



правила  
пользования  
основными  
финансовыми  
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР  
ИНФОРМИРУЕТ

# цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия

**хочу**  
управлять  
своими  
финансами



## **знаю**

- возможности и риски использования мобильного и интернет-банка
- какие услуги доступны в платежных терминалах и банкоматах
- если нет банковской карты – оплатить покупку в интернете можно электронными деньгами
- как безопасно хранить логины и пароли

**могу**  
делать это  
из дома

## Использование цифровых технологий и интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам.

Сегодня потребитель может воспользоваться основными финансовыми услугами – от платежей (например, по оплате услуг ЖКХ) до получения потребительского кредита – без посещения офиса. Это можно сделать удобным для себя способом: в банкомате, платежном терминале, мобильном приложении, на сайте или отправив 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 и платежные терминалы

**Банкоматы** – стационарные устройства самообслуживания (электронные «кассы» банков), предназначенные в первую очередь для обмена безналичных денег на наличные и обратно. Банкоматы размещаются в офисах банков, торговых центрах, метро и т.п.

### Основные возможности

- Вносить и снимать наличные с банковской карты (в том числе с конвертацией в другую валюту или непосредственно в иностранной валюте для валютных счетов / карт).
- Оплачивать налоги и штрафы, услуги ЖКХ и связи с банковской карты без комиссий, переводить средства как на счета / карты третьих лиц в данном банке, так и на счета / карты в других банках (первые, как правило, без комиссии, вторые – с комиссией).
- Получать информацию об остатке и операциях по карте и счету (в том числе бумажные выписки, если они необходимы потребителю).

### Особенности и риски использования

- За совершение операций в банкоматах «чужих» банков (отличных от того, который выпустил карту) могут взиматься комиссии, иногда довольно ощутимые.
- Данные банковской карты (номер карты, ПИН-код) могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками на банкомат считывающего устройства.
- Банкомат может «зажевать» банковскую карту, отказаться принять помятую, поврежденную или грязную купюру (в случае, когда потребитель пытается, например, внести очередной платеж по кредиту, это может иметь финансовые последствия – штрафы или пени за просрочку).

При пользовании банкоматами выбирайте те, которые хорошо освещены и расположены в офисах банков или под охраной.



**Банковские платежные терминалы** – стационарные устройства самообслуживания для платежей. Как правило, размещаются в офисах банков, обладают схожим, но более узким функционалом по сравнению с банкоматами.

## Основные возможности

- Оплачивать налоги и штрафы, услуги ЖКХ и связи банковской картой или наличными (зависит от типа терминала).
- Проводить оплату по бумажным квитанциям и платежным документам по имеющимся в них QR-коду и штрихкоду (без ручного ввода платежных реквизитов).

## Особенности и риски использования

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

**Небанковские платежные терминалы** – стационарные устройства самообслуживания организаций – платежных посредников («не банков»). Платежные посредники принимают платежи от граждан в пользу банка / МФО или поставщика товара / услуги на основании заключенных с ними договоров. Такие платежные терминалы устанавливаются в торговых центрах, магазинах, иногда просто на улицах; как правило, они встречаются чаще, чем банкоматы или банковские терминалы.

## Основные возможности

- Оплачивать наличными налоги и штрафы, услуги ЖКХ и связи, кредиты и займы, покупки в интернете.
- Вносить наличные на банковскую карту по её номеру.

## Особенности и риски использования

- За все операции взимаются ощутимые комиссии. Нередко точную сумму комиссии можно узнать только по завершении операции.
- Терминал может оказаться «фальшивым». В лучшем случае такой терминал возьмет дополнительную комиссию и / или проведет платеж с задержкой, в худшем – все внесенные деньги достанутся мошенникам.

## Мобильный банк

**Мобильный банк** – доступная держателю банковской карты услуга по получению уведомлений от банка и управлению 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).

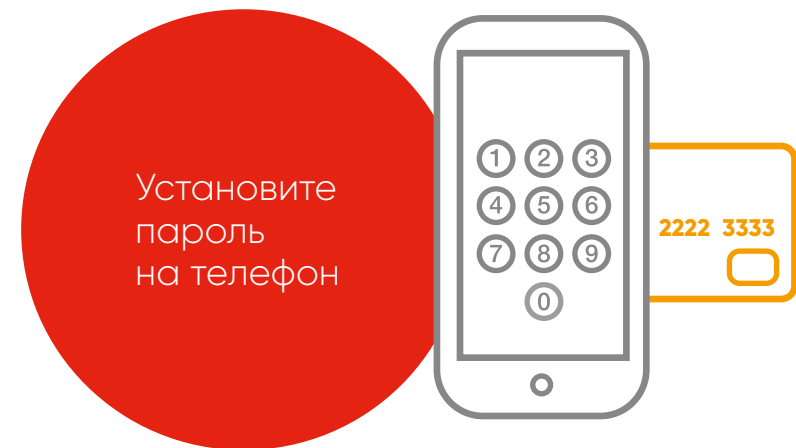
Для подключения нужно предоставить свой номер телефона и дать банку соответствующее поручение. Список СМС-команд и инструкции по их использованию для управления своим счетом можно запросить в офисе банка или найти в интернете.

## Основные возможности

- Получать автоматические («по подписке») уведомления от банка – например, информацию об операциях и текущем остатке по карте.
- Направлять банку запросы (СМС-команды) на получение информации по карте, совершение денежных переводов, платежей (за сотовую связь, телевидение, интернет) или на блокировку карты.

## Особенности и риски использования

- Конкретные возможности, условия предоставления и стоимость СМС-команд зависят от банка, выпустившего карту, и сотового оператора.
- Злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, не защищенным паролем, может вывести деньги с банковской карты.



## Интернет-банк

**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 (его можно установить на стационарный компьютер, планшет или мобильный телефон).

Для подключения этой услуги нужно получить в банке логин и пароль для входа в электронный личный кабинет (иногда это возможно сделать через банкомат).

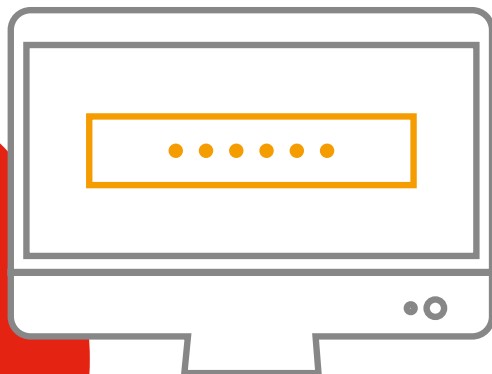
### Основные возможности

- Пользоваться классическими банковскими услугами (виртуально «посещать» офис банка): открыть и закрыть вклад, подать заявку на кредит, перевыпустить или заблокировать карту, перевести средства с одного своего счета на другой, конвертировать валюту и т. п.
- Переводить деньги и совершать платежи (налоги и штрафы, ЖКХ, сотовая связь и т.д.) без посещения сайтов организаций-получателей средств и без комиссий (или с минимальной комиссией по сравнению с такими же операциями в офисе банка).
- Получать от банка оперативную поддержку и помощь в решении технических проблем. При обращении через личный кабинет служба поддержки может быстро идентифицировать клиента и предоставить требуемую ему информацию.

### 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 (в транспорте, кафе, магазинах и т. п.).
- Злоумышленники, завладевшие логином и паролем для входа в интернет-банк, получают доступ ко всем счетам потребителя.

Не рекомендуется пользоваться интернет-банком через открытые общедоступные сети wi-fi.



## Электронные деньги

**Электронные деньги** – цифровое средство платежа. Электронные деньги можно начать использовать, открыв электронный кошелек – своеобразный аналог банковского счета. Предоставлять клиентам электронные кошельки (то есть выпускать и переводить между кошельками электронные деньги) в России имеют право только банки и другие кредитные организации, получившие лицензию на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов и включенные в Перечень операторов электронных денежных средств (публикуется на официальном сайте Банка России cbr.ru).

Пополнять электронный кошелек можно переводом средств с банковской карты – с помощью банкомата, интернет-банка, счета мобильного телефона или наличными через платежный терминал.

### Основные возможности

- Оплачивать покупки в интернете и переводить денежные средства другим людям, не имея банковской карты / счета.
- Совершать платежи, предоставляя получателю средств минимальную информацию о себе.

### 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.
- В отличие от средств на расчетных банковских счетах граждан электронные деньги не застрахованы государством (Агентством по страхованию вкладов) – то есть не будут возмещены владельцу в случае банкротства (отзыва лицензии) выпустившей их организации.
- Обналичить электронные деньги часто бывает непросто (а иногда это требует уплаты комиссии).

Перечень операторов электронных денежных средств публикуется на официальном сайте Банка России cbr.ru.



0000 2222 3333 4444

## Основные риски и советы для потребителей

### Быстрое заключение сделки при минимуме информации

**Возможность быстро воспользоваться финансовой услугой не всегда сопровождается предоставлением потребителю полной и необходимой информации. Это может быть как уловкой поставщика услуги, так и результатом технических ограничений (небольшой экран смартфона и / или недружественный интерфейс приложения или сайта).**

#### Советы

- Убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до того, как нажали виртуальную кнопку, ввели код или выполнили любое другое действие, которое поставщик услуги может расценить как выражение вашего согласия с условиями сделки.
- Потратьте время на поиск и критическое изучение отзывов и информации о поставщике услуги, особенно если услуга сложная и связана с крупными финансовыми обязательствами.

### Размывание ответственности

**Совершая «простую» операцию, например, пополнение счета мобильного через платежный терминал, потребитель даже не задумывается о том, какой путь проходят деньги, кто в этом участвует и кто несет ответственность, если они «потеряются». В действительности в большинстве процессов, возникающих при цифровизации финансовых услуг, участвует множество организаций, и если произойдет сбой, найти виновника и вернуть деньги может быть непросто.**

#### Советы

- Внимательно относитесь к выбору организации, с которой вы взаимодействуете напрямую (в приведенном примере — к компании, которой принадлежит платежный терминал). Именно эта организация принимает от потребителя деньги и поручение на их перевод получателю, а значит, отвечает за качество выполнения услуги.
- Оплачивая товары и услуги в интернете банковской картой, убедитесь, что используете технологию 3D-Secure (в этом случае пользователя переводят на специальную страницу с полем для ввода кода подтверждения из СМС). Эта технология не только позволяет банку убедиться, что распоряжение на оплату отправляет именно владелец карты, но и проверить получателя платежа. Если одна из сторон платежа не поддерживает 3D-Secure, то именно она несет ответственность за нарушение безопасности. Если банк покупателя использует 3D-Secure (как все крупные банки), а интернет-магазин — нет, то в случае мошеннического списания средств с карты клиента банк оспорит операцию и вернет деньги владельцу.

### Утечка персональных и секретных данных

**Большинство финансовых организаций заботятся об информационной безопасности своих клиентов и используют современные способы защиты данных. Но, во-первых, мошеннические технологии всегда развиваются быстрее, чем защитные; во-вторых, персональные данные могут украсть напрямую из личного компьютера или телефона пользователя. Поэтому 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 и 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, паспорта и т. д.

## Полезные ссылки

### **Роспотребнадзор** [www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

### **Банк России** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

### **Финансовый уполномоченный (омбудсмен)** [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

### **Федеральная служба судебных приставов (ФССП)** [fssprus.ru](http://fssprus.ru)

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

### **Суд по месту жительства**

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

### **Прокуратура по месту жительства**

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

### **Полиция**

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

### **Органы местного самоуправления (муниципалитеты)**

- консультирование и судебная защита

---

## [hochumoguзнаю.рф](http://hochumoguзнаю.рф)

Создано в рамках контракта FEFLP/QCBS-4.4 «Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг» Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Минфина России и Всемирного банка.