти

Она может храниться в одном бюро кредитных историй или сразу в нескольких. Чтобы узнать, в каких именно бюро хранится ваша история, нужно отправить запрос в Центральный каталог кредитных историй. Проще всего сделать это онлайн.:

Вариант первый. Через Портал госуслуг

Нужно зайти во вкладку «Услуги», в раздел «Налоги и финансы», в подраздел «Сведения о бюро кредитных историй». Для доступа к данным понадобятся только паспорт и СНИЛС.

В ответ Банк России пришлет вам в личный кабинет на Портале госуслуг список всех БКИ, в которых хранится ваша кредитная история. Информация будет включать название, адрес и номер телефона бюро.

Вариант второй. На сайте Банка России www.cbr.ru

Для этого вам понадобится код субъекта кредитной истории (комбинация букв и цифр). Если вы брали кредит или заем хоть раз в жизни, значит, этот код у вас уже есть. Его можно найти в вашем кредитном договоре либо уточнить в банке или МФО, в которых вы брали кредит.

Если вспомнить старый код не удается, а банк или МФО не помогают, код можно сформировать заново. Для этого нужно лично обратиться в любой банк или бюро, чтобы создать новый код.

Этот код надо будет указать в запросе, который нужно создать на сайте Банка России. Не позднее следующего рабочего дня вы получите письмо с названиями всех бюро, где хранится ваша история.

Если вы не любитель онлайн-запросов, то можно, например, направить телеграмму в Центральный каталог кредитных историй. Ответ придет в течение трех дней. Но пришлют его на электронный адрес, который вы укажете в телеграмме. В письме вам сообщат, в каких бюро хранится ваша кредитная история.

Когда вы узнаете список бюро, нужно в каждом из них запросить свою кредитную историю.

Это бесплатно. По закону  два раза в год каждое бюро обязано предоставить вам кредитную историю бесплатно. При этом можно выбрать: дважды запросить отчет на электронную почту или один раз в электронном виде и один раз — на бумаге.

Подать заявку можно несколькими способами.

Способ первый - через сайт бюро. Чтобы получить документ в электронном виде, проще всего отправить онлайн-заявку через сайт БКИ. В процессе оформления заявки вас автоматически переадресуют на Портал госуслуг для авторизации, а затем обратно — на сайт бюро. Отчет придет на электронную почту в течение трех рабочих дней.

Способ второй – телеграммой. Можно отправить телеграмму на официальный адрес БКИ. В ней нужно указать свое имя, данные паспорта и адрес электронной почты, на который вы хотите получить отчет. В этом случае вашу подпись должен заверить сотрудник почты. БКИ обязано прислать ответ в течение трех рабочих дней после получения запроса.

Способ третий - в офисе бюро кредитных историй. Здесь вы можете получить свою кредитную историю в бумажном виде в тот же день. Для этого нужно прийти в бюро с паспортом.

Способ четвертый - обычным письмом по почте. Это самый долгий и трудоемкий вариант. Такой запрос должен быть заверен нотариусом. В письме можно указать, как вы хотите получить ответ: в бумажном виде на свой почтовый адрес или в электронном — на адрес электронной почты. В этом случае к трем дням на подготовку отчета прибавится время доставки писем.

Способ пятый - за деньги. Если кредитная история вам нужна срочно или чаще, чем дважды в год, вы можете получить ее за дополнительную плату. Для этого можно использовать все перечисленные выше способы: обратиться в офис БКИ, послать телеграмму, отправить письмо по почте или оставить заявку на сайте бюро. При этом некоторые бюро за дополнительную комиссию могут предоставить отчет в режиме онлайн.

Кроме того, можно получить отчет через свой банк. Но при условии, что он сотрудничает с теми БКИ, в которых хранится ваша кредитная история. Оформить запрос можно через личный кабинет на сайте банка.

Запрашивать информацию через банк имеет смысл только в том случае, если ваши данные хранятся именно в тех бюро, с которыми сотрудничает банк. Иначе вы либо ничего не получите, либо должны будете дополнительно запрашивать информацию в других бюро.

БКИ публикуют на своих сайтах полный список банков, с которыми они работают.

**Кто кроме вас может получить вашу кредитную историю?**

Полный кредитный отчет, который содержит все части, в том числе и закрытую, можете получить только вы.

Основную часть вашей кредитной истории и ваш кредитный рейтинг может изучить банк, МФО, страховая компания или работодатель (любое юридическое лицо или ИП) только с вашего письменного согласия.

Информационную часть без вашего согласия может получить любое юридическое лицо, но только в целях выдачи вам кредита (займа).

**Можно ли внести в кредитную историю запрет на выдачу кредитов/займов родственнику?**

Нет. По закону в кредитной истории не может быть «комментариев или суждений» — только факты.

**Можно ли узнать кредитную историю умершего родственника, если вы являетесь его наследником?**

Да. Но только через нотариуса на основании документов, необходимых для открытия наследственного дела.

**Как выглядит идеальная кредитная история?**

Идеальная кредитная история — понятие относительное. Изучив кредитную историю человека, один банк может выдать ему кредит, а другой — отказать. Хотя и клиент будет тот же, и кредитная история та же самая.

В хорошей кредитной истории должны быть кредиты/займы, которые вы периодически берете и аккуратно гасите. Для банка это лучший признак, чем полное отсутствие кредитов за последние годы.

Если у вас уже есть непогашенный кредит, который вы исправно и в срок выплачиваете, скорее всего, вам одобрят еще один кредит (но, возможно, на меньшую сумму). Но главное — реально оценивать свои силы и не брать новые кредиты, когда прежние вызывают сложности с погашением долга.

Самое важное для кредитной истории — отсутствие систематических просрочек платежа в течение длительного времени. Несколько просрочек на пару дней вряд ли станут причиной отказа.

**Как часто кредитная история обновляется?**

По закону кредиторы обязаны вносить информацию в БКИ в течение 5 рабочих дней. Например, если вы закрыли кредит в понедельник, то банк должен будет сообщить об этом в бюро до выходных.

Кредитная история хранится в БКИ 10 лет с тех пор, как в нее последний раз вносили информацию.

То есть банк или МФО не интересует, какие займы вы брали десятилетия назад. Имейте в виду, что особенно пристальное внимание они обратят на вашу кредитную активность за последние 2–3 года.

**Как так вышло, что вы добросовестно выплачивали кредиты, но у вас плохая кредитная история?**

К сожалению, такое случается. Причины могут быть следующие.

Причина 1. Кредитная история еще не обновилась

Убедитесь, что прошло 5 рабочих дней с того момента, как вы закрыли кредит. Не забывайте, что информация поступает в БКИ не мгновенно.

Причина 2. Кредит по карте погашен, но карта не закрыта

За обслуживание кредитной карты банки, как правило, берут плату. Даже если вы погасили кредит и больше не пользуетесь картой, эту плату банк регулярно списывает — и на карте может образоваться долг. Поэтому ненужные карты стоит аннулировать.

Обратитесь в банк, попросите закрыть ваш карточный счет и обязательно сохраните документы о завершении или расторжении договора. Через месяц-другой лучше удостовериться в банке, что счет и карта точно закрыты, долгов нет.

Причина 3. Когда-то давно вы взяли кредит, закрыли и забыли про него

Но оказывается, что осталась маленькая непогашенная сумма за страховку или комиссию. И банк вам об этом не сообщил — возможно, вы сменили номер телефона или адрес либо были какие-то другие причины, по которым банк не уведомил вас. В итоге в вашей кредитной истории числится просрочка.

Причина 4. Сотрудники банка или бюро ошиблись — человеческий фактор

Например, они опечатались в имени или паспортных данных. Если измененное имя совпадает с именем неплательщика, на добросовестном заемщике может повиснуть чужой долг. Случается, что чужую информацию заносят тезкам или однофамильцам. Бывает и такое, что кредит погашен, но кредитор не передал в бюро новые данные. Или передал, а в бюро их еще не учли.

**Как исправить ошибку в кредитной истории?**

Пишите заявление об оспаривании кредитной истории и обращайтесь напрямую в бюро, в котором хранится кредитная история.

После этого бюро перешлет ваше заявление кредитору и будет ждать от него ответа. Если банк или МФО подтвердят вашу правоту, то бюро исправит ошибку и сообщит вам об этом письменно. Срок — 30 дней со дня получения бюро заявления.

**Как подать заявление на оспаривание кредитной истории?**

Проще и быстрее всего прийти в бюро и заполнить заявление на месте. Не забудьте паспорт и заранее соберите доказательства: справку о погашении задолженности от кредитора, квитанции об оплате кредита — все, что подтвердит вашу правоту.

Если вы не можете посетить бюро, то задача усложняется: предстоит отправить обычной бумажной почтой заявление, заверенное нотариусом. Также не забудьте приложить документы от кредитора — например, справки о погашении задолженности. Бланк заявления можно скачать на сайте бюро.

Если с вашей стороны все прозрачно и у вас есть доказательства, то финансовая организация подтвердит вашу правоту и в бюро исправят вашу кредитную историю. Если же банк, МФО или КПК не согласятся с вашими аргументами и будут настаивать на невыплаченном кредите или просрочке, то остается только решать проблему через суд.

**Что делать, если у вас и вправду плохая кредитная история. Как ее улучшить?**

Удалить что-либо из кредитной истории нельзя. Но если вы хотите и дальше кредитоваться, ее можно улучшить. Берите совсем небольшие кредиты или займы и очень аккуратно их гасите. Оформите кредитную карту или купите в кредит бытовую технику.

Так за пару лет (а финансовые организации особенно внимательно изучают вашу кредитную активность за последние 2–3 года) вы создадите новую историю взаимоотношений с кредиторами — хорошую. Не забывайте столь же аккуратно и вовремя оплачивать счета за жилищно-коммунальные услуги. Скорее всего, после таких «оздоровительных процедур» вас вновь причислят к надежным клиентам.

**ЛЕКЦИЯ ПЯТНАДЦАТАЯ.**

# МИКРОЗАЕМ: КАК ЭТО РАБОТАЕТ И ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О ЗАЙМЕ В МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

До зарплаты осталась условная неделя, а деньги были нужны еще вчера. Откладывать на черный день у вас не получалось, друзья не могут выручить. Стоит ли брать микрозаем и что нужно о нем знать?

Во-первых, определитесь, действительно ли ваша ситуация настолько критическая, что на ее решение нужно занимать деньги.

Во-вторых, оцените свои возможности: деньги, взятые в долг, нужно возвращать, да еще и с процентами. Сможете ли вы вернуть заем вовремя без сильного вреда для будущего бюджета?

Итак, деньги все-таки нужны, и вы задумались о кредите или займе. Это распространенный и несложный способ решить временную финансовую проблему. Важно только соблюдать несколько правил.

**С чего начать, если вам нужен кредит или заём?**

Первое. Выберите кредитора

Для начала нужно определиться, где взять в долг. Есть два наиболее распространенных варианта со своими особенностями: банк или МФО — микрофинансовая организация. Если у вас есть в запасе время, хорошая кредитная история, и вы можете легко предоставить все нужные документы — обратитесь в банк. Банк выдаст вам деньги на долгий срок под процент, который будет заметно меньше, чем при займе в МФО.

Если у вас нет времени или вы не уверены, что банк одобрит вам кредит, а сумма нужна небольшая и на короткий срок, вы можете обратиться в микрофинансовую организацию.

МФО когда-то были созданы для поддержки малого бизнеса, который не всегда может рассчитывать на финансирование со стороны банков. Но среди обычных людей услуга быстрого займа тоже стала пользоваться спросом, поэтому МФО выдают и потребительские займы (в том числе так называемые займы «до зарплаты»). Вот только процент у такого микрозайма намного выше, поэтому жить долго с ним нельзя — он придуман не для этого и начнет «съедать» ваши финансы.

В договоре потребительского микрозайма на первой странице в правом верхнем углу в квадратной рамке перед табличной формой индивидуальных условий обязательно должна быть указана полная стоимость займа в процентах годовых.

Первое и главное, что нужно сделать, если вы берете микрозаем в МФО: проверить, есть ли выбранная компания в государственном реестре МФО на сайте Банка России www.cbr.ru — так вы обезопасите себя от мошенников.

Когда вы обратитесь в МФО и вам расскажут об условиях займа, не торопитесь сразу подписывать договор. У вас есть 5 дней, чтобы обдумать предложение, которое вам сделали. Условия за это время измениться уже не могут. Возьмите паузу и проверьте, есть ли в реестре организация, которую вы выбрали. Данные в договоре должны полностью соответствовать данным в реестре: ОГРН, ИНН, полное и сокращенное наименование, адрес местонахождения.

Второе. Оцените предложение

Даже если деньги нужны вам срочно, не торопитесь и не принимайте поспешных решений: оцените предложения разных компаний, прочитайте индивидуальные условия договора (они должны быть в табличной форме) и общие условия (устанавливаются МФО в одностороннем порядке).

Внимательно изучите индивидуальные условия договора: в них могут быть указаны условия о дополнительных услугах. Они влияют на сумму, которую вам нужно вернуть.

Проверьте полную стоимость займа. Она обязательно должна быть указана в рамке в правом верхнем углу на первой странице индивидуальных условий договора.

**О чем необходимо помнить, когда вы взяли микрозаём?**

Первое – сроки.

Не забывайте, что микрозаем работает на вас, только если вы взяли его на небольшой срок. Чем быстрее вы погасите его, тем меньше денег из своего бюджета вам придется заплатить.

Второе - проценты и неустойка

Неустойка (штрафы, пени) могут начисляться только на просроченную часть суммы основного долга, но не на проценты.

Когда вы погашаете задолженность, не забывайте сохранять документы об оплате (чек, квитанцию или приходно-кассовый ордер). Помните, что заем считается погашенным в тот момент, когда средства поступили на счет или в кассу МФО. Попросите у кредитора справку о том, что вы погасили заем (часть долга по займу).

Третье. Помните о полномочиях коллекторов

Взыскатели задолженности (сам кредитор или коллекторы) по закону не могут злоупотреблять своими правами и намеренно причинять вред заемщику или поручителю. Если вы сталкиваетесь с подобными противоправными действиями, нужно обратиться в Федеральную службу судебных приставов.

И наконец, четвертое – помните о своих правах заемщика

Если вы считаете, что микрофинансовая организация нарушает ваши права, обращайтесь в Банк России.

**ЛЕКЦИЯ ШЕСТНАДЦАТАЯ.**

# КАК ОТЛИЧИТЬ ЧЕСТНЫЕ МФО ОТ МОШЕННИКОВ?

Если срочно нужны деньги, а взять их негде, можно обратиться в микрофинансовую организацию (МФО). Но будьте осторожны: под вывеской МФО могут скрываться мошенники. В этой лекции мы расскажем, чем опасны нелегальные организации и как от них защититься.

Итак, почему рискованно обращаться к нелегалам? Ответ прост: брать взаймы у мошенников так же опасно, как и доверять им свои деньги.

**Преступникам выгодно загнать вас в долговую яму.**

По закону МФО не могут безгранично начислять проценты, штрафы и пени по микрозаймам. Даже если просрочить выплаты, ваш долг легальной МФО не может превысить размер займа более чем в 1,5 раза. Когда размер долга достигает этого предела, то МФО обязана прекратить начислять проценты, штрафы и пени. Мошенники же не ограничивают себя — нередко долг увеличивается в десятки раз. Известны случаи, когда у должников отбирали квартиры в счет погашения изначально небольшого займа.

**У вас могут выбивать долг в прямом смысле слова.**

Закон запрещает черным кредиторам требовать возврата долгов, даже через суд. Но тем не менее они передают долги нелегальным коллекторам или сами используют угрозы, психологическое давление и даже физическое насилие.

**Ваши персональные данные окажутся под угрозой.**

Нелегалы не упустят шанса воспользоваться данными вашего паспорта, банковского счета или карты, которые вы им предоставили при оформлении займа. Например, они могут оформить другие кредиты на ваше имя.

**Вы потеряете вложенные деньги.**

Некоторые МФО имеют право не только выдавать займы, но и привлекать деньги частных лиц и компаний. Но если под МФО маскировались мошенники, например организаторы финансовой пирамиды, вам придется распрощаться со своими вложениями.

Прежде чем заключить договор с МФО, нужно убедиться, что вы имеете дело с легальной и честной компанией. Для это следует запомнить несколько правил.

**Правило № 1. Проверьте, входит ли организация в государственный реестр МФО**

Профессиональный кредитор должен быть включен в список легальных финансовых организаций. Если компании нет в государственном реестре МФО, это мошенники, которые маскируются под МФО.

Прежде чем зайти на сайт микрофинансовой организации, убедитесь, что он промаркирован синим кружочком с галочкой в поисковых системах «Яндекс» и Mail.ru. Если галочки нет, возможно, сайт просто не успел получить маркировку. Но скорее всего, это сайт нелегалов — на него лучше не заходить.

**Правило № 2. Выясните, в какую саморегулируемую организацию входит МФО**

МФО обязана быть участником одной из саморегулируемых организаций (СРО). Сейчас их три: Союз «Микрофинансовый альянс», СРО «МиР» и СРО «Единство». Саморегулируемые организации устанавливают профессиональные стандарты и контролируют работу своих участников. На сайте каждой СРО есть список МФО, которые в нее входят.

Если вы не можете найти МФО ни в одной из СРО, это тревожный знак. Возможно, ее исключили из саморегулируемой организации за нарушения стандартов — с такой МФО лучше не связываться.

Иногда добросовестная МФО может недолгое время отсутствовать в списке участников СРО, если она в этот момент переходит из одной СРО в другую. Но на такой переход есть 90 дней. Если МФО за этот срок не вступит в СРО, ее исключат из государственного реестра МФО.

**Правило № 3. Внимательно изучите документы, прежде чем их подписать**

Даже если вы имеете дело с МФО, которая значится в государственном реестре и состоит в СРО, бдительность не помешает. Своей подписью в документах вы подтверждаете, что полностью согласны с условиями, которые предлагает вам компания. Не спешите подписывать бумаги, если вам ясны не все пункты.

По закону вы имеете право взять пять дней на раздумье и изучение документов. За это время условия договора для вас не могут измениться.

**Обратите внимание, какие документы вам предлагают подписать**?

Если вы берете деньги в долг, это может быть только договор потребительского или ипотечного займа и договор залога. Причем МФО вправе выдавать займы только под залог нежилой недвижимости, получить деньги под залог квартиры не выйдет.

Ни в коем случае не подписывайте соглашения и договоры, которые разрешают продажу заложенного имущества без решения суда: договор отступного, купли-продажи или дарения. Иначе компания получит право продать вашу собственность без вашего ведома в случае просрочки выплат, даже небольшой.

Если вы решили вложить деньги в МФО, это должен быть договор займа (организация занимает у вас деньги).

**Обратите внимание, верно ли указаны реквизиты МФО**

Обязательно сверьте данные в договоре и в государственном реестре МФО: полное и сокращенное наименования, ОГРН, ИНН, адрес. Мошенники нередко копируют сайты известных МФО и используют похожие названия, логотипы, шрифты. Сверка реквизитов в договоре позволит избежать ловушки.

**Обратите внимание, какие условия вам предлагают**

Если вы собираетесь взять микрозаем, на первой странице договора в правом верхнем углу в квадратных рамках должна быть указана полная стоимость займа в процентах и в рублях.

По закону максимальная процентная ставка по краткосрочному микрозайму (до 1 года) — 1% в день. То есть максимальная переплата, например за 30 дней, составит 30%, а за 90 дней — 90%.

Если вы хотите инвестировать сбережения в МФО, в договоре должна быть указана доходность инвестиций: в процентах годовых или в рублях. Также там должно быть прописано, когда вам вернут вложенную сумму и выплатят проценты.

**Правило № 4. Не верьте громким обещаниям**

Вот несколько примеров рекламы микрофинансовых организаций, увидев которые, вам стоит насторожиться:

**«Откройте вклад под выгодный процент»**

Открывать вклады могут только банки. Ни МФО, ни какие-либо другие финансовые организации не имеют права предлагать эту услугу. Если вы с таким столкнулись, вас пытаются обмануть.

**«Инвестируйте и занимайте любые суммы»**

Размер займов в МФО ограничен. Человек может получить в одной организации не больше 1 млн рублей, если МФО является микрофинансовой компанией (МФК), и не больше 500 тыс. рублей, если МФО работает как микрокредитная компания (МКК), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо — максимум 5 млн рублей.

Размер вложений в МФО также ограничен. Инвестиции не могут быть ниже 1,5 млн рублей. Причем вкладывать деньги разрешено только в один вид МФО — микрофинансовые компании (МФК). Если МФО предлагает вам обойти эти ограничения, она нарушает закон.

**«Все вложения застрахованы!»**

Инвестиции в МФО не застрахованы государством. Если вас убеждают в обратном, это обман.

Чаще всего речь идет о совсем другой страховке. МФО может застраховать свое имущество или ответственность своих руководителей — но не ваши деньги. Если компания обанкротится, скорее всего, вы не сможете полностью вернуть свои вложения.

**Куда жаловаться на мошенников?**

Если вы столкнулись с мошенниками, которые выдают себя за МФО, стоит сообщить об этом в Банк России. Приложите скриншоты мошеннического сайта или фотографии вывески на улице. Регулятор сможет заблокировать этот сайт, а также собрать и передать информацию о мошенниках в прокуратуру.

Если вы уже успели оформить заем или передать деньги обманщикам, обращайтесь в полицию. Перед этим соберите как можно больше документов и информации: договоры, которые вы заключили, квитанции на денежные переводы.

Никогда не замалчивайте случаи, когда вам встречаются мошенники. Преступникам выгодно ваше бездействие. Чем раньше вы сообщите о них в полицию, тем быстрее их смогут поймать.

Если ваши права нарушают коллекторы, жалуйтесь в Федеральную службу судебных приставов.

Если же вы подписали договор с МФО, которая начала нарушать закон и правила, обращайтесь в Банк России и в саморегулируемую организацию, в которую входит эта МФО. За недочеты МФО могут оштрафовать, а за грубые нарушения — исключить из СРО и из государственного реестра МФО.

**ЛЕКЦИЯ СЕМНАДЦАТАЯ.**

# КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ: ЧТО ЭТО И ЗАЧЕМ ОН НУЖЕН?

Вы живете в маленьком городке или селе, где нет отделений банков. У вас небольшой бизнес или подсобное хозяйство. Порой вам нужны дополнительные деньги или, наоборот, вы готовы вложить свободные средства, но не знаете, кому их доверить. Кредитный потребительский кооператив (КПК) может вам помочь. В этой лекции мы расскажем, что такое КПК и о чем нужно помнить, обращаясь в кредитный кооператив?

Кредитные потребительские кооперативы (КПК) — это подобие касс взаимопомощи. Люди или компании одного региона, профессии, рода деятельности, социального статуса объединяются, чтобы самим решать свои финансовые задачи. Они скидываются «в общий котел» (фонд финансовой взаимопомощи) и сами же могут одалживать часть этих общих денег под проценты. Например, фермеры могут создать сельскохозяйственный КПК и брать в нем займы на посевную.

В кооперативе можно получить заем не только для бизнеса, но и на личные нужды. Процент обычно выше, чем в банках, зато получить его проще. И наоборот, можно вложить деньги в КПК и получить доход больше, чем по банковскому депозиту. Но такие вложения не попадут под защиту Агентства по страхованию вкладов. КПК также могут привлекать займы от сторонних компаний, даже если они не являются их пайщиками.

**Как создать кооператив?**

Первое - найти единомышленников

Объединиться в КПК могут как обычные люди (должно собраться не менее 15 желающих), так и компании (минимум 5 юридических лиц). Также бывают кооперативы смешанного типа — в них входят и физические, и юридические лица. В этом случае их общее число не должно быть меньше 7. После создания кооператива круг пайщиков может быть расширен.

Одалживать деньги в КПК могут только члены кооператива — пайщики. Никакие другие люди или организации взять взаймы в КПК не могут. При этом привлекать деньги от сторонних компаний КПК вправе, а от частных лиц, которые не вступили в кооператив, — нет

Второе - договориться о правилах

Нужно сразу определить специализацию кооператива — будет ли КПК работать, к примеру, с предпринимателями, только с фермерами или со всеми потребителями. Это важно сделать в самом начале, потому что правила для них различаются. Работу сельскохозяйственных КПК регулирует закон «О сельскохозяйственной кооперации», а других кооперативов — закон «О кредитной кооперации».

Третье - определить финансовую модель и тарифную политику

Члены кооператива сами решают, на каких условиях КПК будет работать: под какой процент будет привлекать средства, под какой процент и в каком размере выдавать займы, а также каким будет минимальный пай — доля, которую вносят в капитал его участники. Решение зависит от всех участников КПК.

Члены кооператива могут свободно выйти из КПК и забрать свой пай в любой момент

Четвертое - подготовить документы

Нужно установить порядок приема в кооператив, оговорить права, обязанности и ответственность пайщиков, определить структуру и полномочия органов управления. Все эти решения должны войти в устав КПК.

Пятое - выбрать саморегулируемую организацию или ревизионный союз

Каждый КПК обязан состоять в одной из саморегулируемых организаций (СРО). Реестр СРО финансового рынка опубликован на сайте Банка России. Для сельскохозяйственных КПК схема чуть сложнее: они должны быть членами одного из ревизионных союзов, а союз обязан входить в СРО. Реестры ревизионных союзов можно найти в интернете.

Шестое - собрать деньги

Участники должны внести членские взносы (они пойдут на административные расходы самого кооператива) и паи (они сформируют капитал КПК). Пайщики, у которых есть свободные деньги, могут внести их в фонд финансовой взаимопомощи — именно из этих средств кооператив будет выдавать займы другим пайщикам. И только пайщикам — никакие сторонние лица или организации одолжить деньги у КПК не могут.

**Как работает КПК?**

КПК формирует паевой фонд (аналог уставного капитала, который создается за счет паев).

Кроме того, КПК привлекает под проценты личные сбережения своих участников, а также займы от юридических лиц. Из этих средств создается фонд финансовой взаимопомощи.

Пайщики могут брать займы у КПК за счет средств фонда финансовой взаимопомощи: компании — на развитие бизнеса, а люди — на личные нужды.

**Может ли КПК стать доходным бизнесом?**

КПК — некоммерческая организация, то есть создается не для получения прибыли. КПК не занимаются ни торговлей, ни производством, ни каким-либо сервисом. Их главная функция — организовывать финансовую взаимопомощь внутри кооператива: принимать деньги от одних пайщиков и выдавать займы другим. Членские взносы и разница за счет процентов между выданными и привлеченными средствами идут на покрытие расходов кооператива.

Если по итогам года расходы превышают доходы, участники КПК должны внести дополнительные членские взносы для покрытия убытков. Если же кооператив оказался в плюсе, то прибыль обычно направляют в резервный фонд на случай убытков в будущем.

**Защищены ли сбережения в КПК?**

КПК не входят в государственную систему страхования вкладов. Пайщики должны самостоятельно следить за финансовым состоянием кооператива.

При этом КПК делают отчисления в компенсационный фонд саморегулируемой организации — 0,2% своих среднегодовых активов. Это своеобразная страховка — СРО собирает их на случай, если какой-либо из кооперативов — участников организации обанкротится. Пайщики разорившегося КПК смогут получить до 5% средств компенсационного фонда пропорционально своей доле в кооперативе.

Многие кооперативы также самостоятельно страхуют привлеченные деньги в страховых компаниях и обществах взаимного страхования. Но риск потерять сбережения, размещенные в КПК, все же остается.

Теперь давайте рассмотрим плюсы и минусы кредитного потребительского кооператива.

**Плюс. Поддержка своей общины и развитие регионов**

Кооперативом управляют сами пайщики, они заинтересованы в процветании своего региона или отрасли. КПК финансируют местные компании и частных предпринимателей, которые являются членами кооператива, и тем самым развивают экономику региона и помогают создавать новые рабочие места.

**Плюс. Большие шансы получить заем**

Все пайщики имеют право взять в КПК заем на свои нужды. Не нужно собирать справки о доходах, привлекать поручителей. Но если вы захотите получить в заем большую сумму, вас могут попросить предоставить некоторые документы.

**Плюс. Комфортные платежи**

Если возникнут сложности с возвратом займа, с КПК легче договориться о реструктуризации, чем с банком или микрофинансовой организацией. Кооператив изначально создается, чтобы помогать своим участникам, а не продавать долг коллекторам.

**Плюс. Выгодные вложения**

КПК принимают любые, даже маленькие суммы сбережений. Доход, как правило, будет больше, чем по банковским вкладам.

**Минус. Недешевые займы**

Действительно, проценты по займам в кооперативе обычно выше, чем по банковским кредитам.

**Минус. Большая ответственность**

Пайщики самостоятельно управляют своим кооперативом и вместе принимают решения, в том числе кому и какой выдать заем. Следовательно, все члены КПК отвечают за последствия, включая возможные убытки. Если убытки возникнут, надо будет вносить дополнительные членские взносы, чтобы их покрыть. Поэтому лучше участвовать в собраниях, изучать отчеты КПК и следить за новостями.

**Минус. Риск потери сбережений**

Государственная система страхования банковских вкладов не распространяется на сбережения пайщиков. Компенсации СРО и страховки не гарантируют полный возврат вложенных средств.

**Как не спутать КПК с финансовой пирамидой?**

Под КПК иногда маскируются финансовые пирамиды и обычные мошенники. Вот несколько правил, как не ошибиться при выборе КПК.

Правило первое. Проверьте название

Юридическая форма организации должна быть «Кредитный потребительский кооператив» (КПК) или «Сельскохозяйственный кредитный потребительский кооператив» (СКПК). Все остальные формы — ООО, ОАО, ЗАО, ИП — не имеют к КПК и СКПК никакого отношения. Если увидите название типа ООО «Кредитный потребительский кооператив» или ЗАО «Приобретательский кредитный кооператив», знайте: перед вами мошенники. При этом следует всегда смотреть на расшифровку аббревиатуры КПК или СКПК, за которой также могут скрываться мошенники, например «Кредитный производственный кооператив» или «Сельскохозяйственный кредитно-производственный кооператив». Так мошенники пытаются ввести граждан в заблуждение.

Правило второе. Найдите КПК в госреестре.

Зайдите на сайт Банка России www.cbr.ru и найдите там свой кооператив. Сверьте данные государственного реестра с реквизитами КПК. Полное название, ИНН, ОГРН должны совпадать. Для подстраховки зайдите на сайт саморегулируемой организации КПК и найдите свой кооператив там.

Правило третье. Опасайтесь агрессивной рекламы

Если видите кричащую рекламу: «50% годовых по вкладам в КПК!», «Вклады в КПК застрахованы государством», это явный обман. Проценты в кооперативах выше банковских, но не в несколько раз. Базовый стандарт работы кооперативов ограничивает доходность вложений: она не может превысить действующую ключевую ставку Банка России, умноженную на два. Например, на 1 ноября 2021 года ключевая ставка была 7,5% — и значит, КПК не могли предложить доходность выше 15% годовых.

Правило четвертое. Не стройте пирамиды

Иногда КПК в рамках программы лояльности предлагают бонусы за приглашение нового клиента. Но надо быть очень внимательным в таких вопросах. Всегда обращайте внимание, когда сотрудники организации предлагают деньги либо необоснованные бонусы за активное привлечение большего числа новых пайщиков-вкладчиков. Есть риск, что вы имеете дело с финансовой пирамидой.

Правило пятое. Изучите документы

Не дают почитать устав КПК, договор, или условия там прописаны нечетко? На вас давят, торопят? Лучше уходите и поищите другого финансового партнера.

Кредитный потребительский кооператив — хорошая альтернатива банковским услугам, особенно для частных предпринимателей и малого бизнеса. Но членство в КПК требует осмотрительности и активного участия в работе кооператива.

**ЛЕКЦИЯ ВОСЕМНАДЦАТАЯ.**

# ЛОМБАРД – КАК ЭТО РАБОТАЕТ И В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПРИГОДИТСЯ?

Предположим, вам срочно нужна небольшая сумма, а одолжить не у кого. Кредитную карту за пару часов не оформишь, а высокие проценты микрофинансовых организаций пугают. Если у вас есть ценное имущество, можно быстро получить под него деньги в ломбарде. В этой лекции мы разберемся, как правильно пользоваться услугами ломбардов и не потерять залог.

Ломбарды давно работают с желающими взять в долг. Пользоваться их услугами удобно и не слишком рискованно. Деньги выдают сразу, из документов нужен только паспорт. Никаких звонков коллекторов, исков и судов. Максимальная потеря – сам залог. Ломбард просто продаст его, если долг не будет погашен вовремя.

Прежде чем обращаться в ломбард, убедитесь, что он работает легально. Проверьте его в реестре Банка России. Если организации в нем нет, она не имеет права выдавать займы и в нее лучше не обращаться.

В поисковой выдаче «Яндекса» настоящие сайты легальных ломбардов помечены синим кружком с галочкой и надписью «ЦБ РФ».

**Как получить заем в ломбарде?**

Вы приносите в ломбард ценное имущество.

Ломбард оценивает его стоимость бесплатно.

Вы получаете залоговый билет, который состоит из двух частей: индивидуальные условия займа и информация о залоге. В табличной форме должны быть указаны размер займа, срок его возврата, процентная ставка, название и описание заложенной вещи, сумма ее оценки. Обратите внимание на полную стоимость кредита (ПСК). Она написана на первой странице залогового билета в правом верхнем углу, в процентах годовых и в рублях. Это ваша максимальная переплата по займу. Некоторые ломбарды оформляют залоговый билет в электронном виде и размещают его в личном кабинете заемщика на своем сайте или присылают по электронной почте. В таком случае аналогом подписи клиента может стать, например, код из СМС-сообщения. Залоговый билет в онлайн-формате всегда под рукой, меньше рисков его потерять. К тому же вам будет проще вносить изменения в договор – если потребуется, например, продлить или реструктурировать заем. Для этого не придется ехать в ломбард.

**Можно ли взять заем без похода в ломбард?**

Да, но важно продумать, как вы передадите залог. Некоторые ломбарды присылают своих сотрудников на дом или в офис клиентов.

Главное: подписывайте залоговый билет до того, как вещь отправится в ломбард. Вам должны выдать бумажный документ или прислать электронный. Дополнительно нужно заключить с представителем ломбарда договор о полной ответственности за недостачу вверенного имущества – это защитит вас, если залог потеряют или повредят.

Крупные ломбарды сейчас тестируют «ломбардоматы», которые работают по принципу вендинговых автоматов. Они будут автоматически оценивать имущество и сразу же печатать залоговый билет или присылать его заемщику в электронном виде.

Однако пока большинство ломбардов работают по старинке, и без посещения офиса вряд ли удастся обойтись.

**Что можно сдать в ломбард?**

В ломбард можно заложить любое ценное имущество, кроме недвижимости, – от золотого колечка до автомобиля. Но вам придется оставить машину в ломбарде, получить заем под залог ПТС нельзя. Квартиры, дачи и другую недвижимость ломбарды под залог не примут, им запрещена даже реклама таких услуг.

**На какой срок можно взять заем?**

Заем в ломбарде выдают на срок не более года. Но конечно, лучше расплатиться как можно быстрее. Ставки здесь значительно ниже, чем в микрофинансовых организациях. И все же значительно выше, чем в банках.

Если нужна сумма на длительный срок, лучше взять банковский кредит или оформить кредитную карту. Но при этом важно тщательно взвесить, сможете ли вы вносить платежи вовремя. Ведь в случае просрочек вы рискуете не просто испортить свою кредитную историю, но оказаться в долговой яме. Займы в ломбардах грозят лишь потерей залога.

**Что если я не смогу вернуть долг?**

Ломбард продаст заложенное вами имущество не ранее чем через месяц после окончания срока действия договора. Причем дорогостоящие вещи, которые оценили дороже 300 000 рублей, продадут на публичных торгах. Даже если ломбард выручит от продажи меньше денег, чем одолжил вам, заем будет считаться погашенным.

Если же ломбард сможет продать вашу вещь по более высокой цене, чем сумма вашего займа и набежавшие до дня продажи проценты, то вы можете потребовать у ломбарда вернуть вам разницу. Такое требование можно направить в ломбард в течение трех лет со дня продажи залога.

**А вдруг в ломбарде потеряют или украдут дорогое мне кольцо?**

Ломбард отвечает за сохранность заложенного имущества. У него должна быть страховка, которая защищает все вещи клиентов от риска повреждения или утраты. Если с вашей ценностью что-то случится, вы получите компенсацию.

При этом вы не обязаны оплачивать хранение или страховку — все затраты несет ломбард.

**Могут ли мое имущество продать до того, как я верну заем?**

Ломбард имеет право продать заложенное имущество, только если заем не возвращен вовремя. И сделать это он может не ранее чем через месяц после просрочки выплаты долга.

**Можно ли вложить деньги в ломбард под процент — как в банк?**

Нельзя. Ломбарды имеют право привлекать деньги только своих учредителей, а других граждан — нет.

**Может ли ломбард быть индивидуальным предпринимателем?**

Нет, по закону ломбардом может быть только юридическое лицо. Физические лица и ИП не вправе предлагать такие услуги.

**Как не столкнуться с мошенниками?**

Найдите выбранный ломбард в реестре Банка России и сверьте данные из него с документами организации: название, контактную информацию, официальный сайт, юридический адрес.

Под ломбарды нередко маскируются комиссионные магазины. Они приобретают у людей имущество «с правом обратного выкупа». В действительности такая организация может продать «залог» в любое время, поскольку юридически он залогом не является. Настоящий ломбард обязан выдать заемщику залоговый билет.

Если вместо залогового билета вам дают подписать договор комиссии, купли-продажи или любой другой документ, значит, вы обратились не в ломбард.

Кроме того, под вывеской ломбардов иногда действуют мошенники, которые выманивают у людей деньги. Они предлагают вложить сбережения под высокий процент — якобы заработать на выдаче займов. На самом деле по закону ломбарды не вправе привлекать деньги от людей, которые не являются их владельцами или акционерами.

Рассмотрим плюсы и минусы ломбардов

Первый плюс. Простота

Для получения займа нужен только паспорт и ценная вещь.

Второй плюс. Скорость

Получить деньги можно сразу. В отличие от офисов банков ломбарды работают до 23:00.

Третий плюс.Низкий риск

Вам не грозят звонки и визиты коллекторов, судебные иски и плохая кредитная история.

Минус ломбарда — процент.

Да, ломбарды выдают займы под довольно высокий процент.

Банк России ежеквартально публикует среднерыночное значение полной стоимости кредита (ПСК) для ломбардов на своем официальном сайте. ПСК по любому договору не должна превышать это значение больше чем на треть.

**ЛЕКЦИЯ ДЕВЯТНАДЦАТАЯ.**

# КРЕДИТ ЕСТЬ, А ДЕНЕГ НЕТ. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Некоторые люди, взяв кредит, даже не задаются вопросом: «что делать, если я не смогу платить». Кажется, что такого не может случиться. Но в жизни бывает всякое, поэтому лучше заранее понимать, что может произойти, если кредит есть, а денег нет.

Возможно, у вас возникли непредвиденные финансовые сложности. Вы готовы добросовестно выплатить остаток долга и не отказываетесь от обязательств, но прямо сейчас у вас нет денег и взять их негде. Появятся они лишь через несколько месяцев. Что делать?

К примеру, ипотечные заемщики по закону имеют право на время уменьшить или прекратить платежи по кредиту, если они попали в сложную жизненную ситуацию. Например, потеряли работу или надолго заболели.

В случае с другими кредитами выход только один — договариваться с банком.

**Как договариваться с банками?**

Главное правило: обратиться в банк первым, не скрываться, не ждать, что долг исчезнет или про вас забудут.

Даже если вам не звонят коллекторы и не пишут из банка, это не значит, что про вас забыли и простили долг. Проценты начисляются, долг растет, кредитная история ухудшается.

К тому же многие банки прописывают в самих договорах, что заемщик обязан немедленно сообщить в банк, что его финансовое положение ухудшилось настолько, что он не сможет вовремя гасить кредит. То есть если вы не платите и молчите, вы тем самым нарушаете еще больше правил.

Нельзя сказать, что банк ждет с распростертыми объятиями своих неплатежеспособных клиентов и готов предоставить им кредитные каникулы на выгодных условиях, но договариваться с ним можно и нужно.

**О чем можно договариваться с банком?**

В-первых – об отсрочке платежа.

Один из возможных вариантов — кредитные каникулы, отсрочка платежей на несколько месяцев. Банк не обязан соглашаться на отсрочку, но если вы много лет были благонадежным клиентом, исправно платили, у вас хорошая кредитная история, банк понимает обстоятельства и видит, что вы не мошенник, — возможно, он пойдет вам навстречу. Помните, что такая отсрочка увеличит суммы следующих платежей. И если вы за это время не поправите финансовую ситуацию и не начнете платить, скорее всего, банк не пойдет на уступки повторно.

Во-вторых, вы можете договориться о реструктуризации долга. Это пересмотр условий кредита, чтобы уменьшить платежи.

Чаще всего платеж уменьшается за счет увеличения срока кредита — например, с 3 до 5 или с 5 до 7 лет. Но банк не станет растягивать ваш двухлетний кредит на 20 лет.

Могут быть и другие варианты изменения условий кредитного договора — все зависит от банка. Например, предоставление льготного периода, когда в течение определенного времени вы будете выплачивать только проценты или, наоборот, только основной долг. Или уменьшенные платежи — например, в ближайшие 2 месяца вы будете выплачивать только половину обычного платежа, а в следующие 2 месяца — по 1,5 обычного платежа.

Поймите, когда вы сможете платить по кредиту, и объясните это банку. Чтобы принять решение, банку важно понять, когда и откуда у вас появятся деньги. Если вы планируете, что через пару месяцев все наладится и вы сможете платить по кредиту (вы ожидаете предложения по работе или закончится ваше лечение), расскажите про это. Но не пытайтесь выдать желаемое за действительное и приукрасить перспективы. Обман быстро раскроется и пропадет самое важное в отношении к вам со стороны банка — доверие.

**Как правильно договариваться с банком?**

Подготовьтесь к разговору. Соберите все документы, которые могут быть основанием для отсрочки или пересмотра условий. Важно иметь на руках хоть какие-то документы, подтверждающие возникшие у вас сложности, а не просто слова, что денег нет.

Это могут быть:

приказ о сокращении и копия трудовой книжки с соответствующей записью;

исковое обращение в суд и заявление о приостановке работы, если работодатель задерживает зарплату;

свидетельство о смерти созаемщика по кредиту (или близкого родственника, кто помогал вам оплачивать кредит);

справка об инвалидности;

выписка из медицинской карты, которая подтверждает появившуюся тяжелую болезнь или необходимость дорогостоящей операции;

документы о повреждении имущества, которое приносило доход — например, дома, который вы сдавали в аренду;

свидетельство о рождении ребенка.

Не давайте обещаний, если сами не уверены в возможности их исполнения. Если вы договоритесь об отсрочке или льготных выплатах на месяц, но за месяц ничего не изменится и денег по-прежнему не будет, банк больше не пойдет вам навстречу.

**Брать ли новый кредит, чтобы погасить старый?**

В большинстве случаев это неудачное решение. Во-первых, вы уже задолжали одному банку, и кредит в другом вам могут не дать. Либо дадут, но с более высокой процентной ставкой, чем в случае, если бы у вас не было задолженности. Если хватать в панике новые кредиты, чтобы оплатить старые, можно увязнуть в долговой яме.

**Защитит ли вас закон, если вас сократили на работе, или вы – больны?**

В случае ипотечного кредита, выплаты по которому обычно съедают большую долю семейного бюджета, закон дает вам право на передышку — ипотечные каникулы. Но воспользоваться ими можно только один раз за период действия кредитного договора, и их максимальная продолжительность — полгода.

По другим кредитам законодательство не предусматривает никаких послаблений даже для самых страшных сценариев (потеря кормильца, нетрудоспособность). В такой ситуации все риски ложатся на вас. Банк может пойти на уступки, но не ожидайте, что вам простят кредит или за вас заступится государство. Кредит придется выплачивать в любом случае.

**Если ваш банк лишился лицензии, останетесь ли вы кому-то должны?**

Да, ваш долг не исчезает после банкротства банка, он переходит третьей стороне — другому банку/организации или Агентству по страхованию вкладов. Долг выплатить придется, и важно держать руку на пульсе: следить за новостями и не прекращать платить кредит. Новые реквизиты для оплаты долга банку-банкроту обязательно появляются на сайте Агентства по страхованию вкладов — платите по ним и на всякий случай сохраняйте все платежные документы. Если вы перестанете платить, ожидая официального извещения о передаче долга и смене реквизитов, то в итоге можете получить не только письмо с извещением, но и внушительный штраф за просрочку платежей.

**Не посадят ли вас в тюрьму за неуплату?**

Уголовная ответственность может наступить лишь в том случае, если вы мошенничали, когда брали кредит, или же у вас большой долг и есть деньги, чтобы его погасить, но вы игнорируете и банк, и суд.

Статья 159.1 Уголовного кодекса — мошенничество в сфере кредитования. На практике ее вменяют, если заемщик утаил от банка важные сведения, например, о месте работы, об уровне доходов и при этом не собирался платить.

Статья 177 Уголовного кодекса — злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности после вступления в законную силу соответствующего судебного акта. Статья начинает работать при задолженности от 2 250 000 рублей и выше. Что такое «злостное уклонение», зависит от трактовки суда. На практике под определение «злостных» обычно подпадают заемщики, у которых есть деньги на погашение кредита, но они его не гасят, а «злостно уклоняются».

**Если вы все же не сможете выплачивать кредит, чего вам стоит ожидать?**

У банка есть право потребовать деньги через суд, который вынесет решение и зафиксирует сумму долга. При этом суд может учесть вашу непростую ситуацию и назначить щадящие условия погашения кредита (к примеру, гасить долг частями). Но об изменении условий по кредиту вы могли бы сами договориться с банком. А в случае суда на вас лягут еще и судебные издержки (например, банк может заложить в сумму взыскания юридические расходы, и суд учтет их). Сумма вашего долга при этом возрастет.

Вероятно, что до суда к делу подключатся коллекторы, которые будут звонить вам и напоминать о долге. Не нужно бояться их, ожидать агрессии или насилия. Помните, что коллекторы обязаны действовать в рамках закона. Если коллектор предупреждает, что за просрочку вас ждет штраф и суд — это законно. Но если угрожает физической расправой, запугивает — сразу обращайтесь в полицию, закон на вашей стороне.

Если вы не платите и после решения суда, то ждите судебных приставов. Они могут наложить взыскание на банковские счета и ценное имущество, которое у вас есть (в пределах размера вашей задолженности). К тому же, если ваш долг превышает 10 000 рублей, по решению суда вас не выпустят за границу, пока вы не расплатитесь.

Если вы брали кредит под залог — например под залог недвижимости, приготовьтесь к потере имущества. Если вы перестанете платить, банк имеет право после решения суда реализовать залог — то есть продать квартиру с торгов.

Если при получении кредита у вас был поручитель, то ему можно посочувствовать. Теперь он несет ответственность за ваш долг. Банк имеет право требовать у него выплатить долг.

**Что будет, если объявить себя банкротом?**

Самая крайняя мера — объявить себя банкротом. Но это не волшебный способ списать долги и спокойно жить без обязательств. Это суровая процедура в случае тупиковой ситуации (сгорел дом, все имущество уже отсудили, работать из-за болезни невозможно). Чтобы погасить долги, имущество банкрота выставят на торги — включая ипотечную квартиру, даже если это единственное его жилье. Объявляя себя банкротом, нужно понимать, что это может обернуться запретом выезжать из страны, занимать управленческие позиции и брать новые кредиты без указания на факт своего банкротства.

**Запомните простые правила!**

Рассчитывайте свои силы. Совет может показаться очевидным, но на практике люди часто не выплачивают кредиты не из-за кризисов в стране или проблем в мировой экономике, а из-за того, что неправильно оценивают свои возможности и берут на себя обязательства, которые потом не могут исполнить.

Самые простые (и самые важные) рекомендации по планированию кредита, которые подсказывают и банковские работники, и здравый смысл:

Первое - сумма платежей по кредитам, как правило, не должна превышать 30% дохода, при этом остающихся средств должно хватать на прочие обязательные платежи и на жизнь заемщику и членам его семьи;

Второе - подготовьте «подушку безопасности» — как минимум три ваших месячных дохода. Если случится форс-мажор, она выручит вас хотя бы на время;

Третье - не пренебрегайте страховкой. В случае потери трудоспособности страховая компания погасит (частично или полностью, зависит от условий страхования) задолженность перед банком.

Помните, что варианта «взял кредит и не отдал, и ничего мне за это не будет» не существует. Долг придется отдать: рано или поздно, добровольно или принудительно.

**Как еще можно упростить себе жизнь с кредитом?**

Если кризисная ситуация с кредитом миновала или ее и вовсе не было, это не повод расслабляться. Всегда старайтесь максимально упростить себе условия. Вот пара подсказок, как это сделать:

Совет первый. Рефинансируйте свой кредит

Иногда у банков появляются более выгодные кредитные предложения с более низкими процентными ставками. Вы можете воспользоваться этим и сократить свои расходы по кредиту. Для этого надо рефинансировать кредит, то есть взять кредит в том же или в любом другом банке с более низкой процентной ставкой (при условии, что такие предложения есть), чтобы погасить свой текущий кредит. Но если вы уже задолжали по кредиту, такой ход может и не сработать.

Совет второй. Консолидируйте свои кредиты.

Если у вас несколько кредитов, можно «консолидировать» их, то есть собрать в один. После этого вы будете один раз в месяц оплачивать один кредит, а не вносить платежи в течение месяца, скажем, в пять разных банков. Объединить кредиты может быть непросто, если у вас уже есть просроченная задолженность, но это хороший способ удобнее управлять своими обязательствами.

**ЛЕКЦИЯ ДВАДЦАТАЯ.**

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ?

Вы купили страховку, взяли кредит или вложили деньги в ценные бумаги, но результатом расстроены. Платежи по кредиту оказались выше обещанных, страховку не выплачивают, вместо вклада вам навязали другой продукт… В этой лекции мы расскажем вам - куда жаловаться в подобных случаях?

Если вы считаете, что банк, негосударственный пенсионный фонд, микрофинансовая организация, страховщик, брокерская или управляющая компания нарушили ваши права, обращайтесь в Банк России. Регулятор контролирует все финансовые организации, а также акционерные общества. Денежные споры с большинством финансовых организаций можно улаживать с помощью финансового омбудсмена.

В Банке России действует Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Жалобу можно направить через интернет-приемную на официальном сайте www.cbr.ru, а также по почте или лично – через общественную приемную Банка России.

Регулятор разбирается в сложных ситуациях, при необходимости выдает организациям предписания об устранении нарушений. Если компании не реагируют в установленный срок, Служба составляет и передает в суд протоколы об административных правонарушениях.

**На кого можно жаловаться?**

В Банк России можно пожаловаться на следующие финансовые организации:

банки;

бюро кредитных историй;

страховые компании, страховых агентов и других участников рынка страхования;

МФО, кредитные потребительские кооперативы (КПК), жилищные накопительные кооперативы (ЖНК), сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (СКПК), ломбарды;

негосударственные пенсионные фонды (НПФ), акционерные инвестиционные фонды (АИФ), а также управляющие компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда (ПИФ) и негосударственного пенсионного фонда;

на брокеров, дилеров, форекс-дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих ценными бумагами, депозитарии.

Регулятор встанет на вашу защиту, если финансовая организация лицензирована или зарегистрирована Банком России. Списки компаний с действующими лицензиями и государственные реестры опубликованы на официальном сайте регулятора. Если вы пострадали от действий других организаций, обращайтесь в правоохранительные органы.

Также в Банк России можно пожаловаться:

на акционерные общества, если они нарушают ваши права как акционера;

на общества с ограниченной ответственностью, если они уклоняются от созыва общего собрания, проводят его с нарушениями закона или другим образом ущемляют ваши интересы.

**Как написать жалобу?**

Пишите в свободной форме и как можно более подробно. Чем больше деталей вы сообщите, тем быстрее Банк России сможет вам помочь. Вот 7 правил написания грамотной жалобы.

Первое. Сформулируйте цель вашего обращения. Какого результата вы хотите достичь?

Второе. Постарайтесь максимально четко и последовательно изложить суть проблемы, сохраняя хронологию событий: укажите все значимые даты, события и имена сотрудников организации, с которыми вы взаимодействовали.

Третье. Полностью укажите реквизиты финансовой организации. Полное название, ИНН, ОГРН, юридический адрес, номер лицензии – все это написано в вашем договоре с организацией.

Четвертое. Укажите все данные и реквизиты, которые могут относиться к содержанию жалобы:

* номер договора и дату его заключения;
* номер страхового полиса и реквизиты водительского удостоверения – в жалобе по вопросам автострахования;
* номер СНИЛС – в жалобе на деятельность пенсионного фонда;
* выписка из ЕГРЮЛ – в жалобе на деятельность обществ с ограниченной ответственностью.

Пятое. К жалобе можно приложить:

копии переписки с организацией, на которую вы жалуетесь, или ее представителями, включая переписку по электронной почте;

копии любых документов и материалов, подтверждающих обоснованность жалобы и изложенные в ней сведения, включая копии страниц сайтов в интернете.

Шестое. Оставьте ваши контактные данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, на который вы хотите получить ответ, номер телефона.

Седьмое. Если вы планируете подавать жалобу на бумаге, а не в электронном виде, ее необходимо заверить личной подписью.

**Как долго придется ждать ответа?**

Стандартный срок рассмотрения обращения – 30 дней со дня его регистрации. Иногда, если нужно запросить документы у финансовой организации, срок может увеличиться до 60 дней.

На некоторые типичные вопросы отвечают оперативно, в течение нескольких часов или даже минут. Вам объяснят, как защитить свои права, дадут необходимые контакты, а если присланной вами информации недостаточно, запросят ее дополнительно.

**Всегда ли помогут в ответ на вашу жалобу?**

Ответ вы получите в любом случае. Если подтвердится, что финансовая организация или акционерное общество нарушили ваши права, Банк России приложит все усилия, чтобы вам помочь. Компании может быть направлено предписание, наложен штраф или применены другие меры. Вы получите отчет о том, что сделано, и рекомендации, что делать дальше.

Бывает, что организация действовала строго по правилам, но вас не посвятили во все нюансы финансовой услуги или продукта. В этом случае вам подробно и понятно все объяснят и дадут совет.

Даже если вы сомневаетесь в своей правоте, все равно пишите обращения! Так вы поможете и другим людям. Жалобы помогают Банку России обнаруживать проблемные зоны в отношениях финансовых компаний с клиентами и усовершенствовать регулирование финансового рынка.

**\*\*\***

Вы ознакомились с лекциями по финансовой грамотности, подготовленными Банком России и просветительским интернет-порталом fincult.info

Цель этих лекций — формирование финансовой культуры граждан.

Это больше, чем простая финансовая грамотность. Она предполагает не только знания, но и ответственное отношение к финансам, а также формирование и применение навыков управления личным бюджетом. Высокий уровень финансовой культуры — это важнейшее условие стабильного развития страны, от которого, в конечном счете, зависит и благополучие каждого гражданина.

Благодарим за внимание!