

ПАМЯТКА



**Защита прав
потребителей
финансовых услуг**



Ежегодно во всем мире празднуется День защиты прав потребителей.

Масштаб всемирности этого праздника говорит о той значимости, которая придаётся защите прав потребителей во всех странах, ведь добросовестное поведение лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, и соблюдение прав потребителей, способствует развитию благоприятных экономических правоотношений в частности, государства и общества в целом.

В этом году Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта 2022 года решено провести под Девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам.

Банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы — устройства самообслуживания, средства платежей, которые делают возможным оплату товаров и услуг без участия продавца, либо обналичивание денежных средств без участия банковского кассира.

Мобильный банк, интернет-банк — программные продукты, позволяющие пользователю дистанционно контролировать состояние своего банковского и карточного счета, а также совершать платежи, переводы и покупки, не выходя из дома, при помощи компьютера, планшета, мобильного телефона.

Электронные деньги — цифровые средства платежа. Для их использования нужен электронный кошелек — своеобразный аналог банковского счета. При помощи электронных денег пользователь может оплачивать интернет-покупки, совершать денежные переводы и платежи, предоставляя получателям минимальную информацию о себе.

Все эти новые и удобные финансовые инструменты, не только создают комфортную пользовательскую среду, но и новые риски, которые нужно учитывать.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

Цифровые финансовые услуги и финансовые технологии привели к значительным изменениям во всем мире:

По данным Juniper Research ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек.

Исследования, проведенные Findex, показали, что в развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи, выросла с 57% в 2014 году до 70% в 2017 году. А 39% компаний, по данным JDSpura считают внедрение инновационных цифровых финансовых технологий своим приоритетом.

Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Имеются убедительные доказательства того, что в последние годы эти риски возросли, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, усилили эти риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей.

Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов, традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Пандемия COVID -19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия ускорила изменения в индустрии платежей, которые обычно занимают около 10 лет.

Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Вопросы цифровизации сферы финансовых услуг, в том числе проблемы внедрения технологий искусственного интеллекта, использования «больших данных» (BigData),

проблемы регулирования трансграничных цифровых платформ становятся предметом исследований, которые проводятся на площадках ОЭСР, UNCTAD и FinCoNet.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в отдел Роспотребнадзора, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т.п.);
- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014—2025 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2013 г. № 2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан.

В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ – ЭТО РОСТ УЯЗВИМОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Основные потребительские проблемы в сфере финансовых услуг

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ



Кредитование

- Навязывание ненужного кредита/займа при продаже товара или услуги
- Навязанные страховки при получении кредита
- Предоставление неполной информации о кредите - часть сведений «спрятана» в дальних разделах договора
- Скрытые комиссии, спрятанные в «тарифном плане»
- Займы, взятые посторонними на ваше имя
- Нарушения при взыскании долга
- Ошибочные требования возврата долга

Страхование

- Несвоевременная выплата страховки
- Недоплата, недоучет понижающих коэффициентов при продаже страховки
- Занижение суммы страховой выплаты
- Включение в полисы условий, снижающих вероятность получения страхового возмещения
- Блокирование заключения договоров в электронном виде, если они невыгодны страховщику
- Невнесение агентом полиса в базу компании и присвоение денег страхователя
- Возврат денег после ошибочных переводов

- Возврат денег на карты после мошеннических операций
- Начисление комиссий за обслуживание карт, которыми потребитель не пользовался

Инвестирование

- предложение сложных продуктов без надлежащего разъяснения их сути и рисков
- сложно структурированные тарифы, подталкивающие к избыточной торговой активности
- некачественные консультации, в т.ч. данные роботом-советником («робоэдвайзинг»)
- возможность кражи части денег и ценных бумаг в случае недобросовестности брокера или управляющего



Как снизить онлайн – риски



- По возможности не допускайте утечки персональной информации в публичное пространство
- Критически относитесь к предлагаемой в Интернете стоимости товара/услуги – узнавайте среднюю стоимость аналогов, проверяйте цену, заходя на страницу в режиме «инкогнито», при необходимости – запрашивайте перерасчет стоимости
- Внимательно изучайте доступную информацию о новых товарах/услугах, критически и рационально подходите к выбору необходимых опций
- Не соглашайтесь на неизвестный товар/услугу, не изучив самостоятельно его характеристики/условия
- Не торопитесь – берите «паузу», чтобы лучше разобраться, точно ли вам необходим этот товар/услуга
- До того, как нажмете кнопку «купить», подумайте, что будете делать, если «что-то пойдет не так»
- По возможности страхуйте риски
- Не вкладывайте в новые финансовые продукты больше, чем готовы потерять
- Убедитесь, что имеете дело с законным представителем нужной вам организации - самостоятельно звоните по официальным номерам организаций; пишите письма на адреса, указанные на их официальных сайтах,

проверяйте физический адрес организации на онлайн - картах

- При заключении договора с неизвестным вам контрагентом проверьте информацию о нем и в Интернете – отзывы, а также соответствие данным о видах деятельности юридического лица (egrul.nalog.ru)
- Читайте тексты заключаемых договоров и принимаемых согласий на обработку и передачу персональных данных
- Проверяйте наличие на сайте пользовательских соглашений и отсутствие в них ссылок на сторонние компании
- Сохраняйте файлы договоров в электронной форме, скриншоты Интернет - страниц организации с описанием ключевых условий
- Для договоров, по которым вы делаете регулярные выплаты, ставьте напоминания и отслеживайте обновления условий и изменение тарифов
- Проверяйте, что адрес Интернет – страницы безопасен, т.е. начинается с https – в конце обязательно должна быть буква «s»
- Используйте отдельную банковскую карту с ограниченным объемом средств для оплаты покупок и в Интернете
- Проверяйте все данные и назначение платежа
- Проводите платежи, используя только проверенные системы оплаты

Правила цифровой гигиены и финансовой безопасности

- Установите антивирус на телефон и компьютер
- Используйте защищенный вайфай
- Скачивайте мобильные приложения только в официальных магазинах
- Не открывайте вложения в письмах от незаконных адресатов, не предоставляйте в ответных письмах персональную информацию
- Подключите СМС – оповещения от банка обо всех операциях по карте
- Не передавайте платежные данные, пароли и коды подтверждений третьим лицам; не храните их в одном месте
- Не публикуйте персональные данные (например номера телефона)
- Используйте разные пароли для разных сервисов и устройств; периодически обновляйте их
- Не поддавайтесь на слишком выгодные предложения, тем более на обещания неожиданного обогащения
- Следите за информацией о новых видах мошенничества и принципах цифровой гигиены

**По вопросам получения КОНСУЛЬТАЦИЙ в области
защиты прав потребителей обращайтесь:**

*Территориальный отдел Управления Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Ставропольскому краю в г.
Георгиевске и Георгиевском районе
тел. (87951) 6-85-16; (8652) 28-29-01;
georg@26.rospotrebnadzor.ru*

*Администрация Кировского городского округа
Ставропольского края г. Новопавловск, пл. Ленина, д.1,
тел. (87938)4-32-01; 5-14-94; 5-22-69; 5-22-65;
tpp@akgosk.ru*

**Помните, что если ваши права как потребителя
нарушены – закон и государство на вашей стороне!**

