**Девиз Всемирного дня прав потребителей 2022 года — Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги».**

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей. По сложившейся традиции Международная организация потребителей (Consumers international, СI) каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей, чтобы привлечь внимание общественности к той или иной наиболее актуальной проблеме.

**В этом году Consumers International предложила общественности сосредоточиться на правах потребителей в сегменте цифровых финансовых услуг, поэтому Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта 2022 года решено провести под Девизом «Fair Digital Finance - «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, впрочем, не только создают комфортную пользовательскую среду, но и новые риски, которые нужно учитывать.

Цифровые финансовые услуги и финансовые технологии привели к значительным изменениям во всем мире.

По данным Juniper Research ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек.

Исследования проведенные Findex показали, что в развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи, выросла с 57% в 2014 году до 70% в 2017 году.

А 39% компаний, по данным JDSpura считают внедрение инновационных цифровых финансовых технологий своим приоритетом.

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.

Имеются убедительные доказательства того, что в последние годы эти риски возросли, а кризисы, такие как пандемия COVID-19, усилили эти риски, ведь многие потребители в это время оказались в более уязвимом положении из-за экономических трудностей.

Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой. В результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех нужен глобальный, совместный и скоординированный подход. Быстро развивающийся и сложный характер цифровых финансовых услуг демонстрирует потребность в инновационных подходах к регулированию, а также в цифровых финансовых услугах и продуктах, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей.

Роспотребнадзор неоднократно указывал, что требуется изменение механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг по переводу денежных средств, в связи с низким уровнем безопасности таких операций, с целью защиты денежных средств потребителей от действий киберпреступников и телефонных мошенников.

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2013 г. №2036-р. В документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан. В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

Подготовил главный специалист-эксперт территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Тверской области в Бежецком районе Новикова Г.В.