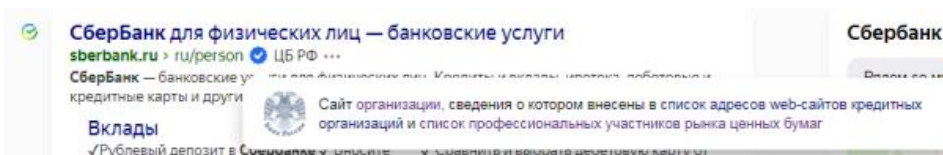


МЕРЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

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.

Меры защиты потребителей финансовых услуг при заключении договоров

1. **Обращайте внимание на маркировку финансовых организаций в поисковиках «Яндекс.ru» и «Mail.ru» (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.

2. **Проверяйте сведения о выявленных компаниях с признаками нелегальной деятельности на сайте ЦБ РФ <https://cbr.ru/inside/warning-list/>.**
3. **Проверяйте наличие у финансовой организации лицензии ЦБ РФ или нахождение в реестре 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.
4. **Проверяйте на сайте страхового посредника его полномочия** (Письмо ЦБ РФ о деятельности страховых посредников в сети «Интернет» № ИН-015-53/105 от 28.12.2021г).

5. **Принимайте договор только в случае ПОЛНОГО понимания ВСЕХ его условий**
6. **При возможности, заключайте договор через Единый портал госуслуг.**
7. **Подключайте уведомление о совершении операций по счетам.**

Меры защиты потребителей финансовых услуг при совершении оплаты

8. **Используйте знакомую систему платежей.** Если Вам предлагают использовать другую систему платежей - перед переводом денег ознакомьтесь с ее работой, особенностями. Если Вам данная система не подходит – не соглашайтесь на переводы денежных средств.
9. **Проверяйте в адресной строке наименование сайта,** с которого производится оплата. В случае разночтений или неточности наименования – не осуществляйте перевод.
10. **Не проводите оплату товаров/услуг в случае наличия разночтения наименования, иных реквизитов продавца/исполнителя услуги** в формируемом платёжном документе и договоре.
11. **Не вводите на сайтах продавца/исполнителя услуги лишнюю информацию о Вашей карте или счёте.**
12. **Не передавайте карту в руки третьим лицам,** даже при оплате в кафе, ресторане.
13. **Прикрывайте рукой вводимый Вами PIN-код.**
14. **Формируйте базовые компетенции по кибергигиене.** Кибергигиена представляет собой набор действий, выполняемых пользователями компьютеров и других устройств для повышения сетевой безопасности и обеспечения работоспособности системы. Соблюдение кибергигиены помогает хранить данные в безопасности.
15. **Не переходите для оплаты товаров/услуг по незнакомым ссылкам, присланным в электронных письмах.**

16. Для оплаты товаров/услуг через сайты заведите отдельную карту и держите на ней сумму в размере, необходимом для оплаты товаров/услуг.

Меры защиты потребителей после заключения договора или оплаты товар/услуги

17. Ежегодно заказывайте кредитные отчёты в БКИ.
18. Как только Вы получили уведомление об операции, которую не одобряли или не заказывали – незамедлительно сообщите об этом в банк, желательно, в письменной форме.
19. Уведомляйте ЦБ РФ о недобросовестных финансовых организациях.
20. При нарушении права потребителя финансовых услуг на сумму, не более 500 000 рублей необходимо обратиться к финансовому уполномоченному (<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 (срок может быть продлён на 10 рабочих дней при необходимости экспертизы).

Помните!

Важнейшим источником информации о нарушениях и неприемлемых практиках в деятельности финансовых организаций являются обращения граждан в ЦБ РФ.

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