

*Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей. Приуроченные к этому дню мероприятия всегда посвящаются выбранной актуальной теме, которую определяет Всемирная организация союзов потребителей. В 2022 году этот день было решено провести под девизом*

**«Справедливые цифровые финансовые услуги»**



Многочисленные исследования показывают, что экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. Случаи финансового мошенничества в последние несколько лет участились, а пандемия COVID-19 ещё более усугубила серьёзность ситуации, ведь многие потребители, ставшие жертвами мошенников, в это время оказались в уязвимом положении из-за экономических трудностей.

При переходе на дистанционные способы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий. Да и финансовые организации зачастую не разъясняют клиентам как эффективно и безопасно пользоваться услугой, в результате доверчивые и пожилые клиенты становятся объектом интереса для мошенников.

На протяжении последних лет структура и содержание обращений по нарушениям прав потребителей при оказании финансовых услуг практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на главные права потребителя:

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

◀ на безопасность услуги (хищение денежных средств с счета потребителя, взыскание задолженности).

Для обеспечения прав потребителей в сфере цифровых финансовых услуг требуются глобальные и скоординированные действия. Быстро развивающиеся цифровые технологии требуют новых подходов, в основе которых лежит защита и расширение прав и возможностей потребителей на рынке цифровых финансовых услуг и продуктов.

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 России, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.11.2013 г. №2036-р.

Защита потребителей в сфере электронной коммерции 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 28.08.2017 г. № 1837-р.

Российские потребители имеют право на то чтобы получаемые ими цифровые финансовые услуги были качественными, безопасными и своевременными. Наше государство сделает для этого всё, что необходимо!

