

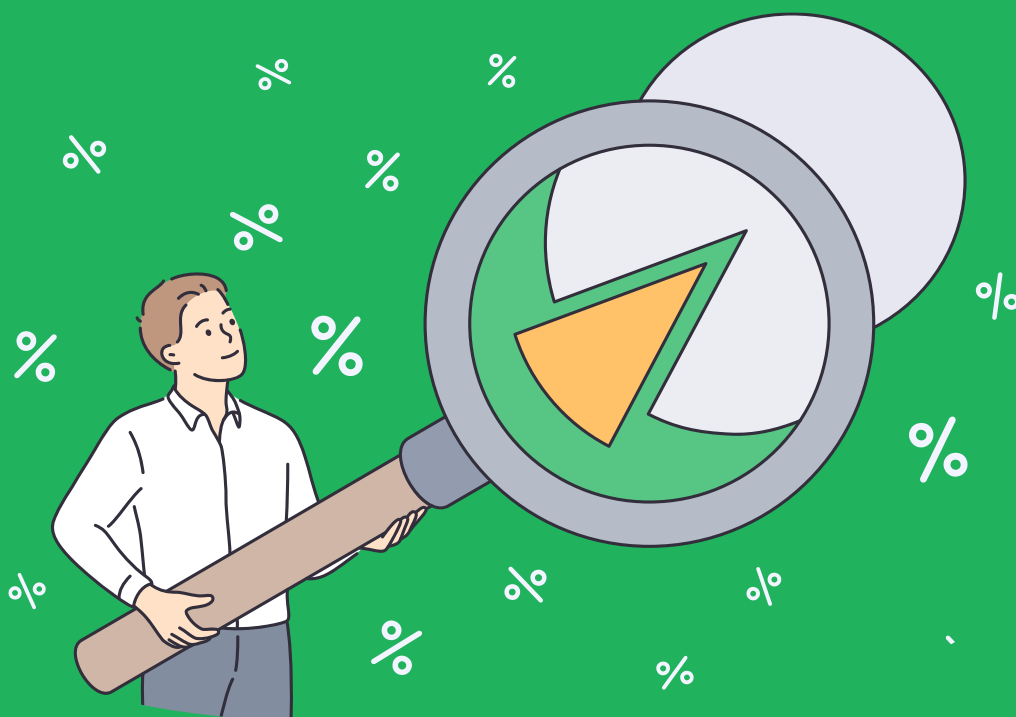


Банк России



Как пользоваться основными финансовыми услугами

# Посещение банка



Руководство на ясном языке. Часть 2

2022

## **Для кого эта книга?**

Мы создали эту книгу для тех, кому трудно пользоваться услугами банков.

Мы расскажем об основных банковских услугах.

Вы можете выбрать раздел, который интересен вам.

В конце книги вы найдёте контакты, по которым вы можете обратиться за помощью.

## **Что такое Банк России?**

Банк России – главный финансовый регулятор в нашей стране.

Мы защищаем тех, кто пользуется финансовыми услугами.

Финансовые услуги нужны всем людям.

Финансовые организации должны научиться работать со всеми людьми.

Информация о финансовых услугах должна быть понятна каждому человеку.

Мы стараемся сделать финансовые услуги доступными для всех людей.

Нам помогает организация «Наш Солнечный Мир».

Мы надеемся, что эта книга будет полезна для вас.

## **Содержание**

Офис банка .....	5
Документы .....	8
Услуги банка .....	12
В банке. Шаг за шагом .....	17
Банкоматы .....	26
Советы по безопасности .....	30
Словарь .....	33

**Банк** – это организация, в которой люди хранят свои деньги.

Банк оказывает финансовые услуги.

Финансовые услуги связаны с деньгами.

# Офис банка

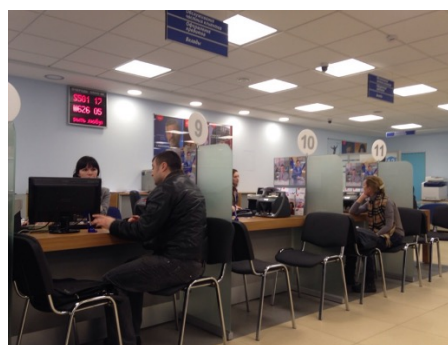
Вы можете прийти в офис банка.

Над входом в банк вы увидите вывеску со словом БАНК.



В офисе банка работают сотрудники банка.

Сотрудники банка помогают людям получить финансовые услуги.



В офисе банка

В зале есть администратор.

Скажите администратору, что вы хотите сделать.

Администратор поможет вам.



### Электронная очередь

Вам нужно взять талон с номером.

Талоны выдаёт терминал электронной очереди.

Терминал стоит в зале у входа.



На экране терминала вы выбираете вид услуги.

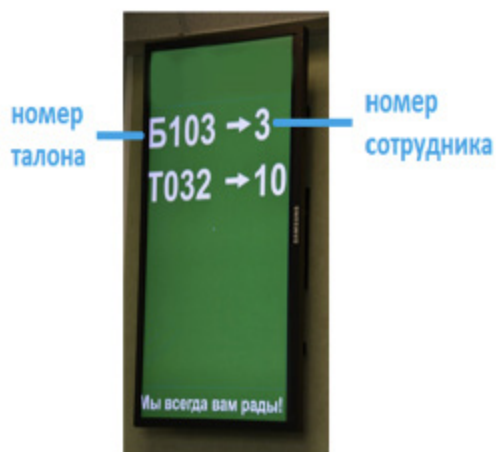


Терминал выдаёт талон с номером.

Нужно подождать, пока вас вызовут.

Если вам трудно пользоваться терминалом, попросите администратора помочь вам.

Если вам трудно ждать, скажите об этом администратору.



Через некоторое время на табло появится номер вашего талона.

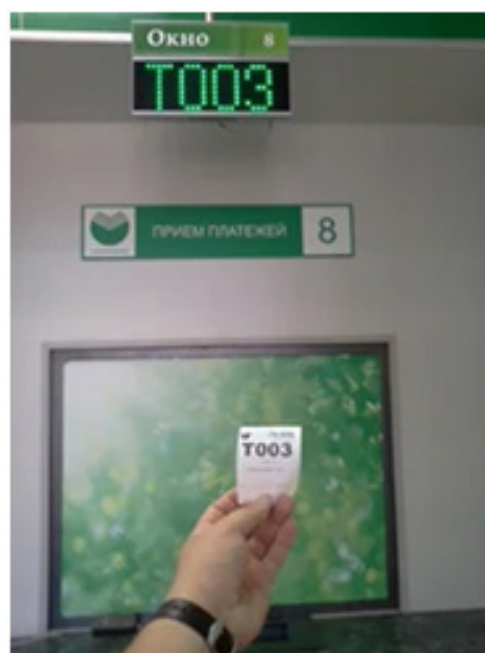
Рядом вы увидите номер сотрудника.

Вы также услышите голосовое сообщение.

Номер вашего талона появится рядом с рабочим местом сотрудника банка.

Подойдите к тому сотруднику банка, где появился номер вашего талона.

Скажите сотруднику банка, что вы хотите сделать.





# Документы

Чтобы получить финансовые услуги, вам нужны ваши документы.

## Паспорт

В офисе банка вам нужен паспорт.

В паспорте есть ваша фотография.

Если у вас есть паспорт, вы сможете получить услугу в банке.

Если у вас нет паспорта, сотрудник банка может вам отказать.

Не волнуйтесь.

Вы можете прийти позже с вашим паспортом.

Когда вы вернётесь с паспортом, вы должны снова взять талон в терминале электронной очереди.





## Банковская карта

Банковская карта – это небольшая пластиковая карта, на которой хранится информация о вашем банковском счёте.

Банковская карта позволяет вам пользоваться деньгами с вашего банковского счёта.

Если вы пользуетесь банковской картой этого банка, возьмите карту с собой в банк.

С помощью банковской карты вы можете подтвердить действия с вашими деньгами.

Вы должны знать ПИН-код (PIN-код) вашей банковской карты.

ПИН-код – это 4 цифры.

ПИН-код нужен, чтобы пользоваться банковской картой.

Сотрудник банка попросит вас вставить банковскую карту в специальное устройство.

Сотрудник банка попросит вас ввести ПИН-код вашей банковской карты.

Сотрудник банка **не спрашивает** ПИН-код вашей банковской карты.

Некоторые документы вы оформляете в банке.

## **Заявление**

Заявление – документ о том, какую услугу вы хотите оформить в банке.

Заявление вы пишете в банке.

Бланк заявления вам даёт сотрудник банка.

## **Пример**

Вы хотите получить банковскую карту.

Вы выбираете вид банковской карты.

Например, вы выбрали дебетовую карту.

Вы пишете заявление о выпуске дебетовой карты.

## **Согласие на обработку персональных данных**

Банк должен хранить ваши персональные данные.

Персональные данные – это информация из ваших документов.

Банк может хранить эту информацию только с вашего согласия.

Вы подписываете согласие на обработку ваших персональных данных.

Сотрудник банка может занести ваши персональные данные в компьютер.

## Договор

Чтобы пользоваться услугами банка, вы должны заключить договор с банком.

Договор вам даст сотрудник банка.

В договоре описаны условия оказания банковской услуги.

Для каждой банковской услуги есть отдельный договор.

Нужно внимательно прочитать весь текст договора.

В договоре вам всё должно быть понятно.

Если вы что-то **не поняли**, спросите у сотрудника банка.

Если вы согласны с условиями договора, вы подписываете договор.

Вы должны выполнять все условия договора.

Сотрудник банка подписывает договор.

Банк должен выполнять все условия договора.

В банке вы подписываете 2 одинаковых договора.

Один договор вы забираете с собой и храните дома.

Второй договор остаётся в банке.

# Услуги банка

В банке вы можете получить разные финансовые услуги.

## Платежи

В банке вы можете оплатить любую квитанцию.

Квитанция – финансовый документ.

В квитанции написано:

- ◆ сколько денег нужно заплатить
- ◆ какой организации нужно заплатить деньги

Вы можете оплатить квитанцию наличными деньгами.

Наличные деньги – бумажные деньги и монеты.

Банк может брать деньги за оплату квитанций.

Вы заплатите немного больше денег, чем написано в квитанции.

Если у вас есть счёт в банке, вы можете оплатить квитанцию деньгами с вашего банковского счёта.

Чтобы получить доступ к вашему банковскому счёту, вам нужен паспорт.

Без паспорта сотрудник банка может вам отказать.

С помощью банковской карты вы можете подтвердить действия с вашими деньгами.

### **Снятие наличных денег с банковского счёта**

Наличные деньги – это бумажные деньги и монеты.

Если у вас есть счёт в банке, вы можете снять с него наличные деньги.

Деньги вам выдаст сотрудник банка.

Для снятия денег с вашего банковского счёта вам нужен паспорт.

### **Открытие банковского счёта**

Банковский счёт – это место в банке, где хранятся ваши деньги.

Чтобы открыть банковский счёт, вам нужен паспорт.

Вам нужно написать заявление об открытии банковского счёта.

Сотрудник банка даст вам бланк заявления.

Вам нужно подписать согласие на обработку персональных данных.

Сотрудник банка даст вам бланк согласия.

Вы должны заключить договор с банком об открытии банковского счёта.

Сотрудник банка даст вам договор.

Банк открывает ваш банковский счёт.

Вы можете пользоваться банковским счётом.

Вы можете подключить услуги для вашего банковского счёта.

Сотрудник банка расскажет вам, какие услуги вы можете подключить.

Сотрудник банка поможет вам подключить нужные услуги.

## **Заккрытие банковского счёта**

Вы можете забрать все деньги с вашего банковского счёта.

Банк закрывает ваш банковский счёт.

Договор с банком перестаёт действовать.

Вы больше **не сможете** пользоваться этим банковским счётом.

Чтобы закрыть ваш банковский счёт, вам нужен паспорт.

## **Оформление банковской карты**

В банке вы можете оформить банковскую карту.

Для оформления банковской карты вам нужен паспорт.

Вам нужно написать заявление о выпуске банковской карты.

Сотрудник банка даст вам бланк заявления.

Вам нужно подписать согласие на обработку персональных данных.

Сотрудник банка даст вам бланк согласия.



Вы должны подписать договор с банком о выпуске банковской карты.

Сотрудник банка даст вам договор.

Спросите у сотрудника банка, когда вы можете получить вашу банковскую карту.

Сотрудник банка скажет вам, когда вы можете получить вашу банковскую карту.

Ваша банковская карта будет готова через несколько дней.

Когда ваша банковская карта будет готова, вы сможете её забрать.

# В банке. Шаг за шагом

## Пример 1

Вы хотите оплатить квитанцию наличными деньгами.

### 1 шаг **Электронная очередь**

Подойдите к терминалу электронной очереди.

На экране терминала выберите и нажмите кнопку:

**ПЛАТЕЖИ**

Терминал выдаст вам талон.

Подождите, пока вас вызовут.

### 2 шаг **Общение с сотрудником банка**

На табло появится номер вашего талона и номер сотрудника банка.

Подойдите к тому сотруднику банка, где появился номер вашего талона.

Скажите сотруднику банка:

- ◆ я хочу оплатить квитанцию
- ◆ я буду платить наличными деньгами

Отдайте сотруднику банка квитанцию.

### 3 шаг **Оплата квитанции**

Сотрудник банка скажет вам, сколько денег нужно заплатить.

Отдайте сотруднику банка нужную сумму денег.

Если вы дали больше денег, чем нужно, сотрудник банка даст вам сдачу.

После оплаты сотрудник банка отдаст вам квитанцию и чек.

Заберите их с собой.

### Пример 2

Вы хотите оплатить квитанцию с помощью банковской карты.

### 1 шаг **Электронная очередь**

Подойдите к терминалу электронной очереди.

На экране терминала выберите и нажмите кнопку:

**ПЛАТЕЖИ**

Терминал выдаст вам талон.

Подождите, пока вас вызовут.

## 2 шаг **Общение с сотрудником банка**

На табло появится номер вашего талона и номер сотрудника банка.

Подойдите к тому сотруднику банка, где появился номер вашего талона.

Скажите сотруднику банка:

- ◆ я хочу оплатить квитанцию
- ◆ я буду платить картой

Отдайте сотруднику банка квитанцию.

## 3 шаг **Оплата квитанции**

Сотрудник банка попросит вставить вашу карту в специальное устройство.

Вставьте вашу банковскую карту в прорезь.

Сотрудник попросит вас набрать ПИН-код вашей банковской карты и нажать зелёную кнопку ВВОД.



Наберите ПИН-код вашей банковской карты.

ПИН-код – это 4 цифры.

Нажмите зелёную кнопку ВВОД.



Если вы что-то **не поняли**, попросите сотрудника банка вам помочь.

#### **4 шаг** Заберите все документы

После оплаты сотрудник банка отдаст вам квитанцию и чек.

Заберите вашу банковскую карту из устройства.

Проверьте ваши документы, чтобы не забыть их в банке:

- ◆ ваша банковская карта
- ◆ квитанция и чек

Заберите их с собой.

## Пример 3

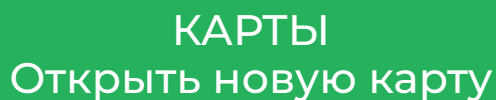
Вы хотите оформить дебетовую карту.

Дебетовая карта позволяет вам пользоваться деньгами, которые есть на вашем банковском счёте.

### 1 шаг **Электронная очередь**

Подойдите к терминалу электронной очереди.

На экране терминала нажмите кнопку:



КАРТЫ  
Открыть новую карту

Терминал выдаст вам талон.

Подождите, пока вас вызовут.

### 2 шаг **Общение с сотрудником банка**

На табло появится номер вашего талона и номер сотрудника банка.

Подойдите к тому сотруднику банка, где появился номер вашего талона.

Скажите, что вы хотите оформить дебетовую карту.

Сотрудник банка попросит ваш паспорт.

Передайте сотруднику банка ваш паспорт.

Сотрудник банка сравнит ваше лицо с фотографией в паспорте.

### **3 шаг** Заключение договора с банком

Вам нужно подписать заявление о выпуске дебетовой карты.

Сотрудник банка даст вам бланк заявления.

Вам нужно подписать согласие на обработку персональных данных.

Сотрудник банка даст вам бланк согласия.

Сотрудник банка даст вам договор.

В договоре вы можете прочитать условия использования дебетовой карты.

Вам нужно внимательно прочитать весь текст договора.

В договоре вам всё должно быть понятно.

Если вы что-то **не поняли**, спросите у сотрудника банка.



Если вы согласны с условиями договора,  
вы подписываете договор.

Вы должны выполнять все условия договора.

Сотрудник банка подписывает договор.

Банк должен выполнять все условия договора.

Вы подписываете 2 одинаковых договора.

Один договор вы забираете с собой и храните  
дома.

Другой договор остаётся в банке.

Спросите у сотрудника банка, когда вы можете  
получить вашу дебетовую карту.

Сотрудник банка скажет вам, когда вы можете  
получить вашу дебетовую карту.

Проверьте ваши документы:

- ◆ ваш паспорт
- ◆ договор с банком

Заберите их с собой.

## 4 шаг **Получение дебетовой карты**

Когда ваша дебетовая карта готова, вы приходите в банк.

Подойдите к терминалу электронной очереди.

На экране терминала нажмите кнопку:



**КАРТЫ**  
Забрать готовую карту

Терминал выдаст вам талон.

Подождите, пока вас вызовут.

На табло появится номер вашего талона и номер сотрудника банка.

Подойдите к тому сотруднику банка, где появился номер вашего талона.

Скажите сотруднику, что вы хотите получить готовую карту.

Сотрудник банка попросит ваш паспорт.

Передайте сотруднику банка ваш паспорт.

Сотрудник банка сравнит ваше лицо с вашей фотографией в паспорте.

Сотрудник банка выдаст вам вашу дебетовую карту.

Сотрудник банка отдаст ваш паспорт.

Вы можете подключить к вашей дебетовой карте нужные услуги.

Сотрудник банка расскажет вам, какие услуги вы можете подключить.

Сотрудник банка поможет вам подключить нужные услуги.

За некоторые услуги нужно платить.

Проверьте ваши документы:

- ◆ ваш паспорт
- ◆ ваша дебетовая карта

Заберите их с собой.

# Банкоматы

Банкомат – это аппарат для приёма и выдачи наличных денег.

Наличные деньги – бумажные деньги и монеты.

В офисе банка банкоматы стоят в специальной комнате.

Банкоматы в офисе банка



Есть разные виды банкоматов.



## Банкомат для выдачи наличных денег

Вы можете снять наличные деньги с вашего банковского счёта.

Вы **не можете** положить деньги на ваш банковский счёт.

Рядом с таким банкоматом вы увидите надпись:

СНЯТЬ



### **Банкомат для приёма наличных денег**

Вы можете внести наличные деньги на ваш банковский счёт.

Вы **не можете** снять наличные деньги с вашего банковского счёта.

Вы можете оплатить услуги.

Рядом с таким банкоматом вы увидите надпись:

**ОПЛАТИТЬ**



### **Банкомат для приёма и выдачи наличных денег**

Вы можете взять наличные деньги с вашего банковского счёта.

Вы можете внести наличные деньги на ваш банковский счёт.

Вы можете оплатить услуги.

Рядом с таким банкоматом вы увидите надпись:

**СНЯТЬ И ВНЕСТИ**

## Использование банкомата

Чтобы пользоваться банкоматом, вам нужна ваша банковская карта.

Вы должны знать ПИН-код вашей банковской карты.

ПИН-код – это 4 цифры.

ПИН-код вашей банковской карты должны знать только вы.

Выберите нужный вид банкомата.

### Пример

Если вы хотите снять наличные деньги, вы можете выбрать банкомат с надписью:

**СНЯТЬ**

и

**СНЯТЬ И ВНЕСТИ**

Вставьте вашу банковскую карту в банкомат.

На экране банкомата будут появляться указания.

Выполняйте указания на экране банкомата.

Если вам трудно пользоваться банкоматом, попросите сотрудника банка помочь вам.

Сотрудники банка есть только в отделении банка.

В других местах рядом с банкоматами сотрудников банка нет.

### **ВНИМАНИЕ!**

Другие люди **не должны** видеть ПИН-код вашей банковской карты.

Другие люди **не должны** видеть, сколько денег вы берёте из банкомата.

Если рядом с банкоматом лишние предметы или провода, банкомат может быть сломан.

Найдите другой банкомат.

Если рядом есть подозрительные люди, **не пользуйтесь** банкоматом.



# Советы по безопасности

Чужие люди **не должны** видеть вашу личную информацию.

Личная информация содержится в документах.

Чужие люди **не должны** видеть вашу банковскую информацию.

**Не сообщайте** чужим людям информацию о себе.

Банк **не требует** написать личную информацию в письме.

Банк **не требует** сказать личную информацию по телефону.

Если незнакомый человек хочет узнать вашу личную информацию, **не говорите и не пишите** её.

Сотрудник банка **не должен** спрашивать ПИН-код банковской карты.

Сотрудник банка **не должен** спрашивать защитный код CVC/CVV банковской карты.

Защитный код (CVC/CVV) банковской карты – 3 цифры на оборотной стороне банковской карты.

**Когда вы пользуетесь банковской картой:**

- ◆ **не говорите и не пишите** ПИН-код вашей банковской карты другим людям
- ◆ **не говорите и не пишите** защитный код CVC/CVV вашей банковской карты другим людям
- ◆ **не показывайте** вашу банковскую карту другим людям
- ◆ **не отдавайте** вашу банковскую карту другим людям

Если вы потеряли вашу банковскую карту, сообщите в банк.

Вы можете позвонить по телефону или прийти в банк.

Если украли вашу банковскую карту, сообщите в банк.

Вы можете позвонить по телефону или прийти в банк.

**Не отвечайте** на СМС-сообщение о проблеме с вашей банковской картой.

**Не отвечайте** на электронное письмо о проблеме с вашей банковской картой.

Позвоните в банк.

Телефон банка есть на вашей банковской карте.

Вы можете узнать информацию о вашей банковской карте у сотрудника банка.

**В неожиданных ситуациях:**

**Не торопитесь.**

Спокойно подумайте, что вы хотите сделать.

Посоветуйтесь с близким человеком.

# Словарь

**Банк** – организация, в которой люди хранят свои деньги.

Банк оказывает финансовые услуги.

**Банковская карта** – это небольшая пластиковая карта, на которой хранится информация о вашем банковском счёте.

Банковская карта позволяет вам пользоваться деньгами с вашего банковского счёта.

**Банковский счёт** – это место в банке, где хранятся ваши деньги.

**Банковская услуга** – финансовая услуга, которую оказывает банк.

**Банкомат** – это аппарат для приёма и выдачи наличных денег.

**Дебетовая карта** – банковская карта, которая позволяет вам пользоваться деньгами с вашего банковского счёта.

**Договор с банком** – документ, в котором описаны условия оказания банковской услуги.

**Защитный код (CVC/CVV) банковской карты** – 3 цифры на оборотной стороне банковской карты.

Защитный код нужен для подтверждения платежа с вашей банковской карты.

**Заявление** – документ о том, какую услугу вы хотите оформить в банке.

**Квитанция** – это финансовый документ, в котором написано, кому и сколько денег нужно платить.

**Наличные деньги** – бумажные деньги и монеты.

**Персональные данные** – это информация из ваших документов.

**ПИН-код (PIN-код)** – это секретный пароль банковской карты.

ПИН-код нужен, чтобы пользоваться банковской картой.

ПИН-код вашей банковской карты должны знать только вы.

**СМС-сообщение (СМС)** – это текстовое сообщение в мобильном телефоне.

**Согласие на обработку персональных данных** – документ о том, что вы разрешаете банку хранение ваших персональных данных.

**Терминал электронной очереди** – терминал в офисе банка, где вы можете получить талон электронной очереди.

**Финансовая услуга** – услуга, связанная с деньгами.

# Запомните!

**Не бойтесь** просить помощи, если вы в чём-то не уверены.

Кто может помочь вам понять финансовые вопросы?

Куда вы можете обратиться за дополнительной информацией?

Вы можете получить помощь и узнать ответы на ваши вопросы здесь:

◆ **Ваша семья и ваши друзья**

◆ **Ваш банк**

Вы можете написать свои вопросы на сайте банка.

Вы можете позвонить в ваш банк по телефону. Контактные данные вы можете найти на сайте банка в интернете.

Вы можете прийти в офис банка и задать вопросы сотруднику банка.

## **Банк России**

Вы можете задать вопрос в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн».

Вы можете позвонить по телефону:

[8-800-300-30-00](tel:8-800-300-30-00)

## **АНО «Наш Солнечный Мир»**

Вы можете прислать вопросы по электронной почте: [info@solnechnymir.ru](mailto:info@solnechnymir.ru)

## **Сайт «Финансовая культура»:**

[www.fincult.info/feedback](http://www.fincult.info/feedback)

Вы можете найти ответ на ваш вопрос на этом сайте.

Вы можете написать вопрос на этом сайте.



