



## **Справедливые цифровые финансовые услуги**

Цифровые финансовые услуги становятся частью повседневной жизни, в нашу жизнь стремительно вошли цифровые средства платежа и банковские мобильные сервисы.

В целом использование цифровых услуг несет неоспоримые преимущества потребителям в виде оперативности и доступности, однако нельзя забывать о том, что доступность услуги не означает ее безопасность. При недостаточном уровне финансовой грамотности потребителю легко запутаться в огромном количестве предложений. Зато при ответственном подходе значительно повышается взвешенность и эффективность принимаемых финансовых решений.

К финансовым цифровым услугам относятся: банковские операции (открытие вклада, расчетно-кассовые операции); переводы средств; получение кредита/займа; страховые услуги и т.д.

Любые действия на финансовом рынке обязательно должны совершаться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Наиболее актуальными проблемами в данной сфере являются:

- не предоставление полной и достоверной информации об услуге/исполнителе;
- навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя;
- отказ в предоставлении финансовых услуг;
- хищение денежных средств со счета потребителя.

Распространенная ошибка потребителя — неоправданный риск в попытке быстро приумножить свои сбережения, это нередко приводит в ловушку финансовых пирамид и других инструментов, обещающих сверхдоход.

**Важно!** не спешите при принятии финансовых решений, перед сделкой внимательно изучите все документы, соберите и сравните информацию из разных источников.

### **Советы по безопасности совершения операций в интернете:**

- *Внимательно относитесь к выбору организации, с которой вы взаимодействуете напрямую, именно эта организация принимает от потребителя деньги и поручение на их перевод получателю, а значит, отвечает за качество предоставления услуги;*
- *Потратьте время на поиск и критическое изучение отзывов и информации о поставщике услуги, особенно если услуга сложная и связана с крупными финансовыми обязательствами;*
- *Убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до того, как нажали виртуальную кнопку, ввели код или выполнили любое другое действие, которое поставщик услуги может расценить как выражение вашего согласия с условиями сделки;*
- *Оплачивая товары и услуги в интернете банковской картой, убедитесь, что используется технология 3D-Secure (в этом случае пользователя переводят на специальную страницу с полем для ввода кода подтверждения из СМС). При использовании данной технологии, в случае мошеннического списания средств с карты клиента банк может оспорить операцию и вернуть деньги владельцу, однако на это потребуется время.*
- *Используйте и регулярно обновляйте сложные пароли в приложениях, личных кабинетах и на самих устройствах;*
- *Не сообщайте пароли никому и ни при каких обстоятельствах.*
- *Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен, — немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку;*
- *Не пересылайте посторонним данные своих банковских карт, паспорта и т. д.*

Совершая «простую» операцию, например, пополнение счета мобильного, потребитель даже не задумывается о том, какой путь проходят деньги, кто в этом участвует, и кто несет ответственность, если они «потеряются». В действительности в большинстве процессов, возникающих при цифровизации финансовых услуг, участвует множество организаций, и, если произойдет сбой, найти виновника и вернуть деньги может быть непросто.

**Куда обратиться в случае нарушения прав потребителя?**

В случае нарушения Ваших законных прав, Вы можете обратиться с письменной жалобой в Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100 –почтовым отправлением; на сайт [23.rospotrebnadzor.ru](http://23.rospotrebnadzor.ru)).

Для получения консультаций по имущественным вопросам Вы можете обратиться в Консультационный центр для потребителей Новороссийский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Геленджик по адресу: г. Геленджик, ул. Мичурина, д.16., тел. 8(86141) 3-17-46, 5-76-23.

Юрисконсульт  
К.К. Бисихатова