

Услуги коммерческих банков



- Депозиты
- Кредитование
- Защита прав потребителей финансовых услуг



Совместный Проект Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Депозиты



- **Банковские вклады: их сущность и виды**
- **Способы оформления привлечения средств населения в коммерческие банки**
- **Методы и инструменты привлечения сбережений населения**
- **Страхование вкладов населения в банках**

Цели размещения средств в банке



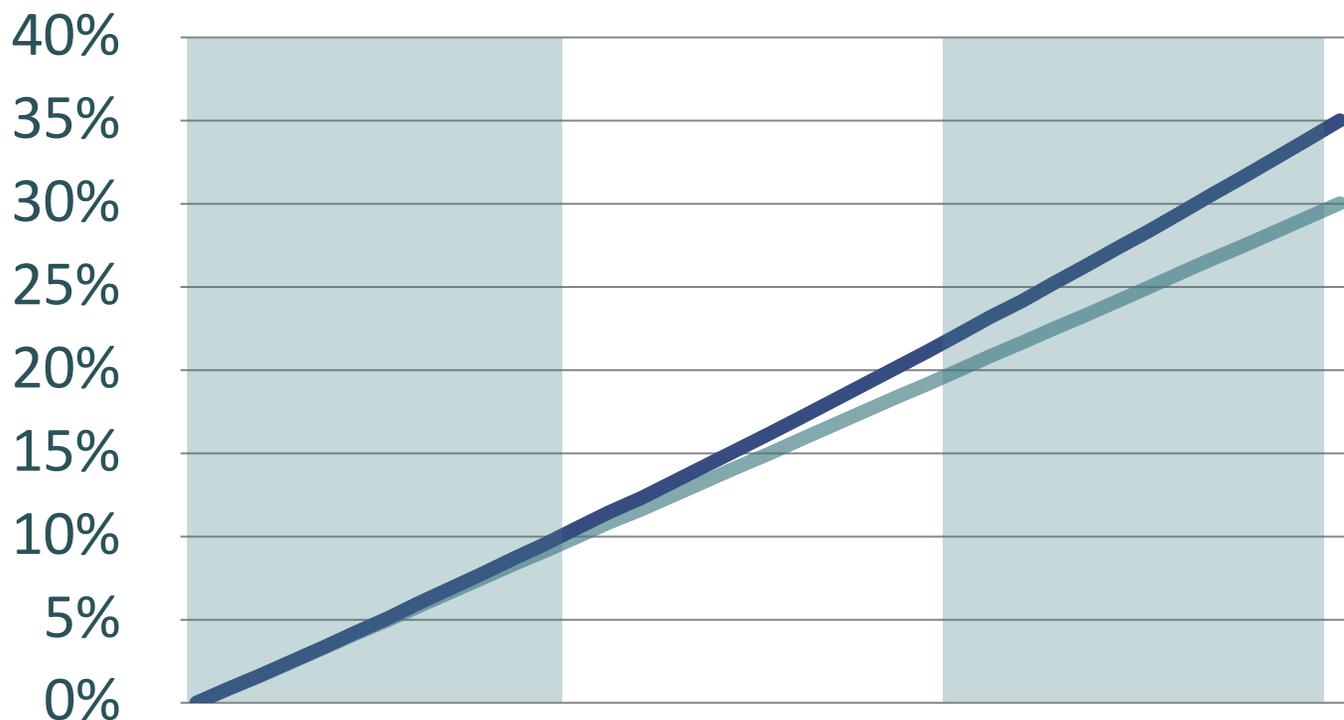
Условия вклада

- Валюта вклада
- Срок размещения средств
- Ставка по вкладу
- Порядок выплаты процентов
- Возможность пополнения вклада
- Возможность частичного снятия средств

Выплата процентов

- Ежемесячно
- Капитализация
- В конце срока

Простой и сложный процент



Капитализация: Проценты = $(1 + \text{ставка}/12)^{\text{мес}} - 100\%$

Без капитализации: Проценты = $\text{ставка}/12 \times \text{мес} - 100\%$

Калькулятор вкладов

<< Здесь можно ввести название вклада... >>

Сумма	<input type="text" value="100 000,00"/>	Валюта	<input type="text" value="Рубли"/>		
Тип ставки	<input type="text" value="Фиксированная"/>	Ставка	<input type="text" value="10,00"/> %		
Периодичность выплат	<input type="text" value="В последний день месяца"/>				
<input type="checkbox"/>	Переносить дату, если выплата приходится на выходной				
<input checked="" type="checkbox"/>	Капитализация				
Дата открытия	<input type="text" value="20.05.2014"/>	Срок	<input type="text" value="365"/> <input type="text" value="дней"/>	Закрытие	<input type="text" value="20.05.2015"/>
Налог	<input type="text" value="Для резидентов РФ"/>				
<input type="checkbox"/>	Рассчитывать досрочное закрытие вклада				
<input type="checkbox"/>	Пополнения вклада				
<input type="checkbox"/>	Частичные снятия				

Рассчитать

Сумма на конец срока: **110 473,08**
Эффективная ставка: **10,47%**
Текущий остаток на 20.05.2014: **100 000,00**

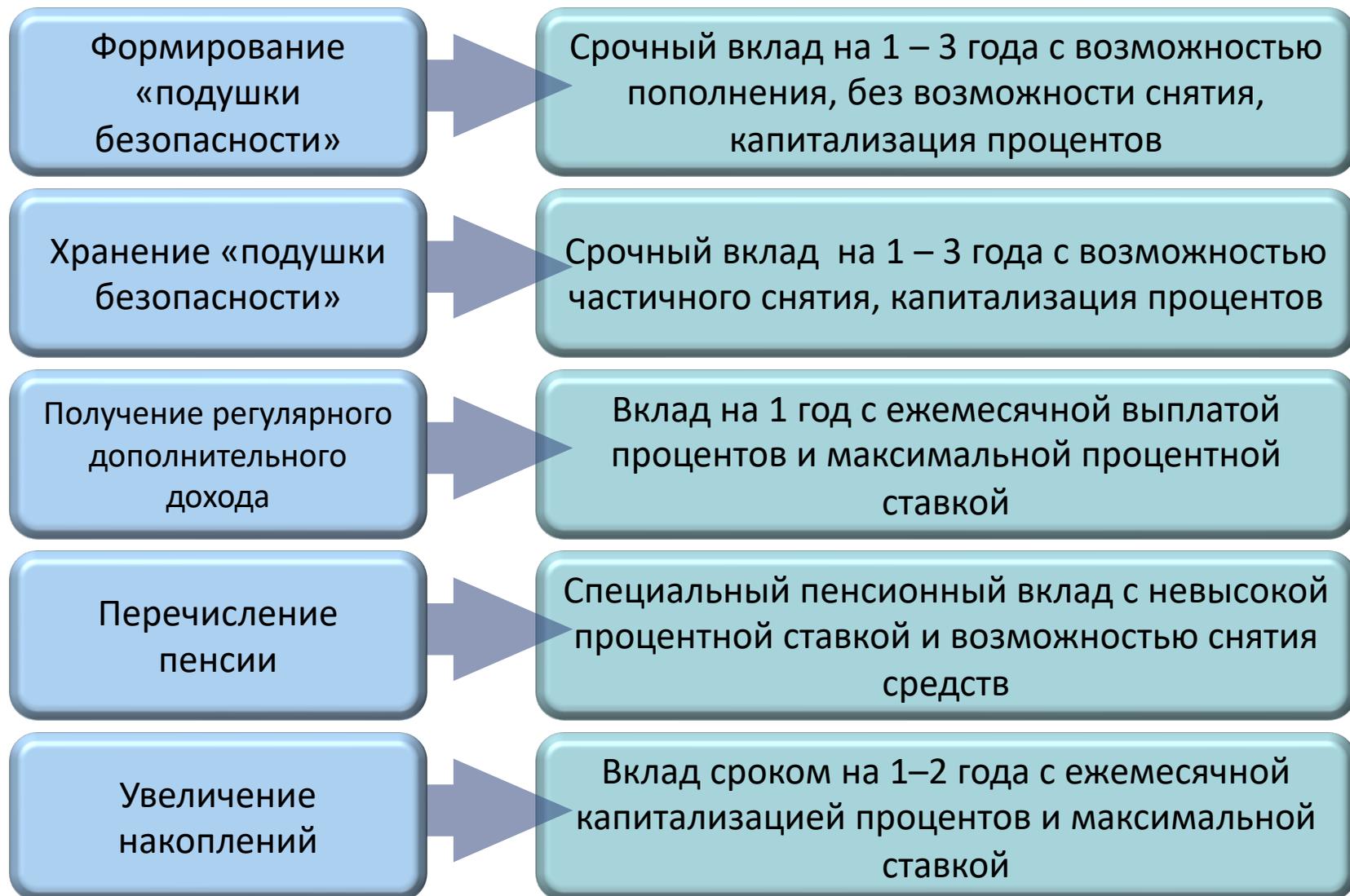
Таблица сложных процентов

Ставка без капитализации	Срок размещения		
	1 год	2 года	3 года
7,00	7,2	7,5	7,8
7,25	7,5	7,8	8,1
7,50	7,8	8,1	8,4
7,75	8,0	8,4	8,7
8,00	8,3	8,6	9,0
8,25	8,6	8,9	9,3
8,50	8,8	9,2	9,6
8,75	9,1	9,5	10,0
9,00	9,4	9,8	10,3
9,25	9,7	10,1	10,6
9,50	9,9	10,4	10,9
9,75	10,2	10,7	11,3
10,00	10,5	11,0	11,6
10,25	10,7	11,3	11,9
10,50	11,0	11,6	12,3
10,75	11,3	11,9	12,6
11,00	11,6	12,2	13,0

Таблица сложных процентов

Ставка без капитализации	Срок размещения		
	1 год	2 года	3 года
12,00	12,7	13,5	14,4
12,50	13,2	14,1	15,1
13,00	13,8	14,8	15,8
13,50	14,4	15,4	16,5
14,00	14,9	16,0	17,3
14,50	15,5	16,7	18,0
15,00	16,1	17,4	18,8
15,50	16,6	18,0	19,6
16,00	17,2	18,7	20,4
16,50	17,8	19,4	21,2
17,00	18,4	20,1	22,0
17,50	19,0	20,8	22,8
18,00	19,6	21,5	23,6
18,50	20,2	22,2	24,5
19,00	20,7	22,9	25,3
19,50	21,3	23,6	26,2
20,00	21,9	24,3	27,1

Какой вклад выбрать?



Маркетинговые приемы



Сумма вклада:

1 000 000 руб.

[Рублей](#) | [Долларов США](#) | [Евро](#)

Срок **% ставка**

367 д. 8.90

732 д. 9.70

1097 д. 9.70

С учетом капитализации процентов

367 д. 9.27

732 д. 10.66

1097 д. **11.21**

Сумма вклада:

100 000 руб.

[Рублей](#) | [Долларов США](#) | [Евро](#)

Срок **% ставка**

367 д. **8.50**

732 д. 9.30

1097 д. 9.30

С учетом капитализации процентов

367 д. 8.84

732 д. 10.18

1097 д. 10.68

Рассчитать доходность сертификата

Ставки по Сберегательному сертификату

Рубли

Номинал*	Срок				
	91-180 дней	181-365 дней	366-730 дней	731-1094 дней	1095 дней
10 000 - 50 000	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
50 000 - 1 000 000	5,50	6,10	6,85	7,75	8,00
1 000 000 - 8 000 000	5,95	6,50	7,25	8,25	8,40
8 000 000 - 100 000 000	6,25	7,25	8,00	8,50	9,10
от 100 000 000	6,30	7,55	8,30	8,85	9,30

* При указании диапазонов: «от» - включает нижнюю границу диапазона, «до» - не включает верхнюю границу диапазона.

Какой вклад наиболее доходный?

- Банк 1:** вклад сроком на год под 9% годовых с возможностью капитализации процентов.
- Банк 2:** годовой вклад под 9,3% с выплатой процентов в конце срока.
- Банк 3:** сберегательный сертификат сроком на 3 года со ставкой 10%.

Выводы

- **Маркетинговая политика банков бывает направлена на завышение привлекательности вклада по сравнению с реальными условиями.**
- **Для сравнения предложений различных банков нужно привести их к «общему знаменателю» – одинаковым срокам и условиям выплаты процентов.**
- **Расчет сложных процентов трудоемок, поэтому следует использовать депозитные калькуляторы или представленную таблицу.**

Страхование вкладов

Сумма выплат – до 1 млн. 400 тыс. рублей (с 2015 г.)

Не страхуются:

- средства на предъявителя
- средства в доверительном управлении и номинальные счета
- обезличенные металлические счета (ОМС)
- электронные деньги и денежные переводы

Агентство по страхованию вкладов: www.asv.org.ru

**Вклады
застрахованы**



**Система
Страхования
Вкладов**

Система страхования вкладов



Система страхования вкладов



Банк разорился
(страховой случай)





Как получить возмещение

- 1. Узнать о наступлении страхового случая.**
Агентство направляет извещения о страховом случае всем вкладчикам.
- 2. Узнать о месте проведения выплат**
(наименование и адрес банка-агента).
- 3. По истечении 14 дней после страхового случая прийти в банк-агент с паспортом и заполнить заявление.**

Кредитование



- **Классификация кредитов**
- **Платежеспособность заемщика и кредитный риск банка**
- **Условия выдачи потребительских кредитов**
- **Другие кредитные продукты**

Виды кредитов

- **потребительские**
- **целевые**
- **текущий кредит (овердрафт)**

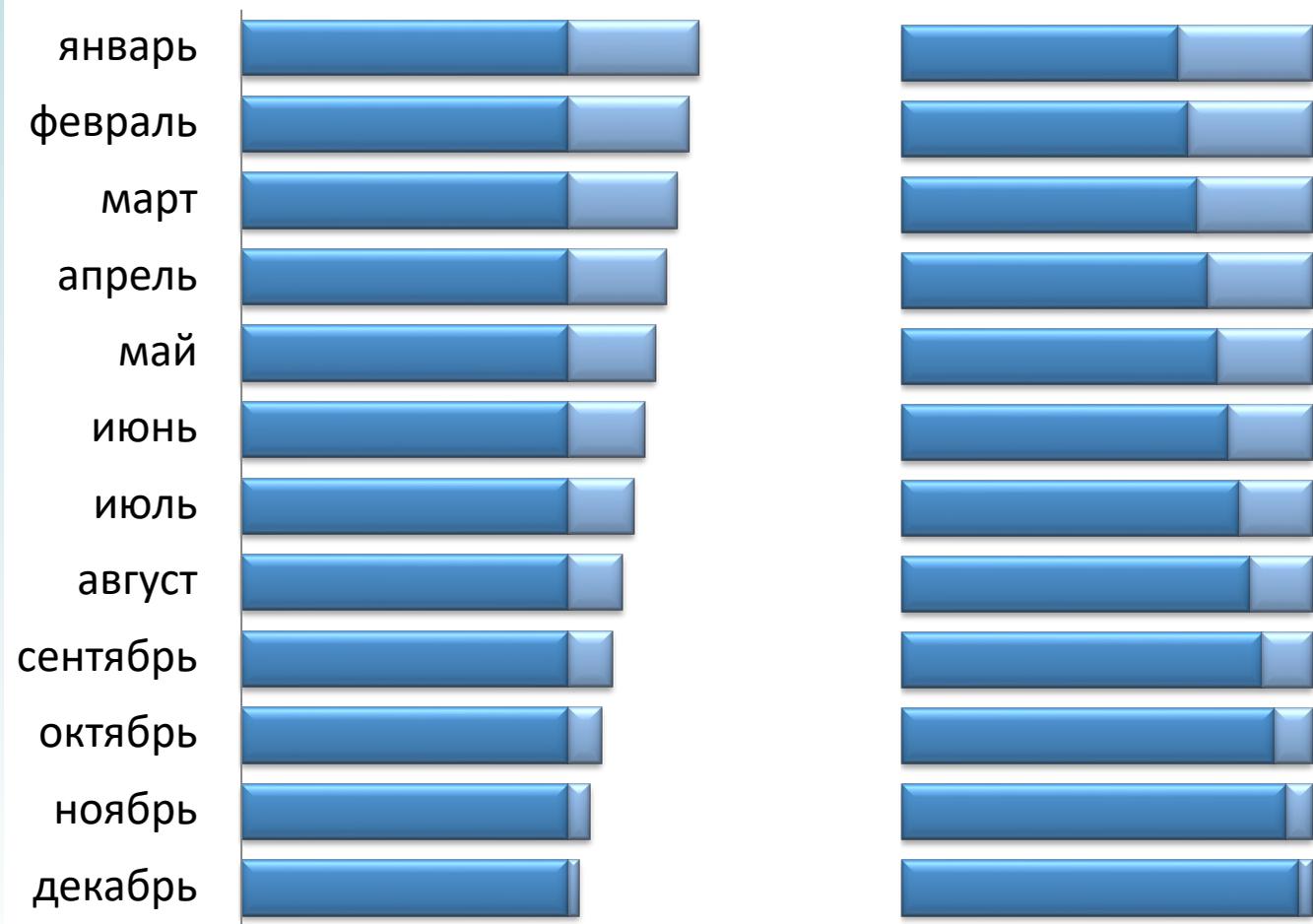
Характеристики кредита

- **процентная ставка**
- **дополнительные платежи**
- **порядок погашения**
- **обеспечение**
- **условия досрочного погашения**
- **штрафные санкции**

Способы погашения кредита

Пропорциональные погашение

Аннуитетное погашение



Что выгоднее?

Ипотека 2 млн. рублей на 10 лет

Аннуитетное

Пропорцио-
нальное

- | | | |
|-------------------------|---------------------|---------------------|
| ▪ Первый платеж | 31 тыс. руб. | 40 тыс. руб. |
| ▪ Проценты (1-й платеж) | 23 тыс. руб. | 23 тыс. руб. |
| ▪ Последний платеж | 31 тыс. руб. | 17 тыс. руб. |

Ставка по кредиту

- будущая стоимость кредита 8%
- рыночная прибыль 5%
- операционные расходы 5%
- риск невозврата кредита ?

Зависимость ставок от платежеспособности

РАССЧИТАЙТЕ СУММУ *

Сумма кредита (рубли): 75 000

Срок кредита (количество месяцев): 12

Паспорт РФ
 Второй документ из списка
 1 документ о платёжеспособности из списка
 2 документа о платёжеспособности из списка

Ежемесячный платеж: **8 901**

со страхованием жизни и здоровья
 со страхованием от потери работы

РАССЧИТАТЬ >>

без
подтверждения
70%

РАССЧИТАЙТЕ СУММУ *

Сумма кредита (рубли): 75 000

Срок кредита (количество месяцев): 12

Паспорт РФ
 Второй документ из списка
 1 документ о платёжеспособности из списка
 2 документа о платёжеспособности из списка

Ежемесячный платеж: **8 077**

со страхованием жизни и здоровья
 со страхованием от потери работы

РАССЧИТАТЬ >>

1 подтверждающий
документ
50%

РАССЧИТАЙТЕ СУММУ *

Сумма кредита (рубли): 100 000

Срок кредита (количество месяцев): 12

Паспорт РФ
 Второй документ из списка
 1 документ о платёжеспособности из списка
 2 документа о платёжеспособности из списка

Ежемесячный платеж: **10 246**

со страхованием жизни и здоровья
 со страхованием от потери работы

РАССЧИТАТЬ >>

2 подтверждающих
документа
40%

Приемлемые условия кредита

- процентная ставка – от 18 до 20% (в случае проведения акций ставка может быть еще ниже)
- отсутствие любых дополнительных комиссий и платежей
- кредит предоставляет банк, в котором у вас открыт счет (имеется банковская карта), или банк собрал полную информацию о заемщике

Как относиться к рекламе?



КРЕДИТ

За 15 минут
Без справок
Ставка от 14%*

СамЛучБанк
Генеральная лицензия ЦБ РФ
№ 1245 от 01.12.2010
Москва, Красная площадь, 1

Банк вас не знает

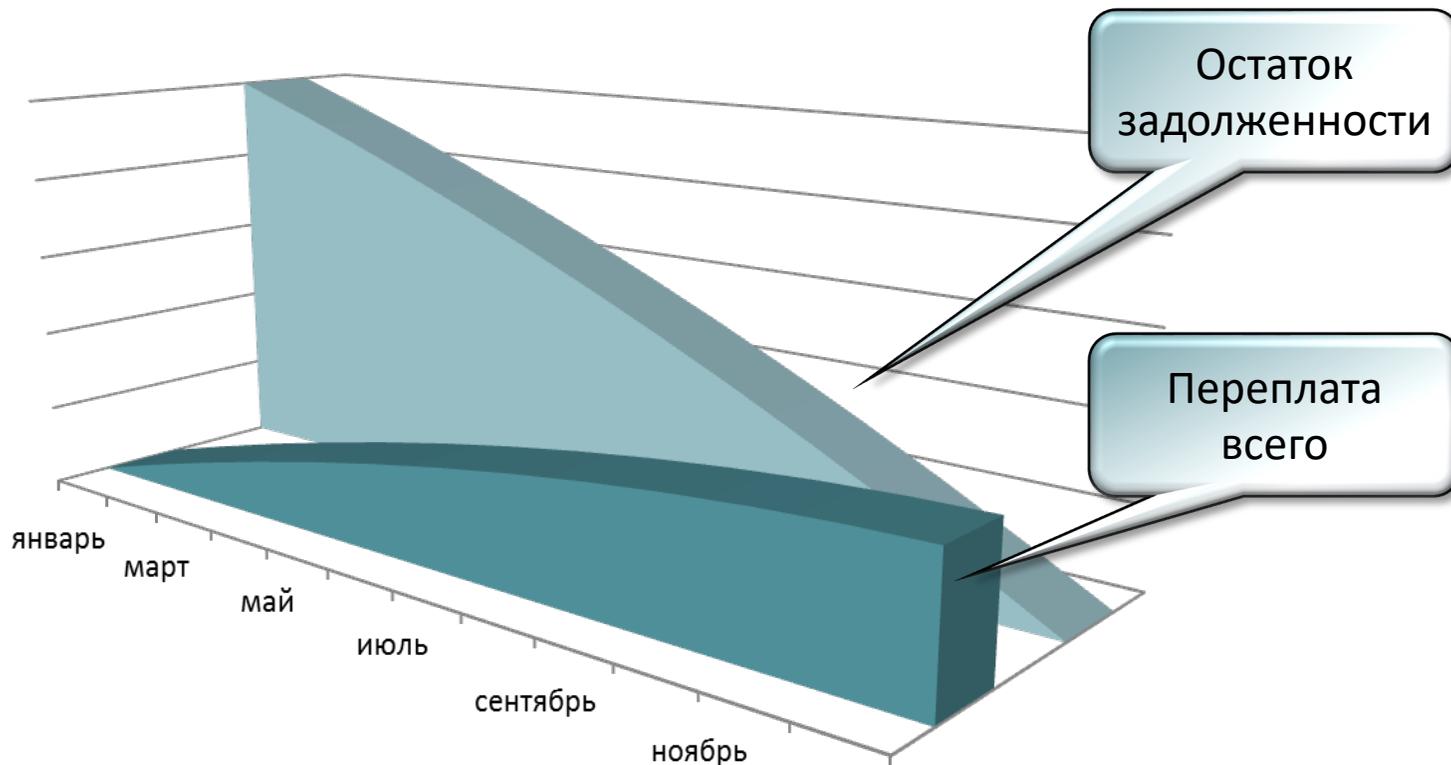
Высокий риск невозврата

Существуют дополнительные условия

Банк вам незнаком

Ставка не учитывает высокий риск и не покрывает расходы банка

Переплата



Реальная ставка кредита больше процента переплаты:

- | | |
|---------------|--------------|
| за год | – в 1,8 раза |
| за полгода | – в 3,4 раза |
| за три месяца | – в 6 раз |

Как банк возместит свои риски?

- **Взимание дополнительных комиссий**
 - за рассмотрение заявки на кредит
 - за выдачу кредита
 - за расчетное обслуживание
 - за погашение кредита
 - за выпуск и обслуживание кредитной карты
- **Использование «программ страхования»**
- **Штрафные санкции**

Полная стоимость кредита

Процентная ставка, платежи по которой будут эквивалентны всем платежам клиента

- процентная ставка
- комиссия за рассмотрение кредитной заявки
- комиссия за открытие ссудного счета
- ежемесячная комиссия за ведение счета
- комиссия за расчетное обслуживание
- комиссия за снятие наличных
- комиссия за выпуск и обслуживание банковских карт
- страхование жизни (имущества)

Закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

- Вступил в силу с 01.07.2014
- Указание в информационных материалах диапазона полной стоимости кредитов
- Общие условия договора не должны содержать обязанность заемщика заключать другие договоры
- При открытии заемщику банковского счета все операции по нему осуществляются бесплатно
- Указание ПСК на первой странице договора в рамке шрифтом максимально используемого размера
- Бесплатное рассмотрение кредитной заявки
- Очередность погашения долга
- Ограничение неустойки (штрафа, пени) 20% годовых
- Ограничение ПСК (превышение не более 1/3 над среднерыночной)
- Ограничение действия коллекторов

Какова полная стоимость кредита?

- **Объявленная ставка** **14%**
- **Комиссия при выдаче** **5%**
- **Ежемесячная комиссия** **1%**
- **Срок** **1 год**

Полная стоимость кредита 56%

Указание ПСК

” Полная стоимость потребительского кредита... размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа), и наносится прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта”



*Статья 6 Федерального закона
«О потребительском кредите (займе)»*

Микрофинансовые организации

ДЕНЬГИ

за 10 мин
без зал

КРЕДИТ

до 100 тыс. рублей
66-66-66

**БЫСТРЫЕ
ДЕНЬГИ**

Поможем вернуть долги

Тел. 666-666

КРЕДИТ
66-66-66

КРЕДИТ
66-66-66

КРЕДИТ
66-66-66

КРЕДИТ
66-66-66

КРЕДИТ
66-66-66

КРЕДИТ
66-66-66

Микрофинансовые организации

- Микрофинансовые организации появились с 2010 года (Закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»)
- МФО могут предоставлять ссуды до 1 млн. рублей
- МФО запрещено привлекать средства физических лиц в суммах менее 1,5 млн. рублей
- В реестр МФО включены 22 организации на территории Калининградской области

Кредитная карта

■ Достоинства

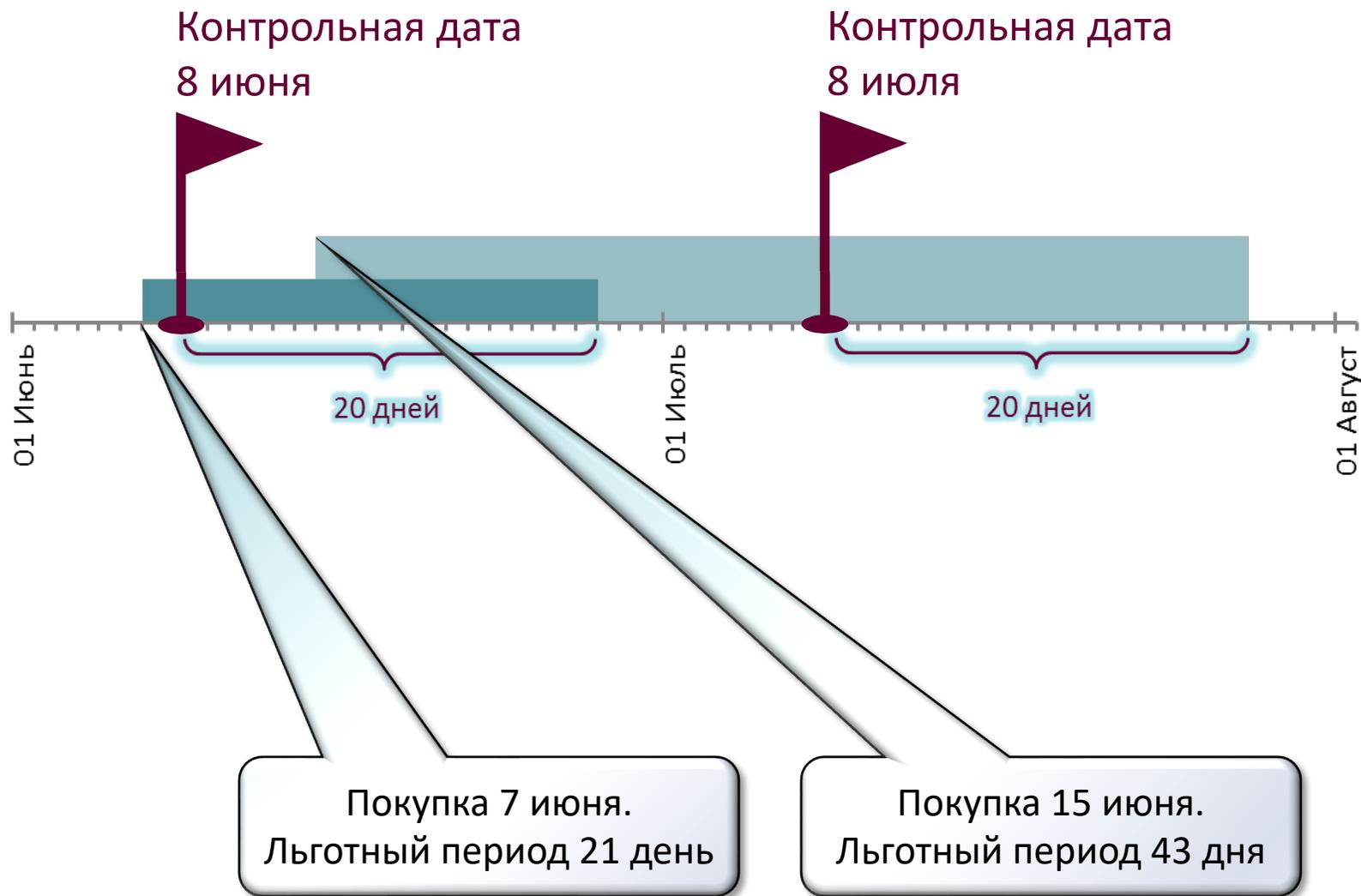
- наличие денежного резерва на случай непредвиденных обстоятельств;
- наличие льготного периода, в течение которого можно погасить долг без процентов;
- при срочной потребности в деньгах нет необходимости подготовки документов для получения кредита.

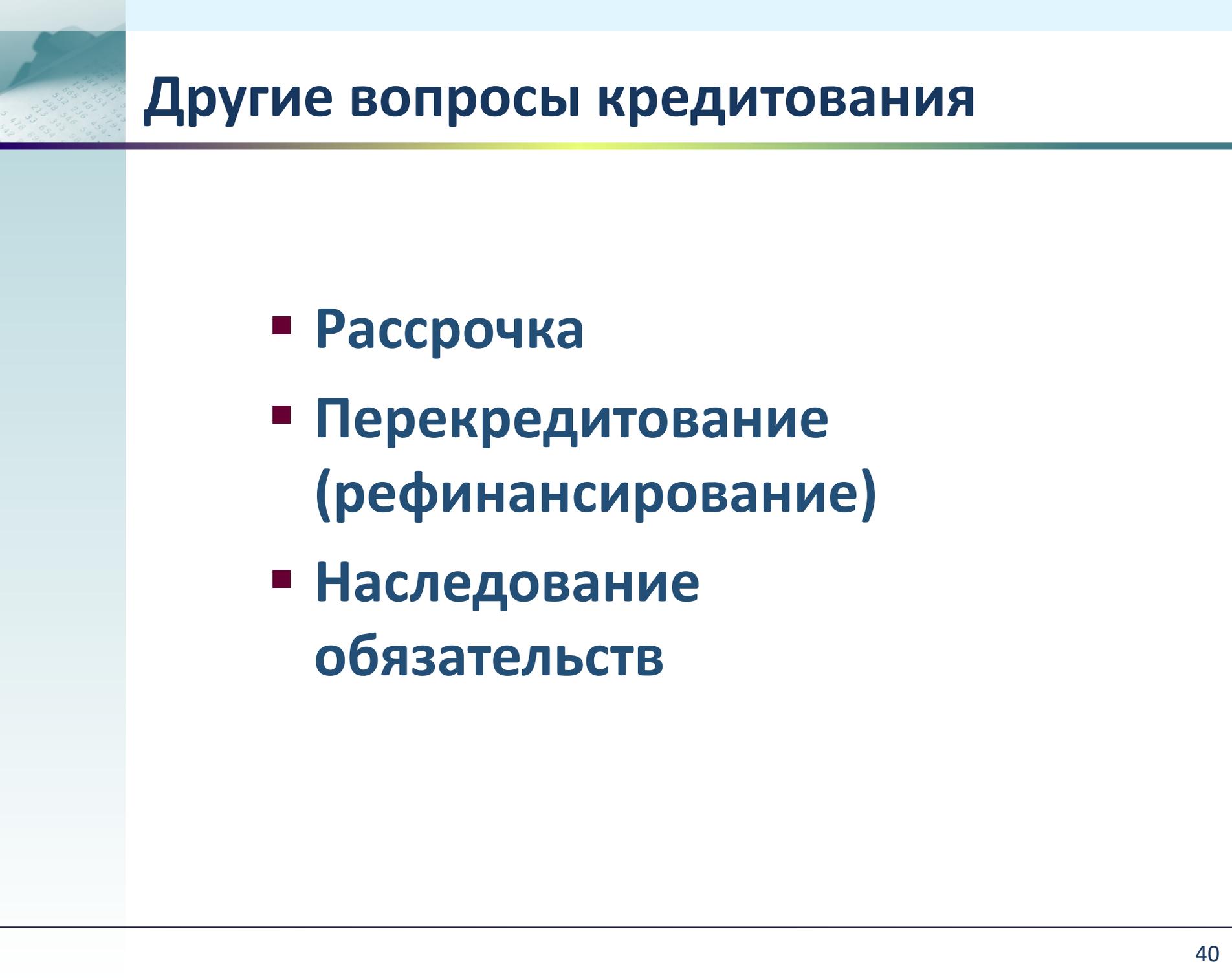
Кредитная карта

■ Недостатки

- ежегодная плата (от 600 рублей)
- льготный период действует только для безналичных расчетов
- «экзотические» платежные системы
- специальные условия для льготного периода
- риск мошенничества

Льготный период





Другие вопросы кредитования

- Рассрочка
- Перекредитование
(рефинансирование)
- Наследование
обязательств

Выводы

- Об оформлении кредитного лимита можно позаботиться заранее, чтобы иметь «запасной кошелек»
- Кредит под 18–20% годовых без скрытых платежей банк может предоставить только заемщику, в котором он уверен.
- Банки, предлагающие экспресс-кредиты, закладывают в ставку риск невозврата (до 50%).
- Клиент должен быть уверен в добросовестности банка.
- Нельзя подписывать кредитный договор, не зная полную стоимость кредита.

Кредит для пенсионеров

[Главная](#) → [Частным лицам](#) → [Кредиты](#) → [Кредит наличными к Новому году](#) → Кредит для пенсионеров



Сумма кредита до
200 000 рублей

Срок кредита
12 месяцев до 5 лет

Переплата
от 16,7% ?

В том числе

паспорт

тсия!

минут

к

Сумма кредита:

Термин: (месяцы)

Ежемесячный
платеж:

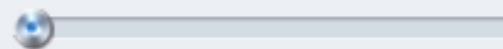
Расчет

Очистка

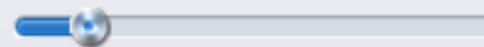
Процентная
ставка %:

Кредитный калькулятор

Сумма



Срок



Ежемесячный платеж

2 683 руб

 **ОФОРМИТЬ**



Сумма от **25 000**
до **500 000 рублей**

Срок кредита
от **3 до 60 месяцев**

Процентная ставка
от **14%** годовых¹

Кредитный калькулятор

Сумма

Срок

- ✓ Ставка от **14% годовых**
- ✓ Решение по кредиту нал
- ✓ На **любые цели**
- ✓ Для оформления нужен
- ✓ **Без справок и поручи**

Условия
кредитования

Ставки
и тарифы

- возраст от 21 до 76 лет;
- гражданство РФ;
- проживание и регистрация на
- стаж работы на последнем месте не менее 3 месяцев;
- наличие стабильного дохода в р

D2		fx =50000*(100%-4,9%-1,8%)		
	A	B	C	D
		Реклама	Комиссия	Комиссия + страхование
1				
2	Сумма к выдаче	50000	47550	46650
3	Платеж	17057	17057	17057
4	Срок	3	3	3
5				
6	Ставка с учетом комиссий	14%	45%	57%

Безналичное перечисление со счета 4,9%

¹Ставка приведена для ТП «Новогодний» 6 годовых. Возможно присоединение к программе страхования. Безналичное перечисление со счета 4,9% мин.250 руб. Мин. Сумма частичного

**Тарифы Страховой компании ООО СК «ВТБ Страхование» и Банка
по Пакету страховых услуг № 5:
«Добровольное страхование жизни и здоровья держателей банковских карт»
(далее – Пакет услуг)**

Статья/ наименование Тарифа	Ставка Тарифа	Периодичность взимания
1. Возмещение/ компенсация страховой премии по договору коллективного добровольного страхования заемщиков Банка (НДС не облагается)	0,0085 % в месяц ¹	Единовременно ²
2. Комиссия за подключение Пакета услуг (в том числе НДС 18%)	0,8815 % в месяц ¹	Единовременно ²

Защита прав потребителей финансовых услуг



- **Права потребителей финансовых услуг**
- **Органы защиты прав потребителей**
- **Оформление претензий**

Нормативные акты

- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный закон «О банках и банковской деятельности»
- Закон РФ «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (вступает в силу с 01.07.2014).
- Нормативные документы Банка России, обязательные для исполнения кредитными организациями

Закон «О защите прав потребителей»

- Местонахождение суда определяется выбором потребителя
- Запрет обуславливать приобретение одних услуг приобретением дополнительных услуг
- Предусматривается возмещение ущерба и неустойки (пени)
- Компенсация морального вреда
- Штраф в размере $\frac{1}{2}$ суммы, присужденной потребителю
- Освобождение потребителя от государственной пошлины

Нарушения прав потребителей

Навязанная услуга

- обязательное страхование заемщика
- открытие дополнительных счетов
- платное SMS-информирование

Не доведение полной информации

- взимание дополнительных комиссий
- отсутствие указания полной стоимости кредита
- неполная информация о платежах

Ущемление прав потребителя

- установление подсудности по месту регистрации банка, а не жительства заемщика
- одностороннее изменение условий договора
- требование досрочного возврата кредита

Органы защиты прав потребителей

- **Управление Роспотребнадзора по Калининградской области:**

Адрес: г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5

Телефон: (4012) 616914

Электронная почта: Kaliningrad@39.rospotrebnadzor.ru

Прием обращений через сайт: <http://39.rospotrebnadzor.ru/virtual/feedback>

- **Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (услуги платные)**

Адрес: г. Калининград, ул. Фрунзе, д.50, кабинет № 203, 2-й этаж.

Телефон: (4012) 53-84-36, 50-31-33

Электронная почта: yuriskonsult39@mail.ru

- **Офис Финансового омбудсмена:**

Подача жалобы через сайт: <http://arb.ru/b2c/abuse/form.php>

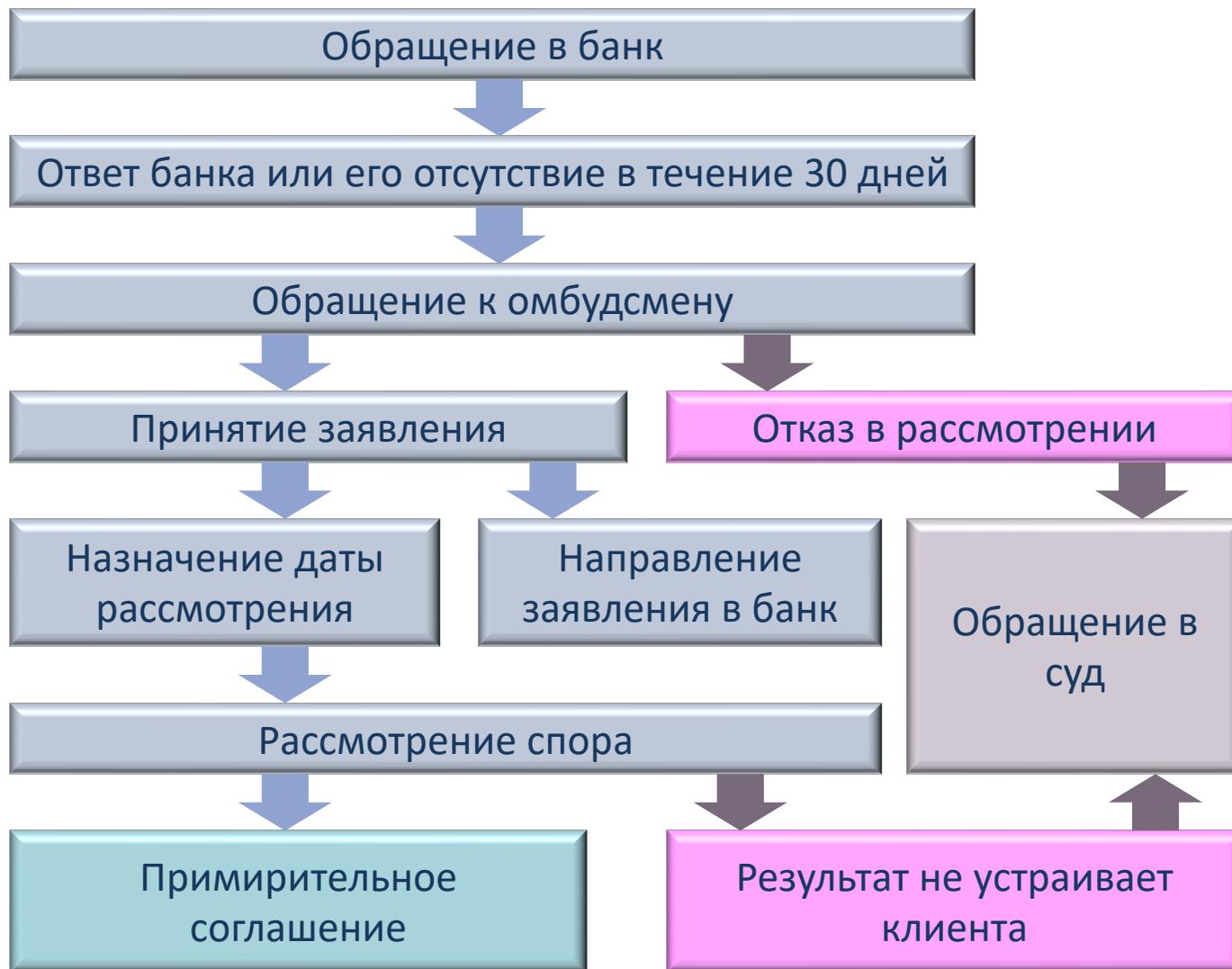
- **«Горячая линия» ГУ Банка России по Калининградской области**

Телефон: (4012) 57-11-10

Финансовый омбудсмен

- **Обращение к омбудсмену бесплатно.**
- **До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка. Банк должен ответить по существу в течение 30 дней**
- **На время рассмотрения обращения клиент обязуется не обращаться в суд.**
- **Омбудсмен рассматривает спорные требования на сумму не более 300 тыс. рублей.**

Порядок рассмотрения споров



Составление претензии

- 1.** Указать, что клиент является потребителем банковской услуги и сослаться на Закон «О защите прав потребителей».
- 2.** Сформулировать, какие права потребителя и каким образом были нарушены.
- 3.** Четко выразить свои требования, указать сумму претензии.
- 4.** Предложить решить спор в досудебном порядке.
- 5.** Указать, что в противном случае вопрос будет рассматриваться в судебном порядке. При этом в требования будет включено возмещение морального ущерба и убытков, а при удовлетворении требований судом с банка будет взыскан штраф.
- 6.** Установить время для ответа.
- 7.** При необходимости приложить копии документов, упомянутые в претензии.

Обсуждение...

