



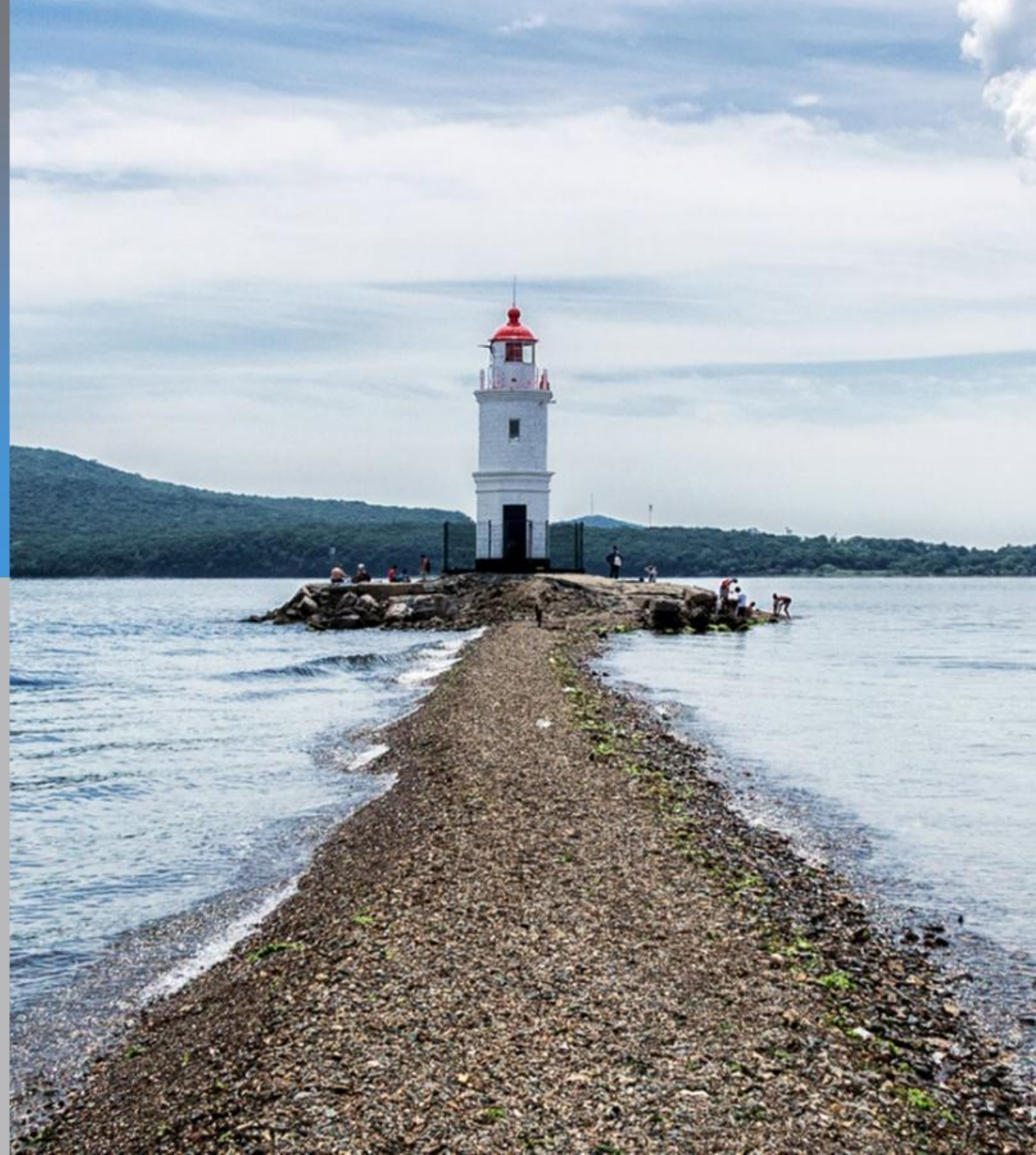
Банк России

**БАНКИ И БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

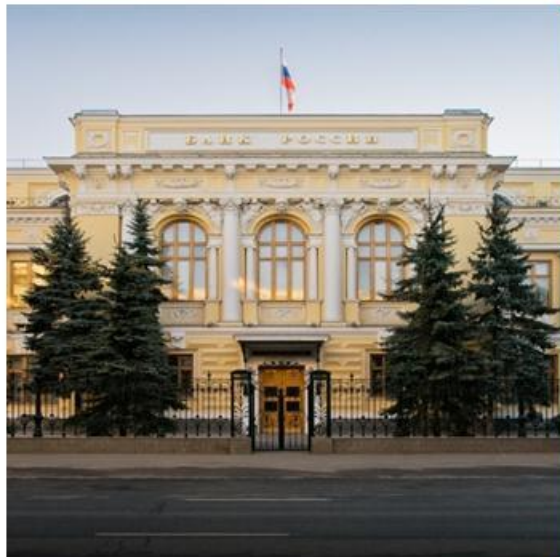
**НАТАЛЬЯ Н. БОГОМОЛОВА**

**ОТДЕЛЕНИЕ ПО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
УРАЛЬСКОГО ГЛАВНОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**2020**



# СОВРЕМЕННАЯ РОССИЙСКАЯ БАНКОВСКАЯ СИСТЕМА (ДВУХУРОВНЕВАЯ)



**I уровень - ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ)**

**II уровень - КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА ИНОСТРАННЫХ БАНКОВ**

**НЕБАНКОВСКИЕ ФИНАНСОВО-КРЕДИТНЫЕ ИНСТИТУТЫ**

**(инвестиционные компании, страховые компании, пенсионные фонды, ломбарды, микрофинансовые организации, потребительские кооперативы)**

# ОСНОВНЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ



Прием денег на депозитные вклады

Выдача кредитов  
(потребительские кредиты, ипотечное кредитование)

Расчетные операции  
(оплата услуг, банковские карты, система банк-клиент)

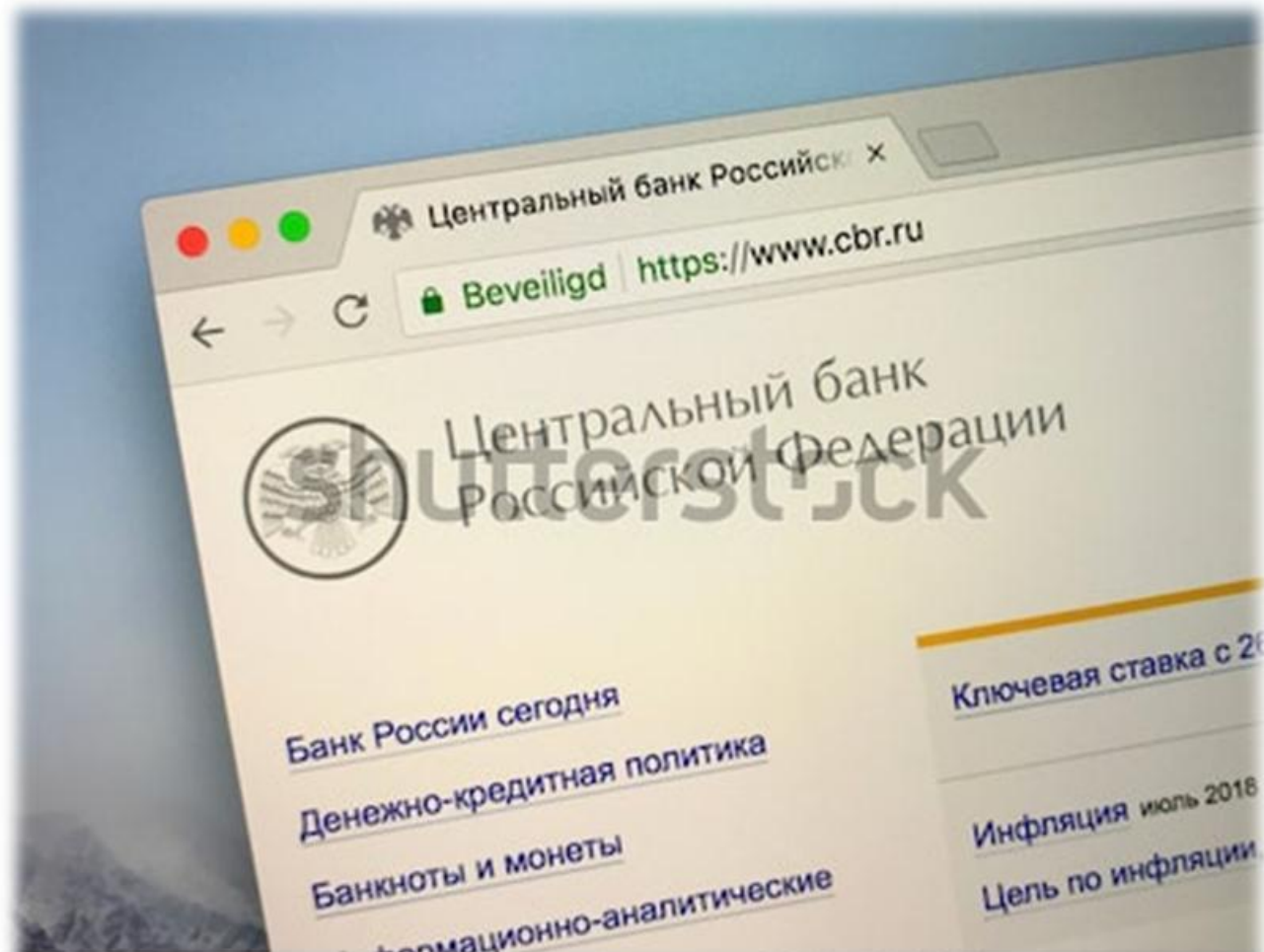
## КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ БАНК

- ❑ ОПРЕДЕЛИТЕ ПРИОРИТЕТЫ
- ❑ СРАВНИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
- ❑ ПРОВЕРЬТЕ ЛИЦЕНЗИЮ
- ❑ ОЦЕНИТЕ НАДЕЖНОСТЬ
- ❑ ИЗУЧИТЕ ДОСТУПНОСТЬ
- ❑ ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСА
- ❑ ИЗУЧИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

shutterstock



# КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ БАНК



www.shutterstock.com • 1171003930

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

## раздел «Информация по кредитным организациям» Справочник по кредитным организациям

Не защищено | www.cbr.ru/credit/

Центральный банк Российской Федерации

Интернет-приемная | Ответы на вопросы

Поиск

### Информация по кредитным организациям

<a href="#">Справочник по кредитным организациям</a>	<a href="#">Предупреждение банкротства кредитных организаций</a>
<a href="#">Формы отчетности</a>	<a href="#">Ликвидация кредитных организаций</a>
<a href="#">Реестры</a>	<a href="#">Информационная безопасность организаций банковской системы Российской Федерации</a>
<a href="#">Инсайдерская информация Банка России</a>	<a href="#">Продажа кредитных организаций</a>

**О совершенствовании обязательных требований к учредителям (участникам), органам управления и должностным лицам кредитных организаций**

**Информационное письмо об указании реквизитов в распоряжении о переводе денежных средств в уплату задолженности по кредитным организациям до отзыва лицензии**

Внимание! С 1 февраля 2017 года эмиссионные документы кредитных организаций, подлежащие в соответствии с пунктом 1.1 Инструкции № 148-И «О порядке осуществления процедуры эмиссии ценных бумаг кредитных организаций на территории Российской Федерации» лицензированию деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, в связи с его ликвидацией необходимо представить отношения.

**Перечень кредитных организаций, соответствующих требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 24.12.2015 № 1489-П «О порядке осуществления процедуры эмиссии ценных бумаг кредитных организаций на территории Российской Федерации» по состоянию на:**

01.03.2019 - 01.02.2019 - 01.01.2019 - 01.12.2018 - 01.11.2018 - 01.10.2018 - 01.09.2018 - 01.08.2018 - 01.07.2018 - 01.06.2018 - 01.05.2018 - 01.04.2018 - 01.03.2018

**Перечень кредитных организаций, соответствующих требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 27.01.2015 № 10 «О порядке осуществления процедуры эмиссии ценных бумаг кредитных организаций на территории Российской Федерации» по состоянию на:**

01.02.2019 - 01.01.2019 - 01.12.2018 - 01.11.2018 - 01.10.2018 - 01.09.2018 - 01.08.2018 - 01.07.2018 - 01.06.2018 - 01.05.2018 - 01.04.2018 - 01.03.2018

**Перечень кредитных организаций, соответствующих требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 31.12.2014 № 1489-П «О порядке осуществления процедуры эмиссии ценных бумаг кредитных организаций на территории Российской Федерации» по состоянию на:**

01.02.2019 - 01.01.2019 - 01.12.2018 - 01.11.2018 - 01.10.2018 - 01.09.2018 - 01.08.2018 - 01.07.2018 - 01.06.2018 - 01.05.2018 - 01.04.2018 - 01.03.2018

## КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ БАНК



сайт Агентства по  
страхованию  
вкладов

<http://www.asv.org.ru/>

Раздел «Банки -  
участники»

# КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ БАНК

## Система страхования вкладов

специальная государственная  
Программа в целях защиты сбережений  
населения в российских банках

Позволяет вкладчикам при наступлении  
страхового случая получить возмещение по  
вкладам в пределах

**1 400 000 рублей,**

в отдельных случаях –

**до 10 000 000 рублей**



## Страховка покрывает:



www.shutterstock.com • 777171634

- ❑ Срочные вклады и вклады до востребования, включая валютные
- ❑ Текущие счета для расчетов по банковским картам
- ❑ Средства на счетах ИП
- ❑ Средства на номинальных счетах опекунов и попечителей, открытых в пользу подопечных;
- ❑ Средства на счетах эскроу



# КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ БАНК

## УДОБСТВО БАНКА



Расположение



Наличие  
развитой  
банкоматно-  
терминальной  
сети



Наличие  
бесплатных  
сервисов



График работы



Качество сервиса  
поддержки



Наличие систем  
дистанционного  
банковского  
обслуживания  
(далее – ДБО)  
(мобильные  
приложения,  
интернет-банкинг  
и т.п.)



Наличие  
филиалов/офисов  
обслуживания в  
городе



Уровень  
обслуживания

# Хранение и приумножение средств



**МОЯ ЦЕЛЬ:**

**КРУПНАЯ ПОКУПКА**

**ЖИЛЬЁ**

**ОБРАЗОВАНИЕ ДЕТЕЙ**

**ОТПУСК**

**ОТЛОЖИТЬ ДЕНЬГИ НА "ЧЁРНЫЙ" ДЕНЬ**

**ИНАЯ**

# КАК ОТКРЫТЬ ВКЛАД

## НУЖНА ЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОПОЛНЕНИЯ?

ИСТОЧНИК ПОЛУЧЕНИЯ ДЕНЕГ

ПОСТОЯННЫЙ

РАЗОВЫЙ

ПОПОЛНЯЕМЫЙ

НЕ ПОПОЛНЯЕМЫЙ

ДО ВОСТРЕБОВАНИЯ

СРОЧНЫЙ

СРОЧНЫЙ

НАКОПИТЕЛЬНЫЙ

РАСЧЁТНЫЙ

СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ



shutterstock

# НАЧИСЛЕНИЕ ПРОЦЕНТОВ ПО ВКЛАДУ

КАКОЙ СПОСОБ НАЧИСЛЕНИЯ ПРОЦЕНТОВ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЕЕ?

ПО ОКОНЧАНИИ СРОКА ДЕЙСТВИЯ  
ВКЛАДА

ВЫПЛАТА ПРОЦЕНТОВ С  
ОПРЕДЕЛЕННОЙ ПЕРИОДИЧНОСТЬЮ

КАПИТАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕНТОВ



# КРЕДИТЫ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



**Ипотечные  
кредиты  
(под залог  
недвижимости)**

**Кредиты для  
физических лиц  
(розничные кредиты)**

**Автокредиты  
(под залог автомобиля)**



**Потребительские кредиты  
(на покупку бытовой техники,  
ремонт, образование,  
туристические поездки и др.)**

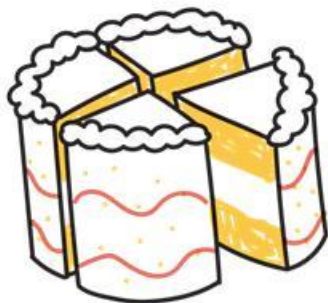
## КРЕДИТЫ И ЗАЙМЫ СХОДСТВА И РАЗЛИЧИЯ

Опции	КРЕДИТ	ЗАЕМ
Кто выдает	Кредитная организация	МФО, МКК, КПК, СхКПК, Ломбард
Сроки оформления	Медленнее	Быстрее
Личное присутствие	Почти всегда, возможно онлайн	Бывают онлайн
Требования к заемщику	Выше	Ниже
Стоимость	Ниже	Выше

# СПОСОБЫ ПОГАШЕНИЯ КРЕДИТОВ И ЗАЙМОВ

ПОСТЕПЕННО

АННУИТЕТНЫЕ  
ПЛАТЕЖИ



размер ежемесячного  
платежа не меняется

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЕ  
ПЛАТЕЖИ



платеж по процентам  
уменьшается  
с каждым месяцем

ЕДИНОВРЕМЕННО



кредит и проценты  
одним платежом в  
конце срока кредита

# КАК ВЫБРАТЬ КРЕДИТ/ЗАЕМ?

**УЗНАЙТЕ, СКОЛЬКО ПРИДЕТСЯ  
ЗАПЛАТИТЬ**

**ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ КРЕДИТА  
(ПСК)  
в правом верхнем углу договора**

**ОЦЕНИТЬ СВОИ ВОЗМОЖНОСТИ**



## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЕМЩИКЕ И КРЕДИТОРЕ (ФОРМА УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ИНДИВИДУАЛЬНО БАНКОМ)

Полная стоимость  
потребительского  
кредита  
(в процентах  
годовых)

### Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа)

№ п/п	Условие	Содержание условия
1	Сумма кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения	
2	Срок действия договора, срок возврата кредита (займа)	
3	Валюта, в которой предоставляется кредит (займ)	
4	Процентная ставка (процентные ставки) (в процентах годовых) или порядок ее (их) определения	
5	Порядок определения курса иностранной валюты при перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком	
6	Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору или порядок определения этих платежей	
7	Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита (займа)	
8	Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика	
3.1	Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору	
9	Обязанность заемщика заключить иные договоры	
10	Обязанность заемщика по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору и требования к такому обеспечению	
11	Цели использования заемщиком потребительского кредита (займа)	
12	Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения	
13	Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору	
14	Согласие заемщика с общими условиями договора	
15	Услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора, их цена или порядок ее определения, а также согласие заемщика на оказание таких услуг	
16	Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком	



## КАКИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НАДО ПРОВЕРИТЬ?

ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ (КОЛИЧЕСТВО, РАЗМЕР И ПЕРИОДИЧНОСТЬ)

УСЛОВИЯ ДОСРОЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

ШТРАФЫ И ПЕНИ (ВХОДЯТ  
В ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ  
ДОГОВОРА)

ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

УСТУПКА ПРАВ (ТРЕБОВАНИЙ)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ



## ЧТО ТАКОЕ КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ?

ИНФОРМАЦИЯ О ВАШИХ КРЕДИТНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ПОКАЗЫВАЕТ, КОГДА И В КАКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫ ОБРАЩАЛИСЬ ЗА КРЕДИТАМИ И ЗАЙМАМИ

### ТИТУЛЬНАЯ

- ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ (ФИО, ДАТА И МЕСТО РОЖДЕНИЯ, ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ, ИНН И СНИЛС)

### ОСНОВНАЯ

- ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТАХ И ЗАЙМАХ (СУММА, СРОК, РАЗМЕР НЕПОГАШЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, ПРОЧИЕ ДОЛГИ, ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ РЕЙТИНГ ЗАЕМЩИКА)

### ЗАКРЫТАЯ

- ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТОРАХ (КТО ВЫДАВАЛ КРЕДИТ (ЗАЕМ), КОМУ УСТУПАЛИ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ, КТО ЗАПРАШИВАЛ КРЕДИТНУЮ ИСТОРИЮ)

### ИНФОРМАЦИОННАЯ

- ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ (КУДА ОБРАЩАЛИСЬ ЗА КРЕДИТОМ (ЗАЙМОМ), ПОЧЕМУ ПОЛУЧИЛИ ОТКАЗ, ПРИЗНАКИ НЕИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ)

## КОМУ ИНТЕРЕСНА МОЯ КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ?

**Юридическим лицам:**  
Информационная часть - в целях  
выдачи Вам кредита (займа)

Банкам, МФО и КПК

Страховым компаниям

Сервисам каршеринга

Потенциальным работодателям

**Мне!!!**

Полный кредитный отчет – можете получить только  
**ВЫ!**

Наследник - через нотариуса

1. Оценить шанс получить кредит
2. Понять почему:
  - отказывают в кредите
  - страховые компании завышают тарифы
  - каршеринговые сервисы не подключают к услугам
  - не берут на работу
3. Убедиться в отсутствии:
  - ошибок
  - оформленных на Вас мошенниками кредитов (займов)

## КАК ПОЛУЧИТЬ КРЕДИТНУЮ ИСТОРИЮ?



Портал госуслуг – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)  
(код субъекта кредитной истории)

Сайт Банка России – [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
(паспорт и СНИЛС)

Телеграмма в ЦККИ

Список БКИ:  
Название  
Адрес  
Номер телефона

### **В КАЖДОМ БЮРО ЗАПРОС КРЕДИТНОЙ ИСТОРИИ - 2 РАЗА В ГОД БЕСПЛАТНО!!!**

- В электронном виде в течение 3 дней - Через сайт бюро и Телеграммой
- В бумажном виде в этот же день - в офисе БКИ
- В бумажном или в электронном виде – письмом по почте + время доставки
- За деньги – чаще чем 2 раза в год

## ВНЕСЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В КРЕДИТНУЮ ИСТОРИЮ

- Внесение информации в БКИ - в течение 5 рабочих дней
- Хранение кредитной истории - 10 лет (с 01.01.2021 – 7 лет)!
- Важно! – Информация за последние 2–3 года!

### Важно! В кредитной истории

#### Хорошо:

- кредиты (займы)
- своевременное внесение платежей

#### Плохо:

- полное отсутствие кредитов (займов)
- систематические просрочки

## ПЛОХАЯ КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ ЧТО ДЕЛАТЬ?

### ОШИБКА

- Кредитная история еще не обновилась
- Кредит по карте погашен, но карта не закрыта
- Вы думали, что погасили кредит (заем), но остался маленький долг
- Сотрудники банка или бюро ошиблись - человеческий фактор

### ИСПРАВЛЯЕМ

- Заявление об оспаривании кредитной истории, заверенное нотариусом. Подается во все бюро, где хранится кредитная история.
- Отправляем обычной почтой, либо приносим в бюро
- Документы: паспорт, справки (квитанции) о погашении задолженности

### УЛУЧШАЕМ ЗА ПАРУ ЛЕТ!!!

- Берем небольшие кредиты (займы) – гасим СВОЕВРЕМЕННО!!!
- Платим вовремя за ЖКУ

## КАК ВЫЙТИ ИЗ СЛОЖНОЙ СИТУАЦИИ?



1. Реструктуризация (увеличение срока по кредиту, уменьшение процентной ставки, кредитные каникулы и др.)
2. Рефинансирование
3. Банкротство физического лица

## Рефинансирование vs реструктуризация

Критерии	Рефинансирование	Реструктуризация
Договор	Новый кредитный договор, чаще всего в другом банке. Необходима хорошая кредитная история	Изменение действующего кредитного договора
Банк	Как правило, другой банк	Банк, в котором заключен первый кредитный договор
Условия договора	Более выгодные условия кредитования	Увеличение сроков кредита за счет уменьшения сумм регулярных платежей
Дополнительные условия договора	Возможность объединения кредитов разных банков в один	Возможность уменьшения суммы штрафов и/или пеней



# Ипотечные каникулы

## Категория граждан, которым предоставляются каникулы



## БАНКРОТСТВО ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Признание арбитражным судом неспособности гражданина исполнять финансовые обязательства и вести расчеты с кредиторами



## Обязанность подать заявление о банкротстве возникает, если

Долг превысил  
500 тыс. руб.

Просрочка  
более 3 мес.

Имущества  
недостаточно  
на удовлетворение  
требований кредиторов

Должник обязан обратиться в суд не позднее,  
чем через 30 дней после наступления ситуации,  
удовлетворяющей условиям банкротства

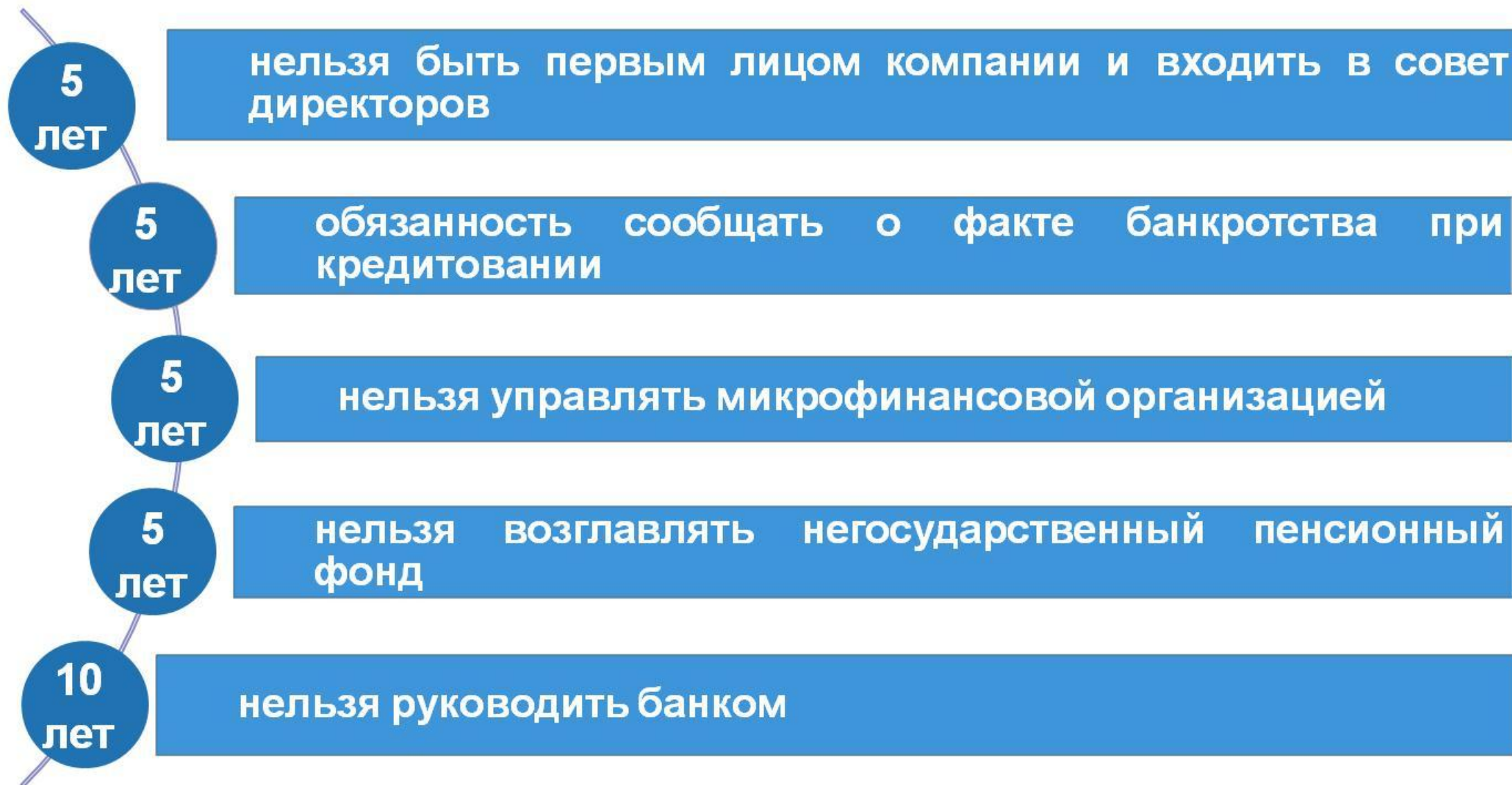


# СТОИМОСТЬ БАНКРОТСТВА



- ❑ Госпошлина — 300 рублей
- ❑ Вознаграждение финансовому управляющему
  - ❑ — не менее 25 000 рублей единовременно за участие в процедуре банкротства плюс 7% от выручки от удовлетворенных требований кредиторов или реализованного имущества
- ❑ Публикация в СМИ
- ❑ Публикация сведений в ЕФРСБ — 400 рублей за одну публикацию
- ❑ Оплата услуг компаний, которые оказывают помощь в оформлении банкротства физического лица.

# Последствия банкротства



# Банкротство физических лиц

## Плюсы и минусы



- ✓ Зарплата, пенсия банкрота поступает в распоряжение финансового управляющего
- ✓ Блокируются все банковские счета
- ✓ Может быть ограничен выезд за границу
- ✓ Гражданин лишается всего имущества
- ✓ Репутация и кредитная история испорчены



- ✓ Освобождение от кредиторов и коллекторов
- ✓ Пени, штрафы, проценты перестают начисляться
- ✓ Все обязательства прекращаются, даже если они не погашены в полном объеме

# Коллекторы: как с ними общаться

## Коллектору можно:

**Звонить вам:** с 8:00 до 22:00 в рабочие дни и с 9:00 до 20:00 в выходные и праздники; не чаще раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц

**Отправлять вам телеграфные, текстовые и голосовые сообщения:** с 8:00 до 22:00 в рабочие дни и с 9:00 до 20:00 в выходные и праздники; не чаще двух раз в сутки, четырех раз в неделю и 16 раз в месяц

**Видеться с вами:** не более раза в неделю

**Общаться с вашими родственниками или третьими лицами:** если вы давали на это свое письменное согласие, а близкие не выразили несогласия .

## Коллектору нельзя:

**Скрывать свой номер** телефона и адрес электронной почты

**Оказывать психологическое давление** и тем более унижать

**Давать неверную информацию:** по поводу суммы долга и сроков погашения; обращения в суд и уголовного преследования

**Обманывать относительно своего статуса**

**Раскрывать сведения о вас и вашем долге**

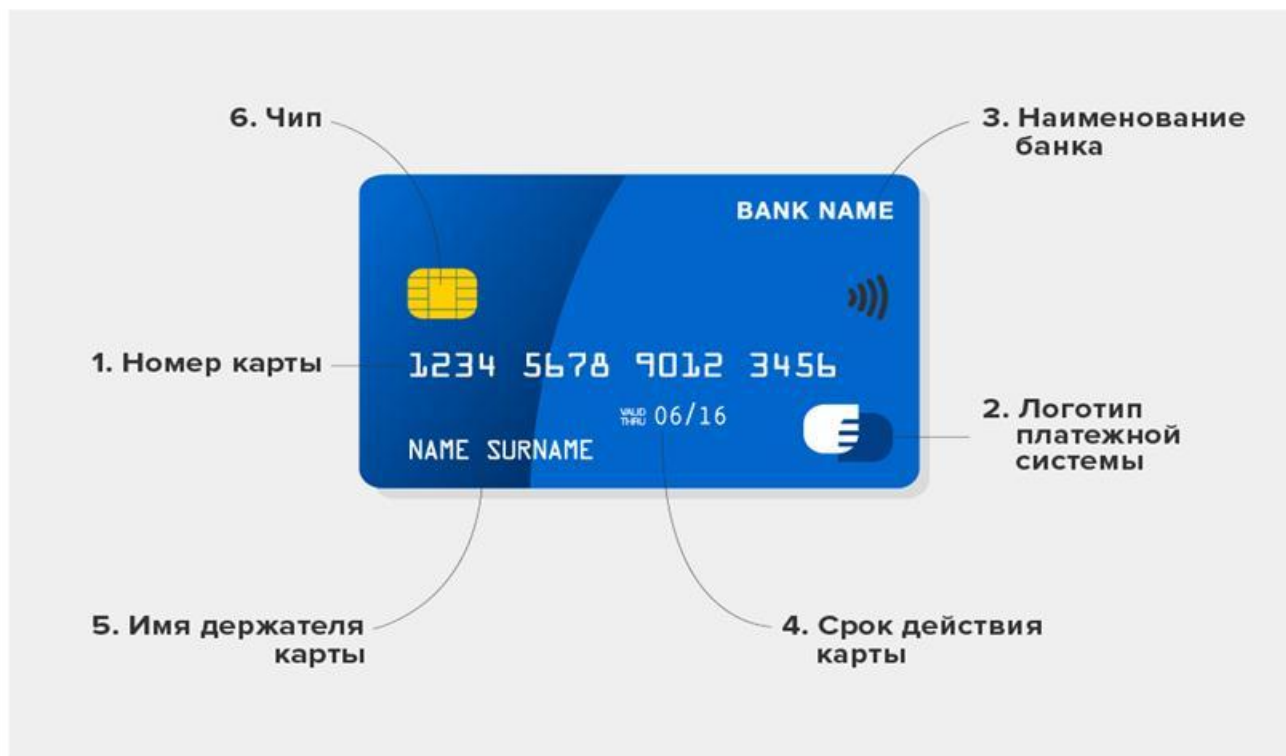
**Применять физическую силу** или опасные для вашей жизни и здоровья методы либо угрожать этим

**Уничтожать или повреждать ваше имущество** либо угрожать этим

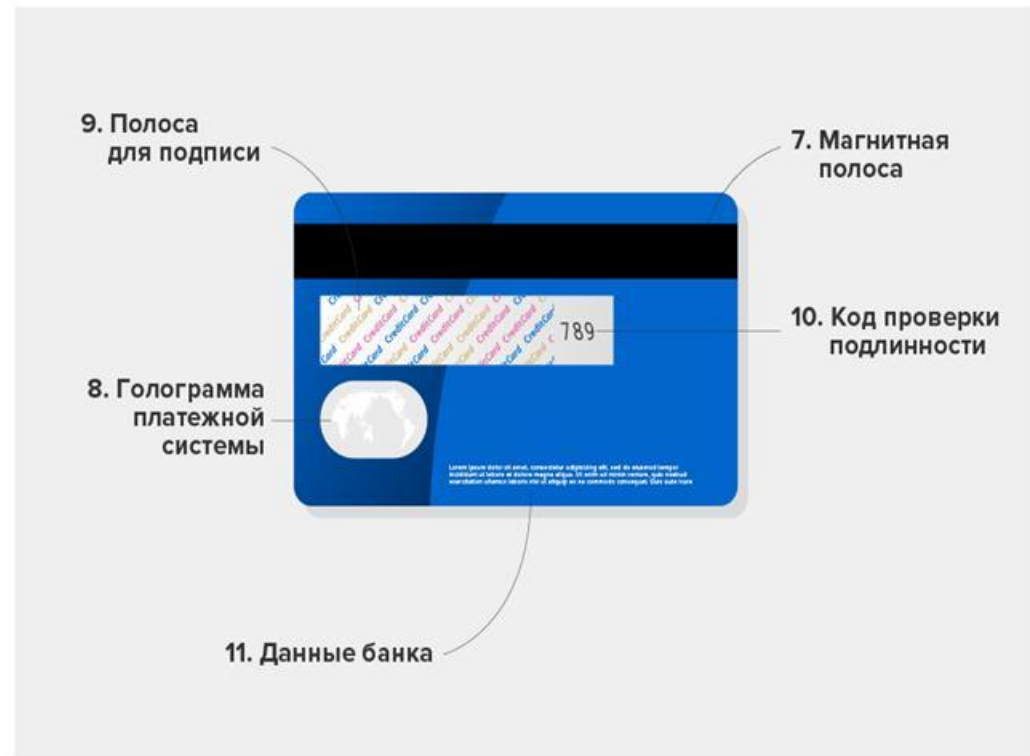
**Проверьте коллектора в госреестре!!!**

# ЧТО ТАКОЕ БАНКОВСКАЯ КАРТА?

## ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА КАРТЫ



## ОБОРОТНАЯ СТОРОНА КАРТЫ





# БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

**БАНКОВСКАЯ КАРТА -  
это «ключ доступа»  
к банковскому счету.**



**НА КАРТЕ ДЕНЕГ НЕТ!  
Деньги находятся  
на банковском счете  
в кредитной организации.**



## КАК ВЫБРАТЬ БАНКОВСКУЮ КАРТУ

- Определитесь, для чего вам карта
- Сравните программы лояльностей разных банков (Кешбэк, Бонусы)
- Сравните оплату за обслуживание карты
- Оплата за годовое обслуживание
- Комиссия за переводы
- Комиссия за снятие наличных в банкомате
- Грейс-период



## КАК ПРАВИЛЬНО ЗАКРЫТЬ КАРТУ И СЧЕТ?

- Приведите баланс к нулю
- Не забудьте отключить платные услуги
- Напишите заявление и сдайте карту

**Имейте в виду: карту заблокируют сразу, а на закрытие карточного счета может уйти до двух месяцев!**


- Возьмите у банка справку о закрытии карты и счета



# ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ БАНКА РОССИИ

[ГЛАВНАЯ](#) > [ВСЕ О ФИНАНСАХ](#)

## Все о финансах

 **Деньги**

 **Личное финансовое планирование**

 **Накопить и сохранить**

 **Взять в долг**

 **Приумножить**

### Деньги

[пройти тест](#)

наличные деньги

валюты

- [Что делать с поврежденными деньгами](#)

безналичные деньги

- [Виды платежных карт. Каким бывают?](#)

- [Как выбрать дебетовую карту](#)


- [Как выбрать кредитную карту](#)


- [Как устроена банковская кар](#)

- [Электронные средства плате](#)  
[банковские карты и электрон](#)  
[кошельки](#)

инновации


 **Деньги**

 **Взять в долг**


 **Начать бизнес**

 **Личное финансовое планирование**

 **Приумножить**

 **Обеспечить будущее**

 **Накопить и сохранить**

 **Защитить имущество и сбережения**

 **Осторожно, мошенники!**


Сайт Банка России  
по финансовому просвещению  
**[www.fincult.info](http://www.fincult.info)**

# ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ РЕСУРСЫ БАНКА РОССИИ

# www.cbr.ru

The screenshot shows the website interface for the Central Bank of Russia's internet reception. At the top, there is a navigation bar with the bank's logo and name, a search bar, and social media icons. The main content area features a sidebar with the 'Internet Reception' label and four large yellow buttons for user actions: 'Подать жалобу', 'Задать вопрос', 'Написать благодарность', and 'Отправить предложение'. Below these buttons is a section for 'Часто задаваемые вопросы' (Frequently Asked Questions) with a list of five questions and a link to 'Все вопросы и ответы'. At the bottom, there is a footer with copyright information and site navigation links.

← → ↻ <https://www.cbr.ru/reception/>

☰  **Центральный банк  
Российской Федерации**

Интернет-приемная [Ответы на вопросы](#) [f](#) [vk](#) [tr](#) [in](#) [ru](#) [en](#)

Поиск

**Интернет-приемная Банка России**

**Подать жалобу** **Задать вопрос**

**Написать  
благодарность** **Отправить  
предложение**

**Часто задаваемые вопросы**

- ✓ *Что делать, если банкомат «съел» карту?*
- ✓ *Что делать, если я не согласен со значением КБМ, которое применила страховая компания при заключении нового договора ОСАГО?*
- ✓ *В решении каких вопросов может помочь финансовый уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг?*
- ✓ *Возникли непредвиденные жизненные обстоятельства, нет возможности своевременно погашать кредит. Что делать в такой ситуации?*
- ✓ *Звонят из банка и просят назвать данные банковской карты, можно ли их называть? Что делать, если я назвал «сотруднику банка» свои данные, и с карты были списаны денежные средства?*

[Все вопросы и ответы](#)

© Банк России, 2000–2019 [О сайте](#) [Архив](#) [Поиск и карта сайта](#) [Другие ресурсы](#) [↔](#) [Версия для слабовидящих](#)





Банк России

•СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Информационно-просветительский ресурс Банка России



«ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА» (FINCULT.INFO)