**Объявлена тема Всемирного дня защиты прав потребителей**

**Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги».**

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

Пандемия СOVID-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 г. №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 г. № 1837-р.

**О проведении горячей линии в территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск**

**Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск повторно информирует о том, что 15 марта 2022 года международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей. В этом году Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом** «**Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей с 14.03.2022г. по 25.03.2022г. территориальным отделом по адресу: ул.Строителей, 56а, г.Новочебоксарск, Чувашская Республика проводится «горячая линии» посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей по телефонам 78-44-19, 77-06-92.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск проводится личный прием заявителей по вопросам в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, входящих в компетенцию территориального отдела. Предварительная запись на личный прием осуществляется в приемной начальника территориального отдела в рабочие дни с 09.00 до 18.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 12.45) по адресу: ул.Строителей, 56а, г.Новочебоксарск, Чувашская Республика или по тел.77-06-92.

Также работает **Единый консультационный центр**, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), **без выходных дней** на русском, английском и китайском языках.

Дополнительно информируем, что на страницах Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>) каждый потребитель может ознакомиться с информацией о результатах проведенных проверок соответствия различных товаров, работ, услуг, а также с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в данной области.

*Напоминаем, что ст. 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» закреплено право потребителя на то, чтобы товар (работа, услуга) при его использовании, хранении, транспортировки и утилизации был безопасен не только для жизни и здоровья потребителей, но и окружающей среды.*

**Прием граждан в администрации г.Новочебоксарска Чувашской Республики**

**В этом году 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей 10.03.2022г. с 15 часов 00 мин. до 16 часов 00 мин. специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в администрации г.Новочебоксарска по адресу: Чувашская Республика, г.Новочебоксарск, ул.Винокурова, 14 будет проводиться прием граждан по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Прием граждан в АУ «Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг» города Новочебоксарск Чувашской Республики**

**В этом году 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей 14.03.2022г. с 15 часов 00 мин. до 16 часов 00 мин. специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в АУ «Многофукционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг» г.Новочебоксарска по адресу: Чувашская Республика, г.Новочебоксарск, ул.Винокурова, 107 будет проводиться прием граждан по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Прием граждан в администрации Чебоксарского района Чувашской Республики**

**В этом году 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей 09.03.2022г. с 10 часов 00 мин. до 12 часов 00 мин. специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в администрации Чебоксарского района по адресу: Чувашская Республика, Чебоксарский район, п.Кугеси, ул.Шоссейная, д.15 будет проводиться прием граждан по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Прием граждан в администрации Моргаушского района Чувашской Республики**

**В этом году 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом Fair Digital Finance — «Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей 11.03.2022г. в 14 часов 00 мин. до 16 час. 00 мин. специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г. Новочебоксарск в администрации Моргаушского района по адресу: Чувашская Республика, Моргаушский район, с.Моргауши, ул.Мира, д.6 будет проводиться прием граждан по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Ведущий специалист-эксперт территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск Петрова Наталия Александровна