

В 2022 году Международная организация потребителей (Consumers international, CI) предложила общественности сосредоточиться на правах потребителей цифровых финансовых услуг и приняла решение провести Всемирный день прав потребителей под девизом «Fair Digital Finance - «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Цифровые финансовые услуги - это спектр мобильных финансовых услуг, доступных и предоставляемых по цифровым каналам, включая осуществление платежей, денежных переводов, обслуживание кредитов, сбережений и страхования. На стремительное развитие цифровых финансовых услуг повлияла и Пандемия COVID-19. Сокращается число физических отделений банков. По результатам недавнего исследования Национального агентства финансовых исследований отделения банков будут становиться менее востребованными: каждый третий клиент финансовых организаций посещает офис компании реже раза в месяц, а каждый пятый - не посещает совсем. Каждый второй топ-менеджер финансовой организации убежден, что клиенты обладают высоким уровнем готовности к использованию цифровых финансовых услуг.

Цифровые технологии изменили привычные для потребителей рынки платежей. Безусловным преимуществом данных технологий является скорость и прозрачность оказания финансовых услуг. Однако существенно возрастают и риски, угрожающие благосостоянию потребителя.

Существующие риски можно разделить на четыре группы в соответствии с источником их возникновения:

1. Риски, возникающие из особенностей поведения потребителей:

- недостаточные знания цифровой грамотности могут привести к принятию решений, ухудшающих положение потребителя;

- легкость совершения финансовой операции может привести к росту неверных действий с нежелательными финансовыми последствиями;

- поведенческие искажения - недостаток самоконтроля, переоценка настоящих выгод либо издержек по сравнению с будущими, снижение «боли от уплаты» - оплата наличными субъективно воспринимается как потеря более значительная, чем оплата безналичным способом, излишняя уверенность в себе.

Исследование, проведенное Лабораторией Касперского в 2017 г. определило, что наиболее уязвимая группа - люди в возрасте 25-34 лет. Из них 52% размещали в Интернете свои личные документы (копии паспортов, водительских удостоверений и т.д.), 46% - делились финансовой информацией, платежными реквизитами.

2. Риски, возникающие из-за несовершенства рынка цифровых финансовых услуг:

- использование компаниями знаний о пользовательской активности онлайн

отдельного потребителя для подталкивания его к той или иной финансовой операции;

- уязвимость услуг перед цифровыми мошенничествами, включая:

- а) фишинг - «выманивание» у пользователя через электронные письма, сообщения в социальных сетях или смс-сообщения персональных и конфиденциальных данных, например, логинов и паролей для доступа к личному кабинету, номера банковской карты;

- б) фарминг - перенаправление пользователя на ложную страницу с целью получения его персональных данных или произведения платежа в пользу мошенника вместо настоящего продавца товаров или услуг;

- в) установка шпионского программного обеспечения, передающего злоумышленникам персональные данные с компьютера или телефона;

- г) взлом - кража персональных данных учетной записи в социальной сети; перехват учетной записи;

- д) организация финансовых пирамид.

3. Риски, возникающие из-за несовершенного регулирования цифровых финансовых услуг:

- недостаточная защита собираемых персональных данных граждан и недостаточный контроль за соблюдением компаниями требований по их использованию и хранению;

- недостаток координации между различными ведомствами внутри страны или между регуляторами разных стран;

- дискриминации пользователей, при использовании цифровых технологий. Например: Двум потребителям при одинаковых доходах, приблизительно равной сумме расходов одному пользователю предлагают кредитный лимит в десятки раз ниже, чем второму.

4. Риски, возникающие из-за особенностей технологий цифровых финансовых услуг:

- принятие решений на основе алгоритмов может приводить к отказу в предоставлении услуги или к предложению услуги на несправедливых условиях (завышенная ставка по кредиту и т.п.);

- ненадежность связи, сбои в работе программ могут приводить к невозможности получить цифровую финансовую услугу.

Несмотря на то, что большинство банков заботятся об информационной безопасности своих клиентов, не стоит полагаться только на защиту от финансовых организаций. Мошенники находят новые технологии гораздо быстрее, чем защита успеет среагировать на новую схему обмана. Кроме того, персональные данные могут украсть напрямую из личного компьютера или телефона пользователя. Позаботиться о сохранности своей секретной информации - это личная ответственность каждого потребителя.

За подробной консультацией ждём Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbuz-saynsk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru .
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей



Instagram: [zpp_irkutsk](https://www.instagram.com/zpp_irkutsk)