



**Дружи
с финансами**

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН



**Ваши личные
финансы**

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Настоящая брошюра подготовлена по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».



Финансовые мошенничества (в том числе в интернете)



Оглавление

1. Мошенничества с банковскими картами 5

Основные правила безопасности при использовании банковских карт.....	8
Мошенничества при использовании банкомата.....	9
Мошенничества при безналичной оплате товаров и услуг.....	12
Мошенничества при оплате покупок через интернет.....	14
Если с вашей банковской карты незаконно сняли деньги.....	16

2. Мобильные и интернет-мошенники. 18

«Подтвердите свой номер телефона».....	18
«Ваш аккаунт заблокирован».....	19
«Ваша карта заблокирована».....	20
Сообщения от «друзей» в социальных сетях.....	21
«Пришли результаты ваших анализов».....	21
«Положи на счет 200 руб., потом объясню. Лена».....	22
«Перезвони мне».....	23
«Верните, пожалуйста, мои деньги».....	23
Выманивание паролей.....	23
«Ваша заявка на кредит одобрена».....	24
Куда обращаться за помощью.....	26

3. Финансовые пирамиды 27

Характерные признаки финансовых пирамид.....	27
Основные виды финансовых пирамид.....	30
Что делать, если вы стали жертвой финансовой пирамиды.....	31
Предотвратить, а не бороться с последствиями.....	34

4. Мошенники-раздолжители 35

Кто такие раздолжители.....	35
Как распознать раздолжителя.....	37
В каких случаях стоит прислушаться к советам кредитных юристов.....	38
Чем опасны услуги антиколлекторов.....	39
Как выбрать юридическую фирму по снижению долговой нагрузки.....	40

5. Финансовые мошенничества при сборе средств на лечение... 41

Мошенничество — большая проблема, с которой сталкиваются жители Томской области, чьи родственники (или они сами) страдают тяжелыми и редкими заболеваниями. Мошенники пользуются доверчивостью и стрессовой ситуацией в семье, где все усилия направлены на борьбу с болезнью. Как защититься от мошенников и сохранить в безопасности свои финансы (в том числе средства, собранные на лечение)?

В этом пособии рассматриваются основные виды финансовых угроз, с которыми могут столкнуться жители Томской области.

- 1.** Мошенничества с банковскими картами:
 - при использовании банкомата;
 - при оплате покупок и услуг;
 - при оплате через интернет.
- 2.** Мобильные и интернет-мошенники
- 3.** Финансовые пирамиды
- 4.** Мошенники-раздолжители
- 5.** Финансовые мошенничества при сборе средств на лечение.



1. Мошенничества с банковскими картами

Сегодня трудно найти в Томске семью, где хотя бы у одного из ее членов не было бы банковской карты. На них государство перечисляет пенсии, пособия и компенсации, с использованием банковских карт заметно упрощается сбор денег на дорогостоящее лечение. Картами удобно оплачивать покупки в аптеках, лечение в больницах и клиниках, в том числе за пределами Томской области и даже за границей. Карточки избавляют нас от необходимости носить с собой много наличных денег, подвергая себя ненужному риску.

Расскажите, что и на карте деньги тоже можно потерять. Мошенники проявляют большую изобретательность, пытаются получить доступ к безналичному кошельку. Хорошая новость заключается в том, что ваши интересы защищает банк, постоянно совершенствуя методы охраны денежных средств клиентов от электронных грабителей. Однако статистика показывает, что зачастую в исчезновении средств виноваты мы сами из-за нашей невнимательности, доверчивости или беспечности.

Чтобы избежать неприятностей, необходимо знать, как могут украсть деньги с банковской карты, и соблюдать определенные меры безопасности. Помните, что использование банковских карт, как и наличных средств, требует внимательности, аккуратности и бдительности.

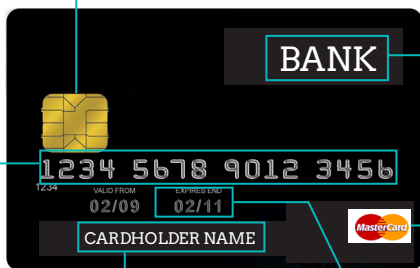
Большинство банковских карт выпускаются в соответствии с унифицированным стандартом: это пластиковый прямоугольник размером 85,6 x 53,98 миллиметров.

БАНКОВСКАЯ КАРТА. ВНЕШНИЙ ВИД

Лицевая сторона

Электронный чип (есть не на всех картах). Карты с чипами считаются более надежными за счет дополнительного уровня защиты.

Наименование банка-эмитента



Название платежной системы

Номер карты. Чаще всего состоит из 16 цифр, иногда встречаются варианты с 18 цифрами, реже — с другим количеством.

Имя и фамилия владельца карты

Срок действия карты

Обратная сторона

Телефон службы поддержки банка-эмитента. Его нужно переписать и всегда иметь при себе.

Код проверки подлинности карты. Необходим для подтверждения платежей без физического предъявления карты (платежи через интернет). Отсутствует на некоторых картах с ограничениями в использовании.

Образец подписи владельца. Есть не на всех картах. Например, на картах «Мир» его может не быть.



ВАЖНО

Для совершения платежа в интернете с использованием банковской карты обычно требуют указать следующие реквизиты:



Номер банковской карты

Обычно выгравирован на лицевой стороне. Он не является секретной информацией, т. к. необходим для совершения перевода денег на карту.



CVV/CVC/ППК код

Указан на обратной стороне карты. Необходим для подтверждения платежей без физического предъявления карты, как правило, при транзакциях через интернет. Отсутствует на некоторых банковских картах, имеющих ограничения в использовании.



Срок действия карты

Обычно это 2-3 года (в редких случаях до 5 лет) — таким образом, его можно достаточно легко подобрать простым перебором.



Имя и фамилия держателя карты

Обычно эта информация также не является секретной (зачастую при сборе средств указывается не только номер карты, на которую собираются средства, но и на чье имя она открыта). Кроме того, ряд банковских карт являются неименными, то есть вообще можно указать совершенно любое имя.

Для того чтобы украсть деньги, злоумышленнику достаточно знать лишь номер карты (что обычно указано на страничках сбора средств в интернете) и код проверки подлинности карты (CVV/CVC/ППК). Нельзя никому сообщать эти данные!

Основные правила безопасности при использовании банковских карт

Расскажите обратившимся к вам людям основные правила безопасного использования банковских карт.

- 1.** Никому и никогда не сообщайте код проверки подлинности карты (CVV2, CVC2 или ППК2) и ПИН-код. Помните, никто (включая работников банка, выдавшего карту) и ни при каких обстоятельствах не вправе их запрашивать.
- 2.** Ни при каких условиях никому (даже представителю банка!) не сообщайте пароль доступа к своему счету через интернет. Только мошенники запрашивают пароли.
- 3.** Сохраните контактные телефоны банка (они указаны на карте) и номер банковской карты. При утере карты сразу звоните в банк и заблокируйте ее.
- 4.** Для контроля операций по карте подключите СМС-информирование.
- 5.** При решении всех проблемных ситуаций обращайтесь только по официальным номерам телефонов банка. Если вам предлагают позвонить по другому номеру, то это скорее всего мошенники, которые пытаются узнать у вас информацию о вас и вашей карте, чтобы украсть деньги.
- 6.** Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте ее механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- 7.** Установленный лимит суточного снятия наличных по карте убережет от снятия мошенниками суммы сверх этого лимита.

ВАЖНО



Если вам звонят по телефону (кем бы ни представлялся звонящий) и начинают подробно расспрашивать о реквизитах вашей карты, ПИН-коде, логине и пароле в системе интернет-банкинга, скорее всего это мошенники.

Следует спросить ФИО «сотрудника», разговаривающего с вами, а также попросить внятно сформулировать цель звонка. После чего прервать разговор и самостоятельно перезвонить в клиентскую службу своего банка. Обязательно нужно сообщить обстоятельства беседы. Это поможет службе безопасности предпринять необходимые меры и уберечь других, более беспечных клиентов, от пропажи средств.

▶ Мошенничества при использовании банкомата

Как бы ни была удобна банковская карта, наличные деньги по-прежнему необходимы. В случае срочной необходимости томищи зачастую обращаются в ближайший банкомат, где их могут ждать мошенники.

Предупредите, что основная их цель — считать данные с карты и узнать ПИН-код. Полученных сведений достаточно для изготовления клона карты, с которого потом можно будет снять все деньги или даже получить доступ к другим картам или сберегательным счетам, открытым на владельца карты.

Расскажите про самые распространенные способы мошенничества с банковской картой при пользовании банкоматом.



Примерно так обычно выглядит картоприемник банкомата



Так может выглядеть картоприемник со скиммером

1. Использование скиммеров в картоприемнике

Скиммер — это специальное считывающее устройство, которое позволяет скопировать информацию с магнитной полосы банковской карты.

2. Установка накладок на клавиатуру и маленьких видеокамер

Специальные накладки считывают ПИН-код карты при вводе, а с помощью маленькой видеокамеры мошенники могут просто подсмотреть его.



Накладка на клавиатуру



Видеокамера, установленная на «карман» с информационными листовками банка



3. Установка банкоматов-имитаторов (фантомов)

Такие банкоматы ничем не отличаются от настоящих. После ввода клиентом карты и ПИН-кода банкомат выводит сообщение об ошибке и возвращает карту. Клиент думает, что банкомат просто неисправен, и уходит, а мошенники получают информацию с магнитной полосы карты и ПИН-код.

Как защитить карту при использовании банкомата

Расскажите про основные правила безопасного использования банкомата.

- 1.** Осматривайте банкомат перед его использованием, чтобы убедиться в отсутствии посторонних устройств, которых ранее не было. Необходимо всегда обращать внимание, в каком состоянии банкомат, осмотреть клавиатуру и устройство для приема карты на предмет посторонних вставок, приспособлений, накладок, устройств.
- 2.** Старайтесь пользоваться только банкоматами, установленными в безопасных местах.
- 3.** Не прилагайте чрезмерных усилий при установке карты в картоприемник банкомата и не допускайте задержек при изъятии денег и карты. Помните: если вы не производите в течение 30 секунд никаких действий (не нажимаете на клавиши выбора операции, не забираете карточку после ее выхода из картоприемника, не забираете деньги после их выхода), то банкомат в целях безопасности может захватить карточку и деньги, которые не были востребованы.
- 4.** При вводе ПИН-кода закрывайте клавиатуру рукой.
- 5.** В случае трех неправильных последовательных попыток набора ПИН-кода ваша карта блокируется.
- 6.** При захвате карточки банкоматом или невыдаче денег, либо несоответствии выданной и запрошенной суммы позвоните по телефону, указанному на информационной наклейке банкомата, а также запишите все доступные данные об этом аппарате, дату и точное время совершения операции и запрошенную сумму. Обратитесь с письменным заявлением в банк, указав все эти данные.

ВАЖНО



Если возникли хоть какие-то сомнения относительно банкомата, лучше не пользоваться этим аппаратом.

▶ Мошенничества при безналичной оплате товаров и услуг

В мошеннических схемах могут участвовать не только посторонние злоумышленники, но и те, кому принято доверять: представители сферы торговли и услуг, банковские работники и др. Терять бдительность нельзя ни при каких обстоятельствах: хищение денег с банковских карт может происходить даже там, где этого никак не ожидаешь.

Расскажите, что стать жертвой мошенника можно просто при расчете картой в аптеке, магазине или на заправке. Люди даже не задумываются о том, что выпускать карту из собственного поля зрения очень рискованно, а ПИН-код, на который многие ссылаются как на самый лучший способ защиты данных, далеко не всегда эффективен.

Предупредите, что существуют так называемые ручные скиммеры, которые мгновенно считывают данные, хранящиеся на магнитной полосе любой банковской карты. Таким образом, мошенники могут получить своеобразный оттиск карты, которым затем могут воспользоваться для хищения денег. Известны случаи, когда при оплате услуг в кафе в течение всего лишь пары минут, пока карта находилась вне поля зрения владельца, с ее магнитной полосы считывалась конфиденциальная информация о держателе и сумме средств на карточном счете.

Кроме того, злоумышленник может просто переписать, сфотографировать или запомнить номер карты и CVV/CVC/ППК-код и потом воспользоваться ими, например, при покупке в интернете.

Как защитить карту при безналичной оплате товаров и услуг

Расскажите про основные правила безопасного использования банковской карты при безналичной оплате товаров и услуг.

1. Не используйте карты в организациях, не вызывающих доверия.

- 2.** При оплате покупки картой всегда держите ее в поле своего зрения.
- 3.** Не позволяйте вставлять карту в посторонние устройства, кроме терминала, через который происходит оплата по карте.
- 4.** Следите за поведением сотрудника, совершающего операцию (нужно насторожиться, если он ведет себя подозрительно, например фотографирует вашу карту на мобильный телефон под видом набора номера или СМС).
- 5.** Если есть возможность, заведите для расчетов через интернет отдельную карту, которая будет храниться в недоступном посторонним лицам месте, а на карте, используемой для расчетов в магазинах, заблокируйте возможность совершения покупок через интернет.
- 6.** Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название продавца.
- 7.** Потребуйте возврата денег и получите чек на списание и возврат, если с вас ошибочно списали деньги (например, кассир при ручном наборе суммы на терминале ввел неверное значение).
- 8.** Если вам поступило 2 сообщения о списании одной и той же суммы, стоит сразу же позвонить в банк и проверить, действительно ли произошло двойное снятие средств со счета.
- 9.** Сохраняйте чеки (слипы) после оплаты покупок картой до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета (это обычно происходит через 1-3 дня с момента, как пришло СМС-сообщение о списании денег).
- 10.** Сохраните чек с отказом от транзакции, если кассир сообщил вам, что операция по вашей карте не может быть совершена.
- 11.** Если вы хотите оплатить покупку через мобильное приложение в телефоне, то лучше делать это не через браузер, а с помощью официального приложения, выпущенного банком. У такого приложения обязательно указан разработчик — сам банк. Не устанавливайте приложения других разработчиков — они могут быть выпущены злоумышленниками.

Мошенничества при оплате покупок через интернет

С современным развитием технологий практически любую покупку можно совершить, не вставая с дивана. Это особенно актуально, если в семье есть лежачий больной. При этом не важно, что конкретно понадобилось — лекарства, пеленки или авиабилет для консультации со специалистом за пределами Томской области. Если у гражданина есть банковская карта, которой можно рассчитываться в интернете, то оплатить покупку можно в любое удобное для него время.

Напомните консультируемым о том, что нельзя забывать об осторожности, ведь оплата банковской картой через интернет связана с серьезным риском потери средств.

Обманывать их могут по-разному. Рассмотрите один из самых распространенных способов обмана — фиктивный сайт интернет-магазина или интернет-аптеки, в котором товары (чаще всего это дорогостоящие лекарства, техника или авиабилеты, например на лечение или консультацию к специалисту в другом регионе/стране) стоят намного дешевле, чем в других магазинах. При оплате покупатель вводит данные карты, оплачивает (как он думает) товар или услугу, ждет покупку — ее все нет. В случае с авиабилетами иногда мошенники присылают точную копию брони билета, однако ее нельзя проверить на сайте авиакомпании. Если покупатель через какое-то время попробует зайти на сайт, с которого проводился платеж, то обычно сайт уже не существует.

Еще один способ использования чужой банковской карты — заражение компьютеров, смартфонов, планшетов вирусными программами. Эти программы нацелены на хищение информации карты пользователя при ее введении (номер, срок действия и т. д.). Программа сохраняет и пересылает эту информацию мошенникам. А далее можно прощаться с деньгами. Обратите внимание консультируемых на признаки, которые помогут определить, что перед ними сайт мошенников:

- 1.** Стоимость товара/услуги заметно ниже, чем в аналогичных интернет-магазинах.
- 2.** Сайт, через который осуществляется продажа, малоизвестен. Имеет небрежный дизайн, не соответствующий уровню товара/услуги.

- 3.** Адрес страницы оплаты начинается не с «https://», а с «http://».
- 4.** Покупателю предлагают оплатить товар переводом по номеру карты.
- 5.** В СМС-сообщении от банка с кодом для подтверждения операции написано «подтвердите перевод» вместо «подтвердите оплату».

Как защитить карту при оплате через интернет

Расскажите про основные правила безопасного использования банковской карты при оплате покупок через интернет.

- 1.** Для оплаты покупок через интернет заведите специальную виртуальную карту и переводите на нее столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги. Это защитит данные о вашей основной карте, на которую открыт сбор средств, от несанкционированного использования.
- 2.** Совершайте покупки на сайтах, соответствующих стандартам безопасного проведения операций. Обращайте особое внимание на доменные имена сайтов, которые вы посещаете. Адрес платежной страницы сайта должен начинаться с «https» («s» означает «secure», т. е. безопасный).
- 3.** Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т. к. могут использоваться похожие адреса.
- 4.** Совершая покупку в интернет-магазине, помните, что вы проводите именно ОПЛАТУ картой (не путайте с банковским переводом средств со своего счета на счет продавца, например через интернет-банк). Если вам предлагают совершить ПЕРЕВОД при помощи карты на другую карту и указывают номер карты получателя, воздержитесь от покупки.
- 5.** Не вводите и не сообщайте ваш ПИН-код при работе в интернете.
- 6.** Не используйте общественные сети Wi-Fi для проведения платежей по карте. Покупки в интернет-магазинах, любые виды онлайн-платежей, да даже просто вход в банковское приложение через общественный Wi-Fi — это большой риск, что мошенники перехватят ваш код безопасности.

7. Используйте онлайн-защиту. Обязательно установите антивирусную программу не только на компьютер, но также на смартфон и планшет.

ВАЖНО



Когда вы вводите данные своей карты на сайте, то предоставляете неизвестному человеку все сведения о счете. Эту информацию преступники могут использовать, чтобы снять деньги с банковской карты.

▶ Если с вашей банковской карты незаконно сняли деньги

Расскажите, что взаимоотношения банков и держателей карт регулирует Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Он гласит, что банк должен сначала вернуть деньги клиенту, а потом уже самостоятельно разбираться с мошенниками. При этом средства вернут только если:

- ▶ клиент не нарушал правила безопасного использования;
- ▶ потерпевший сообщил о несанкционированной операции в течение суток после получения уведомления о ее совершении.

Если в результате расследования банк решит, что держатель карты сам виновен в утечке данных, и откажет в возврате средств, у клиента остается возможность вернуть деньги через суд. Но в этом случае шансы на победу малы.

Акцентируйте внимание на требованиях закона: рассматривать заявление о возврате списанных незаконно денежных средств банк должен в срок, установленный договором. При этом ждать результата клиент должен не дольше 30 дней со дня обращения, если незаконная операция была проведена на территории России, и не больше 60 дней, если деньги украли за рубежом.

После истечения этих сроков банк обязан сообщить клиенту о своем решении. Обратите внимание консультируемых, что если финансовая

организация формально дала согласие на возврат денег, но действовать не спешит, можно воспользоваться статьей 314 Гражданского кодекса России. Она гласит, что обязательство, период исполнения которого не определен, должно быть выполнено в разумный срок. Если же этого не произошло, то в течение 7 дней с момента требования о его исполнении.

Как вернуть украденные с карты деньги?

Чтобы вернуть украденные с карты деньги, предложите следующий алгоритм действий.

- 1.** Как можно скорее свяжитесь со своим банком, сообщите о незаконной транзакции и заблокируйте карту. Чем быстрее вы это сделаете, тем больше шансов на возврат денег (максимальный срок — в течение суток).
- 2.** Напишите в банке претензию с требованием возврата незаконно списанных средств. В претензии необходимо подробно указать все обстоятельства хищения денежных средств.
- 3.** Соберите и представьте доказательства того, что вы не могли совершить спорную операцию.
- 4.** Напишите заявление в полицию по факту хищения или мошенничества с использованием банковской карты.
- 5.** Банк обязан уведомить вас о результатах расследования в течение 30 дней, если незаконная операция была проведена в России, и в течение 60 дней, если за рубежом.



2. Мобильные и интернет-мошенники

В Томской области зафиксирован небывалый всплеск телефонных и интернет-афер. Десятки томичей ежедневно становятся жертвами сетевых аферистов, которые изобретают все новые и новые способы отъема денег у населения. По статистике, наиболее частой причиной преступлений в интернете становится банальная невнимательность пользователей, либо недостаток знаний о правилах безопасности. Это особенно актуально для людей в тяжелой ситуации, когда все внимание и усилия направлены на сбор средств и лечение себя или своих близких.

Стремясь привлечь внимание к своей проблеме и собрать необходимые средства на лечение, люди стараются максимально подробно изложить ее суть. Выкладывают фотографии, диагноз, выписки, номер банковской карты и расчетного счета, контактные данные организатора сбора средств. Очень часто преступники пользуются доверчивостью граждан, особенно в стрессовых ситуациях, и выманивают информацию, которая позволит им украсть деньги, в том числе те, которые собирались на лечение.

Рассмотрите наиболее распространенные механизмы сетевого мошенничества в Томской области. Обратите внимание, что способов, которые используют аферисты, значительно больше. Но ознакомление с этими примерами, а также соблюдение правил безопасности поможет консультируемым гражданам распознать расставленную ловушку и не угодить в нее. Напомните: предупрежден — значит, вооружен.

► «Подтвердите свой номер телефона»

Ситуация

Гражданин хочет скачать какой-нибудь файл из интернета (например, на форуме неизвестный сообщил, что разработали новую методику лечения болезни) или в какой-то новейшей клинике, о которой мало кто знает, но где гарантируют излечение, при заполнении анкеты на сайте просят написать номер мобильного телефона и код, который пришлют

на указанный номер. Причины могут называться самые разнообразные:

- подтвердить, что он реальный человек;
- подтвердить свое согласие с условиями лечения;
- подтвердить, что ему уже исполнилось 18 лет (подумайте, как это можно подтвердить с помощью СМС и мобильного телефона?) и др.

Если гражданин соглашается с этими условиями и указывает присланный код, то в результате может оказаться, что его подписали на платную рассылку или подписку стоимостью до нескольких сот рублей. В худшем случае он может предоставить мошенникам код доступа к своему банковскому счету, что грозит потерей всех денег, хранящихся на карте.

Ваши рекомендации

- ▶ Не доверять непроверенной информации. Проверять информацию, прежде чем скачивать файл с неизвестного сайта.
- ▶ Если в интернете просят указать номер мобильного телефона, это уже повод насторожиться. Если все же решились предоставить ваш номер, прочитайте внимательно, что написано в СМС. Если оно пришло с короткого номера, проверьте номер в интернете. Это позволит узнать стоимость такого сообщения или понять, что это обыкновенные мошенники.

▶ «Ваш аккаунт заблокирован»

Ситуация

Гражданину приходит сообщение о том, что:

- его аккаунт заблокирован или будет заблокирован в ближайшее время;
- зарегистрирована заявка на восстановление доступа к странице, к которой привязан данный почтовый адрес, и т. п.

Отправителем может быть указана служба поддержки почтового сервера (yandex, Rambler, mail, gmail и др.), социальной сети или даже служба поддержки операционной системы (например, Windows). Для того чтобы разблокировать аккаунт или отменить запрос на восстановление пароля, предлагают пройти по ссылке или отправить СМС на предложенный короткий номер.

Если к указанному аккаунту привязана вся информация, относящаяся к сбору денег, или просто представлена вся информация о больном, то в состоянии стресса люди могут пройти по ссылке — чего и добивались мошенники.

Ваши рекомендации

- ▶ Ни в коем случае не переходите по ссылке! Удаляйте письмо не раздумывая. Злоумышленники создали сайт-фальшивку, копирующий реальную страницу социальной сети или почтового сервера. После того как вы введете пароль от своего аккаунта, контроль над вашей учетной записью перейдет в руки мошенников. Они могут подставить свои данные в платежные реквизиты для сбора средств и даже получить доступ к вашему счету.
- ▶ Чтобы этого не допустить, самостоятельно (не переходя по ссылке из письма!) наберите адрес сайта в браузере. Введите логин и пароль, для большей уверенности можете их сменить. В случае возникновения проблем с доступом обратитесь в службу поддержки по контактам, указанным на оригинальном сайте.

«Ваша карта заблокирована»

Ситуация

Гражданину приходит сообщение, что его карта заблокирована или, например, что принята заявка на списание денег. За дополнительной информацией предлагают обратиться по указанному телефону или пройти по ссылке.

Ваши рекомендации

- ▶ Ни в коем случае не перезванивайте и не переходите по предлагаемой ссылке. Зайдите на официальный сайт вашего банка, в ваш личный мобильный банк или позвоните по официальным номерам телефона банка, указанным на карте. На всякий случай банк может вам предложить перевыпустить карту — это будет дополнительной гарантией того, что мошенники не получат доступа к вашим деньгам.

► **Сообщения от «друзей» в социальных сетях**

Ситуация

От хороших знакомых, которые у гражданина в друзьях в социальной сети или в адресной книге, ему приходит сообщение с предложением пройти по ссылке. Это необходимо сделать для того, чтобы посмотреть какие-нибудь интересные данные по болезни: «Смотри, что нашел по тому вопросу...» или просто «От тебя очень много спама приходит. Проверь свой комп по ссылке ...»

Иногда «друзья» обращаются с конкретными просьбами одолжить денег или просят помочь обновить профиль: «Я нечаянно изменила логин, мне нужно обновить профиль. Можно на твой номер отправлю код, чтобы обновить профиль?» Указанный код может дать мошенникам доступ к вашей учетной записи или подписать вас на платную подписку.

Ваши рекомендации

- Не спешите переходить по ссылке, одалживать деньги или слать в ответ код. Велика вероятность, что телефон взломан и аферисты рассылают сообщения без ведома настоящего владельца номера.
- Всегда проверяйте, от кого поступают просьбы. Лично перезванивайте, задавайте вопросы, ответы на которые никто, кроме вашего знакомого, знать не может. Например: «До какого класса мы учились вместе?», особенно если с этим человеком вы вообще в школе не учились — чтобы отвечающему было труднее угадать ответ.

► **«Пришли результаты ваших анализов»**

Ситуация

Иногда к преступникам попадают данные о пациентах с их контактной информацией и диагнозом. Мошенники звонят пациенту (чаще всего пожилым людям) от имени врача и сообщают ему о неудовлетворительных результатах анализов (к примеру, что анализ крови показал наличие рака в запущенной стадии). Затем поясняют, что мест для госпитализации очень мало, операция предстоит дорогая, поэтому нужно внести предоплату — доктор сам заедет домой к пациенту и заберет деньги. Иногда «доктор» вместо операции уговаривает пожилого человека при-

обрести альтернативу — лекарство (обычный БАД) за огромную сумму денег.

Ваши рекомендации

► Часто жертвы мошенников поддаются панике, вместо того чтобы трезво оценить ситуацию. Они забывают даже, что, к примеру, могли вовсе не сдавать анализы на указанное заболевание. И откуда бы тогда взялся страшному диагнозу? А даже если и сдавали, то при плохом анализе врачи всегда советуют пересдать его, а уж потом делают выводы — и конечно, не по телефону.

Ни в коем случае не впадайте в панику. Помните, что звонок никак не связан с вашим походом к врачу — это в 99 % случаев совпадение, вы лишь очередная жертва в списке. Начинайте задавать конкретные вопросы: из какой поликлиники звонок, от какого врача звонят и так далее. Мошенники пугаются таких подготовленных пациентов, и обычно происходит случайный сбой сети. Обязательно обратитесь в то медучреждение, на которое, может быть, ссылаются обманщики или в котором вы последний раз были у врача. Сообщите туда о подозрительных звонках, спросите, являются ли звонившие представителями этого медучреждения. Конечно, вы получите ответ, что звонок был не из поликлиники, не от врача: врачи, как мы уже говорили, не имеют права сообщать подобные диагнозы по телефону.

«Положи на счет 200 руб., потом объясню. Лена»

Ситуация

Гражданину приходит сообщение с просьбой: «Мама, срочно положи на номер XXX хотя бы 800 рублей. Потом все объясню».

Ваши рекомендации

► Пополняйте только те номера телефонов, которые вам хорошо известны и внесены в вашу адресную книгу. Попробуйте перезвонить тому, от чьего имени пришло такое сообщение, — скорее всего, он ничего не знает о такой просьбе и будет очень удивлен.

► «Перезвони мне»

Ситуация

Гражданину приходит сообщение с просьбой перезвонить на незнакомый номер или он видит пропущенный звонок с незнакомого номера. Чаще всего звонок на указанный номер будет платный и с него удержат приличную сумму денег.

Ваши рекомендации

► Прежде чем перезванивать на незнакомый номер, проверьте его в интернете, где накоплено достаточно много подобной информации.

► «Верните, пожалуйста, мои деньги»

Ситуация

Гражданину приходит сообщение, что зачислен платеж с незнакомого стандартного (+7(9XX)XXX-XX-XX) или короткого номера. Через некоторое время ему перезванивают или отправляют еще одно сообщение с просьбой вернуть якобы ошибочно переведенные деньги.

Ваши рекомендации

► Прежде всего проверьте, изменился ли баланс. Если он и правда увеличился, предложите собеседнику самостоятельно обратиться к своему оператору сотовой связи — они помогут вернуть ошибочный платеж (это возможно в течение 2 недель).

► Если баланс не изменился, игнорируйте сообщение, а номер, с которого оно пришло, передайте в службу безопасности своего сотового оператора (его достаточно оперативно заблокируют).

► Выманивание паролей

Ситуация

Гражданин открыл сбор денег на очередную дорогостоящую процедуру или, например, что-то продает на популярном сайте бесплатных объявлений. Находится благодетитель или покупатель, готовый сразу же

перечислить деньги, только для этого нужно всего лишь сообщить ему номер банковской карты, срок ее действия, CVV-код или пароль подтверждения платежа, который пришел в СМС. Иначе его банк ну никак не хочет осуществлять перевод. Как только вы сообщите конфиденциальную информацию, мошенники моментально ею воспользуются и опустошат ваш банковский счет.

Ваши рекомендации

- ▶ Никогда не разглашайте свои персональные данные! Только мошенники запрашивают коды доступа. Помните, банк требует подтверждения паролем только при списании средств с вашей карты, а не при перечислении на нее!
- ▶ Если вы все же сообщили эту информацию мошенникам, немедленно обратитесь в банк и заблокируйте карту. Чем раньше вы это сделаете, тем больше у вас шансов сохранить свои деньги.

«Ваша заявка на кредит одобрена»

Ситуация

Гражданину срочно нужны деньги (например, на очередной курс лекарств), он подал заявки на кредит в несколько банков и ждет решения. Через некоторое время ему по телефону от имени некоего банка сообщают, что заявка одобрена и осталось только перевести деньги за страховку, за рассмотрение заявки или еще какую-то услугу.

Получив оплату, «банк» просит клиента приехать якобы за кредитом. Ни о чем не подозревающий потребитель мчится за деньгами. Но не тут-то было. Ему сообщают: «ЦБ заблокировал ваш счет, для его разблокировки нужно заплатить определенную сумму». К сожалению, люди верят и в худшем случае лишаются всех денег на счете.

Ваши рекомендации

- ▶ Проверьте, обращались ли вы за кредитом в этот банк. Убедитесь, что у банка есть лицензия и звонивший — действительно его сотрудник. Оплачивайте услуги только после подписания договора.

Правила безопасности: как не стать жертвой мошенников

Для того чтобы не попасть в ловушку мобильных и интернет-мошенников, рассмотрите основные правила безопасности.

- 1.** Не воспринимайте интернет как нечто виртуальное и оторванное от настоящей жизни. Грань между цифровым миром и вашей повседневностью чрезвычайно тонка. Вы же не будете сообщать первому встреченному на улице человеку ваши секреты или, скажем, код от сейфа? Вот и в интернете делать этого не следует ни в коем случае.
- 2.** Старайтесь не открывать сайты платежных систем по ссылкам (например, в письмах). Обязательно проверяйте, какой адрес (<https://...>) указан в браузере. Помните, что в интернете много мошеннических сайтов, копирующих до мелочей легальные ресурсы. Сравните два адреса: primer.ru (настоящий сайт) – prumer.ru (сайт-фальшивка).
- 3.** Никогда и никому не сообщайте ваши пароли. Вводить пароли можно и нужно только на самих сайтах платежных систем, страницах социальных сетей и т. д. Не ленитесь придумывать сложные комбинации для доступа к различным сервисам и храните их в надежных местах. Самый частый способ взлома личных данных — элементарный подбор пароля типа «12345», «qwerty» или «password». Возьмите за правило использовать разные пароли для входа на разные интернет-ресурсы. Вы же не пользуетесь в жизни одним ключом и для квартиры, и для машины, и для дачи.
- 4.** Выходя в интернет с общественного компьютера или подключая свой смартфон к публичным сетям (например, в поликлинике, парке или кафе), избегайте онлайн-покупок и по возможности не заходите на сайты под своим логином и паролем. А если это все-таки необходимо, обязательно по окончании нажимайте кнопку «Выход», которая есть на каждом сайте, требующем регистрации.
- 5.** Не оставляйте ваш телефон без присмотра в общественных местах. Его могут украсть вместе со всей информацией, содержащейся в телефоне, которая подчас стоит в десятки и сотни раз дороже, чем сам аппарат.
- 6.** Установите на телефон пароль для разблокировки и доступа к данным.

7. Ценную информацию никогда не храните только в телефоне, дублируйте ее в блокноте, на компьютере.
8. Игнорируйте просьбы одолжить денег, если не уверены на 100 %, что к вам обращается знакомый человек.
9. Не открывайте ссылки, не скачивайте прикрепленные файлы, пришедшие от неизвестных вам отправителей.
10. Никогда и никому не сообщайте присылаемые вам пароли и коды подтверждения. Зная номер вашей банковской карты и телефон, злоумышленники могут попытаться украсть деньги.

Куда обращаться за помощью

Если консультируемый столкнулся с мобильными или интернет-мошенничеством, посоветуйте ему обратиться в правоохранительные органы. Не стоит думать, что раз он не знает мошенника в лицо, то дело безнадежно. Призывайте его не отказываться от подачи заявления и по причине небольшой суммы похищенного. Вполне возможно, что его жалоба окажется далеко не первой и сведения, сообщенные именно им, помогут вывести злоумышленников на чистую воду.

Борьбой с преступлениями в сфере высоких технологий занимается Управление К, входящее в структуру МВД РФ. Также стоит обратиться в службу поддержки платежной системы, социальной сети, мобильного оператора или почтовой службы. Для блокировки мошеннического сайта можно обратиться в Роскомнадзор (rkn.gov.ru).



3. Финансовые пирамиды

Иногда сбор денег на лечение и процедуры идет не так быстро, как хотелось бы. В таких ситуациях некоторые томичи решают рискнуть уже собранными средствами и попытаться с их помощью заработать на финансовом рынке необходимую сумму, поддавшись на обещания «большой прибыли с минимальными вложениями». В большинстве случаев риск не оправдывает себя, и люди теряют даже те деньги, которые им первоначально удалось собрать. В итоге потеряно время, потраченное на новый сбор средств, и, возможно, подорвано доверие людей, помогавших вам. Ведь в итоге первоначально собранные деньги пошли не на лечение, а в финансовую пирамиду.

Чтобы не попасть в ловушки мошенников, необходимо знать, как распознать финансовые пирамиды.

Характерные признаки финансовых пирамид

Одним из самых распространённых видов мошенничества на финансовом рынке является создание финансовых пирамид. Расскажите о характерных признаках финансовых пирамид. Отдельно можно отметить, что в российском законодательстве отсутствует определение понятия «финансовая пирамида», но Банк России выделяет следующие внешние признаки, свидетельствующие о том, что организация или группа физических лиц является финансовой пирамидой.

1. Выплата прибыли участникам из денежных средств, внесенных другими вкладчиками.

Это само по себе достаточное основание, чтобы не нести туда деньги и отговорить консультируемых от такого рискованного мероприятия.

2. Отсутствие лицензии ФКЦБ России или ЦБ на осуществление деятельности по привлечению денежных средств.

Если лицензий нет, порекомендуйте трижды подумать, стоит ли связываться с этой фирмой.

3. Обещание гарантированной высокой доходности, в несколько раз превышающей рыночный уровень.

Напомните, что 100 %-ю гарантию не дает никто, даже небесная канцелярия. Гарантирование доходности запрещено на рынке ценных бумаг.

4. Массированная реклама в СМИ и интернете с обещанием высокой доходности.

Такая реклама рассчитана на быстрое привлечение большого числа клиентов и содержит только ту информацию, оглашение которой выгодно самим основателям пирамид.

5. Отсутствие точного определения деятельности организации.

У пирамиды нет других клиентов, кроме самих вкладчиков. Клиенту никогда не покажут ее покупателей, поставщиков, посредников.

6. Наличие вступительного взноса.

На оформление, обучение, за акции и т. п. Как правило, этот взнос и является основным доходом организаторов пирамиды.

7. Консультации ТОЛЬКО при личной встрече.

При личной встрече проще применить различные психологические приемы и уловки, чтобы втереться в доверие к клиенту и убедить его вложить деньги.

8. Призывают не раздумывать и вкладывать быстро.

Посоветуйте попросить образец договора и изучить его дома в спокойной обстановке. Если отдельные положения вызовут у гражданина затруднения, предложите проконсультироваться со специалистом, например бесплатно в Региональном центре финансовой грамотности (РЦФГ), который имеет представительства в муниципальных образованиях Томской области. Главное — не принимать поспешных решений!

9. Договор не защищает права вкладчика.

Порекомендуйте консультируемым обратить внимание, что за документ остается у них взамен отданных денег. Можно ли назвать его финансовым документом, на основании которого очевидно, что фирма должна вернуть их деньги?

Предложите всегда внимательно читать все документы и ничего не подписывать, не разобравшись. Потом может выясниться, что деньги — благотворительное пожертвование или вступительный взнос, благодаря которому вкладчик стал членом сомнительного клуба.

Еще раз акцентируйте внимание на том, что если не нравится договор или отдельные его положения, ни в коем случае нельзя подписывать его.

10. Анонимность организаторов и непрозрачность работы.

Посоветуйте узнать о компании как можно больше. Можно изучить отзывы о ней, но взвешенно, т. к. их могут оставлять заинтересованные лица (сотрудники компании или конкуренты).

Предложите изучить все документы компании, узнать, чем конкретно занимается фирма и куда будут вложены ваши деньги, а также уточнить, как это можно подтвердить. Проверить эти сведения лучше самостоятельно. Порекомендуйте сравнить условия с другими фирмами, предлагающими аналогичные услуги. Если есть более выгодные условия, предложите поинтересоваться у сотрудников компании, за счет чего прибыль там в разы выше, чем у аналогичных структур.

Если компания под любым предлогом отказывается в возможности получить информацию, а тем более ознакомиться с документами, обратите внимание консультируемых, что получить вложенные деньги будет еще труднее.

ВАЖНО



Если у организации, которой хотите доверить свои деньги, есть все или несколько из перечисленных выше признаков, велика вероятность, что это финансовая пирамида.

Основные виды финансовых пирамид

Рассмотрите пять основных видов финансовых пирамид, действующих в настоящее время на территории РФ, которые выделил Банк России.

1. Проекты, не скрывающие, что они являются финансовыми пирамидами

Как правило, они организованы на принципах сетевого маркетинга, когда доход участника (инвестора/вкладчика) формируется за счет вложений новых привлекаемых им участников. На сайтах таких финансовых пирамид довольно логично и убедительно раскрывается механизм таких проектов. Основным аргументом организаторов подобных пирамид является развитие российского и мирового интернет-пространства, что позволит еще долгие годы привлекать новых участников и тем самым «зарабатывать» деньги. Классическим примером такого рода финансовых пирамид является проект «МММ».

2. Финансовые пирамиды, позиционирующие себя как альтернативу потребительскому и ипотечному кредиту

Такие структуры рассчитаны на заемщиков, которым отказали другие финансовые учреждения. Клиентам предлагаются различные программы, в том числе на приобретение автомобилей, квартир, земельных участков и т. п. Обычно проценты по таким займам существенно ниже банковских ставок по кредиту. При этом привлечение денежных средств от населения осуществляется в виде первоначальных взносов по оплате займов, составляющих от 5 до 20 % общей суммы.

3. Проекты, работающие под видом МФО, КПК и ломбардов

Чаще всего такие организации привлекают денежные средства от населения в виде займов или путем продажи им различных векселей с целью дальнейшей выдачи займов своим клиентам под более высокий процент. Такие проекты могут существовать в виде виртуальных бирж, обеспечивающих взаимодействие лиц, желающих взять и дать займы.

4. Финансовые пирамиды, предлагающие услуги рефинансирования и/или софинансирования кредитов физлиц

Схема деятельности такой финансовой пирамиды заключается в том, что клиент передает компании денежные средства, составляющие около 30 % суммы взятого им ранее в финансовой организации кредита или займа, а компания обязуется уплатить банку или микрофинансовой организации всю сумму обязательств клиента. Это особо опасный вид финансовой пирамиды, так как при ее крушении наносится ущерб не только населению, но и финансовым организациям, выдавшим кредиты и займы.

5. Псевдопрофессиональные участники финансового рынка

Разновидностью финансовых пирамид является деятельность псевдопрофессиональных участников финансового рынка, активно рекламирующих свои услуги по организации торговли на рынке «Форекс».

Эти типологии раскрывают сущность и содержание конкретных финансовых махинаций и должны помочь как рядовому гражданину, так и профессиональному инвестору ориентироваться на финансовом рынке.

Что делать, если вы стали жертвой финансовой пирамиды?

Если консультируемый стал жертвой финансовой пирамиды предложите ему следующий алгоритм действий.

1. Не паникуйте.
2. Соберите документы, подтверждающие передачу денег.
3. Незамедлительно обращайтесь в правоохранительные органы по месту жительства (полиция, прокуратура) и др. организации. Кроме того, в настоящее время сложилась достаточно успешная судебная практика борьбы с организаторами финансовых пирамид.
4. Максимально распространите информацию о мошенничестве. Не надейтесь на то, что если вы будете молчать, то организация привлечет средства других граждан, за счет которых расплатится с вами. Опыт по-

казывает, что это совсем не так. Пирамиды не спешат расплачиваться со своими кредиторами, но при этом очень искусно начинают прятать свои активы.

ВАЖНО



С 2016 г. предусмотрена как административная ответственность за привлечение денежных средств в финансовые пирамиды, а также за их рекламу (ст. 14.62 КоАП), так и уголовная ответственность за организацию финансовых пирамид (ст. 172.2 УК РФ).

Куда обращаться





Расскажите, куда можно обращаться за помощью пострадавшим от действий финансовых мошенников.

- ▶ Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров при Банке России.
- ▶ Региональный центр финансовой грамотности Томской области (РЦФГ), либо его представительства в соответствующих муниципалитетах.
- ▶ Правоохранительные органы по месту жительства:
 - полиция — 70.мвд.рф;
 - прокуратура — prokuratura.tomsk.gov.ru;
 - Общественные организации, например:
 - «За права заемщиков» — zapravazaemshikov.ru;
 - Союз защиты прав потребителей финансовых услуг (ФинПотребСоюз) — finpotrebsouz.ru;
 - Конфедерация обществ потребителей (КонфОП) — konfor.ru.

Акцентируйте внимание на том, что государство не отвечает за индивидуальные финансовые решения граждан и принятие финансовых рисков при инвестировании. Вы всегда самостоятельно несете ответственность за безопасность ваших денег на финансовом рынке. Подчас

попытка заработать «легкие» деньги может привести к потере всех сбережений и накоплений.

ВАЖНО

-  *Какие бы меры ни предпринимало государство, оно не способно полностью защитить частных инвесторов от риска быть втянутыми в различного рода мошеннические схемы на финансовых рынках, если они сами не заинтересованы в этом.*
-  *Граждане должны обладать хотя бы минимумом финансовых знаний и проявлять должную осмотрительность при выборе объектов для вложения своих сбережений.*
-  *Большинство инвестиций на финансовых рынках связано с риском, в том числе с риском полной потери денежных средств. Помните, что ценой такого риска может стать здоровье, а иногда и жизнь близкого человека.*
-  *Чтобы не стать жертвой финансовой пирамиды, необходимо сохранять элементарную бдительность, не доверять обещаниям высокой гарантированной доходности, проверять всю информацию, предоставленную компанией, советоваться со специалистами (например, обратиться за бесплатной консультацией в РЦФГ Томской области, либо в его представительства в муниципалитетах. Там подскажут, что делать в случае возникновения проблемы, куда обратиться, а также помогут сформулировать и подготовить необходимые документы.*

Предотвратить, а не бороться с последствиями

Расскажите, что контроль и надзор на финансовом рынке осуществляется единым органом — Центральным банком Российской Федерации. Поэтому обо всех подозрительных предложениях по совершению сделок надо сообщать в полицию и Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров при Банке России.

Почтовый адрес для письменных обращений:

Банк России

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Факс +7 495 621-64-65; +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30

Телефоны контактного центра Банка России:

- 8 (800) 250-40-72 (бесплатные звонки из регионов России);
- +7 (495) 771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням)

Интернет-приемная Банка России — cbr.ru/Reception/

Отделение по Томской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации

634041, г. Томск, пр-т Комсомольский, 68

Тел.: +7 (382-2) 52-15-21

В рамках реализации областной целевой программы (финансирование из областного бюджета) на территории Томской области создан и функционирует Региональный центр финансовой грамотности (РЦФГ), который имеет представительства в муниципальных образованиях Томской области. Там вы можете получить бесплатную юридическую консультацию по финансовым вопросам, а также по вопросам взаимодействия с банками, МФО и другими финансовыми организациями.

РЦФГ Томской области

634029, г. Томск, ул. Гоголя, 15, офис 401

Тел.: 8(3822) 71-67-87, vlfm.ru



4. Мошенники-раздолжнители

Качественные медицинские услуги сегодня обходятся довольно дорого. Поэтому многие томиичи, которые сталкиваются с серьезными проблемами со здоровьем, вынуждены срочно искать деньги на лечение и зачастую берут для этого кредиты.

И вот — лечение закончилось, больной выздоровел, можно жить и радоваться, но кредит-то остался и может привести семью к тяжелой финансовой ситуации.

Попав в сети неподъемных долгов, многие томиичи отчаялись самостоятельно решить проблему. Неоднократно просрочив выплату по кредиту, они могут столкнуться с коллекторами (правила взаимодействия с коллекторами рассматриваются в брошюре «Защита прав пациентов и инвалидов»). А вместе с ними зачастую материализуются и антиколлекторы (или их еще называют раздолжнителями) — компании или частные лица, которые предлагают решить проблемы с просроченным долгом преимущественно незаконными способами.

Казалось бы, выход нашелся сам собой. Каких только золотых гор сегодня ни сулят раздолжнители! Они обещают взять на себя переговоры с кредиторами или взыскателями, оказать вам юридическую поддержку или даже выкупить ваш долг у банка. С их помощью можно якобы быстро, недорого, а главное, навсегда избавиться от кредитных обязательств. Но стоит ли пользоваться столь заманчивым предложением?

▶ Кто такие раздолжнители

Раздолжнители — это целая категория специалистов, которые предлагают юридические услуги. И в этом спектре есть, как относительно законные консультанты, так и откровенно мошеннические структуры.

Расскажите, что обращаясь к раздолжнителям, консультируемый в лучшем случае попадет к юристам, которые, цепляясь за формальные основания, «подвешат» решение вопроса с его долгами. И это будет не

бесплатно. В подавляющем большинстве случаев под вывеской раздолжников скрываются структуры, которые продадут так называемый «пакет документов для урегулирования вопроса», который на деле окажется пачкой макулатуры. Из-за этого можно потерять время, деньги и усугубить проблемы. Самая злостная категория мошенников — это те, кто, пользуясь отчаянным положением граждан, вовлекают их в некую разновидность финансовой пирамиды, явным признаком которой является предложение в той или иной форме заплатить некий процент от суммы вашего долга этой компании, которая готова взять на себя дальнейшее погашение ваших финансовых обязательств.

Рассмотрите самые распространенные схемы, к которым прибегают раздолжники.

- ▶ Взять другой кредит вместо первого, например на 10 лет под 5-10 % годовых (заемщик рискует стать двойным должником, поскольку, наобещав золотые горы, раздолжник часто не выплачивает долг банку).
- ▶ Подать в суд и расторгнуть договор с банком, ссылаясь на форс-мажор, вызванный, например, изменением курса рубля, или тяжелое материальное положение заемщика (на практике такие причины не являются основанием для расторжения договоренностей).
- ▶ Переоформить имущество на родственников (незаконно без согласия кредитора).
- ▶ Сменить имя и место жительства (незаконно).
- ▶ Предлагают отозвать персональные данные, аргументируя тем, что кредиторы больше не смогут взыскать долг или передать его коллекторским фирмам (на самом деле в соответствии с п. 2 ст. 9 закона №152-ФЗ «О персональных данных» при действующем кредите, пока заемщик не расплатился, финансовые учреждения имеют право на обработку персональных сведений и без согласия владельца).
- ▶ Купить вексель за 30-40 % от суммы в счет погашения (скорее всего, долг так и останется непогашенным за исключением нескольких первых платежей — для отвода глаз).
- ▶ Заплатить определенную сумму, чтобы коллекторы больше не беспокоили. Все, что от вас требуется, — написать заявление о том, что вы перекладываете на раздолжника обязанность общаться с коллекто-

рами и кредиторами (коллекторы вам действительно больше не звонят и не пишут — они пытаются наладить взаимодействие с этим вашим представителем. А он на их звонки и письма просто не отвечает. Ваш долг продолжает расти за счет пеней и штрафов).

► Инвестировать средства в «фантастически прибыльные» проекты и погасить долг за счет будущего дохода и т. д. (чаще всего раздолжник пропадает раз и навсегда. Чем выше потенциальная доходность финансового инструмента, тем больше риск потерять, а не заработать).

Объясните, что на практике схемы, предлагаемые антиколлекторами, не работают или, что еще хуже, не отвечают требованиям закона. Основная задача подобных фирм — затянуть сроки взыскания, а не избавить должников от обязательств. Спустя несколько недель или месяцев обратившиеся к ним томики могут столкнуться с тем, что время упущено, сумма задолженности выросла, а деньги, заплаченные за «услугу», безвозвратно ушли.

ВАЖНО



Наряду с раздолжниками есть и честные юридические компании, предлагающие реальный способ разобраться с долгами — банкротство. Он требует больших усилий и подходит только тем, у кого сумма долговых обязательств превышает 500 тыс. (подробнее о процедуре банкротства физлица — в учебном пособии «Защита прав пациентов и инвалидов»).

► Как распознать раздолжника

Расскажите, как можно узнать раздолжника: как правило, в своих рекламных и информационных материалах они используют одни и те же лозунги. Посоветуйте консультируемым насторожиться, если они увидели одну из следующих типичных для мошенников фраз:

► «Решим проблемы с долгами путем расторжения кредитного договора по инициативе заемщика». Объясните, что расторжение кредитного договора (договора займа) по инициативе заемщика возможно в исклю-

чительных случаях (ст. 451 ГК РФ), а ухудшение материального положения заемщика не является основанием для расторжения кредитного договора.

► «Погасим ваши долги». Напомните, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Схемой погашения долга за заемщика чаще всего пользуются мошенники, которые предлагают за единовременное вознаграждение (либо в «вексельной» или другой форме) оплачивать долги заемщика перед кредиторами.

► «Полное списание долга со 100 % результатом». Расскажите, что применение механизма списания долга возможно в исключительных случаях, например при банкротстве физического лица. Этот вопрос решается только в судебном порядке при проведении процедуры банкротства гражданина, то есть компания, предлагающая услуги по 100 % списанию долгов, не может гарантировать положительный результат своей работы.

► Показательные ссылки на выигранные дела и партнерские отношения с уполномоченными органами (Банком России, Роспотребнадзором и т. п.), коммерческими банками и другими кредиторами. Как правило, в большинстве случаев опубликованные на сайтах «раздолжителей» судебные акты, являются результатом успешной работы совсем других исполнителей или вовсе не свидетельствуют об успешном разрешении спора. Партнерские отношения с уполномоченными органами и кредиторами не подтверждаются по итогам проверок размещенных на таких сайтах документов, так же, как и длительный опыт работы по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

В каких случаях стоит прислушаться к советам кредитных юристов

Часть антиколлекторов — грамотные юристы, специализирующиеся на защите интересов заемщиков перед финансовыми учреждениями и коллекторами. Они внимательно изучают документы, находят в них ошибки, способные улучшить положение клиента. Стоимость услуг обычно зависит от суммы долга. В рамках платной услуги они могут рекомендовать, например:

- избавиться от навязчивых телефонных звонков (если последние со-

держат угрозы и поступают в ночное время, это повод самостоятельно обратиться в полицию);

- списать штрафы и неустойки (если они соответствуют нарушениям обязательств со стороны банка, статья 333 ГК разрешает обратиться с такой просьбой в суд и без участия антиколлектора!);
- подать заявку о реструктуризации долга;
- ходатайствовать о назначении оценочной экспертизы. Объясните, что большинство этих рекомендаций можно выполнить и самостоятельно, без участия «специалиста» и тем более без выплаты ему гонорара. Или получить бесплатную консультацию в некоммерческих, общественных организациях, например в РЦФГ, который имеет представительства в муниципальных образованиях Томской области. Там подскажут, что делать в случае возникновения проблемы, куда обратиться, а также помогут сформулировать и подготовить необходимые документы.

Чем опасны услуги антиколлекторов

Расскажите о негативных последствиях для заемщиков, воспользовавшихся услугами «раздолжителей».

- ▶ Финансовые расходы по оплате услуг компании «раздолжителя». Они могут реализовываться по-разному: фиксированной суммой, в процентах от суммы задолженности, а также покрытием расходов за консультационные услуги.
- ▶ Трата времени заемщика, в течение которого не происходит погашения просроченной задолженности, что увеличивает объем обязательств за счет пеней и прочих штрафных санкций.
- ▶ Передача персональных данных неправомочным лицам. «Раздолжители» самостоятельно находят клиентов и оказываются осведомленными о том, что у клиента существует задолженность или он является клиентом банка (МФО). Такие данные могут попасть к «раздолжителю» только незаконным способом, что является правонарушением и должно преследоваться по закону.
- ▶ Репутационные риски. Возникают у заемщика в связи с тем, что сведения о неисполнении обязательств по кредитному договору будут вне-

сены в БКИ, а это затруднит доступ гражданина к финансовым услугам в будущем.

Как выбрать юридическую фирму по снижению долговой нагрузки

Расскажите о существующих способах защиты от «раздолжнителей».

1. Прежде чем заключить с ними договор, обязательно изучите всю имеющуюся информацию:

- ▶ статус (организационно-правовую форму);
- ▶ опыт работы по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;
- ▶ деловую репутацию на рынке юридических услуг;
- ▶ количество выигранных дел в пользу потребителей финансовых услуг (с подтверждением результата соответствующими судебными актами);
- ▶ компетентность, профессионализм, наличие высшего юридического образования (либо адвокатский статус) сотрудников;
- ▶ положительные отзывы клиентов, благодарности от муниципальных и иных уполномоченных органов, организаций и др. информацию.

2. Уточните, какие услуги они оказывают, какой результат будет достигнут, какова стоимость услуги, существует ли система отчетности за проделанную работу и т. п.

3. Если уже заключили договор с недобросовестным «раздолжнителем» и не получили обещанного результата, обратитесь с заявлением о расторжении договора оказания услуг на основании оказания некачественных юридических услуг и о возврате денежных средств. Также можно обратиться в правоохранительные органы, прокуратуру и суд.

4. Если уже пострадали от действий «раздолжнителей» и хотите обезопасить других граждан от такого опыта, порекомендуйте сообщить о случае распространения информации, вводящей в заблуждение потребителя, и обратиться в Управление Федеральной антимонопольной службы по Томской области (tomsk.fas.gov.ru).



5. Финансовые мошенничества при сборе средств на лечение

Чтобы избежать обмана и не обратиться за помощью в сборе средств к мошенникам, порекомендуем обратить внимание на следующие вопросы, связанные с грамотной организацией сбора средств на лечение.

1. Кто имеет право распространять информацию о нуждающихся в помощи и собирать для них финансовую и иные виды помощи? Имеют ли право это делать частные лица?

В ст. 4 ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» перечислены те лица, которые имеют право осуществлять благотворительную деятельность: «граждане и юридические лица вправе свободно осуществлять благотворительную деятельность индивидуально или объединившись, с образованием или без образования благотворительной организации».

Из этого следует, что осуществлять благотворительную деятельность для граждан могут как физические, так и юридические лица. Но при этом необходимо учесть следующее:

▶ Если ваш знакомый решил собирать для вас пожертвования, то он должен действовать только от своего имени (например, Петров Евгений Леонидович собирает пожертвования для семьи Носко и т. д., денежные средства перечислять на р/с Петрову Евгению Леонидовичу).

▶ Если сбор средств ведет группа граждан и информирование осуществляется именно о группе, то такая группа должна быть зарегистрирована в установленном законом порядке как некоммерческая и иметь ОГРН, ИНН/КПП, устав, должна быть внесена в ЕГРЮЛ, вести бухгалтер и отчетность в соответствии с законами РФ.

2. Как убедиться в том, что благотворительная организация легальна и ведет разрешенную законом деятельность?

Любая благотворительная организация, а также группа лиц является юридическим лицом и подлежит государственной регистрации. Благо-

творительные организации создаются в формах общественных организаций (объединений), фондов, учреждений и в иных формах, предусмотренных федеральными законами для благотворительных организаций. Благотворительная организация может создаваться в форме учреждения, если ее учредителем является благотворительная организация.

Прежде чем обращаться в любую организацию за помощью в сборе средств, предложите консультируемому убедиться, действительно ли организация является легальной. Для этого необходимо проверить внесена ли она в ЕГРЮЛ, изучить ее устав и свидетельство о регистрации. В Уставе посоветуйте обратить внимание, для каких именно целей создана организация, и проверить, соответствует ли целям сбор средств, который она производит.

Перед тем как начать сбор средств на какие-либо нужды, предложите ознакомиться с протоколом, в котором было вынесено решение о сборе средств. В нем должны быть указаны лица, которые будут ответственны и правомочны за сбор.

Кроме того, нелегальные организации можно вычислить, если уточнить у представителя организации, где именно она располагается, т. е. есть желание подъехать и лично изучить документы. Обычно этим все заканчивается и мошенники больше не звонят — у них нет ни офиса, ни другого помещения для общения с клиентами.

И главное: настоятельно рекомендуем обращаться за помощью только в легальные благотворительные организации и фонды!



Проект реализуется в рамках Региональной программы
повышения финансовой грамотности Томской области

(3822) 716-797

соцфинансы.рф