хочу могу знаю

правила пользования основными финансовыми услугами

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

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
- оплатить покупку в интернете можно электронными деньгами
- как безопасно хранить логины и пароли

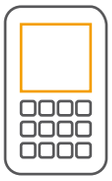
цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия

Банкоматы и платежные терминалы банков

Стационарные устройства самообслуживания (электронные «кассиры» банков).

Небанковские платежные терминалы

Стационарные устройства самообслуживания организаций — платежных посредников, которые принимают платежи от граждан в адрес банков, МФО и других организаций.



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 — с официального сайта банка или из мобильного приложения (устанавливается на компьютер, планшет или смартфон).

Возможности

	Банкоматы и платежные терминалы банков	Небанковские платежные терминалы	Мобильный банк	Интернет-банк
Снять / внести наличные	✓ ✗*	Только внести (по номеру карты)		
Осуществить платежи (налоги, ЖКХ и др.)	✓	✓ наличными		
Оплатить интернет-покупку	✗	✓ наличными		
Заблокировать карту			✓	✓
Получить выписку по счету			✓	✓
Совершить перевод			✓	✓
Открыть или закрыть вклад, оформить кредит			✗	✓

* Возможно только с помощью банкомата.

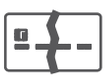
Особенности и риски

Номер карты и ПИН-код могут быть украдены с помощью специально установленного злоумышленниками устройства.

Ощутимые комиссии, размер которых можно узнать только по завершении операции.

Стоимость СМС-команд зависит от банка.

Комиссии за совершение операций отсутствуют или минимальны, в сравнении с такими же операциями в офисе банка.



Могут «зажевать» карту, отказаться принять поврежденную или грязную купюру.

Полная потеря денег, дополнительные комиссии, задержки платежей — в «фальшивых» терминалах.

Злоумышленник, завладевший мобильным телефоном, логином и паролями, может получить доступ к банковским счетам.

хочу могу знаю

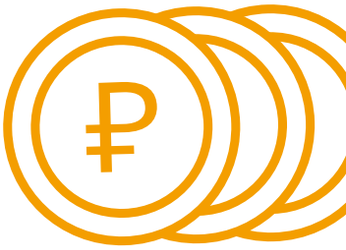
правила пользования основными финансовыми услугами

цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия

РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ

Электронные деньги

Это цифровое средство платежа. Для их использования нужен электронный кошелек – своеобразный аналог банковского счета. Пополнить электронный кошелек можно переводом с банковской карты, со счета мобильного телефона или наличными.



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)

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

1 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.

2 В случае технического сбоя найти виновника и вернуть деньги может быть непросто.

- Тщательно выбирайте организацию, с которой будете взаимодействовать напрямую.
- Расплачиваясь в интернете банковской картой, убедитесь, что используете технологию 3D-Secure (подтверждение операции через СМС).

3 Незащищенная персональная информация может попасть в руки мошенников.

- Используйте сложные пароли, 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.

Контакты для обращений

Роспотребнадзор www.rospotrebnadzor.ru
Банк России www.cbr.ru
Финансовый уполномоченный finombudsman.ru
Федеральная служба судебных приставов fssprus.ru
Бесплатная горячая линия Роспотребнадзора для потребителей финансовых услуг 8-800-100-00-04

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.