

ЮРИДИЧНА КЛІНІКА «ADIUTORIUM»
ЧЕРНІГІВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Інтерактивний урок за методикою Street Law
на тему:

«Фінансова грамотність та захист прав споживачів фінансових послуг»

(Вступ - 3 хвилини)

Доброго дня! Сьогодні хочеться поговорити з вами на дуже важливу та актуальну тему в житті кожного! Тема нашого уроку – «Фінансова грамотність та захист прав споживачів фінансових послуг».

Почати хочеться з такої цитати:

Гроші – це певне шосте почуття без котрого решта п'ять є неповноцінними.

Сомерсет Моем

Погодьтеся, що гроші є дуже важливим ресурсом в нашому житті і тому навичка ефективно розпоряджатися ними є просто необхідною для кожного.

Розвиток ринкової економіки передбачає активну участь громадян у різних сферах фінансового життя. Багато людей, не зважаючи на те, що фінансова грамотність має важливе значення, досі не знають, що це таке. Тому слід почати з визначення поняття «фінансова грамотність».

Питання: Як ви розумієте поняття «фінансова грамотність»? Що вона в себе включає?

(7 хвилин)

Практичне завдання: давайте для того, щоб краще зрозуміти, що означає дане поняття, зробимо таку вправу – кожен з вас складе сенкан.

Сенкан — це вірш, що складається з п'яти рядків.

Перший рядок має містити слово, яке позначає тему (звичайно, це іменник).

Другий рядок – це опис теми, який складається з двох слів (два прикметники)

Третій рядок називає дію, пов'язану з темою, і складається з трьох слів (звичайно, це дієслова).

Четвертий рядок є фразою, яка складається з чотирьох слів і висловлює ставлення до теми, почуття з приводу обговорюваного.

Останній рядок складається з одного слова — синоніма до першого слова, в ньому висловлюється сутність теми, ніби робиться підсумок.

Наприклад:

ПРАВО

Цікаве, корисне

Допомагає, захищає, регулює

Встановлює права та свободи людини

Справедливість

Наше слово – ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ

Даємо 3 хвилини на складання, потім – презентуємо.

(презентує 5 людей за власним бажанням)

(5 хвилин) **Фінансова грамотність** – це вміння управляти своїми доходами та витратами, грамотно розподіляти гроші, тобто жити за коштами і правильно примножувати свій капітал.

Володіння фінансовою грамотністю допомагає домогтися фінансового благополуччя і зберегти його протягом усього життя. При наявності таких знань людина не існує від зарплати до зарплати, а позики оформляє тільки тоді, коли впевнена, що у майбутньому така дія принесе йому дохід. Фінансово грамотні люди не панікують навіть при настанні криз, так як у них завжди є фінансова подушка безпеки, яка дозволяє впоратися з форс-мажорними ситуаціями.

Незважаючи на величезну важливість фінансової грамотності, в Україні похвалитися нею можуть дуже небагато. Більшість людей не звикли постійно думати про фінансове благополуччя, а також планувати доходи і витрати на тривалий період.

У сучасному суспільстві фінансова грамотність має велике значення, адже вона дає можливість правильно розподіляти одержувані доходи, а також планувати всі витрати.

Наразі фінансовими проблемами суспільства є:

- Проблемні кредити. Не існуючі кредити та афери колекторів.
- Фінансові шахраї.
- Шахрайство при інтернет-покупках.
- Необізнаність щодо мобільних додатків банків.
- Витік особистої інформації при вчиненні фінансових операцій

Питання: З якими фінансовими труднощами зіштовхувалися ви? Про які проблеми найчастіше чули?

І хоча фінансова грамотність дуже широке поняття, сьогодні зупинимося на розгляді основних фінансових проблем, причин їх виникнення та механізмів захисту в таких ситуаціях.

БЛОК № 1: КРЕДИТИ (7 хвилин)

Питання: Чи брали ви або ваші батьки хоч раз кредити? Це були перевірені банківські установи? Чи не було труднощів їх віддати?

Проблемні кредити

У 2017 році новинні портали облетіла звістка, що Україна стала світовим рекордсменом з проблемних кредитів - більше половини кредитів знаходяться під ризиком неповернення,

що загрожує для банків втратою близько 500 мільярдів гривень. Кількість проблемних кредитів постійно зростає.

Проблемний кредит - це кредит, за яким своєчасно не проведені один чи декілька платежів внаслідок значного погіршення фінансового стану позичальника. Іншими словами, особа стає не в змозі сплатити кредит або (ще частіше) відсотки за нього.

Щоб не потрапити в ситуацію з проблемним кредитом слід дотримуватися таких порад:

- Перш за все, не потрібно поспішати підписувати кредитний договір. Візьміть копію договору, зверніться до фахівця або ознайомтеся уважно самі.
 - Кредитний договір завжди укладається в письмовій формі. Перевірте, щоб в договорі були вказані всі необхідні дані (сторони, строк, відсоткова ставка за кредитом тощо).
 - Розмір та особливості нарахування відсоткової ставки мають бути прописані доступно для розуміння.
 - Розмір штрафних санкцій, що застосовуються у випадку прострочення виконання зобов'язань за кредитним договором та умови їх нарахування **обов'язково мають бути вказані у договорі**, тому неодмінно зверніть на це увагу.
 - У кредитному договорі обов'язково має бути зазначений порядок дострокового повернення кредиту.
 - Перевірте кредитний договір на наявність чи відсутність несправедливих умов, тобто умов, які явно свідчать про обмеження прав позичальника та обтяження його додатковими обов'язками.
 - Перевірте встановлені кредитним договором платежі, які споживач має сплатити на користь банку за дії, які банк здійснює на власну користь. Вичерпний перелік додаткових чи супутніх послуг, за які можливе встановлення додаткових платежів на користь банку або інших осіб передбачений статтею 20 Закону України «Про споживче кредитування».
- А якщо сума кредиту велика і ви невпевнені у тому, що зможете самі розібратися з договором та його умовами, не хтуйте послугами спеціалістів – юристів та економістів!

Не існуючі кредити та афери колекторів

На сьогодні існує безліч випадків коли прості українські громадяни постраждали від неправомірних, а точніше, злочинних дій колекторів. Причому потерпілими виявилися не лише отримувачі позики, але й їхні родичі, друзі, сусіди по будинку, співробітники, навіть діти.

Колекторські компанії - фінансові установи, які створені та зареєстровані в порядку, встановленому законом, метою діяльності яких є стягнення так званих «проблемних заборгованостей». Але важливо знати, що діяльність колекторів не регулюється **жодним законодавчим актом**. Колектори досить часто порушують закони, «вибиваючи» борги різними методами.

Однією з афер, якими користуються колектори є випадки коли самі колектори оформлюють кредити на людей. Звісно, для цього необхідна наявність відповідних документів. Люди залишають свої документи в багатьох місцях: наприклад, коли

оформляють кредити, розстрочки або вирішують певні питання в органах місцевого самоврядування. Сьогодні такі бази даних можна купити, що і роблять аферисти. Але тут потрібно розуміти, що позови до суду подібні фінансові установи подавати не будуть. Адже, дійсними є договори, які укладені виключно у письмовій формі. Якщо колектори тиснуть на вас, зверніться до правоохоронних органів із заявою про вимагання.

Останнім часом поширеними стали випадки, коли *українців призначають поручителями за чужими кредитами*. Шахрай законно оформляє на себе кредит і вказує вас поручителем. При цьому ви нічого не підписували і договір поруки не бачили. Потім зловмисник безслідно зникає, а вас починають тероризувати колектори. Часто навіть ваші знайомі можуть дані ваші дані як поручителя за своїм кредитом. А вимагати будуть потім з вас, часто навіть погрожуючи.

Якщо отримали дзвінок від колекторів, не панікуйте. Вимагайте надати вам реквізити договору поручительства (дата, місце, фінорганізація, хто боржник). Потім перевірте інформацію про себе в реєстрі боржників і реєстрі судових рішень – щоб точно знати, чи існує борг і чи розпочата процедура виконання судового рішення.

Підставою для поручительства є договір поручительства. Він повинен бути складений у письмовій формі і підписаний двома сторонами – банком і самим поручителем. Якщо ви нічого не підписували, то повертати кредит не зобов'язані. Будь ласка, повідомте колекторам, що ви не ставили підпис під договором і їх вимоги не обґрунтовані. Ідіть в поліцію і пишть заяву про вимагання. Якщо ж вам показують документ з вашим підробленим підписом, звертайтеся до суду і вимагайте визнати договір поруки недійсним. Щоб довести, що підпис не ваш, заявіть клопотання про призначення почеркознавчої експертизи.

(8 хвилин) **Практичне завдання:** У кожного на столі є 2 картки – червона та зелена, вони зараз знадобляться нам для нашої гри.

Правила прості. Я зачитую вам ситуацію, а ваша задача вияснити чи шахрайські це дії чи ні. Якщо це фінансове шахрайство, то піднімаєте червону картку, якщо дії правомірні – зелені. Після – обговорюємо ситуацію.

Ситуація 1: Олена зв'язалася з кредитною установою і попросила якомога швидше укласти кредитний договір. Працівники установи сказали, що така послуга доступна з доволі помірним відсотком, договір можна укласти в усній формі, надавши лише відповідні документи. Укладати угоду?

Відповідь: ні, червона картка, дії шахрайські, адже відповідно до законодавства кредитні договори укладаються лише в письмовій формі.

Ситуація 2. Андрій укладає кредитний договір з банківською установою. В тексті договору він помітив, на його думку, великий відсоток за кредит. Банк пояснює, що по такому виду

кредиту у них встановлюється такий відсоток, на підтвердження чого показує документи. Андрій завагався. Укладати угоду?

Відповідь: так, зелена карточка. (обговорення чому)

Ситуація 3. Вам телефонує компанія і повідомляє, що ви вказані як поручитель за кредитним договором особи, яку ви не знаєте. З вас вимагають сплатити кошти, погрожуючи подачею на вас до суду та фізичною розправою. Чи шахрайство це? Опишіть детально ваші дії в такій ситуації.

Відповідь: так, червона картка. (обґрунтування)

Ситуація 4. Вам телефонує компанія «Швидко гроші» (реально існуюча установа) і повідомляє, що ви є поручителем кредитного договору на суму 20000 грн, укладеного нашим братом і вимагає терміново сплатити кредит, погрожуючи викласти фотокомпромет на вас в соціальні мережі. Ви запитали брата, він дійсно брав кредит і зараз не має змоги заплатити. Ви натомість договору поруки не підписували і нічого про це не знали. Ваші дії. Який характер дій компанії по відношенню до вас?

Відповідь: червона картка, по відношенню до вас дії шахрайські, тому що ви не підписували договір, отже і відповідати на кредит іншої особи не повинні. Брат повинен сплатити.

Всі молодці, не відкладайте далеко картки, скоро вони нам знову знадобляться, а ми продовжуємо далі.

БЛОК № 2. ФІНАНСОВІ ШАХРАЇ: ОСНОВНІ СХЕМИ, ЯК ЗАХИСТИТИСЯ, ЯК ДІЯТИ (7 хвилин)

Проблема поширення шахрайства у фінансовому секторі існує в усьому світі. І Україна в цьому питанні не є винятком. Найбільша кількість таких випадків фіксується в банківському секторі. Цікаво, що протягом 2019 року шахраї викрали з банківських рахунків громадян 362 млн грн, для порівняння в 2018 році йшлося про значно меншу суму - 245 млн грн.

Питання: Як Ви думаєте, які найпоширеніші схеми шахраїв використовуються ними на сьогодні, з якими зіштовхуватися ви?

Зараз ми спробуємо описати декілька найбільш актуальних схем «фінансових шахраїв»:

- **Розважальне шахрайство** - виманювання грошових коштів або реквізитів картки, замасковане під онлайн-бронювання житла чи авто, онлайнпродаж транспортних документів чи туристичних подорожей, квитків у кінотеатри, на концерти чи спортивні події тощо.

- **Телефонне шахрайство** - зловмисники через маніпуляції виманюють під час телефонного дзвінка реквізити картки, SMS-паролі та ідентифікаційні дані.
- **Голосове меню.** Шахраї використовують поради банків, щоб завоювати довіру громадян. «Нікому не передавайте код, який надійде в повідомленні», - запевняють жертву. Натомість рекомендують включити інтерактивне голосове меню і продиктувати цифри в тоновому режимі після сигналу. Самі тим часом прослуховують секретний код. Код-підтвердження для входу в інтернет-банкінг чи інших операцій з банківською
- **«Безпечний» рахунок.** Дзвінок «від працівника банку» сповіщає, що рахунок клієнта заблокований або злодії намагаються вивести гроші. Все, що варто зробити, - переказати кошти на «безпечний» рахунок. Головна умова - діяти негайно. Це штовхає особу надіслати гроші на рахунок шахрая.
- **Фальшиві інвойси.** Новий вид шахрайства, який стрімко набирає обертів-схеми з інвойсами, тобто документами, які надсилає продавець покупцеві при оплаті товару. Інвойс містить інформацію про ціни та кількість товарів і послуг, які замовляє покупець. Шахраї, довідавшись про те, що жертва чекає певне замовлення, надсилають на пошту фальшиві листи з іншими реквізитами.
- **Скіммінг.** Створюють клон картки, а для отримання пін-коду шахраї або використовують накладку на клавіатуру, або встановлюють мініатюрну камеру. Зрештою вони отримують клон вашої карти та дані, необхідні для доступу до коштів на ній.
Захист: по-перше, варто прикривати рукою клавіатуру банкомату, коли ви вводите PIN-код. По-друге, краще встановити ліміт на день на зняття готівки. У цьому випадку, якщо шахраї заволодіють вашими даними карти, вони зможуть зняти лише встановлену вами мінімальну суму.
- **Кеш-треппінг.** Суть схеми полягає в заклеюванні отвору для видачі готівки з метою подальшого присвоєння коштів. Ця схема, насправді, одна з найпростіших. Оскільки тримається, по суті, на неуважності людини.
Захист: необхідно звертати увагу на повідомлення, отримані від банку після проведення операції, та чек, який видає автомат, якщо є проблеми телефонуйте одразу на офіційну гарячу лінію банку.
- **«Вітаємо, ви виграли мільйон!» Шахрайство в месенджерах.** Ніколи не переходьте за посиланнями в смс-повідомленнях, електронних листах, месенджерах, якщо ви не впевнені в тому, хто їх надіслав. Не забуваймо основне правило – нікому не розголошувати дані банківської карти.

(15 хвилин) **Практичне завдання:** Повертаємо до нашого практичного завдання з картками. Правила не змінилися. Я зачитую вам ситуацію, а ваша задача вияснити чи шахрайські це дії чи ні. Якщо це фінансове шахрайство, то піднімаєте червону картку, якщо дії правомірні – зелені. Після – обговорюємо ситуацію.

Ситуація 1. Івану зателефонував незнайомий номер «0630809818», дівчина представилася працівницею банку і повідомила, що його картку заблоковано. Для того, щоб звідти не пропали всі гроші, йому терміново потрібно надати працівниці пін-код картки і основні данні. Чи шахрайські дії?

Відповідь: так, червона картка.

Ситуація 2. Івану на телефон прийшло смс-повідомлення від Приватбанку, що його картка заблокована і проханням передзвонити на гарячу лінію банку за детальною інформацією. Іван перевірів в інтернеті номер, який був наданий у повідомлення, зазначалося, що це дійсно гаряча лінія банку. Телефонувати? Чи це шахрайство?

Відповідь: це не шахрайські дії, зелена картка. *Чим дана ситуація відрізняється від попередньої? Обговорення.*

Ситуація 3. Аліна перед тим як їхати в інше місто, шукала квартиру, щоб її орендувати на тиждень. Знайшовши підходящий варіант, її попросили внести завдаток (20% від суми оренди) та казати номер картки, ПІБ та пін-код. Чи це шахрайські дії?

Відповідь: так, червона картка.

Ситуація 4. Олег знайшов роботу на work.ua, перейшов на офіційний сайт компанії та прочитав вимоги. Там просили надіслати резюме з анкетними даними – ПІБ, місце народження, освіта, вміння і тд. Чи шахрайські це дії?

Відповідь: ні, зелена картка. Обговорення.

Ситуація 5. Близько 21:00 вам телефонує незнайомий номер, людина представляється сержантом Петренко, патрульним Національної поліції України і повідомляє, що родич вчинив розбій і його затримано, передати слухавку родичу відмовляється. Просить терміново, протягом години надіслати на картку 5 000 грн, якщо ви не хочете, що родича позбавили волі на тривалий строк. Родич слухавки не бере.

Відповідь: так, червона картка, дії однозначно шахрайські. Як необхідно вчинити, щоб перевірити інформацію?

Ситуація 6. На телефон Сергію прийшло СМС-повідомлення «вітаємо, ви виграли айфон 11. Якщо ви хочете забрати виграш, перезвоніть на номером 091039302». Сергій часто бере участь у розіграшах в інстаграм, тому не пам'ятає чи був такий, але не виключає такої можливості, тому що давно мріяв про це айфон. Як діяти? Це шахраї?

Відповідь: так, червона картка (обговорення чому це шахрайство, як перевірити це, як бути впевненим в розіграшах в соц мережах).

(2 хвилини) ГРА: Зараз пропоную вам пограти в таку гру. Мені потрібно для цього 3 людини. Правила наступні. Ми даємо фабули справи і розіграємо ситуацію. Одна особа – шахрай, інша – ні. Третя людина – клієнт, вона завітає і до того, і до іншого. Клієнту та аудиторії потрібно з'ясувати, хто з них хто та з ким з них потрібно укласти угоду.

Добровольці йдуть готуватися, а ми поки розглянемо ще один блок, а після нього будемо грати.

БЛОК 3. ІНТЕРНЕТ-ПОКУПКИ: ЯК НЕ СТАТИ ЖЕРТВОЮ ШАХРАЇВ? (7 хвилин)

Перехід торгівельної бізнес-активності в онлайн режим призвів до різкого збільшення Інтернет-шахрайства та кількості вчинених кіберзлочинів. Практично повна безкарність, анонімність шахраїв, велика кількість довірливих людей - все це підживлює цей своєрідний «бізнес».

Питання: Підніміть руки ті, хто хоч раз купував товари через Інтернет. Розкажіть ваш досвід. За яким критерієм обирали продавця? Чи був у когось негативний досвід? Як діяли в такій ситуації? (2-3 людини розширено відповідають)

Низька ціна товару, значно нижча від конкурентів, необхідна повна або часткова передоплата, відразу повинна насторожити покупця.

Основне правило будь-яких покупок в Інтернеті – передоплату вносьте тільки перевірним продавцям, з іншими оплачуйте товар після отримання. У реальних та добросовісних продавців є такий вид оплати, як накладений платіж. Більшість шахраїв зазвичай не пристають на таку пропозицію. Також коли дають номер карти для передоплати, радимо зайти на сайт кіберполіції, де в розділі «Стоп фразд» ви можете перевірити номери наданого вам рахунку, чи не входить він до списку шахрайських.

Як уникнути Інтернет-шахрайства:

- В жодному разі не перераховуйте гроші у якості завдатку чи передоплати особам, які подали приватні оголошення.
- Перегляньте профіль сайту, з якого збираєтесь замовити річ: як давно він створений; які відгуки клієнтів; чи є послання на профіль клієнта, який вже замовляв товар.
- Зазначені в оголошеннях номери спробуйте перевірити через пошукові системи Інтернету. Не виключено, що хтось вже став жертвою шахрая і попереджає інших про це.
- Замовляючи товари чи послуги через офіційні сайти, обов'язково перевірити, чи вони не є шахрайськими веб-ресурсами, які виманюють реквізити платіжних карток під виглядом надання послуг, що не існують.
- Будьте обережні, якщо продавець мешкає на непідконтрольних Україні територіях. Розшукати та притягнути до відповідальності шахрая, котрий там проживає, неможливо.

Куди скаржитися на шахраїв в Інтернеті?

Якщо Ви стали жертвою Інтернет-шахрайства – не соромтеся, а звертайтеся у правоохоронні органи. В Управлінні по боротьбі з кіберзлочинністю МВС України можна оформити електронну заяву про випадок правопорушення.

Якщо гроші були переведені шахраєві через платіжну онлайн систему, то варто звернутися в службу підтримки цієї платіжної системи. Є ймовірність, що після цього рахунок шахрая заблокують.

У випадку ж з Інтернет-магазинами потрібно написати скаргу на адресу продавця. Якщо претензія буде проігнорована, то потрібно буде подати заяву в правоохоронні органи або звернутися в прокуратуру.

Зауважте, що власники Інтернет-магазину не є недосяжними. Сайт знаходиться на хостингу, а це припускає наявність паспортних даних власника. Якщо на ресурсі вказано юридичну адресу, то ви можете відразу подати в суд і відстояти свої права споживача.

БЛОК 4. МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ БАНКІВ: «ЯК ВБЕРЕГТИСЯ ВІД ВИТОКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ» (3 хвилини)

Питання: Хто з вас користується мобільними додатками банків та інтернетоплатою? – Все більше людей переходить на таку зручну форму оплати і переказу коштів, але і тут потрібно бути обережним.

Банківський мобільний додаток - це спеціальна програма, яка прив'язує електронний кабінет клієнта до його мобільному телефону. Відповідно, щоб скористатися послугою, потрібно бути клієнтом банку. Багато українських банків для зручності клієнтів пропонують скористатися додатками для мобільних телефонів. Ключовим у користуванні такими додатками є вберегтися від витоку персональних даних.

Найперша порада буде - свідомо розуміти кому, за яких умов і в якому обов'язі ви надаєте свої персональні дані. Адже при наданні персональних даних банку, або державним органам, навіть при реєстрації на сайті або у додатку (в тому числі й в додатку «Дія») ви маєте письмово (чи у електронній формі) надати згоду на обробку персональних даних.

Зазвичай це відбувається або шляхом підписання окремого документа, або ж надання згоди в електронній формі шляхом проставлення відповідних відміток на сайті чи у додатку. При наданні персональних даних банку, або державним органам ви маєте письмово надати згоду на обробку персональних даних.

Таким чином, можна дійти висновку, що для захисту своїх персональних даних необхідно: не надавати згоду на обробку персональних даних сумнівним сайтам або додаткам; не надавати свої персональні дані без підписання відповідної згоди; уважно читати згоду на обробку персональних даних. Крім того, потрібно розуміти, кому, в якому обов'язі і для якої мети ви надаєте таку згоду. І не менш важливо - до кого ви зможете звернутися у випадку витоку персональних даних.

(10 хвилини) **ГРА:** А тепер повертаємо до нашої гри. Учасники готові. Давайте розпочинати. Суть ситуації полягає в тому, що клієнту подзвонили уточнити по сплаті його кредиту.

Шахрай намагається якомога більше вивідати даних у клієнта, тому що не володіє ними. Працівник банку навпаки апелює фактами та відомості, задає конкретні запитання. Клієнт на учасники повинні розібратися хто з них хто, беручи до уваги теоретичний матеріал, який був наданий по ходу уроку.

(1 хвилини) На останок, хочемо роздати вам буклети з основними правилами фінансової грамотності та порадами для захисту від шахраїв! Сподіваємося це ще раз закріпить отриману сьогодні інформацію.

(роздаються розроблені буклети «Основи фінансової грамотності»)

(2 хвилини) А для остаточного закріплення отриманого сьогодні матеріалу, пропонуємо переглянути коротеньке відео!

(демонстрація авторського відео «Як захистити себе від шахраїв»)

(10 хвилин) **ВИСНОВОК:** Давайте підведемо підсумок почутого сьогодні і кожен скаже по 1-2 речення того, що йому сьогодні найбільше запам'яталося та було корисним.

Дякуємо всім за увагу! Урок закінчено. До побачення!