

**Цифровизация** (развитие цифровых технологий и связанных с ними продуктов и услуг) все больше затрагивает финансовую жизнь людей. 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 включают в себя мобильные финансовые услуги .

К примеру, к цифровым финансовым услугам можно отнести:

- Мобильный банк (управление банковским счетом посредством СМС)
- Банкоматы и платежные терминалы банков
- Небанковские платежные терминалы
- Интернет-банк (управление банковским счетом через мобильное приложение)



**Особенности и риски:**

- Номер карты и ПИН-код могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками устройства.
- Стоимость СМС команд зависит от банка.
- Ощутимые комиссии, размер которых можно узнать только по завершении операции.
- Могут заблокировать карту в устройстве банкомата, отказаться принять купюру.
- Полная потеря денег, дополнительные комиссии, задержки платежей — в «фальшивых» терминалах.
- Злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, логином и паролями, может получить доступ к банковским счетам.

**Однако, есть и ощутимые плюсы.** К положительным последствиям распространения цифровых финансовых услуг можно отнести:

- Увеличение финансовой доступности – доступ к финансовым услугам получают те, кто ранее не мог пользоваться банковскими услугами в отделении.

- Более быстрое и своевременное совершение необходимых транзакций, не зависящее от опыта пользования финансовыми услугами.
- Предоставление финансовых услуг, отвечающих потребностям потребителя и способствующих накоплению позитивного опыта их использования.
- Расширение возможностей продуктивного взаимодействия поставщиков финансовых услуг и потребителей за счет возможностей цифровой среды.
- Расширение числа поставщиков финансовых услуг и – как следствие – рост конкуренции, способствующей повышению качества предлагаемых потребителю услуг.

**Советы для потребителей:** убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до заключения сделки (нажатия на виртуальную кнопку). Изучите отзывы и информацию о поставщике услуги. Тщательно выбирайте организацию, с которой будете взаимодействовать напрямую. Расплачиваясь в интернете банковской картой, убедитесь, что используете технологию подтверждения операции через СМС. Используйте сложные пароли, обновляйте их. Никогда и никому их не сообщайте. Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен — немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку. Быстрый доступ к финансовой услуге не всегда сопровождается полной и необходимой информацией. В случае технического сбоя найти виновника и вернуть деньги может быть непросто. Незащищенная персональная информация может попасть в руки мошенников.

Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в защите и расширении прав и возможностей потребителей. В случае возникновения у потребителя претензии к финансовой организации, потребитель всегда вправе обратиться в финансовую организацию и заявить соответствующие требования, а также обратиться с жалобой в Роспотребнадзор.

*Информация подготовлена Плесецким ТО Управления Роспотребнадзора по Архангельской области на основании ресурсов сети Интернет*