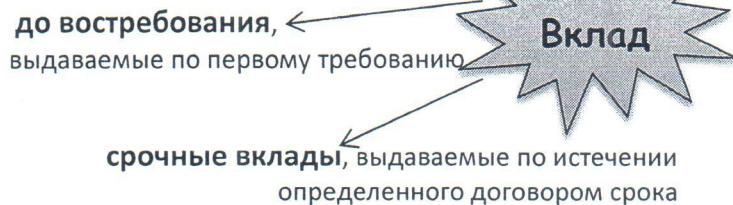


Памятка банковского вкладчика

Банковский вклад – это денежные средства, переданные банку в целях их сохранения, защиты от обесценения, получения процентного дохода



Вклады до востребования удобны для краткосрочного хранения сбережений (сроком не более месяца), а также могут использоваться для осуществления безналичных расчетов. Срочный вклад, в отличие от вклада до востребования, открывается на определенный срок, но при изменении обстоятельств срочный депозит так же, как и вклад до востребования, согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации можно снять в любое время. При этом вы можете потерять в доходности (проценты по вкладу).



Особенность мультивалютных вкладов в том, что сумму вклада можно разделить и хранить одновременно в нескольких видах валют, а в течение срока вклада переводить всю сумму вклада из одной валюты в другую либо изменять доли вложений в различные виды валют.

Прежде чем открыть вклад в банке необходимо определиться с основными параметрами будущего вклада: **сумма вклада; срок вклада; валюта вклада.**

Срок вклада определяется Вашими планами по их дальнейшему использованию. Как правило, чем дольше срок вклада, тем выше доходность. Открывать вклад желательно в той валюте (рублы, доллары, евро, иены и т.д.), в которой вы собираетесь их тратить.

Принятию наилучшего решения по размещению сбережений в депозит (вклад) может способствовать изучение предложений нескольких банков. Нужно сравнить основные (наиболее существенные) условия по вкладам, а именно: минимальная сумма вклада;

валюта вклада; срок вклада; процентная ставка по вкладу; порядок начисления процентов; условия выплаты процентов; возможность пополнения вклада и частичного изъятия (расходных операций); условия досрочного расторжения.

Проценты могут начисляться ежемесячно, ежеквартально, в конце срока или в иные сроки, указанные в договоре. Начисленные проценты могут перечисляться на отдельный счет (как правило, «до востребования») или причисляться к сумме вклада (капитализироваться). Порядок начисления и выплаты процентов влияет на доходность вклада. Чем чаще начисляются и капитализируются проценты, тем выше доходность.



Приемлемый уровень ставки, который не должен вызывать опасений, – это средняя процентная ставка десяти крупнейших банков плюс 3,5%. Информация о средней процентной ставке ежедекадно размещается Банком России на сайте www.cbr.ru в разделе «Пресс-релизы».

Убедитесь, что банк имеет лицензию Банка России на привлечение вкладов населения можно на сайте Банка России (по адресу: www.cbr.ru раздел «Информация по кредитным организациям»), участие в системе обязательного страхования вкладов опубликовано на сайте Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» (по адресу: www.asv.org.ru, раздел «Справочник вкладчика»). Обратите внимание, в банке и его подразделениях должны быть вывешены копии лицензии Банка России на привлечение вкладов и сертификат государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов».

Как же выбрать надежный банк?



Выбор банка для оформления вклада – задача, которую нельзя решать методом проб и ошибок. Независимо от суммы вклада, речь идет о размещении собственных денег. Поэтому к выбору финансового учреждения нужно подойти с особым вниманием. Как показывает практика большинство вкладчиков при выборе банка обращают внимание не на надежность финансового учреждения, а на его обещания предоставить самые высокие проценты по вкладу.

1. Перед тем как доверить свои деньги тому или иному банку, обязательно проверьте принадлежность банка к российской системе страхования вкладов. Сделать это просто: в интернете сейчас можно найти информацию по любому банку. Для начала выберите все банки, в которых вклады застрахованы, и соберите максимум информации обо всех банках, которые есть в вашем городе.
2. Из этого списка выбирайте вклады с самыми высокими процентами, предварительно сделав сравнительный анализ по доходности в разных банках. Чем больше вы изучите предложений по депозитам и вкладам, тем больше у вас шансов найти оптимальный вариант.
3. Надежность банка определяется его финансовыми показателями. Сравнивая финансовые показатели банков, обращайте внимание на величину активов, их увеличение на текущий момент по сравнению с прошлым периодом. Так же свидетельствует о надежности банка сумма его собственных средств (уставный капитал), прибыльность деятельности. Изучайте рейтинги и финансовую отчетность банков, сравнивайте финансовые показатели разных банков между собой (отчетность публикуется на сайте www.cbr.ru в разделе «Информация по кредитным организациям»). И при этом учитывайте не только его место в рейтинге, но и условия вклада.
4. Узнайте, предусмотрены ли в банке сборы и комиссии за какие-то дополнительные услуги (например, за пополнение вклада, снятие наличных, открытие счетов) и штрафные санкции в случае преждевременного расторжения договора.
5. Обратите внимание на плохие новости о банке, которому хотите доверить свои деньги, на изменение графика работы. Сокращение времени работы банка (уменьшение количества рабочих дней и периода работы в течение дня), сокращение персонала – все это может служить косвенными признаками возникших в банке проблем.
6. Внимательно читайте договор!

Выбрав подходящий банк и вид вклада, необходимо посетить офис банка. Желательно, чтобы офис банка располагался недалеко от вашего места жительства, работы. Адреса офисов банка можно найти на сайте банка или по телефонам call-центров банков (как правило, это федеральные номера 8-800-xxx-xx-xx, звонки бесплатные). Если офис банка открылся недавно, необходимо уточнить на сайте банка и/или по телефону наличие его официальной регистрации Банком России.

Перед подписанием договора тщательно изучите его. Обратите внимание на условия договора, порядок начисления и выплаты процентов на вклад, права и обязанности сторон.

Не спешите подписывать документы!!!!

После внесения вклада у вас на руках должны остаться, как минимум, два документа, которые необходимо хранить до момента возврата денежных средств по условиям договора: один экземпляр договора банковского вклада и приходный ордер, подтверждающий внесение определенной суммы денег на банковский счёт.

Формула расчета процентов по вкладам

Чтобы квалифицированно управлять своими денежными средствами, размещаемыми в банковские депозиты, необходимо анализировать ожидаемую доходность по выбираемым видам вкладов, составляя для этого расчет процентов по депозитам.

Расчет простых процентов. Если по Вашему вкладу процент начисляется один раз в конце срока, то формула расчета процентов по вкладу выглядит так:

$$\sum\% = \frac{\text{Деньги} \times \text{Процент} \times \text{Дни}}{100 \times 365(6)}$$

где деньги - сумма денежных средств на счете вклада, процент – годовая процентная ставка, дни – количество дней, за которые начисляется процент.

Расчет сложных процентов. Если по Вашему вкладу процент причисляется несколько раз в течение срока вклада, то есть капитализируется, то следует применять формулу расчета сложных процентов по вкладам, которая выглядит так:

$$\sum\% = \text{Деньги} \times \left(1 + \frac{\text{Процент} \times \text{Дни}}{100 \times 365(6)} \right)^n$$

где n – количество периодов, за которые в течение срока вклада начисляются проценты.

Налогообложение вкладов



В соответствии с частью второй Налогового Кодекса РФ доходы в виде процентов, полученные физическим лицом по вкладам в банке, подлежат обложению налогом на доходы физических лиц в случаях, если процентная ставка по вкладу превышает:

- по **рублевым вкладам** – ставку рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, увеличенную на пять процентных пунктов, которая действует в течение периода, за который начислены указанные проценты.

По вкладам, совершенным в период с 15.12.2014 по 31.12.2015 - ставка рефинансирования увеличивается на десять процентных пунктов.

- по **вкладам в иностранной валюте** – девять процентов годовых.

Данная налоговая ставка составляет:

- 35% - для физических лиц, являющихся налоговыми резидентами Российской Федерации;

- 30% - для физических лиц, не являющихся налоговыми резидентами Российской Федерации.

Как правило, налог исчисляет и удерживает банк, в котором открыт вклад.

О системе страхования вкладов

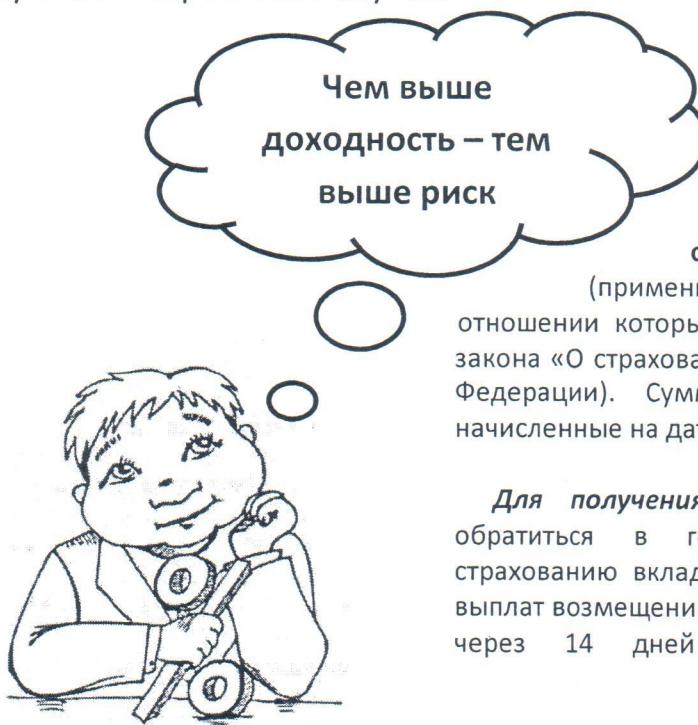
Вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию в государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов». Система страхования вкладов в банках позволяет вкладчикам при банкротстве банка (страховом случае) получить страховое возмещение. Получить информацию о принадлежности банка к системе страхования вкладов и по другим вопросам можно по горячей линии агентства 8-800-200-08-05 (звонок бесплатный по России) и на сайте www.asv.org.ru.

Застрахованными являются денежные средства, размещаемые гражданами в банках на территории Российской Федерации на основании договора банковского вклада или банковского счета, включая причисленные проценты на сумму вклада.

Не являются застрахованными денежные средства:

- ❖ размещенные на банковских счетах адвокатов, нотариусов и иных лиц, если эти счета открыты для осуществления профессиональной деятельности;
- ❖ являющиеся электронными денежными средствами;
- ❖ размещенные во вклады в находящихся за пределами территории Российской Федерации филиалах банков Российской Федерации;
- ❖ переданные физическими лицами банкам в доверительное управление;
- ❖ размещенные в банковские вклады на предъявителя, в том числе удостоверенные сберегательным сертификатом и (или) сберегательной книжкой на предъявителя;
- ❖ размещенные на номинальных счетах.

Право вкладчика на получение возмещения по вкладам возникает со дня наступления страхового случая.



В настоящее время возмещение по вкладам в банке, в отношении которого наступил страховой случай, выплачивается вкладчику в размере **100% суммы вкладов в банке, но не более одного миллиона четырехсот тысяч рублей** (применительно к вкладам в банках, страховой случай в отношении которых наступил после 29.12.2014 – ст. 11 Федерального закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»). Сумма вкладов включает проценты по вкладу, начисленные на дату наступления страхового случая.

Для получения возмещения по вкладам вкладчик может обратиться в государственную корпорацию «Агентство по страхованию вкладов» или в банк-агент, который назначается для выплат возмещений по вкладам. Выплаты производятся, как правило, через 14 дней со дня наступления страхового случая.

Вкладчик, получивший возмещение по вкладу, сохраняет право требования к данному банку на возмещение части суммы, превышающей один миллион четыреста тысяч рублей. Удовлетворение такого права требования вкладчика к банку осуществляется в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации. Согласно Гражданскому кодексу РФ вкладчики имеют первую очередь возмещения за счет средств ликвидированного банка.

ПАМЯТКА ПОРУЧИТЕЛЮ ПО БАНКОВСКОМУ КРЕДИТУ

Поручитель

- это человек (или юридическое лицо (организация)), который берет на себя обязательства другого лица (физического либо юридического) отвечать за исполнение всех его обязательств по кредиту перед банком в соответствии с договором поручительства (статья 361 Гражданского кодекса РФ).

Для банка кредитование заемщика при наличии у него поручителей – это дополнительные гарантии возвратности кредита и снижения риска выдачи кредита недобросовестным клиентам. Одно из главных требований к поручителю – достаточность его доходов для погашения кредита. Чем больше сумма кредита, тем большее число поручителей привлекается. Таким образом, принимая поручительство за заемщика, банк фактически получает еще одного вспомогательного должника, на добросовестность и платежеспособность которого он рассчитывает.

Риски поручителя

Основной риск состоит в том, что поручитель несет такую же ответственность за возврат кредита, как и заемщик. Если заемщик не может или не хочет погашать кредит, то банк требует возврата кредита от поручителя в том же объеме, что и от заемщика, включая уплату основного долга по кредиту, процентов, возмещение судебных издержек по взысканию долга и других убытков банка, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком обязательств перед банком. Права банка в данной ситуации защищены п.1 ст. 363 Гражданского кодекса РФ, согласно которому при неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком обеспеченного поручительством обязательства по кредиту поручитель и должник отвечают перед банком солидарно.

Кроме того, заключение договора поручительства может привести к риску

возникновения отрицательной «кредитной истории». Если кредит, по которому вы выступили поручителем, не погашается в установленные сроки, то формируется отрицательная «кредитная история». Во многих банках заемщик и, одновременно, поручитель в таком случае попадают в список ненадежных партнеров, которым в получении новых кредитов отказывается уже всеми банками.



Необходимые действия перед тем, как стать поручителем

Нет ничего стыдного в том, чтобы получить от вашего «просителя» полную информацию по кредиту: запрашиваемая сумма кредита, срок кредитования, процентная ставка по кредиту и цель кредитования. Получив эту информацию, рассчитайте сумму всех затрат по кредиту, а затем взвесьте реальную возможность по его погашению за счет своих средств. Если это возможно, то поручительство вам по плечу.

Несмотря на то, что к поручительству призывают часто близкие люди, не торопитесь давать положительный ответ сразу, возьмите паузу и все спокойно взвесьте и обдумайте.

Если «проситель» вам малознаком, настоятельно рекомендуется не выступать его поручителем. Если вы все же намереваетесь стать ему поручителем - загляните в его паспорт, проверьте гражданство и прописку. Если прописка не вашего региона - возникает риск того, что в случае неисполнения обязательств по кредиту искать пропавшего будет сложно. Однако, наилучший вариант – вовсе отказаться от поручительства для малознакомых людей.

Остерегайтесь выступать поручителем по кредитам лиц, у которых вы находитесь в прямом подчинении. Есть случаи, когда предприниматели переоформляют проблемные кредиты по малому бизнесу на физическое лицо, приведя 5-6 человек из состава своих работников поручителями. В итоге, финансовая ответственность недобросовестных предпринимателей перекладывается на плечи их работников.

Изучив все обстоятельства, можно давать согласие на кредитное поручительство, при условии, что вы уверены в добросовестности и стабильной платежеспособности заемщика. В противном случае вас как поручителя ждет суд, потеря своих денег, имущества и моральные стрессы.

Кроме того, есть *негласные правила, которые поручителю необходимо соблюдать:*



- никогда не подписывайте пустые бланки договоров по чьей бы то ни было просьбе;
- прежде, чем поставить свою подпись на договоре, проверьте: кто заемщик, сумма кредита, за которую вы поручаетесь; порядок возврата долга в случае задержек платежей, прописанный в кредитном договоре; процентную ставку по кредиту и другие важные условия договора;
- при подписании любого договора свою подпись проставляйте на всех страницах договора. Ведь если ваша подпись стоит только на последнем листе, то текст на других листах при желании можно поменять и без согласования с вами;
- обязательно получите свой экземпляр подписанныго договора и храните его до полного погашения ссуды;
- не забудьте получить от банка справку о полном погашении ссуды.

Права поручителя

Права поручителя регулируются Гражданским кодексом РФ и договором поручительства, который должен соответствовать требованиям законодательства. Их должен знать и уметь реализовывать каждый поручитель.

❖ при любых сомнениях выдвигать возражения против требований кредитора (банка). Это делается, например, если банком нарушаются условия по кредитному договору и договору поручительства. Поручитель не теряет это право даже в том случае, если заемщик отказался от требований банка или признал свой долг;

❖ получить права кредитора по обязательству заемщика, если поручитель исполнил свои обязательства перед банком вместо заемщика. Права на взыскание передаются банком поручителю в виде договора, например на уступку требования. При этом учитывайте, что поручитель может выставить требование только к заемщику, к другим поручителям по договору он требований выставлять не может;

❖ поручитель также вправе требовать от должника (заемщика) уплаты процентов за сумму, выплаченную банку, и возмещение иных убытков, понесенных за должника;

❖ получить от банка все документы, удостоверяющие требование к должнику, и все права, обеспечивающие это требование. Для предъявления должнику требований о возврате средств (в том числе для оформления через суд иска поручителя), требуется иметь документы: договор с банком об уступке требования, договор поручения, платежные документы об оплате поручителем требований банка, копию кредитного договора и другие.

Основания для прекращения поручительства

Гражданский кодекс РФ предполагает законные основания прекращения поручительства, а именно поручительство прекращается:

- | | | |
|---|--|---|
| ✓ при полном погашении кредита; | ✓ в случае появления иных неблагоприятных последствий для поручителя, возникающих без его согласия; | ✓ если банк отказался принять надлежащее исполнение, предложенное должником или поручителем, и пытается изменить условия договоров кредитования или поручительства; |
| ✓ в случае изменения условий договора без согласия поручителя, которое влечет увеличение ответственности (например, пересмотр процентной ставки в сторону увеличения или увеличение суммы кредита); | ✓ если кредит переоформляется на другое лицо, при условии, что поручитель не дал банку согласия отвечать за нового должника; | ✓ по истечении указанного в договоре поручительства срока, на который оно дано. |

В случае, если поручитель полностью либо частично исполнит обязательства заемщика перед банком, то к нему (к поручителю) переходят права кредитора по этим обязательствам и права на залог, в том объеме, в котором поручителем удовлетворены требования кредитора.

Виды ответственности поручителя

Солидарная ответственность — это совместная ответственность группы лиц, принявших на себя обязательства (чаще всего используется при ипотечном кредитовании). При солидарной ответственности банк вправе требовать исполнения обязательств как от заемщика и поручителя, так и от любого из них в отдельности, притом как полностью, так и частично. При таком виде ответственности банк вполне может переложить выполнение обязательств по выплате кредита с заемщика на поручителя.

Субсидиарная ответственность — это право взыскания банком неполученного долга с другого обязанного лица (поручителя), если первое лицо (заемщик) доподлинно не может его внести. Субсидиарная ответственность применяется реже. В случае субсидиарной ответственности банк обязан сначала убедиться в том, что заемщик не может исполнить обязательство или выждать разумный срок, и только после этого предъявлять требования к поручителю.

Солидарная ответственность поручителя и заемщика применяется во всех случаях, если законом или самим договором поручительства не предусмотрена **субсидиарная ответственность** поручителя.

Пока заемщик исправно исполняет свои обязательства по кредитному договору, кредитная организация не имеет права требовать от поручителя исполнения обязательств.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком обеспеченного поручительством обязательства по кредиту поручитель отвечает перед кредитором в том же объеме, как и заемщик (если иное не указано в договоре).

Подойдите к принятию решения о поручительстве с полной ответственностью! Взвесьте все «за» и «против» перед принятием решения! В случае если вам пришлось выполнять обязанности заемщика, у вас остается право требовать от него возмещения понесенных расходов, но уже после выполнения требования банка.

ЖИЗНЬ БЕЗ ДОЛГОВ

- После сокращения на предприятии, я пока без работы, хорошо еще, что жена работает. Теперь из-за нехватки денег приходится задерживать погашение кредитной задолженности, но так же не может продолжаться до бесконечности, что делать?

- Следует, не дожидаясь просрочки платежа, обратиться в банк (лучше в письменной форме) с предложением изменить условия кредитного договора. В частности, скорректировать график платежей и (или) увеличить сроки возврата основного долга. Укажите причины финансовых трудностей, не позволяющих вам своевременно и в полном объеме исполнять обязательства по кредитному договору, а также перспективы погашения кредита. Такое обращение, как правило, позволяет решить с банком вопрос в досудебном порядке.

- Наш сын часто берет кредиты, а гасить их не спешит, и вылезают просрочки, штрафы. Нам пенсии не хватает рассчитаться за него. Куда обратиться, чтобы ему хотя бы временно прекратили выдавать кредиты?

- Запретить банкам выдавать кредиты конкретным лицам нельзя. Банки принимают решение о выдаче кредита самостоятельно, изучив финансовое положение заемщика, качество залогового обеспечения, кредитную историю (заемщика и его поручителей), оценив риски. Ограничить человека в праве заключать договоры может только суд, ограничив его дееспособность или признав недееспособным, но для этого необходимы соответствующие основания. В любом случае, что бы ни утверждали представители банков и коллекторских агентств, родственники не обязаны платить по долгам друг друга. Это обязательство возникает только в случае, если вы подписали договор поручительства.

- Постоянно звонят из банка и просят оплатить долг, хотя я никакого кредита не брала. Что делать, как прекратить эти звонки?

- В первую очередь не предпринимайте каких-либо необдуманных действий: не сообщайте никому по телефону ваши персональные данные, информацию о ваших счетах и банковских картах и ни в коем случае не перечисляйте деньги по сообщаемым вам по телефону реквизитам. Нужно детально во всем разобраться. Возможно, банк просто ошибся в контактной информации должника. Но не исключено, что кто-то без вашего ведома воспользовался вашими персональными данными, в том числе паспортными, и оформил кредит на ваше имя. И в том и в другом случае рекомендую обратиться непосредственно в офис этого банка, чтобы ознакомиться с документами, на основании которых к вам предъявляют требование о возврате долга (это должен быть кредитный договор или договор поручительства).



Если вы не заключали (не подписывали) кредитный договор и не являетесь поручителем за иное лицо по кредиту, о котором сообщает банк, обязательно обратитесь в банк письменно и потребуйте разобраться в ситуации, а копию заявления со штампом банка и датой приема оставьте у себя.

Учтите, что помимо банка звонить вам может и коллекторское агентство. В любом случае важно знать: если с вами контактируют лица, взыскивающие задолженность, их действия не должны нарушать ваших законных прав и интересов независимо от того, являетесь ли вы должником или нет. Если угрожают вашей безопасности или вашей семье, вы вправе обратиться в правоохранительные органы.

- Недавно купил автомобиль с рук, а теперь банк требует отдать ему автомобиль, потому что тот находится в залоге по кредиту. Я не брал никакого кредита, и автомобиль не закладывал, как быть?

- Возможно, вы стали жертвой мошенников, ведь если автомобиль находится в залоге у банка, его продажа возможна только с согласия банка. При продаже находящегося в залоге авто право банка как залогодержателя на него сохраняется и банк может обратить взыскание на автомобиль как в судебном, так и во внесудебном порядке, если это предусмотрено договором. Если вы не знали, что приобретаете автомобиль, находящийся в залоге, то можете через суд потребовать от продавца расторжения договора купли-продажи, возврата средств и возмещения убытков, причиненных действиями продавца. Суды рассматривают такие иски в пользу добросовестного приобретателя. Покупатели автомобилей на вторичном рынке, обратите внимание! В договоре купли-продажи желательно наличие условия, что автомобиль свободен от любого обременения, в том числе залога. Среди документов на авто должен быть оригинал паспорта транспортного средства. Если вам предоставляют дубликат, оригинал может находиться в банке.

- Обращался в разные банки за кредитом, но они мне отказали, а причины не объяснили. Может быть, у меня плохая кредитная история?

- Решение о заключении с потенциальным заемщиком кредитного договора принимается банками самостоятельно на основании оценки финансового положения гражданина. При этом, как правило, учитывается кредитная история заемщика, а также иные факторы, такие как источники погашения задолженности по кредиту, наличие залога, поручительства и т.п.



Кредитная история хранится в бюро кредитных историй в течение 15 лет со дня последнего изменения информации. Для того чтобы получить информацию о том, в каком бюро кредитных историй находится ваша кредитная история, можно обратиться в Центральный каталог кредитных историй через официальный сайт Банка России в Интернете (www.cbr.ru) (или через любой банк, любое бюро кредитных историй). Бюро кредитных историй обязано предоставить кредитный отчет по вашей истории 1 раз в год бесплатно и любое количество раз за плату. Обратиться за отчетом вы можете без указания причин. Если вы нашли ошибку в вашей кредитной истории, ее можно оспорить, подав в ваше бюро заявление о внесении изменений.



- Так как я была поручителем по кредитному договору, а заемщик не рассчитался с банком, мне пришлось по решению суда погасить долг за него. После этого прошло много времени и вдруг мне звонят из банка и требуют погасить еще какие-то штрафы. Может ли быть такое, что в исполнительном листе была указана не вся сумма, которую я должна была заплатить?

- При оформлении кредитного договора следует изучить все его условия. Нередко граждане внимательно читают общие условия предоставления кредита и пропускают раздел, касающийся начисления штрафных санкций за несвоевременное погашение основного долга и процентов за пользование кредитом. Как правило, все думают, что эти условия их не коснутся, и лишняя информация им ни к чему.

В этой связи обращаем внимание, что неустойка начисляется с даты возникновения просроченной задолженности по основному долгу и процентам по дату их фактического погашения. При этом при подаче заявления в суд о взыскание просроченной задолженности банк начисляет неустойку по дату подачи заявления в суд.

- В последнее время банковское сообщество обеспокоено ростом просроченной задолженности, да и от самих заемщиков поступает много обращений о помощи в связи с невозможностью платить далее по набранным кредитам. Предусматривает ли закон «О потребительском кредите (займе)» действия, которые способствовали бы снижению напряженности?

- Закон обязывает банк при определенных условиях уведомлять заемщика о риске неисполнения кредитных обязательств (а значит и о риске применения различных штрафных санкций). Это касается случаев, когда гражданин обратился за кредитом на сумму от 100 тыс. рублей (или эквивалента этой суммы в валюте), и суммарный платёж по всем обязательствам, связанным с исполнением договора, в течение одного года составит более половины его годового дохода. Такая мера будет способствовать большей осмотрительности граждан.

Еще одна важная новация закона – введение так называемого «периода охлаждения». Он подразумевает право гражданина после получения предложения от банка, не подписывать договор сразу, а взять 5 дней на размышление. При этом банк в течение этого срока не может вносить изменения в одобренный договор. Гражданин теперь имеет право отказаться от кредита частично или полностью без штрафа. В течение 14 дней после получения денежных средств (30 дней для автокредита) заемщик может вернуть кредит без предварительного уведомления банка, уплатив проценты за то количество дней, пока он пользовался полученными деньгами. Право досрочно погасить кредит полностью или частично на условиях уплаты процентов за фактический срок пользования кредитом сохраняется у заемщика и по истечении 14 дней (30 дней для автокредита), однако для этого необходимо будет предварительно уведомить банк за 30 дней.

НАДЕНИЕ С БАНКОМАТОМ

Памятка владельца пластиковой карты

Банковские платежные карты стали неотъемлемым атрибутом современной жизни.

Однако, наряду с удобством, при использовании банковских карт можно столкнуться и с различными неприятными ситуациями. Рассмотрим типичные конфликтные ситуации, с которыми может столкнуться держатель банковской карты, и примерный порядок действий при их возникновении.

...если карта утеряна

1. Заблокируйте вашу карту, обратившись в службу поддержки владельцев карт вашего банка (телефон банка указан на обратной стороне карты).
2. Сообщите в ваш банк способом, предусмотренным условиями обслуживания карты (устно, письменно), информацию об обстоятельствах утраты (время, место и т.п.). Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в банк, выдавший вам платежную карту, тогда следует обратиться в сервисные центры платежных систем.
3. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением о выдаче вам новой карты, составленным по форме банка, - лично или отправьте по факсу.

...если вы забыли ПИН-код

1. Не вводите неверный ПИН-код более трёх раз! Это значительно затруднит операцию по разблокировке вашей карты и может привести к захвату карты банкоматом.
2. Обратитесь в службу поддержки владельцев карт вашего банка. Если ваша карта заблокирована по причине трехкратного неверного введения ПИН-кода, то, идентифицировав вас по кодовому слову сотрудник банка отменит блокировку. Имейте в виду, что в некоторых банках блокировка снимается по факту обращения, в некоторых – автоматически через сутки, а есть такие, которые просят клиентов подъехать в отделение банка с паспортом и написать заявление на разблокировку.

3. Если по правилам вашего банка утрата ПИН-кода ведет к перевыпуску карты, вам потребуется обратиться в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам новой карты по причине утраты ПИН-кода (в некоторых случаях – и при введении неверного ПИН-кода три раза).



...если ваш ПИН-код стал известен посторонним лицам

1. Заблокируйте свою карту, обратившись в службу поддержки держателей карт вашего банка. В целях безопасности ваших средств ПИН-код должен быть известен только держателю карты, соответственно, утрата ПИН-кода, как правило, ведет к перевыпуску карты. Номер старой карты может быть сохранен, но физически она будет другая и с новым ПИН-кодом.
2. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам новой карты. Перевыпуск карты исключает риски, связанные с возможностью кому-либо, в том числе и сотрудникам банка, получить информацию о ПИН-коде клиента и несанкционированно провести операции по вашей карте.

...если карта повреждена

1. Если карта была повреждена или оказалась технически неисправна, то для перевыпуска карты обратитесь в банк (возможно, от вас потребуется письменное заявление) для сдачи неисправной карты и выдачи новой взамен поврежденной.

2. Избегайте повреждения карты: не оставляйте её вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), не кладите карту на металлические поверхности, не сгибайте и не царапайте её.

...если вашу карту изъяли на торгово-сервисном предприятии

1. Потребуйте предоставить вам акт об изъятии карты с указанием даты, времени, места и причины изъятия.

2. Заблокируйте вашу карту, используя любое из доступных средств: телефонное обращение в службу поддержки владельцев карт вашего банка, мобильный банк, систему интернет-банкинга.

3. Обратитесь в ваш банк для получения инструкций о дальнейших действиях.

...если банкомат задержал вашу карту

1. Сообщите в ваш банк и заблокируйте карту.

2. Обратитесь в банк, которому принадлежит банкомат, для получения вашей карты. Она будет возвращена вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3. На банкомате, установленном вне помещения банка, указаны адрес и телефон организации (банка), обслуживающей банкомат, по ним можно связаться и получить инструкции по дальнейшим действиям, узнать, в какое время и куда можно обратиться за получением карты.

...если банкомат не выдал запрашиваемую сумму

1. Заберите карту и чек, выданный банкоматом, дождитесь появления надписи на экране банкомата о неуспешной операции, о техническом сбое или о готовности банкомата к проведению следующей операции.

2. Удостоверьтесь, что операция отсутствует в выписке по вашему банковскому счету.

3. Если в выписке по счету данная операция присутствует, или Вам поступило SMS-сообщение о проведении данной операции, следует обратиться в ваш банк для составления претензии. По факту проведенной операции будет произведено расследование.

4. Срок рассмотрения банком вашей претензии (заявления) не должен превышать 30 дней, либо, в случае использования банкомата за пределами Российской Федерации – не более 60 дней.

...если по вашей карте произведено несанкционированное списание

1. При поступлении SMS-сообщения по операции, которую вы не совершали, либо обнаружения в выписке по счету операции, с которой вы не согласны, необходимо заблокировать вашу карту, обратившись в службу поддержки владельцев карт вашего банка (либо отправив соответствующее SMS-сообщение).

2. Обратитесь в ваш банк для составления претензии. По факту несанкционированных списаний будет произведено расследование. Если факт незаконного использования вашей карты подтвердится, деньги будут возвращены на ваш счет.

3. Для предотвращения дальнейшего неправомерного использования вашей карты, карту следует переоформить.

...если Вы получили подозрительное SMS-сообщение

1. Если вы получили SMS-сообщение о блокировке карты, приостановке ее обслуживания, изменении PIN-кода и т.п., настоятельно рекомендуется не перезванивать и не отправлять ответные сообщения на номер мобильного телефона отправителя или на иной номер, указанный в сообщении.

2. Ни в коем случае не предоставляйте какую-либо информацию о реквизитах банковской карты. Банки не осуществляют отправку SMS-сообщений с целью получения какой-либо информации, касающейся реквизитов вашей карты.

3. Сообщите в службу поддержки держателей карт вашего банка (телефон банка указан на обратной стороне карты) о поступлении подобных SMS-сообщений.

...если утеряно мобильное устройство, на которое поступают SMS-сообщения от банка

1. При утрате мобильного устройства, на которое поступают SMS-сообщения от банка, в том числе с подтверждающими одноразовыми паролями для проведения операций с использованием мобильного устройства или через Интернет, необходимо оперативно обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать утраченную SIM-карту.

ПАМЯТКА

«О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН необходимо запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон кредитной организации-эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту), указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации-эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета, целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и, одновременно, подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Перезвоните в кредитную организацию-эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации-эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту)) предлагается предоставить персональные данные.
10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией-эмитентом банковской карты (кредитной организацией, выдавшей банковскую карту) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации-эмитенте банковской карты.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию-эмитент банковской карты и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию-эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией-эмитентом банковской карты, денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации-эмитента банковской карты, не возмещаются.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах.
2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте, предназначенному для приема карт. Если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, воздержитесь от использования банковской карты и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
5. Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
6. В случае если банкомат работает некорректно следует отказаться от использования такого банкомата.
7. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
8. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
9. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию-эмитент банковской карты, которая не была возвращена банкоматом.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии.
3. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «не успешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской (ом) карте (счете) через сеть Интернет.
3. Для оплаты покупок в сети Интернет рекомендуется использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом.
4. Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь, и на которых собираетесь совершить покупки.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской (ом) карте (счете).

ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКА

Шаг 1. Решение о получении кредита – ответственное решение

Перед принятием решения о получении банковского кредита оцените свои потребности в его получении, а также возможности по его своевременному обслуживанию (погашению), то есть какую сумму денежных средств, исходя из Вашего личного (семейного) дохода, Вы реально можете периодически направлять на уплату всех причитающихся платежей по кредиту с учетом всех текущих и предполагаемых расходов в период использования кредита. Только рациональный, взвешенный подход к оценке своих возможностей позволит вам использовать банковский кредит без ущерба для качества своей жизни. Есть неплохой метод расчета собственной платежеспособности: общая доля всех платежей по погашению и обслуживанию кредита(ов) не должна превышать 1/3 совокупного семейного дохода. Имейте в виду: оставшихся денег должно хватать на удовлетворение ваших ежедневных потребностей (питание, проезд, оплата коммунальных услуг, оплата аренды и т.п.). Это не универсальный расчет, но он может быть применен для людей и семей со средним уровнем дохода.

Шаг 2. Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения)

Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его погашения. Для принятия решения о получении кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением кредита и его обслуживания (погашением).

Внимательно изучите условия кредитования. Обратите внимание на содержащиеся в них ссылки на тарифы осуществления банком услуг. Запросите и изучите информацию об этих тарифах у сотрудников банка.

Принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих кредиты. Полученная информация позволит сравнить предложения по кредитам разных банков.



Шаг 3. Внимательно изучайте кредитный договор и другие документы

Не спешите подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его. У Вас есть право после получения предложения от банка не подписывать договор сразу, а взять 5 дней на размышление. При этом банк в течение этого срока не может вносить изменения в одобренный договор. В этих целях, по возможности, возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, устанавливающие Ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых Вам неизвестно или смысл которых Вам не ясен.

Все индивидуальные условия должны предоставляться банком в единой табличной форме. Полную стоимость кредита банк обязан указывать на первой странице договора: она размещается в рамке в правом верхнем углу страницы договора и наносится хорошо читаемым, четким и понятным шрифтом.

Если какие-либо условия кредитования Вам не понятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие Вас вопросы. Если Вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита.

Обратите внимание также на сроки и способы погашения кредита:

- ✓ при перечислении денег в погашение кредита может быть взята комиссия за платеж, и банку поступит

меньшая сумма, чем положена по графику. Поэтому нужно уточнять размер комиссии за перевод;

✓ в момент внесения денег в кассу банка они сразу же зачисляются в счет погашения кредита. Но если вы платите через другие банки, почтовые отделения или переводите деньги безналичным путем, возможны задержки оплаты «в пути», то есть от момента внесения вами денежных средств до их поступления на текущий счет может пройти какое-то время (в случае оплаты через отделения связи срок может составлять до 14 дней). А датой погашения кредита считается дата зачисления денежных средств на Ваш текущий счет;

✓ после осуществления последнего платежа по графику погашения кредита желательно убедиться в полном погашении задолженности перед банком (для этого можно обратиться в банк или посмотреть информацию о состоянии задолженности через личный кабинет на сайте банка).

Шаг 4. Подписание кредитного договора – самый ответственный этап

Помните! Подписав кредитный договор (заявление-оферту), Вы соглашаетесь со всеми его условиями, и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

То, как вы исполняете свои обязательства перед банком по договору, фиксируется в бюро кредитных историй. Эти сведения серьезно влияют на последующие решения банков о выдаче нового кредита. По закону, банки обязаны представлять информацию о заемщиках в бюро кредитных историй. Кредитная история хранится бюро в течение 15 лет со дня последнего изменения информации.

Знайте! Теперь Вы имеете право отказаться от кредита частично или полностью без штрафа. В течение 14 дней после получения денежных средств (30 дней для автокредита) Вы можете вернуть кредит без предварительного уведомления банка, уплатив проценты за то количество дней, пока Вы пользовались полученными деньгами.

Шаг 5. Действия заемщика, испытывающего финансовые трудности

Если возникли временные финансовые затруднения, и по каким-либо причинам невозможно вовремя внести

ежемесячный платеж за кредит, не следует ждать, когда банк сам предъявит свои претензии, так как, пропустив без предупреждения очередной платеж, Вы, скорее всего, потеряете доверие со стороны банка. Не следует забывать еще и о бюро кредитных историй, в которые теперь сообщается о любых задержках и проблемах с платежами. Нерадивый плательщик может попасть в «черные списки» и потом вообще нигде и никогда не получить кредит.

В данном случае Вам необходимо:

✓ обратиться в банк с заявлением о невозможности полного выполнения обязательств по кредитному договору с подробным объяснением причин этих затруднений и предполагаемого срока их разрешения, а также существующих возможностей по частичному погашению кредита;

✓ не обострять ситуацию с банком, продолжать делать выплаты в том размере, в котором можно себе позволить. Исполнение своих обязательств по кредиту перед банком является очень важным моментом, тем более в условиях финансовой нестабильности.

Ряд банков предлагают кредиты на погашение кредитов в других банках. Причем, новые кредиты, могут быть получены на более благоприятных для Вас условиях.

Шаг 6. Разрешение спорной ситуации с банком

В случае если действия банка ущемляют Ваши права, следует:

❖ сначала подать письменную претензию на имя руководителя банка;

❖ при отсутствии реакции или ответа, не удовлетворившего Вас, обратиться за консультацией к юристам, в общество по защите прав потребителей, в Роспотребнадзор (Управление по Кемеровской области находится по адресу г. Кемерово, проспект Кузнецкий, 24);

❖ обратиться к финансовому омбудсмену (если банк заключил с ним соглашение, и Вы не подали иск в суд), по интернет-адресу <http://arb.ru/b2c/abuse/> Вы можете более подробно ознакомиться с деятельностью финансового омбудсмена, подать обращение для разрешения спора между Вами и банком в досудебном порядке;

❖ Вашим правом остается подача иска в суд.

Материал подготовлен Отделением по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации

О случаях мошенничества, совершаемых посредством sms-сообщений или email-рассылки с использованием имени Банка России



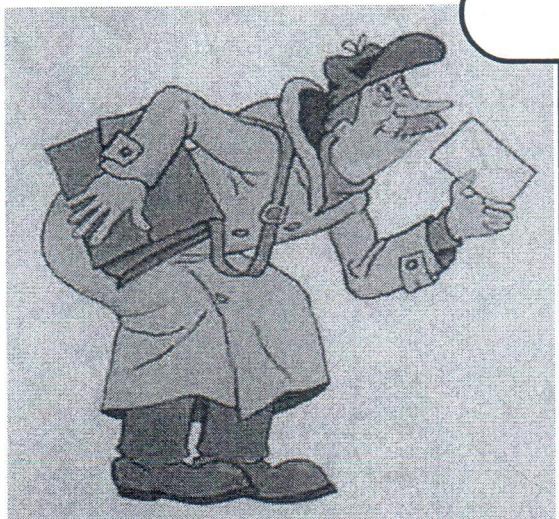
Центральный банк Российской Федерации периодически получает информацию о фактах совершения мошеннических действий посредством sms-сообщений или email-рассылки с использованием имени Банка России.

В частности, неустановленные лица направляют посредством sms и email-рассылки в адрес клиентов различных кредитных организаций ложные сообщения о блокировке банковской карты клиента и предложения перезвонить по указанным в сообщениях телефонным номерам. В качестве отправителя сообщений, как правило, указываются: «Центробанк России», CentroBank, «Служба безопасности Банка России», то есть наименования, ассоциирующиеся с названием Центрального банка Российской Федерации (Банка России).

Граждан, обращающихся по указанным в сообщениях телефонным номерам, злоумышленники пытаются выяснить номера якобы заблокированных банковских карт, PIN-коды, количество денежных средств, размещенных на карточных счетах, персональные данные владельца карты и другую конфиденциальную информацию.

Центральный банк Российской Федерации никакого отношения к указанным SMS-сообщениям и email-рассылкам не имеет. Подобные действия Банк России расценивает как мошенничество, осуществляемое с использованием имени Центрального банка Российской Федерации.

При получении подобного рода sms-сообщений и email-рассылок гражданину необходимо незамедлительно обращаться в подразделения кредитной организации, выдавшей ему банковскую карту.



Адрес Банка России:

ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефоны 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), + 7 495 771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням),
факс: +7 495 621-64-65

Вся официальная контактная информация Банка России представлена на официальном сайте Банка России www.cbr.ru

О несанкционированных операциях, совершенных с использованием устройств мобильной связи



«Мобильные мошенники»

Банк России отмечает участившиеся случаи осуществления переводов денежных средств с использованием устройств мобильной связи (смартфоны, телефоны, планшеты) без согласия их владельцев (далее — несанкционированные операции).

В частности, к таким несанкционированным операциям относятся:

- ❖ операции по оплате товаров и услуг при осуществлении доступа к сети Интернет через устройство мобильной связи, в том числе по реквизитам платежных карт;
- ❖ операции по переводу денежных средств, предоставленных оператору связи в качестве оплаты услуг связи, в том числе перечисление денежных средств на «короткие номера»;
- ❖ операции, осуществляемые с использованием приложений дистанционного банковского обслуживания (ДБО), предоставляемых кредитной организацией («Клиент-Банк») и установленных клиентом на устройстве мобильной связи;
- ❖ операции по оплате товаров и услуг с использованием иных приложений, установленных на устройстве мобильной связи.

Несанкционированные операции проводятся вследствие заражения устройств мобильной связи вредоносными программами (в том числе вирусами), через спам-рассылку сообщений (sms-сообщений, сообщений электронной почты), содержащих ссылки на внешние ресурсы, или при переходе пользователя устройства мобильной связи по ссылкам на ресурсы сети Интернет. При переходе пользователя по таким ссылкам вирус устанавливается на устройство мобильной связи.

Вредоносные программы могут обладать различными возможностями, в том числе:



- формируют и отправляют от имени пользователя мобильного устройства распоряжения на перевод денежных средств, в том числе в виде смс-сообщений на «короткие номера»;
- формируют и отправляют от имени пользователя мобильного устройства распоряжения на перевод денежных средств с использованием приложений ДБО и иных приложений, предназначенных для оплаты товаров и услуг;
- перехватывают одноразовые коды подтверждения, приходящие на мобильное устройство в целях дополнительного подтверждения операции.

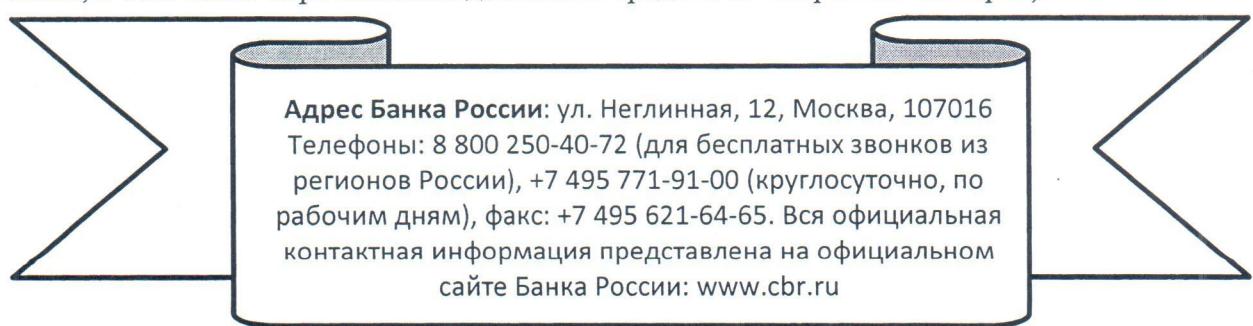
Наибольший риск таких операций связан с тем, что в ряде случаев вредоносная программа скрывает от клиента приходящие от кредитной организации уведомления о списании денежных средств. Таким образом, пользователь мобильного устройства, не зная о несанкционированном списании с его банковского счета, не может направить в кредитную организацию в определенные законодательством сроки уведомление о переводе денежных средств без его согласия.



Банк России рекомендует лицам, осуществляющим переводы денежных средств с использованием устройств мобильной связи, предпринимать следующие **меры для минимизации рисков хищения денежных средств:**

- ✓ установить на устройство мобильной связи антивирусное программное обеспечение с регулярно обновляемыми базами;
- ✓ не переходить по ссылкам, приходящим из недостоверных источников, в том числе на известные сайты;
- ✓ своевременно уведомлять кредитную организацию о смене номера телефона мобильной связи, который клиент предоставил кредитной организации для получения услуги «мобильный банкинг», в том числе, на который происходит информирование об операциях по счету клиента;
- ✓ не передавать устройство мобильной связи и платежную карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам;
- ✓ не скачивать на устройство мобильной связи приложения из непроверенных источников;
- ✓ не сообщать третьим лицам, в том числе сотрудникам кредитной организации, ПИН-код платежной карты и контрольный код, указанный на оборотной стороне платежной карте (CVV/CVC-код - трехзначные коды проверки подлинности банковской карты платежных систем Visa и MasterCard, наносимые на полосе для подписи держателя карты), пароли от «Клиент-банка», одноразовые коды подтверждения;
- ✓ при наличии подозрения, что такие данные стали известны третьему лицу, необходимо сообщить об этом кредитной организации по контактным данным, указанным на ее официальном сайте.

В случае обнаружения списания денежных средств необходимо в сроки, установленные законодательством РФ, обратиться в кредитную организацию или к оператору связи (если произошло списание денежных средств, предоставленных оператору связи в качестве оплаты услуг связи, в том числе перечисление денежных средств на «короткие номера»).



Дополнительно сообщаем, что распространенным случаем осуществления несанкционированных операций также является использование методов социальной инженерии, когда злоумышленники обманными действиями вынуждают клиента сообщить данные, необходимые для проведения операции, в том числе пароли, коды аутентификации и др.