

Изучить информацию об услуге и поставщике, позаботиться о сохранности своих персональных и секретных данных – ответственность потребителя.

Электронные деньги

Электронные деньги – цифровое средство платежа. Для их использования нужен электронный кошелек – своеобразный аналог банковского счета.

Открывать электронные кошельки и переводить между ними электронные деньги в России имеют право только кредитные организации:

- получившие лицензию на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов;
- включенные в Перечень операторов электронных денежных средств (публикуется на официальном сайте Банка России cbr.ru).

Пополнить электронный кошелек можно переводом с банковской карты, со счета мобильного телефона или наличными.

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 предоставляет владелец кошелька, тем больше ограничений по максимальному остатку и сумме переводов и платежей.
- В отличие от средств на банковских счетах граждан электронные деньги не застрахованы государством.
- Обналичить электронные деньги непросто (иногда удерживается комиссия).

Основные риски и советы для потребителей

Быстрый доступ к финансовой услуге не всегда сопровождается полной и необходимой информацией.

- Убедитесь, что поняли все основные условия предоставления услуги до заключения сделки (нажатия на виртуальную кнопку).
- Изучите отзывы и информацию о поставщике услуги.

В предоставлении финансовой услуги участвует множество организаций. В случае технического сбоя найти виновника и вернуть деньги может быть непросто.

- Тщательно выбирайте организацию, с которой будете взаимодействовать напрямую – именно она несет ответственность за предоставления услуги.
- Расплачиваясь в интернете банковской картой, убедитесь, что используете технологию 3D-Secure (подтверждение операции через СМС).

Защита своей персональной и секретной информации – ответственность потребителя.

- Используйте сложные пароли и регулярно обновляйте их. Никогда и никому их не сообщайте.
- Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен – немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку.

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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор
www.rosпотребнадзор.ru

Банк России
www.cbr.ru

Финансовый
уполномоченный
finombudsman.ru

Бесплатная горячая
линия Роспотребнадзора
для потребителей
финансовых услуг
8 800 100 2926



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия



хочу
управлять
своими
финансами

могу
делать это
из дома

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

Сегодня потребитель может воспользоваться основными финансовыми услугами удобным для себя способом: в банкомате, платежном терминале, мобильном приложении, на сайте или отправив СМС. Но это создает не только новые удобства и возможности, но и риски, которые нужно учитывать.

Банкоматы и платежные терминалы

Банкоматы и банковские платежные терминалы – стационарные устройства самообслуживания (электронные «кассиры» банков).

Банкоматы обычно размещаются в офисах банков, торговых центрах, метро.

Небанковские платежные терминалы – стационарные устройства самообслуживания организаций – платежных посредников («не банков»), которые принимают платежи от граждан в пользу банков / МФО или поставщиков товаров / услуг 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 и риски использования

	Банкоматы	Банковские терминалы	Небанковские терминалы
Возможности			
Снять / внести средства на карту	Да	Нет	Только внести (по номеру карты)
Оплатить налоги, штрафы, услуги ЖКХ и связи	Да (картой)	Да (наличными или картой)	Да (наличными)
Оплатить покупку в интернете	Нет	Нет	Да (наличными)
Особенности и риски	Номер карты и ПИН-код могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками считывающего устройства		Ощутимые комиссии за все операции. Нередко точную сумму комиссии можно узнать только по завершении операции
	Могут «зажевать» банковскую карту, отказаться принять помятую, поврежденную или грязную купюру		Полная потеря денег, дополнительные комиссии и задержки платежей – в «фальшивых» терминалах

Мобильный и интернет-банк

Мобильный банк – доступная держателю банковской карты услуга по получению уведомлений от банка и управлению банковской картой с помощью СМС.

Интернет-банк – инструмент управления банковским счетом через интернет при помощи 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).

Основные возможности и риски использования

	Мобильный банк	Интернет-банк
Возможности		
Заблокировать карту	Да	Да
Получить информацию об операциях и остатке по счету	Да	Да
Совершить перевод или платеж	Да	Да
Открыть/ закрыть вклад, подать заявку на кредит	Нет	Да
Особенности и риски	Стоимость СМС-команд зависит от банка	Комиссии за совершение операций отсутствуют или минимальны (по сравнению с такими же операциями в офисе банка)
	Злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, логином и паролем, может получить доступ к банковским счетам	