

02

II КВАРТАЛ
2024 РОКУ

Наступну газету можна отримати у сервісному центрі Пенсійного фонду України

Фінансова МУДРІСТЬ

Безкоштовна соціальна газета з фінансової грамотності для людей старшого віку від Національного банку України, АБ КБ "ПриватБанк" та БО "БФ "Життєлюб"

Національний
банк України

ПриватБанк

Життєлюб
Благодійний фонд

ТОП-6 рекомендацій упевненого користувача банківських послуг

від української акторки
театру та кіно
Людмили Смородіної



Користуйтеся інтернет- банкінгом

Зараз інтернет-банкінг – це невід'ємна частина мого повсякденного фінансового життя, який економить купу часу. Я вже давно не витрачаю час на візити

до банку – всі операції здійснюються за допомогою всього кількох кліків: грошові перекази, поповнення мобільного, сплата комунальних послуг, перевірка стану рахунку. Клік – і готово!

Продовження на 7-й стор.

На що звертати увагу під час відкриття поточного рахунку

та оформлення картки для отримання пенсії?

1. З'ясуйте вартість обслуговування: плату за обслуговування рахунку та випуск картки.

Здебільшого випуск картки – **безкоштовний**, а от вже випуск / перевипуск картки, наприклад, у випадку її псування або втрати – **платний**. Відкриття та обслуговування рахунку є теж, як правило, безкоштовним, проте банк може автоматично підключати додаткові платні послуги. Ознайомтеся з повним переліком додаткових послуг, які пропонує банк, і вирішіть, чи бажаєте скористатися такими пропозиціями.

2. З'ясуйте тарифи та розмір комісії за операціями.

З'ясуйте комісію за зняття готівки.



Готівка може отримуватися в банку, який видав картку:

- в банкоматі з використанням картки,
- в касі без використання картки (зняття коштів з рахунку), за таку послугу може утримуватись комісія.

Готівка може отримуватися в касі або в банкоматі іншого банку. У цьому випадку банк, в касі або банкоматі якого отримується готівка, може стягувати додаткову комісію за надання послуги. Крім того, банк, який видав картку, також може утримувати комісію за ці послуги, тобто комісію можуть стягувати обидва банки.

З'ясуйте розмір плати за поповнення картки готівковим та безготівковим способами.

Наприклад, за зарахування пенсійних виплат комісії зазвичай немає, а от за зарахування інших надходжень на рахунок комісія може стягуватися.

З'ясуйте розмір комісії за перекази коштів*.

З тарифами банку можна ознайомитись у відділенні банку, на сайті банку, під час звернення до контактної центру банку.

3. З'ясуйте, чи нараховуються відсотки на залишок коштів на рахунку.

В цьому випадку кошти, що зберігатимуться на рахунку, приносять додатковий дохід.

4. Поцікавтеся наявністю кешбеку.

Наприклад, під час розрахунків в аптеках, магазинах тощо. **Кешбек** – це повернення частини коштів, сплачених за покупку. Наприклад, банки можуть пропонувати кешбек за розрахунки картою в аптеках чи за покупку певних товарів та послуг.

5. Оцініть зручність та особистий комфорт під час користування банківськими сервісами.

Крім зручності розташування відділень банку та якості роботи його персоналу, звертайте увагу на наявність та зручність використання мобільного застосунку (інтернет-банкінгу), доступність і якість роботи контактної центру тощо.

6. Порівняйте умови в різних банках та оберіть для себе найкращий варіант.

* Банк має право змінювати тарифи, а клієнт зобов'язаний самостійно ознайомлюватись зі змінами.

Що робити, якщо фінансова установа нав'язує оформити інші послуги?

Звернулися до банку, щоб отримати пенсійну картку, а Вам нав'язують ще й кредитну?

Маєте право відмовитися від кредитки!

Банк може пропонувати додаткові послуги своїм клієнтам, але не може нав'язувати такі послуги й відповідно обмежувати клієнта в певних діях через незгоду придбати ту чи іншу послугу.

Тому оформлювати кредитну картку під час отримання пенсійної картки не обов'язково. Також не обов'язково оформлювати страховку під час обміну валюти, відкриття рахунку, переказу коштів, отримання споживчого кредиту.



Згідно з пунктом 13 Положення Національного банку України "Про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів" надавачеві платіжних послуг забороняється вимагати від користувача придбання інших або додаткових послуг чи будь-яких товарів як обов'язкову умову надання / використання / обслуговування платіжного інструменту. **Тобто банки мають право пропонувати своїм клієнтам послуги, але не можуть вимагати придбати їх.**

Якщо банк відмовляє надавати потрібну послугу без придбання нав'язаної послуги:

- напишіть звернення на керівництво банку;
- якщо ситуація не вирішилася і банк не припиняє дію послуг, від яких Ви письмово відмовилися, зверніться до Національного банку України.

Як попередити порушення Ваших прав фінансовою установою?

1

З'ясуйте всі умови отримання послуги

2

Отримайте вичерпну консультацію про продукт

3

Порівняйте пропозиції кількох фінансових установ

4

Читайте уважно договір, а потім підписуйте.

Інтернет-банкінг ДОСТУПНИЙ КОЖНОМУ



Інтернет-банкінг – це швидкий і зручний спосіб надання користувачам повного контролю над своїми фінансами з будь-якого місця та в будь-який час. Забудьте про черги в банку та обмежені години роботи відділень.

Завдяки сучасним надійним технологіям майже всі справи з банком можна вирішити зі свого комп'ютера або телефона з будь-якого місця світу, скориставшись інтернет-банкінгом.

Що можна зробити за допомогою інтернет-банкінгу:

- контролювати свій рахунок та стежити за картковим рухом коштів;
- переказати кошти з картки на картку;
- поповнити мобільний номер будь-яких українських операторів;
- оплатити комунальні та інші послуги (інтернет, штрафи, податки тощо);

- відкрити депозит;
- отримати кредит;
- перевипустити картку тощо.

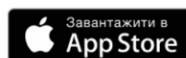
Як почати користуватися інтернет-банкінгом?

Майже кожен банк в Україні розробив застосунок для того, щоб забезпечити зручність та швидкий доступ до рахунків для своїх клієнтів.

Давайте розглянемо варіанти отримання доступу до інтернет-банкінгу.

1. Ви можете встановити застосунок на телефон.

Для цього потрібно зайти в AppStore, GooglePlay або AppGallery та, написавши найменування Вашого банку, завантажити застосунок собі на телефон.



2. Ви можете користуватися веб-версією застосунку на комп'ютері.

Для цього потрібно відкрити на комп'ютері браузер та, написавши в пошуку найменування Вашого банку, натиснути на посилання.



Інтернет-банкінг – це безпечно, якщо дотримуватися простих правил

Інтернет-банкінг захищено багаторівневою системою безпеки. Так, щоб увійти до інтернет-банкінгу з комп'ютера, потрібно ввести пароль від свого облікового запису та **підтвердити вхід одним із таких способів:**

- OTP-пароль (одноразовий пароль, який надсилається на номер телефону, який зареєстрований у банку);
- дзвінок із банку;
- ПІН-код активної картки.

Зверніть увагу!

Підтвердження для входу потрібно зробити протягом кількох хвилин і лише у відповідь на Вашу дію (запит). Якщо Ви не ініціювали жодних запитів для входу до системи або для здійснення операцій з Вашими картками, банк не буде телефонувати щодо підтвердження.

Працівник банку у жодному разі не проситиме Вас назвати номер банківської картки, строк її дії, ПІН-код або три цифри на звороті картки (CVV2-код), пароль до інтернет-банкінгу, а також паролі, що надходять у СМС-повідомленнях або просити Вас переслати його повідомленням.

Якщо Ви зателефонували до банку, працівник цього банку може уточнити кодове слово, однак зверніть увагу, що працівники банку самі не телефонують клієнтам для уточнення цієї інформації.

Оплата комунальних послуг за допомогою інтернет-банкінгу з комп'ютера

Майже кожен банк в Україні дає змогу сплачувати комунальні послуги через офіційний сайт або застосунок банку, але алгоритм оплати може бути різний. Якщо Ви будете потребувати допомоги – звертайтеся на "гарячу лінію" банку за консультацією.

Ось покрокова інструкція для оплати комунальних послуг за допомогою інтернет-банкінгу*

- 1 Відкрийте на комп'ютері браузер.



- 2 Напишіть у пошуку найменування Вашого банку та натисніть на посилання.

Важливо! Переконайтеся, що це офіційний сайт банку.

- 3 Увійдіть на сайт банку за допомогою фінансового номера телефону. Тримайте телефон під рукою, щоб відразу підтвердити вхід. Банк може зателефонувати для підтвердження входу, надіслати СМС-повідомлення з одноразовим паролем тощо.



Фінансовий номер – це номер мобільного телефону, що прив'язаний до банківського рахунку або відразу до декількох рахунків.

**На прикладі ПриватБанку
Продовження на 6-й стор.*

4 Перейдіть в меню "Платежі" -> "Комунальні платежі".

5 З меню "Популярні шаблони" оберіть Вашу адресу. Якщо потрібної адреси немає в переліку, натисніть на кнопку "Всі шаблони".

6 Після цього виберіть "+ Додати адресу". Далі введіть Вашу адресу та натисніть на кнопку "Додати". Адреса буде відображатися в "Популярних шаблонах" і надалі Ви зможете оплачувати комунальні послуги ще швидше.

7 Позначте послуги, які бажаєте оплатити (електропостачання, газопостачання тощо). За потреби можете змінити суму або внести показання лічильників.

8 Якщо в переліку немає послуги, за яку потрібно зробити оплату, Ви можете її додати, натиснувши на кнопку "Додати послугу".

9 Далі потрібно зазначити реквізити для пошуку та місто. Реквізити можете знайти в платіжному дорученні, яке надходить Вам за адресою.

10 Після введення реквізитів у Вас відобразиться послуга, на яку треба натиснути.

15 Після підтвердження оплати Ви зможете отримати квитанцію в меню "Архів".

11 Введіть "Особовий рахунок" і натисніть на кнопку "Далі" – ця послуга буде додана в загальний список.

12 Після вибору послуг, які бажаєте оплатити, потрібно обрати картку, з якої будете проводити оплату, та натиснути "Далі".

13 Перевірте дані й натисніть "Додати у кошик".

14 Далі натисніть "Сплатити".



ТОП-6 рекомендацій упевненого користувача банківських послуг

від української акторки театру та кіно Людмили Смородіної

Порівнюйте умови послуг у різних банках

У магазині ми не беремо першу-ліпшу пляшку молока, а дивимося на ціну, на об'єм, на строки придатності. Так само треба обирати банківські продукти. Якщо я хочу відкрити картку, то зверну увагу на вартість обслуговування, тарифи та розмір комісії за операціями, на зручність інтернет-банкінгу, онлайн-підтримки тощо.

Порівнюючи різні варіанти, Ви можете обрати банк, який буде максимально відповідати Вашим фінансовим потребам.

Уважно читайте документи перед підписанням

Ключовим правилом у моєму фінансовому житті є також уважне вивчення договорів перед їх підписанням. Це важливо, оскільки в цих документах детально регламентовані не лише мої права як клієнта, але й обов'язки, які я беру на себе.

Часто договори з банками можуть містити фінансову термінологію та юридичні аспекти, які можуть здаватися складними. Проте, витрачений час на їх ретельне вивчення, того вартує, оскільки я можу бути впевнена у тому, що розумію всі умови та не буду здивована несподіваними обов'язками чи витратами.

Цікавтеся наявністю кешбеку, коли оформлюєте платіжну картку

Кешбек – це ефективний спосіб зекономити гроші під час здійснення покупок. Він дає змогу отримувати частину витрачених коштів назад. Це як фінансова нагорода за власні витрати.

Кешбек дає змогу економити гроші, витрачаючи їх в магазинах, аптеках чи на заправках.



Відмовляйтеся від послуг, які нав'язує Вам банк

Я чітко знаю, що в мене є право відмовитися від послуг, що нав'язує банк. До прикладу, банки часто пропонують разом з картою для виплат оформити ще поліс страхування чи кредитну картку. Якщо вони мені непотрібні, я просто кажу: "Ні, дякую!". Відмовитися від послуги, яка Вам не потрібна, – це право кожного споживача фінансових послуг.

Слідкуйте за своїм кредитним лімітом

Якщо Ви відкрили кредитний ліміт на картці, то слідкуйте за тим, щоб вчасно гасити заборгованість. Інакше можуть набігти відсотки, про які Ви ще й не одразу дізнаєтеся. Тому складіть собі графік оплати кредитних заборгованостей та сплачуйте їх через інтернет-банкінг.

Що робити, якщо фінансова установа порушила Ваші права?



Напишіть заяву на ім'я керівника банку або фінансової установи.



Якщо немає результату, зверніться до Національного банку України.

Отримання відповіді – протягом 30 днів!



Потрібна юридична допомога?

Звертайтеся до системи надання безоплатної правничої допомоги

за номером телефону:
0 800 213 103

Як можна звернутися до Національного банку України?

- **Зателефонувати** до контакт-центру – **0 800 505 240**.
- **Заповнити онлайн-форму** для звернень на сайті Національного банку bank.gov.ua:
- **надіслати лист** разом із документами на адресу Національного банку України: **01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9**. У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контактні дані для зворотного зв'язку.



Головний редактор
Тетяна Машлаковська

Адреса редакції:
вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601
e-mail: harazd@bank.gov.ua

Інформаційний бюлетень
"Газета "Фінансова мудрість"

Загальний тираж 500 000 шт.
Наступний номер вийде у III кварталі 2024 року