



Банк России

Регулирование финансового рынка, защита прав потребителей и финансовая грамотность

Михаил Мамута,

член Совета директоров Банка России,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Апрель 2022





Банк России

1

Регулирование финансового рынка, защита прав потребителей и финансовая грамотность

КЛЮЧЕВЫЕ МЕРЫ БАНКА РОССИИ
ПО ПОДДЕРЖКЕ ГРАЖДАН
И БИЗНЕСА



ГРАЖДАНЕ

- При участии регулятора запущен механизм кредитных каникул: граждане могут приостановить платежи по кредитам и займам на срок до шести месяцев
- Кредиторам рекомендовано проводить реструктуризацию кредитов и займов и приостановить выселение должников из жилья, на которое обращено взыскание
- Заемщикам предоставлена возможность до 31 мая 2022 года обратиться в банки за конвертацией обязательств по валютной ипотеке в рубли по официальному курсу на 18 февраля 2022 года
- Решена проблема ипотечных кредитов с плавающими ставками: заемщики будут платить по ставкам не выше действовавших 27 февраля 2022 года
- Сохранена возможность использования карт международных платежных систем, выпущенных российскими банками, внутри России; карты «Мир» принимаются в России и еще 10 странах
- Увеличен лимит одной операции в Системе быстрых платежей (СБП) с 600 тыс. до 1 млн рублей
- Обеспечены бесплатные межбанковские переводы через СБП на сумму до 100 тыс. рублей в месяц



ЭКОНОМИКА

- Малый и средний бизнес может воспользоваться кредитными каникулами
- При участии Банка России подготовлен механизм реструктуризации кредитов с плавающей ставкой
- Во взаимодействии с Правительством РФ запущены антикризисные программы льготного кредитования по ставке не выше 15% – для малых предприятий и не выше 13,5% – для средних. Кредиты можно получить и для пополнения оборотных средств, и на инвестиционные цели. На эти программы выделены дополнительные 500 млрд рублей
- Сохранена возможность безналичной оплаты картами разных платежных систем
- Затраты бизнеса на прием безналичных платежей при использовании QR-кодов в СБП снижены до 0,4–0,7%
- Комиссии по эквайрингу ограничены 1% при оплате социально значимых товаров и услуг на период до 31 августа 2022 года
- Обработка финансовых сообщений по операциям внутри России осуществляется в Системе передачи финансовых сообщений (СПФС) вместо SWIFT, организована возможность взаимодействия через СПФС с 12 странами
- При участии Банка России разработан механизм расчетов зарубежных покупателей за российский газ в рублях
- Банком России гарантировано увеличение капитала Российской национальной перестраховочной компании в 10 раз. Это позволяет обеспечить страховой защитой крупные энергетические проекты, морской и авиатранспорт, промышленные объекты



Банк России

2

Регулирование финансового рынка, защита прав потребителей и финансовая грамотность

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР



12 федеральных законов в сфере защиты прав потребителей принято в 2021 году:

- Федеральный закон о правилах продаж финансовых продуктов и инструментов и защите прав инвестора (**№ 192-ФЗ от 11.06.2021**)
- Два Федеральных закона о противодействии навязыванию дополнительных услуг. Сквозной «период охлаждения» и запрет на проставление кредитором «галочек» и иных отметок, означающих согласие с дополнительными услугами (**№ 328-ФЗ и № 329-ФЗ от 02.07.2021**)
- Федеральный закон, устанавливающий табличную форму договора банковского вклада (**№ 324-ФЗ от 02.07.2021**)
- Два Федеральных закона по защите прав потребителей услуг МФО. Усиление административной ответственности и введение уголовной для нелегальных кредиторов (**№ 203-ФЗ и № 215-ФЗ 11.06.2021**)
- Федеральный закон о взаимодействии с третьими лицами при взыскании только с их письменного согласия (**№ 254-ФЗ от 01.07.2021**)
- Два федеральных закона по защите прав ипотечных заемщиков. Сообщение заемщику причин отказа в «ипотечных каникулах». Ипотечные каникулы для самозанятых (**№ 149-ФЗ от 26.05.2021, № 327-ФЗ от 02.07.2021**)
- Федеральный закон о наделении ФССП России полномочиями по надзору за процессом взыскания задолженности, осуществляемом кредитными организациями (**№ 205-ФЗ от 11.06.2021**)
- Федеральный закон о неприкосновенности минимального размера дохода, необходимого для существования должника и лиц, находящихся на его иждивении (**№ 234-ФЗ от 29.06.2021**)
- Федеральный закон о защите социальных выплат граждан от списания в счет погашения задолженности по кредитам (займам) (**№ 444-ФЗ от 30.12.2021**)



- > 645 млн ₽ аннулировано/возвращено потребителям банками и МФО
- 240,2 млн ₽ аннулировано/возвращено ипотечным заемщикам по законодательству о конечности ипотечного долга
- > 90 млн ₽ вернули клиентам страховщики по итогам предписаний и надзорных встреч
 - > 5 млн записей о кредитных историях скорректировано в БКИ
 - 5,8 тыс. значений КБМ актуализировано (улучшено)
 - > 1 тыс. предписаний вынесено МФО, страховым компаниям, ПУРЦБ, субъектам рынка коллективных инвестиций
 - 313 постановлений о предупреждении вынесено по административным правонарушениям
 - 1 280 постановлений о штрафах вынесено по административным правонарушениям
- 124,1 млн ₽ сумма штрафов



Банк России

3

Регулирование финансового рынка, защита прав потребителей и финансовая грамотность

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.
КИБЕРГРАМОТНОСТЬ



Усиление межведомственного взаимодействия

Создан межведомственный координационный орган: 24 участника, 4 профильных комитета. Действует постоянный экспертный совет



Документы стратегического планирования субъектов РФ

Региональные программы по финансовой грамотности выполняются во всех 85 субъектах РФ

39%

Рост российского индекса финансовой грамотности

Доля людей с уровнем финансовой грамотности выше среднего выросла с 34 до 39% (+15%)*



Координационные органы и региональные центры по финансовой грамотности

В 81 субъекте РФ созданы координационные органы управления по реализации региональных программ повышения финансовой грамотности населения. В 38 регионах созданы региональные центры финансовой грамотности



*Исследование для Банка России «Измерение уровня финансовой грамотности» (ИНФОМ)



Системное внедрение ФГ в образование



С 1.09.2022 для учащихся 1-9 классов начинают действовать обновленные ФГОС и ПООП

100%

ФГОС высшего образования

21,5%

ФГОС среднего профессионального образования

Рост охватов участников программ и проектов

4,76 млн

просмотров онлайн-уроков финансовой грамотности в 2021

2,4 млн

школьников приняли участие во Всероссийской онлайн-олимпиаде «Юный предприниматель и финансовая грамотность» в 2021 и 2022

5 000

педагогов прошли повышение квалификации по программам формирования финансовой грамотности школьников, разработанным региональными институтами развития образования



630 тыс

участников
Всероссийского онлайн-зачета по ФГ в 2021



9,88 млн

уникальных посетителей
сайта «Финансовая культура»



> 3 млн

просмотров 15 выпусков
видеоблогов для
предпринимателей
«Деньги для дела»



34,4 млн

просмотров карточек,
роликов, комиксов на
страницах Банка России
в соцсетях на наиболее
значимые для общества
темы



6,14 млн

просмотров собрал список
нелегальных финансовых
организаций на сайте Банка
России



20 тыс +

точек размещения
социальной рекламы, в том
числе против мошенничества
(билборды, плакаты) и
видеореклама



Преподавательская

Раздел на портале «Финансовая культура», где размещены методические материалы для педагогов и обучающихся

дошкольники



начальная
школа



студенты



дети-сироты





Ваша карта заблокирована

Ваша карта заблокирована

0:07 / 0:39

КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ ФИШИНГА

Фишинг – вид мошенничества, когда у человека крадут персональные данные или деньги с помощью сайтов-подделок, часто внешне похожих на сайты реальных организаций.

КАК МОЖНО ОКАЗАТЬСЯ НА ФИШИНГОВОМ САЙТЕ?

- По ссылке из интернета или электронной почты, SMS, сообщений в соцсетях или мессенджерах, расплывчатых, обтекаемых, о лотереях, розыгрышах, конкурсах от государства.
- Хакеры часто взламывают чужие аккаунты, и фишинговая ссылка может прийти даже от знакомого.

КАК РАСПОЗНАТЬ ФИШИНГОВЫЙ САЙТ?

- Адрес отличается от настоящего лишь первой буквой.
- В адресной строке нет логотипа и значка запертого замка.
- Дизайн скопирован некачественно, в тексте есть ошибки.
- У сайта мало страниц, или даже одна – для ввода данных карты.

КАК УБЕРЕЧЬСЯ ОТ ФИШИНГА?

- Установите антивирус и регулярно обновляйте его.
- Сравните в закладках адреса нужных сайтов.
- Не переходите по подозрительным ссылкам.
- Используйте отдельную карту для покупок и оплат, кладите на нее новую сумму прямо перед оплатой.

0:07 / 0:39

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С КАРТЫ УКРАЛИ ДЕНЬГИ?

- ЗАБЛОКИРОВАТЬ КАРТУ**
 - по номеру телефона Банка на банковской карте или на официальном сайте
 - через мобильное приложение
 - через личный кабинет на официальном сайте Банка
 - в отделении Банка
- НАПИСАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕОПАСНОСТИ С ОПЕРАЦИЙ**
 - Заявление должно быть составлено в течение суток после совершения операции с помощью средств Банка.
- ОБРАТИТЬСЯ В ПОЛИЦИЮ**
 - Чем больше людей подаст заявление, тем выше вероятность, что преступников поймают.

КАК ОБОЗОПАСИТЬ ДЕНЬГИ НА СЧЕТАХ?

НИКОМУ НЕ СООБЩАЙТЕ:

- платежные карты и персональный код на ее оборотной стороне (CVV/CVC),
- пароли и коды из уведомлений
- ссылки и адреса на сайте Банка.

НЕ ПУБЛИКУЙТЕ: персональные данные в открытом доступе

УСТАНОВИТЕ: антивирус на все устройства

КОДОВОЕ СЛОВО: используйте его только для создания Банка, когда Вам выдают новую банковскую карту.

1 Банк не компенсирует потери, если вы нарушили правила безопасного использования карты.

0:07 / 0:39

ОСТОРОЖНО: ТЕЛЕФОННЫЕ МОШЕННИКИ!

5 ПРИЗНАКОВ ОБМАНА

- НА ВАС ВЫХОДИТ САМИ**
 - Аферисты не ждут, предлагают услуги безвозмездно, пытаются продать что-то, предлагают услуги.
- РАДУЮТ ВНЕЗАПНОЙ ВЫГОДОЙ ИЛИ ПУТАЮТ**
 - Любой неожиданный звонок, SMS или письмо – повод настроиться.
 - Ссылка всегда приводит к неизвестной странице.
- НА ВАС ДАВЯТ**
 - Аферисты хотят, чтобы вы не были внимательны.
- ГОВОРЯТ О ДЕНЬГАХ**
 - Предлагают услуги, обещают, получить информацию или выводят в инвестиционный проект.
- ПРОСЯТ СООБЩИТЬ ДАННЫЕ**
 - Запрашивают персональные данные, паспортные данные, номер банковской карты.

1 ВАЖНО! Сотрудник Банка и полиция НИКОГДА не спрашивают реквизиты карты, пароли и CVV/CVC персональные данные и не просят сообщить пароль с вашей карты.

1 НИКОГДА НИКОМУ НЕ СООБЩАЙТЕ:

- код на SMS
- трехзначный код на оборотной стороне карты (CVV/CVC)
- PIN-код
- пароль/логин и банковскому приложению и онлайн-банку
- каждое слово
- персональные данные

0:07 / 0:39

Не сообщайте никому секретные коды банковских карт!

1391 4466 7781 0012

321

0:07 / 0:39

КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ ОНЛАЙН-МОШЕННИКОВ

Чтобы добраться до ваших банковских счетов, мошенникам нужны ваши персональные данные и реквизиты карт.

Какие схемы используют аферисты?

ОБЩАЮТ ЗОЛОТЫЕ ГОРЫ

- Обещают большие деньги, предлагают работу, предлагают услуги.

ЗАНИМАЮТ НА РАСПРОДАЖИ

- Обещают скидки, предлагают услуги, предлагают услуги.

СПЕЦИЛИРУЮТ НА ГРОМКИХ СОБЫТИЯХ

- Предлагают услуги, предлагают услуги.

МАКСИМИЗУЮТ

- Предлагают услуги, предлагают услуги.

Как обезопасить свои деньги в интернете?

- Установите антивирус и регулярно обновляйте его.
- Анализируйте ссылки, проверяйте доверие к сайтам.
- Используйте надежные сайты, проверяйте доверие к сайтам.
- Не переходите по ссылкам из непроверенных источников.
- Никому не сообщайте свои данные.

0:07 / 0:39

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ГАДЖЕТЫ ОТ ВИРУСОВ

ВИРУСЫ:

- открывают удаленный доступ к вашему устройству
- крадут логины и пароли от онлайн и мобильного банка
- перемещают секретные коды из сообщений

Заполучив эти данные, злоумышленники могут похитить все деньги с ваших счетов.

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО УСТРОЙСТВО ЗАИНАНТИ?

- Зависит, перезагружается или отключается
- Сильно замедляется работа приложений
- Показывает всплывающие окна
- Теряет объекты навигации

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НА УСТРОЙСТВЕ ВИРУС?

- Позвоните в банк и попросите заблокировать доступ к онлайн и мобильному банку и все карты, которые использовались на устройстве.
- Обратитесь в сервисный центр, чтобы выключить гаджет.
- Проверьте карты, смените логины и пароли от онлайн банка и заново установите банковские приложения.

КАК ЗАЩИТИТЬ УСТРОЙСТВО ОТ ВИРУСОВ?

- Используйте антивирус и регулярно его обновляйте
- Не переходите по ссылкам из непроверенных источников, не устанавливайте программы по не проверенным источникам
- Скачайте приложения только из проверенных источников
- Обновите операционную систему устройства
- Используйте общедоступные Wi-Fi сети

0:07 / 0:39



Стратегическое развитие

- Формирование подходов к развитию финансовой грамотности после 2023 года
- Измерения уровня финансовой грамотности (всероссийское исследование в 2022 и 2024)
- Развитие частного государственного партнерства на примере **Ассоциации развития финансовой грамотности**
- Развитие **волонтерского** движения
- Региональные программы 2.0. (обновление **методических рекомендаций** по региональным программам)



Финансовая грамотность в образовании

- Завершение **внедрения финансовой грамотности** во все уровни образования
- Поддержание в актуальном состоянии **учебно-методических материалов**
- Повышение **квалификации педагогов** и обмен лучшими практиками
- Включение финансовой грамотности в Цифровую образовательную среду «Моя школа»
- Создание и развитие программ для **наименее защищенных категорий** (дети-инвалиды, дети-сироты)



Просвещение и информирование населения

- Своевременное широкое информирование о **мерах поддержки** населения и бизнеса
- **Повышение информационных охватов**, в том числе за счет развития цифровых каналов и инструментов донесения информации, партнерства с цифровыми площадками
- Создание и развитие программ для наименее защищенных категорий населения (**малообеспеченные, люди с инвалидностью, пенсионеры**)



Банк России

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru