

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей. По сложившейся традиции Международная организация потребителей (Consumersinternational, CI) ежегодно определяет его тематику, чтобы привлечь внимание общественности к той или иной наиболее актуальной проблеме. В этом году ConsumersInternational предложила сосредоточить внимание на правах потребителей в сегменте цифровых финансовых услуг, и Всемирный день прав потребителей пройдет под девизом: «Справедливые цифровые финансовые услуги» («FairDigitalFinance»).

Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг в мире превысит 3,6 миллиарда человек. Активно включаются в процесс внедрения новых финансовых технологий и отечественные компании. Согласно данным исследований BostonConsultingGroup, проведенных в 2019 году, по итогам периода 2010–2018 годов в России был выявлен феноменальный, 30-кратный рост числа безналичных карточных транзакций: с 5,8 до 172 в год на человека. Тогда по этому показателю Россия обогнала все страны Европы, в том числе лидеров, которые за тот же период показали двух- и трехкратный рост.

В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия COVID-19 еще более ускорила изменения в индустрии платежей.

В таких условиях существенно возрастает и риск финансового мошенничества. Как показывает анализ поступающих от потребителей обращений на нарушения их прав при оказании финансовых услуг, наиболее актуальными по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);
- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности).

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

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.

Позиция Роспотребнадзора однозначна: развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан.

Наиболее актуальным проблемам, имеющимся сегодня на потребительском рынке финансовых услуг, будут посвящены приуроченные к Всемирному дню прав потребителей мероприятия, организованные Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области».