

# Цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия

Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам. Сегодня потребитель может воспользоваться основными финансовыми услугами – от платежных до получения потребительского кредита – без посещения офиса. Это можно сделать удобным для себя способом: в банкомате, платежном терминале, на сайте или отправить СМС. Расчеты и платежи по таким услугам могут происходить с помощью не только наличных или безналичных денег, но и особых цифровых средств, например электронных денег.

Однако для потребителя финансовых услуг, развитие цифровых технологий создает не только новые удобства и возможности, но и новые риски, которые нужно учитывать.

**Банкоматы-** стационарные устройства самообслуживания предназначенные в первую очередь для обмена безналичных денег на наличные и обратно.

## Особенности и риски использования

- за совершения операций в банкоматах «чужих» банков могут взиматься комиссии, иногда довольно ощутимые.
- данные банковской карты могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками на банкомат считывающего устройства.
- банкомат может «зажевать» банковскую карту, отказаться принять помятую, поврежденную или грязную купюру.

**Банковские платежные терминалы** – стационарные устройства обслуживания для платежей.

## Особенности и риски использования

- терминалы, как правило, не позволяют снимать (а иногда и вносить) средства по банковской карте.
- данные банковской карты могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками на терминал считывающего устройства.
- терминал может как и банкомат может «зажевать» банковскую карту, отказаться принять помятую, поврежденную или грязную купюру.

**Мобильный банк-** доступная держателю банковской карты услуга по получению уведомлений от банка и управление банковской картой с помощью СМС. Для работы с мобильным банком подходит любой мобильный телефон, даже кнопочный, и не требуется интернет (команды передаются по сотовой связи).

## Особенности и риски использования

- конкретные возможности, условия предоставления и стоимость СМС –команд зависит от банка выпустившего карту и сотового оператора.
- злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, не защищенный паролем, может вывести деньги с банковской карты.

**Интернет банк** – это инструмент управления банковским счетом через интернет, то есть при помощи электронного личного кабинета. Доступ в личный кабинет осуществляется с официального сайта банка или из мобильного приложения. Для подключения этой услуги нужно получить в банке логин и пароль для входа в электронный личный кабинет.

## Особенности и риски использования

- для пользования интернет банком нужен смартфон или компьютер с подключением к интернету. Именно поэтому не рекомендуется пользоваться интернет банком через открытые общедоступные сети wi-fi.

- злоумышленники завладевшие логином и паролем для входа в интернет – банк, получают доступ ко всем счетам потребителя.

**Электронные деньги** – цифровые средства платежа. Электронные деньги можно начать использовать открыв электронный кошелек – своеобразный анализ банковского счета. Предоставить клиентам электронные кошельки в России имеют право только банки и другие кредитные организации. Получившие лицензию на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов и включение в Перечень операторов электронных денежных средств. Пополнять пенсионный кошелек можно с переводом средств с банковской карты с помощью банкомата, интернет банка, счета мобильного телефона или наличными через платежный терминал.

### **Особенности и риски использования**

- Электронные деньги не могут размещаться во вклады-чем меньше информации о себе клиент передает организации, предоставляющей ему электронный кошелек, тем больше ограничений по максимальному остатку и сумме переводов и платежей

- электронные деньги не застрахованы государством, то есть не будут возмещены владельцу в случае банкротства(отзыва лицензии)0 выпустивших их организации

- обналечить электронные деньги часто бывает непросто ( а иногда это требует уплаты комиссии).

Возможность быстрого воспользоваться финансовой услугой не всегда сопровождается предоставлению потребителю полной и достоверной информации . Это может быть уловкой поставщика услуги, так и результатом технических ограничений.

### **Советы**

- убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до того, как нажали виртуальную кнопку, ввели код или выполнили любое другое действие которое поставщик услуг может расценить выражение вашего согласия с условиями сделки

- потратьте время на поиск и критическое изучение отзывов и информации о поставщике услуг, особенно если услуга сложная и связана с крупными финансовыми обязательствами.

**Позаботиться о сохранности своей секретной информации, логинов и паролей на своих устройствах- это сфера ответственности потребителя.**

### **Советы**

- используйте и регулярно обновляйте сложные пароли в приложениях, личных кабинетах и на самих устройствах.

- не сообщайте пароли никому ни при каких обстоятельствах.

- если вы подозреваете, что пароль стал кому то известен, - немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет банку.

- не пересылайте посторонним данные своих банковских карт.

Специалист консультационного пункта

для потребителей Серовского филиала

