

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ для потребителя (в том числе цифровых)

Цифровые финансовые услуги – это широкий спектр финансовых услуг, доступных и предоставляемых по цифровым каналам, включая платежи, кредиты, сбережения, денежные переводы и страхование. Цифровые финансовые услуги (DFS – digital financial services) включают в себя мобильные финансовые услуги.

РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

- ▶ снижение доверия к финансовой системе (в силу негативного опыта);
- ▶ рост финансовых потерь (в силу недостаточности знаний)
- ▶ рост закрединанности населения (в силу лёгкости получения услуг);
- ▶ исключение отдельных социально уязвимых групп из финансовой системы из-за неспособности пользоваться цифровыми каналами вследствие отсутствия смартфона, компьютера (доступа к Интернету, достаточных знаний, опыта и т. д.);
- ▶ большая уязвимость потребителя перед действиями третьих лиц, в т.ч. мошенников
- ▶ ненадежность связи, сбои в работе программ или цифровых финансовых платформ

Меры безопасности и защиты прав потребителей финансовых услуг, разработанные ЦБ РФ и Правительством РФ.

1. Создана и функционирует «Система быстрых платежей» - сервис, с помощью которого можно совершать межбанковские переводы по номеру мобильного телефона в режиме 24/7. Комиссии за такие переводы низки или вовсе отсутствуют. К системе уже подключены более 200 банков, включая крупнейшие. СБП также позволяет оплачивать покупки, в том числе по QR-коду и получать выплаты от организаций.

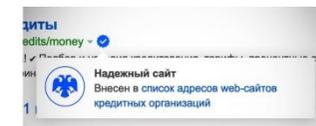


2. Создано и функционирует мобильное приложение «ЦБ онлайн» (в режиме онлайн можно получить ответ на вопрос о финансовых продуктах и услугах; проверить банк или страховую компанию на наличие лицензии; выяснить, имеет ли право оказывать услуги МФО; узнать об услугах финансовой организации и найти на карте ее ближайший офис; поделиться с регулятором опытом приобретения и использования



финансовых услуг и продуктов; оставить отзыв о работе банка, страховой компании или другой организации финансового сектора; прочитать новости и полезные статьи о финансах).

3. Возможность проверить ведения о выявленных компаниях с признаками нелегальной деятельности на сайте ЦБ РФ <https://cbr.ru/inside/warning-list/> .
4. Возможность проверить наличие у финансовой организации лицензии ЦБ РФ или нахождение в реестр регулятора. Проверить это можно в Справочнике финансовых организаций (https://cbr.ru/fmp_check/). Если это условие не соблюдается, то, скорее всего, организация ведёт деятельность нелегально, а потребители могут быть обмануты.
5. В поисковиках «Яндекс.ru» и «Mail.ru» введена маркировка сайтов финансовых организаций - специальный значок (синий кружок с галочкой). На промаркированном сайте предлагаются услуги финансовой организации, которая находится под надзором Банка России, и ее деятельность регулируется законодательством, защищающим права и интересы потребителей соответствующих финансовых услуг.
6. Появление рейтинга (ранжирование по частоте жалоб) страховщиков ОСАГО (https://cbr.ru/insurance/ranking_insurance/)
7. Возможность получить сведения о структуре собственности участников финансовых рынков, составе акционеров (<https://cbr.ru/admissionfinmarket/kocontrol/>).
8. Право потребителя на отказ от добровольного страхования, оформленного при получении потребительского кредита, в течение 14 дней (Указание Банка России от 20 ноября 2015 г. N 3854-У)
9. Право потребителя на отказ в течение 14 дней от любых дополнительных сервисов, на которые потребитель согласился при оформлении потребительского кредита (займа) (ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").
10. Введён запрет кредиторам заранее проставлять в документах, оформляемых при предоставлении кредита, отметки о согласии заёмщика на оказание ему дополнительных услуг (часть 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").



- 11. Обязательность раскрытия информации о полномочиях страховых посредников на официальных сайтах в сети «Интернет»** (Письмо ЦБ РФ о деятельности страховых посредников в сети «Интернет» № ИН-015-53/105 от 28.12.2021г)
- 12. Рекомендации банкам по подключению дистанционных (цифровых) каналов обслуживания уязвимым категориям населения (пожилые люди, инвалиды) ТОЛЬКО по желанию клиента** (Методические рекомендации ЦБ РФ №11-МР от 09.08.2021г.)
- 13. Рекомендации банкам по внедрению сервиса «второй руки»** - назначение клиентом, относящимся к уязвимой категории, другого клиента данной кредитной организации с его согласия лицом, производящим дополнительный контроль осуществляемых операций (Помощник) посредством получения уведомлений о финансовых операциях, планируемых к совершению с использованием дистанционных (цифровых) каналов, и возможности их подтверждать либо отклонять (Методические рекомендации ЦБ РФ №11-МР от 09.08.2021г.).
- 14. Формирование финансовой культуры граждан.** Банк России запустил информационно-просветительский ресурс Fincult.info.  **Финансовая культура** (<https://fincult.info/>). Ранее были запущены и функционируют иные интернет-ресурсы по повышению финансовой грамотности населения: «Хочумогузнаю.рф» «Моифиансны.рф»
- 15. Запущен сервис по цифровому взаимодействию между гражданами и банками через Единый портал госуслуг.** Реализовано дистанционное взаимодействие клиентов и банков без необходимости дополнительного предоставления документов, позволяет участникам финансового рынка и другим организациям получать необходимые сведения из доверенных государственных источников в режиме „одного окна“, гражданам предоставит удобный и безопасный способ получения банковских и других продуктов и сервисов онлайн.
- 16. Право граждан получать 2 кредитных отчёта в год бесплатно** (но не более одного раза на бумажном носителе) в каждом бюро кредитных историй (БКИ), где хранится их кредитная история.
- 17. Для повышения эффективности досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями, а также снижения числа**

споров, в том числе судебных, и повышения доверия потребителей к финансовому рынку введён и функционирует **Институт финансового уполномоченного** (<https://finombudsman.ru>). Финансовый уполномоченный принимает и рассматривает обращения бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Срок рассмотрения отсчитывается с даты подачи обращения и составляет 15 рабочих дней для самого потребителя финансовых услуг.

Подготовлено Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» по материалам ЦБ РФ: <https://cbr.ru/>; <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10959082>
телефоны Центра: 8(8162) 77-20-38; 73-06-77;
e-mail: zpp.center@yandex.ru



2022 год