

Уполномоченный по правам человека в Саратовской  
области



**ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ МАТЕРИАЛ (ПАМЯТКА) ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Саратов - 2023**

Просветительский материал подготовлен на основе материала, предоставленного авторами курса «Методика защиты прав потребителей финансовых услуг», реализованного в рамках совместного проекта ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» с Ассоциацией развития финансовой грамотности и АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного».

Раздел I подготовлен аппаратом Уполномоченного по правам человека в Саратовской области.

Авторы разделов II-IV:

Покачалова Анна Сергеевна - к.ю.н., доцент кафедры финансового, банковского и таможенного права имени профессора Нины Ивановны Химичевой ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» (II – в соавт. с Е.А. Малыхиной, А.А. Малышевой; III – в соавт. с Е.А. Малыхиной);

Малыхина Елена Александровна - к.ю.н., доцент кафедры финансового, банковского и таможенного права имени профессора Нины Ивановны Химичевой ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» (II – в соавт. с А.С. Покачаловой, А.А. Мылышевой; III – в соавт. с А.С. Покачаловой);

Малышева Анастасия Андреевна - к.ю.н., старший преподаватель кафедры финансового, банковского и таможенного права имени профессора Нины Ивановны Химичевой ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» (II - в соавт. с А.С. Покачаловой, Е.А. Малыхиной; IV).

## Оглавление

I. Семейный бюджет и управление им.....	4
II. Финансовые услуги, предоставляемые финансовыми организациями.....	8
III. Защита прав потребителей финансовых услуг .....	15
IV. Мошенничество при предоставлении финансовых услуг .....	18

## I. СЕМЕЙНЫЙ БЮДЖЕТ И УПРАВЛЕНИЕ ИМ

Бюджет любого уровня, будь то бюджет человека, семьи, общественной организации, фирмы или государства, представляет собой план доходов и расходов на определенный период с объективной информацией о фактических доходах и расходах, то есть об исполнении бюджета.

*Семейный бюджет* — это общая сумма финансовых поступлений в семью за месяц, которая складывается из заработных плат мужа и жены, а также различных пособий и других поступлений дохода. При этом семейный бюджет может быть общим или раздельным.

При простом рассмотрении семейного бюджета важны характеристики доходов, расходов, финансового резерва, ведения бюджета и его планирования.

К доходам относятся все источники поступления средств, такие как: заработная плата, стипендия, пенсия, премия по работе, выигрыш в лотерею, доходы от вложений в ценные бумаги, получение процентов по вкладам в банке, сдача квартиры в аренду и т.д.

Расходы представляют собой средства, которые расходует семья: расходы на питание, на коммунальные услуги, расходы на лекарства, одежду, развлечения и др.

Планирование бюджета — верный расчет доходов и расходов семьи.

Всякий бюджет, в том числе семейный, может быть:

- дефицитным – при таком бюджете присутствует устойчивая нехватка средств, прибежание к использованию заемных средств для того, чтобы удовлетворить свои потребности в определенный период времени;

- профицитным – бюджет, в котором доходы больше расходов, при таком бюджете имеется возможность вести накопления и формировать подушку безопасности, иначе говоря, финансовый резерв;

- сбалансированным – при таком бюджете расходы соответствуют доходам, нет возможности формировать финансовые резервы, а удовлетворение потребностей за определенный период осуществляется без заемных средств.

Естественно, неплохо иметь сбалансированный бюджет, а лучше всего профицитный. Решить эту задачу помогает ведение бюджета, что полезно и богатым, и скромно живущим людям.

Под ведением бюджета может пониматься:

- записывание доходов и расходов, без их анализа;

- записывание доходов и расходов, их анализ, но не планирование;
- планирование доходов и расходов, их записывание и анализ.

Третий вариант ведения бюджета наиболее полезен и эффективен. Однако он требует больших усилий и большей самодисциплины, чем первые два. Начинать можно и с первых, это лучше, чем полное отсутствие записей о доходах и расходах.

**!!!** *Не всем быть миллионерами, но всякий может навести порядок в своем кошельке. Если благодаря этому удастся пусть не накопить на мерседес, но хотя бы не сидеть каждый месяц по несколько дней на хлебе и картошке перед зарплатой и не влезать в бесконечные долги, это уже будет здорово!!!*

Ведение бюджета позволяет:

- получать достоверную информацию о своих доходах и расходах;
- повышать свою финансовую дисциплину;
- понимать, на что тратятся деньги и как можно уменьшить расходы;
- страховаться от неоправданных кредитов и от попадания в долговую яму;
- ставить перед собой финансовые цели и достигать их.

Общий семейный бюджет вести проще. Однако, если вы придерживаетесь практики отдельных трат, то лучше заранее обговорить, кто оплачивает траты на квартиру, кто откладывает на отпуск, какие вы планируете совершить крупные покупки, кто отвечает за то, чтобы их совершили в условленное время и откладывает на них деньги.

1. Сформируйте «резервный фонд». Первым делом откладывайте часть зарплаты. Сумма варьируется от 10% до 20% общего дохода. Начните с комфортной для себя и постепенно ее увеличивайте
2. Составьте план ежемесячных трат. Вспомните и посчитайте все — от продуктов до оплаты мобильных банков. Так вы поймете, сколько денег обычно тратится на каждого члена семьи и на чем можно сэкономить.
3. Составьте план ежегодных трат. Они перестанут быть для вас сюрпризами. Не забудьте о страховке, пенсии и гардеробе.
4. Подумайте о развлечениях. Это важная часть расходов семейного бюджета, от которой ни в коем случае нельзя отказываться. Иначе семейная жизнь перестанет радовать и превратится в пытку.
5. Поставьте себе цель. Пусть это будет отпуск через пару лет или новая квартира через пять. Гораздо проще к чему-то стремиться, если можно представить результат.

Если ваш бюджет стабильно дефицитен, то:

необходимо либо сократить часть расходов, либо увеличить доходы, либо комбинировать то и другое;

расходы поделить на обязательные – их нельзя не оплатить по юридическим, экономическим или моральным причинам; необязательные – все прочие. Этот шаг дает возможность четко оценить свои обязательные расходы и четко определить, сколько денег остается на необязательные расходы.

Чтобы управлять расходами, можно ориентировать на следующие правила:

а) анализ альтернативных решений, выраженных в цене. Так, покупать продукты можно в большом супермаркете и дешевле, чем в дорогом магазине около дома;

б) основные потери, как правило, связаны с небольшими, но частыми тратами;

в) тотальная экономия столь же нерациональна, как и отсутствие какого-либо планирования и учета;

г) реальной проблемой может оказаться стремление «жить не хуже других», «За понты надо платить» - эта современная мысль часто ведет к формированию дефицитного бюджета;

д) наличие «подушки безопасности» - так называемая «заначка, сумма которой ориентировочно должна равняться от 3 до 6 величин среднемесячных расходов. В состав такой заначки могут входить депозиты, банковские накопительные счета, наличные деньги;

**!!!** *Обратите внимание: «подушка безопасности» - это не источник денег для крупных покупок, а неприкосновенный запас! Если же вы копите на новый телефон, шкаф, мотоцикл или автомобиль, лучше заведите для этого другой счет (карточку, конверт, копилку). Иначе сформировать достаточную «подушку безопасности» не удастся никогда.*

е) сокращение избыточных расходов и вредных привычек. Если денег постоянно не хватает и при этом вы не собираетесь влезать в долги, можно попробовать применять различные методы самоконтроля. Например, так называемый «метод 4 конвертов»: при получении зарплаты сразу оплатить все обязательные расходы и перечислить намеченную сумму в резерв, а оставшуюся сумму разложить поровну в четыре конверта и в течение недели тратить не больше, чем есть денег в конверте. В современных условиях вместо конвертов можно завести четыре карточки и раскидывать деньги по ним. Или

пользоваться по-прежнему одной карточкой, но настроить программу ведения бюджета в своем мобильном телефоне так, чтобы она предупреждала вас о приближении к еженедельному лимиту и о его превышении.

**Полезные выводы:**

- ведение личного бюджета полезно и целесообразно для любого человека - как состоятельного, так и стесненного в средствах. Вести личный бюджет - не только записывать доходы и расходы, но и планировать их, и анализировать результаты; но гораздо лучше делать хоть что-то из перечисленного, чем не делать ничего;

- в ведении личного бюджета, как во всяком деле, важно найти золотую середину между чрезмерной скрупулезностью и легкомысленной невнимательностью, между «экономией на спичках» и неразумным транжирством;

- при приобретении дорогостоящего имущества надо помнить, что оно часто становится источником дополнительных расходов, если не сразу, то в недалеком будущем, и основательно обдумывать такие покупки;

- часть своих доходов разумно откладывать «на черный день» (подушка безопасности) и «на светлое будущее» (долгосрочные инвестиции);

- нужно правильно формулировать финансовые цели и четко расставлять приоритеты;

- вести бюджет не значит быть скрягой, наоборот, быть разумным человеком, стремящимся оптимальным образом использовать свои ресурсы.

## II. ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Понятие финансовой организации закреплено в Федеральном законе от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции». В данном нормативно-правовом акте закрепляется, что это хозяйствующий субъект, оказывающий финансовые услуги. При этом в определении дается перечисление видов финансовых организаций.

### Виды финансовых организаций



**!!!** Проверить любую финансовую организацию на факт законности осуществления ей финансовой деятельности можно на сайте Банка России по ссылке: [https://cbr.ru/fmp\\_check/](https://cbr.ru/fmp_check/)



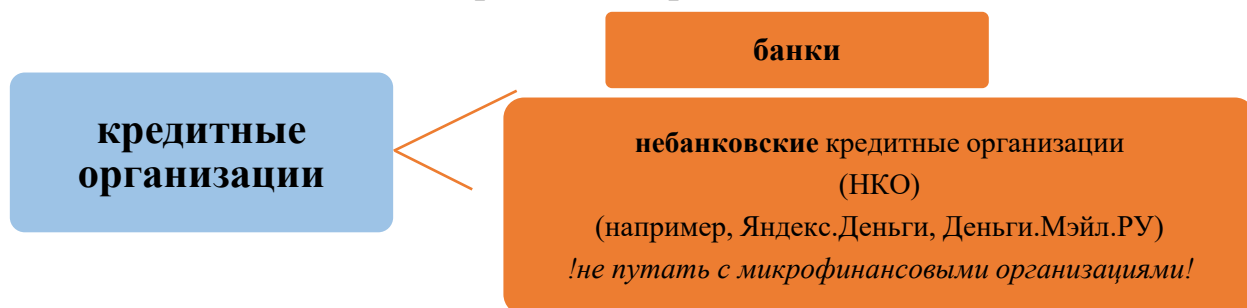
Если в справочнике Вы не нашли нужной информации о финансовой организации, то высока вероятность, что компания ведет свою деятельность без соответствующего разрешения, то есть незаконно.



Финансовая организация действует на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России), а также создается в форме хозяйственного общества (АО или ООО).

Деятельность **кредитных организаций** регламентирована Федеральным законом от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

### Виды кредитных организаций:



### Услуги, оказываемые кредитными организациями

Кредитные организации осуществляют банковские операции и банковские сделки.

*Самыми распространенными видами банковских операций являются:*

- вклады;
- кредиты;
- открытие и ведение счетов;
- осуществление переводов денежных средств.

*Самыми популярными видами банковских сделок являются:*

- выдача банковских гарантий;
- лизинговые операции;
- оказание консультационных и информационных услуг.

Кредитной организации **запрещается** заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью.

При этом законодательством не запрещена посредническая деятельность кредитных организаций. *Например, банки могут продавать страховки своим клиентам, выступая при этом страховым агентом, то есть посредниками между страховой организацией и страхователем-клиентом банка.*

**Частые нарушения и злоупотребления со стороны кредитных организаций:**

а) заклучение неподходящей финансовой услуги - клиенту предлагают продукт или услугу, которые не отвечают его интересам, убеждая, что этот продукт «практически такой же», только выгоднее. Например, вместо договора вклада рекомендуют заключить договор по инвестированию денежных средств в ценные бумаги или договор накопительного/инвестиционного страхования жизни. Важно, что в этом случае банк выступает посредником и к нему

предъявить требования очень сложно, необходимо взаимодействовать или с инвестиционной компанией, или со страховой организацией.

б) недобросовестное толкование — клиенту не сообщают о важных особенностях заключаемой финансовой услуги и дополнительных условиях или делают это некорректно. Например, чтобы договор вклада вступил в силу, необходимо самостоятельно перевести денежные средства на расчетный счет через личный кабинет или через терминал, а через сотрудника банка сделать это невозможно. Еще одним примером, может быть подключение банком премиальной подписки, которая будет бесплатной всегда, в том числе и в льготный период, только при соблюдении ряда условий, которые клиент не может выполнить, в противном случае даже при отказе от услуги в льготный период снимается плата.

в) навязывание дополнительных услуг, в том числе с использованием предустановленного (заранее внесенная отметка в договор) согласия на их приобретение. Например, смс-информирование, хотя можно все уведомления получать в личном кабинете, договоры страхования жизни и здоровья, страхование от несанкционированных списаний при выдаче кредитной карты.

г) одностороннее увеличение/установление комиссионных вознаграждений по договорам с потребителями (включение в договоры банковского счета с потребителями положения о праве в одностороннем порядке осуществлять действия по увеличению или установлению комиссионных вознаграждений за проведение операций).

д) взимание комиссии за подключение к программе коллективного страхования, кратно превышающей сумму фактически перечисленной страховщику страховой премии.

**Страховая организация характеризуется следующими признаками:** субъект страхового дела; юридическое лицо; основная цель деятельности — извлечение прибыли; имеет право осуществлять страхование; действует на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России); создается в форме хозяйственного общества.

Страховые организации и посредники (страховые агенты, страховые брокеры) оказывают следующие услуги:

- услуги по личному страхованию (страхование жизни и здоровья, медицинское страхование);
- услуги по имущественному страхованию (страхование дома, ответственности).

Страховые услуги можно приобрести:

- в офисе страховой организации;
- у страхового агента (например, банк, физическое лицо-представитель в автосалоне);
- у страхового брокера;

- на финансовой платформе(например, Сравни.ру).

**!!! При заключении договора страхования обязательно читать все условия договора!**

С 1 апреля 2023 года перед заключением договора добровольного страхования Вам должны представить ключевой информационный документ (КИД). В нем указываются:

- перечень страховых рисков,
- события, которые не являются страховым случаем,
- порядок получения страховой выплаты,
- основания для возврата страховой премии и досудебном урегулировании спора.

**Частые нарушения и злоупотребления со стороны страховых организаций:**

а) необоснованный отказ в заключении договора страхования - отсутствие бланков полиса или техническая ошибка на сайте страховой организации, которая не дает заключить электронный договор;

б) недобросовестное толкование — не сообщают об особенностях заключаемой финансовой услуги или делают это некорректно. Например, предлагают заключить договор инвестиционного страхования жизни, при этом не уточняют, что доходность по нему, как может быть, так может и отсутствовать. Срок для расторжения данного договора и возврата страховой премии в полном размере законодательно увеличен до 30 дней, но при расторжении позже, подлежит возврату незначительная часть страховой премии;

в) навязывание дополнительных услуг. Примеры:

- одновременно с заключением договора имущественного страхования, страховой агент заключает договор страхования жизни;

- в договор страхования включается дополнительная услуга, не связанная со страхованием (например, услуги по правовому консультированию);

- заключается 2 договора страхования жизни и здоровья, при этом первый договор выступает обеспечением исполнения кредитного обязательства, а второй, более дорогой, страхует те же риски, но кредитные обязательства не обеспечивает.

- включение страховой премии в «тело» кредита, то есть отсутствие возможности приобрести страховку за наличный расчет.

- несообщение клиенту, что имеющееся у него заболевание исключает возможность получения страховой выплаты.

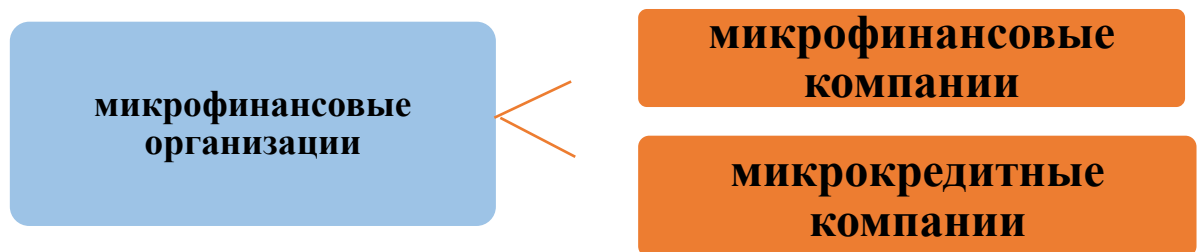
**!!! Необходимо помнить, что можно расторгнуть договор добровольного страхования в течение 14 дней и получить всю уплаченную страховую премию обратно.**

*После 14 дней надо внимательно читать договор, т.к. при досрочном расторжении договора возможно, как **возвращение** премии **частично**, так и **отказ в ее возвращении** в полном размере, что является законным на основании ч. 3 ст. 958 ГК РФ.*

**Микрофинансовая организация** - юридическое лицо; осуществляет микрофинансовую деятельность; находится в государственном реестре микрофинансовых организаций.

Порядок осуществления деятельности регламентирован федеральным законом от 02 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

### Виды микрофинансовых организаций:



Основной вид услуг, которые осуществляют микрофинансовые организации - предоставление микрозаймов.

**!!!** *В сфере микрофинансовой деятельности важной проблемой является деятельность нелегальных кредиторов. Данные лица выдают себя за микрофинансовые организации и могут путем обмана и психологического давления заставить заемщика подписать договор займа под залог жилья и имущества с чрезвычайно высокими процентами.*

*Для того, чтобы не стать жертвой нелегальных кредиторов, заемщик обязательно должен проверить, входит ли организация, куда он собирается обратиться, в государственный реестр микрофинансовых организаций (проверить можно по ссылке ранее указанной для всех финансовых организаций).*

Ограничения при предоставлении микрозаймов (введены в отношении микрофинансовых организаций в целях защиты прав потребителей услуг):

- ограничение полной стоимости займа не более 292 % годовых;
- запрет на предоставление микрозаймов под залог жилья;
- ограничение ежедневной процентной ставки — не более 0,8 % в день.

***Частые нарушения и злоупотребления со стороны микрофинансовых организаций:***

а) недобросовестное толкование — клиенту не сообщают о важных особенностях заключаемой финансовой услуги и дополнительных условиях или делают это некорректно. Например, при первоначальном определении условий договора микрозайма клиента не информировали о таблице с индивидуальными условиями займа, в которой были перечислены дополнительные услуги, повлиявшие на условия договора и на конечную сумму предоставленного микрозайма;

б) навязывание дополнительных услуг. Примеры:

- одновременно с заключением договора предоставления микрозайма, сотрудники микрофинансовой организации осуществили проверку банковской карты заемщика за дополнительную плату (однако, должны были это сделать бесплатно);

- в договор о предоставлении микрозайма включается дополнительная услуга, не связанная с микрозаймом (например, услуги по правовому консультированию или телемедицинские услуги);

- микрофинансовая организация может включить в общую сумму договора предоставления микрозайма комиссию за перечисление денег на счет заемщика (такая комиссия может достигать 4% от суммы перевода, взимание любой комиссии за осуществление данных действий является неправомерным).

**Кредитный потребительский кооператив (КПК)** - это основанное на членстве добровольное объединение физических и (или) юридических лиц по территориальному, профессиональному и (или) социальному принципам, в целях удовлетворения финансовых потребностей членов КПК (пайщиков).

Порядок осуществления деятельности регламентирован федеральным законом от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации».

КПК предоставляют следующие услуги:

- услуги по привлечению личных сбережений членов КПК на основании договоров передачи личных сбережений на условиях возвратности, платности, срочности;
- услуги по предоставлению займов членам КПК (пайщикам) для удовлетворения их финансовых потребностей).

**!!! При заключении договора передачи личных сбережений необходимо обязательно читать все условия договора.**

*Перед заключением договора передачи личных сбережений КПК может Вам представить ключевой информационный документ (КИД)<sup>1</sup>.*

*В нем указывается:*

- краткая информация о продукте,

<sup>1</sup> Информационное письмо Банка России от 14.09.2020 г. № ИН-06-59/131.

- *имущественная ответственность,*
- *о порядке досудебного урегулирования спора.*

***Частые нарушения и злоупотребления со стороны КПК:***

**а) не предоставление информации об условиях членства в КПК.**

- Обязанность ежегодно вносить паевые (членские) взносы, а в случае неисполнения - возможность их взыскания в судебном порядке, а также штрафов и пени.

- При принятии большинством членов КПК решения об уплате членами КПК дополнительных взносов, а также взносов на формирование специальных фондов (стабилизационных), каждый член КПК должен будет внести данные взносы, при невнесении - их могут взыскать в судебном порядке.

- Закрепленная в законодательстве субсидиарная (дополнительная) ответственность членов КПК по его обязательствам.

- При банкротстве КПК все члены несут субсидиарную ответственность перед кредиторами.

**б) недобросовестное толкование условий договора передачи личных сбережений.**

- Члену КПК (пайщику) не сообщают о том, что это договор займа, а не договор вклада.

- Обязательства КПК по данному договору не застрахованы государством, т.е. государство в лице Агентства по страхованию вкладов не выплатит 1 млн 400 тыс. рублей. Часто обязательства КПК застрахованы в страховой организации или в обществе взаимного страхования, но только по риску банкротства КПК.

- Не сообщают, что член КПК (пайщик) обязан предупредить за определенный срок до окончания данного договора о желании снять денежные средства и начисленные проценты. При отсутствии данного заявления средства пайщика находятся на счете КПК и проценты на них не начисляются.

- Не сообщают о том, что положения Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» не распространяются на отношения граждан с КПК, основанными на членстве граждан в этих организациях.

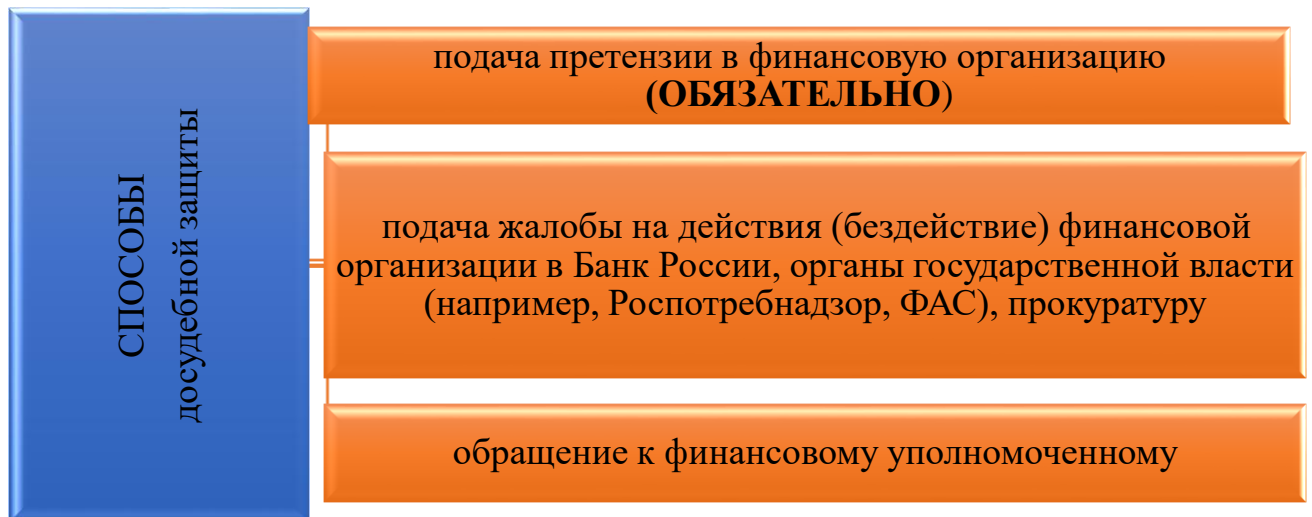
- Не сообщают, что в договоре определен конкретный суд, в котором при возникновении спора будет рассматриваться дело. Истец должен будет оплатить государственную пошлину.

- Не сообщают, что договор заключается в филиале КПК, а основной КПК находится в другом регионе.

### III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**!!!** Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг осуществляется в досудебном и судебном порядке.

**Досудебная защита** прав потребителей финансовых услуг осуществляется следующими способами:



**!!!** Лучшая защита – это недопущение нарушений! Внимательно читайте все условия договора и при необходимости проконсультируйтесь дополнительно со специалистом!

#### ***Защита прав посредством обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (финансовому уполномоченному)***

Появление института финансового уполномоченного связано с принятием Федерального закона от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Финансовый уполномоченный независим от органов власти, Банка России, организаций и должностных лиц. Он осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно.

Основаниями для обращения к финансовому уполномоченному для защиты своих прав являются:

- финансовая организация должна входить в реестр или перечень организаций, которые взаимодействуют с финансовым уполномоченным;

– спор между Вами и финансовой организацией должен быть имущественного характера и не должен превышать 500 тыс. руб. Исключение составляют случаи, когда страховщик нарушил порядок возмещения по ОСАГО, в таких ситуациях сумма не ограничена;

– срок давности по обращениям к омбудсмену – три года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права.

Прежде чем направить обращение финансовому уполномоченному, необходимо проверить, входит ли финансовая организация в реестр или в перечень финансовых организаций, обеспечивающих взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Если финансовая организация, в отношении которой существует спор, не включена в подобный реестр или перечень, следует обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

Далее необходимо проверить, подлежит ли Ваше обращение рассмотрению финансовым уполномоченным.

**!!! До направления обращения финансовому уполномоченному необходимо обратиться с заявлением-претензией в оказавшую Вам услугу финансовую организацию.**

Финансовая организация должна вам ответить:

1) в течение 15 рабочих дней со дня получения претензии, если она направлена в электронном виде по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 дней;

2) в течение 30 дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях. Если финансовая организация не ответила Вам или полученный ответ Вас не устраивает, Вы вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1) в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;

2) в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного;

3) с 2022 г. обращение можно подать через портал государственных и муниципальных услуг и МФЦ.

К обращению должны быть приложены копии заявления-претензии в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу Вашего требования.



*При возникновении вопросов Вы можете обратиться в контактный центр Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по телефону: 8 (800) 200-00-10*

В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному Вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный обязан рассмотреть и принять по нему решение в следующие сроки:

- 15 рабочих дней, если обращение подает сам потребитель;
- 30 рабочих дней, если обращение поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного Вы вправе в течение 30 дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Копия обращения в суд должна быть направлена финансовому уполномоченному.

**!!!** Более подробно ознакомиться с материалом о порядке обращения к финансовому уполномоченному можно перейдя по ссылке:

<http://ombudsman64.ru/?p=12243> или по QR-коду



## IV. МОШЕННИЧЕСТВО ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Мошенничество при предоставлении финансовых услуг – это любые умышленные действия в сегментах рынка финансовых организаций, связанные с обманом, злоупотреблением доверием или бездействием с целью получения выгоды

**Основные схемы мошеннических действий в сфере предоставления финансовых услуг:**

### 1. «Мисселинг» (недобросовестная практика продаж) при реализации финансовых продуктов.

Суть: недобросовестная практика продаж, навязывание стороннего финансового продукта. Ключевые условия договора не разъясняются, сотрудники финансовой организации обещают высокий уровень доходности. *Конкретные примеры были указаны по каждой финансовой организации выше.*

Защита прав при мисселинге:

- 1) использовать «период охлаждения». Под ним подразумевается срок, в течение которого потребитель может отказаться от договора страхования / дополнительных услуг / дополнительных платежей и вернуть страховую премию / стоимость оплаты услуги или ее часть. Период действует минимум 14 календарных дней с момента заключения договора, финансовая организация может продлить этот период;
- 2) внимательно читать договор о предоставлении финансовой услуги до его подписания;
- 3) не поддаваться на психологическое давление со стороны сотрудников финансовых организаций.

### 2. Мошенничество с банковскими картами.

Суть: для того, чтобы использовать вашу карту в своих целях, мошенникам нужно узнать ее номер, имя владельца, срок действия, номер CVC или CVV. Всеческими способами мошенники будут пытаться выведать эти данные у владельца карты.

Защита прав при мошенничестве с банковскими картами:

- перед снятием денег в банкомате осмотрите его на наличие посторонних или подозрительных предметов;
- набирая ПИН-код, прикрывайте клавиатуру рукой;
- 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.

### 3. Кибермошенничество

Суть: дистанционное хищение средств потребителей и их персональных данных с использованием средств электронно-вычислительной техники и телекоммуникационных сетей.

Распространенные схемы кибермошенничества, например:

1) оформление кредита в банке дистанционно с помощью введения в заблуждение гражданина о том, что он участвует в специальной операции по раскрытию преступления. При этом мошенники просят сообщить пришедший пароль по СМС;

2) взлом аккаунтов каршеринга в целях получения доступа к фото паспорта гражданина и затем оформление дистанционно микрозайма через цифровые платформы;

3) поиск объявлений граждан на Авито, затем обзвон граждан и уверение, что данные лица планируют купить товар и перевести задаток, далее просят сообщить код из смс, после чего получают доступ к личному кабинету онлайн банка и дистанционно снимают денежные средства;

4) совершение мошенниками звонков под видом сотрудников органов государственной власти (например, вам звонит Росфинмониторинг), запугивание мнимыми фактами совершения правонарушений и предложение немедленно заплатить штраф на банковскую карту в целях недопущения блокировки банковских счетов;

5) рассылка предложений об осуществлении инвестирования и быстром увеличении дохода. В данном случае гражданам предлагают перевести деньги на карту «псевдоинвесторов», которые обещают быстрый и стабильный доход, но исчезают сразу же после перевода денег;

6) рассылка сообщений о сбое в работе сайта Госуслуг и предложений о погашении коммунальной задолженности по резервной ссылке. После ввода данных карты мошенники звонят, просят сообщить код из СМС, далее они получают доступ к личному кабинету онлайн банка и дистанционно снимают денежные средства;

7) рассылка сообщений о срочном переводе денежных средств в отсутствие возможности говорить с Вами или просьба проголосовать за ребенка знакомого на каком-нибудь конкурсе, перейдя по предлагаемой ссылке. Осуществление последнего действия приводит к доступу к Вашим картам и счетам.

Защита права при кибермошенничестве:

1. Не переходите по неизвестным ссылкам, не перезванивайте по сомнительным номерам.

2. Никому не сообщайте персональные данные, в том числе пароли и коды.

3. Не храните данные карт на компьютере или в смартфоне.

4. Проверяйте информацию.

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

6. Не используйте для покупок в магазинах и в интернете одну и ту же карту
7. Установите на компьютер антивирус — и себе, и родственникам.

#### 4. «Безлицензионная» деятельность и продажа поддельных документов по результатам оказания финансовой услуги.

Суть: осуществление определенного вида финансовой деятельности без государственной регистрации или без специального разрешения (лицензии), когда такое разрешение является обязательным и в итоге предоставление документов по результатам оказания финансовой услуги, не имеющих юридической силы.

Распространенные способы мошенничества при осуществлении безлицензионной деятельности:

1) продажа поддельных полисов ОСАГО. При возникновении ДТП выясняется, что полис не зарегистрирован в системе Российского Союза Автостраховщиков и гражданин в таком случае должен сам возмещать ущерб потерпевшей стороне;

2) граждан вводят в заблуждение, что они участвуют в кредитном потребительском кооперативе, а на самом деле организация не зарегистрирована, не имеет лицензии и является финансовой пирамидой.

Защита прав при осуществлении безлицензионной деятельности:

Перед заключением договора с финансовой организацией необходимо проверить, входит ли она в государственный реестр финансовых организаций определенного типа (например, страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы).

#### **Порядок действий граждан, пострадавших от действий мошенников в сфере финансовых услуг:**

1. Успокоиться.
2. В случае кибермошенничества и списания денежных средств с банковской карты:
  - 1) позвонить в банк;
  - 2) сообщить о мошеннической операции;
  - 3) заблокировать карту.
3. Изучить все документы, которые есть в наличии относительно получения пострадавшим финансовой услуги.
4. Написать претензию в финансовую организацию с требованием о возвращении денежных средств и восстановлении прав.
5. Обратиться с жалобой в Центральный банк Российской Федерации.
6. В зависимости от вида финансовой организации и сущности нарушенных прав обратиться с жалобой в: полицию, прокуратуру, саморегулируемую организацию, Роспотребнадзор, к финансовому уполномоченному.

7. Написать иск в суд с просьбой взыскать с мошенников неправомерно полученные денежные средства, проценты за их использование и компенсацию морального вреда.