

О теме Всемирного дня защиты прав потребителей в 2022 году

Consumers International объявил тему Всемирного дня прав потребителей 15 марта 2022 года – Fair Digital Finance – «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Пандемия COVID-19 усилила тенденцию, связанную с развитием цифровых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

Исследования показывают, насколько быстро происходит развитие цифровых финансов. Ожидается, что к 2024 году число потребителей цифровых банковских услуг превысит 3,6 миллиарда человек (Juniper Research, 2020). В развивающихся странах доля владельцев счетов, отправляющих и получающих электронные платежи, выросла с 57% в 2014 году до 70% в 2017 году (Findex, 2017). 39% компаний считают внедрение финансовых технологий своим приоритетом, подчеркивая мировой спрос на более инновационный финансовый ландшафт (JDSpura, 2020).

Напомним, что в зарубежном финансовом мире даже обсуждается такой феномен, как «русское чудо». В 2020 году Россия вошла в топ-5 стран по отказу от наличных, а пандемия ускорила изменения в индустрии платежей, которые обычно занимают около 10 лет. Впервые о «русском чуде» заговорили в 2019 году, когда по итогам 2010-2018 годов 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 (исследование Boston Consulting Group, 2019).

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.

Вопросы цифровизации сферы финансовых услуг, в том числе проблемы внедрения технологий искусственного интеллекта, использования «больших данных» (BigData), проблемы регулирования трансграничных цифровых платформ становятся предметом исследований, которые проводятся на площадках ОЭСР, UNCTAD и FinCoNet.

Как показывает анализ обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами 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).

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.

Достаточно длительным и серьезным является и диалог различных участников рынка и государственных органов о последствиях лавинного роста интереса обычных граждан к инвестированию. Упрощение процесса приобретения финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) за счет цифровизации продаж способствовали поиску потребителями потенциально более доходных инструментов инвестирования, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов. Наибольшей популярностью у физических лиц пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета.

Однако «безналичное потребление» также создает новые и усугубляет традиционные риски для тех, кто находится в уязвимом положении и не готов к таким динамичным переменам.

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 года №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 года № 1837-р.

Ведущий специалист-эксперт
Территориального отдела Роспотребнадзора
по Иркутской области в г. Черемхово,
Черемховском и Аларском районах, г. Свирске
Филончик Ирина Анатольевна