

Справедливые цифровые финансовые услуги

15.03.2022 состоится празднование Всемирного дня потребителей под девизом «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.

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

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступающих в органы 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).

Для реализации проекта финансовой грамотности РСОО «ОЗПП «Фемида» принимает самое активное участие.

Для оказания помощи потребителям :

На сайте РСОО «ОЗПП «Фемида» разработаны и размещены методические рекомендации по оплате услуг ЖКХ ч/з сбербанк Онлайн, через мобильное приложение Сбербанка по 2-х мерному коду,

Ежемесячно РСОО «ОЗПП «Фемида» проводит занятия по программе университет Смоленского потребителя. В связи с ограничениями минимальное количество участников 10 человек.

Согласно договор с учебными заведениями Смоленска проводится практика со студентами вузов, колледжей – изучается законодательство РФ по защите прав потребителей, рассматриваются конкретные примеры из судебной практики.

В рамках программы «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Смоленской области» проведены консультации, осуществлен личный прием граждан в т.ч.

с студентами обучающихся в образовательных организациях, профессиональных образовательных организациях и образовательных организаций высшего образования – 1794;

с гражданами с низким и средним уровнем доходов, гражданами пенсионного и пред пенсионного возраста, прочей группой населения-525;

При проведении образовательных мероприятий по повышению финансовой грамотности приняло участие 2798 граждан.

Уроки финансовой грамотности. Десять правил защиты прав потребителя финансовых услуг.

1. Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!
2. Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах
3. Сравнивайте разные предложения. Слышите о выгодах – выясните, каковы сопутствующие затраты
4. Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны.
5. Ваши персональные данные: сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах
6. Храните копии всех документов
7. Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – попытайтесь договориться с финансовой организацией
8. Если организация нарушила свои обязательства, требуйте от нее исправить нарушения
9. Если ваши права нарушены, и переговоры не помогли – обращайтесь в суд по месту жительства. Вы имеет право на возмещение ущерба и моральную компенсацию
10. Если финансовая организация нарушает ваши права, жалуйтесь в государственные регулирующие органы (Роспотребнадзор, Банк России, ФАС)