

## Справедливые цифровые финансовые услуги

«Справедливые цифровые финансовые услуги» - девиз Всемирного дня защиты прав потребителей» в 2022 году, который традиционно отмечается 15 марта.

В настоящее время цифровые технологии изменили характер многих услуг, так как встроенное программное обеспечение содержится во все возрастающем количестве потребительских товаров, а также используется при оказании различных возмездных услуг, в том числе финансовых. Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Однако в таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества.

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. Доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Самой распространенной услугой в сфере финансов является кредит. Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, популярностью пользуются услуги микрофинансовых организаций, предлагающих оформление займов on-line. Микрозаймы являются удобным решением денежных проблем. Однако они таят в себе массу подводных камней, связанных с большой переплатой и высокой нагрузкой для семейного бюджета. В первую очередь, прибегая к услугам микрофинансовой организации, стоит убедиться, что не имеете дело с мошенниками. Деятельность микрофинансовых организаций контролируется Центральным Банком, на официальном сайте ЦБ РФ размещен реестр МФО России. Проверьте, присутствует ли выбранная Вами организация в этом реестре. Перед заключением договора добросовестный исполнитель предоставит полную информацию о финансовой организации, об условиях займа, Ваших правах и обязанностях. Внимательно изучайте порядок досрочного погашения, размер комиссий и условия штрафных санкций.

При оформлении договора займа необходимо быть внимательным, не подписывать его без полного прочтения и осознания условий. Следует учитывать, что письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Так, при оформлении займов on-line для подтверждения воли заемщика используют простую электронную подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом (простой электронной подписью может служить уникальный код из сообщения, переданного по сетям подвижной радиотелефонной связи). Введение смс-кода, полученного на мобильное устройство подтверждает факт согласия заёмщика со всеми условиями договора.

Совершая покупки через интернет, никому не сообщайте секретный (пароль) код, переданный Вам через смс-сообщение. Не передавайте свои банковские карты в руки других лиц, даже хорошо Вам знакомым. При оплате услуг или товаров через банкомат в отделениях Банка, или установленном терминале в любом общественном месте убедитесь, что на картоприемнике нет посторонних предметов, клавиатура не должна шататься. Набирая пин-код прикрывайте клавиатуру рукой. Подключите мобильный банк и СМС – уведомления.

В случае если Вам звонят и сообщают какую-либо информацию о Вашем счете (по ошибке списали, или зачислили деньги) - не следуйте инструкциям, а сразу звоните в Банк. Объясните пожилым родственникам эти простые правила.

Отдел защиты прав потребителей.