15 марта - Всемирный день защиты прав потребителя

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».**

Пандемия СOVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Использование цифровых технологий и интернета позволили финансовым организациям ускорить доступ к своим услугам, а потребителям – значительно упростить процесс покупки.

Банкоматы, платежные терминалы – устройства самообслуживания, которые сделали возможным оплату товаров и услуг без участия продавца, либо обналичивание денежных средств без участия кассира.

Мобильный банк, интернет-банк – программные продукты, позволившие 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.

Безусловным преимуществом развития цифровых платежей является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг. Однако в таких условиях существенно возрастает и риск мошенничества, а отдельные категории граждан могут быть ограничены в доступе к услугам, которые перестают оказываться в традиционных каналах.

Однако наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные продавцы, посягающие на такие права потребителя как:

- свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

Для обеспечения справедливого цифрового финансирования для всех необходим 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.