



Конкурс
Защита прав потребителей
финансовых услуг



Цифровая грамотность и правила финансовой безопасности

Технологии и методики освоения материала

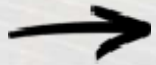
1. Ознакомьтесь с изложенной информацией.
2. Внимательно прочитайте пояснения и рекомендации.
3. Особое внимание обращайтесь на практические советы
4. Используйте информацию при заключении и расторжении договоров с банками.

Навигация по справочнику



Скрепка

Обратите внимание!



Стрелка

Это важно




Галочка

Существенные обстоятельства

Структура лекции

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | Финансовая грамотность – основы принятия решений | 5 |
| 2. | Цифровая грамотность – кому оно надо | 6 |
| 3. | Цифровая грамотность и финансовые услуги – кто / что / когда | 7 |
| 4. | Платежи в интернете | 10 |
| 5. | Регулирование и урегулирование споров если вас «взломали» | 11 |





Финансовая грамотность – знания и умение использовать финансовые инструменты для достижения поставленных целей

- ✓ Грамотно поставленные жизненные цели при наличии надлежащей финансовой грамотности определяют выбор средств (финансовых инструментов), позволяющих обеспечить достижение цели наиболее эффективным образом
- ✓ При выборе разновидности определённого типа финансовых инструментов для обеспечения своих прав и финансовых интересов необходимо знать правила, регулирующие предоставление такого типа финансовых инструментов
- ✓ При выборе финансового института – «поставщика» финансового инструмента для обеспечения своих прав и финансовых интересов необходимо уметь проверять информацию, предоставляемую финансовым институтом

Цифровая грамотность

- ✓ Цифровое потребление — использование интернет-услуг для работы и жизни
- ✓ Цифровые компетенции — навыки эффективного пользования технологиями
- ✓ Цифровая безопасность — основы безопасности в Сети

Цифровая грамотность — набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета.

Для обеспечения сохранности денежных средств при пользовании финансовыми услугами через Интернет наиболее важна именно цифровая безопасность:

- *Защита персональных данных*
- *Надёжные логин и пароль*
- *Хранение информации*

Цифровая грамотность и финансовые услуги

Использование открытых сетей



- ✓ риск перехвата конфиденциальной информации;
- ✓ риск перехвата управления счетами

Использование нелегального программного обеспечения и нелегального контента



- ✓ риск заражения устройств «следающими» программами и «троянскими» вирусами;
- ✓ риск перехвата управления счетами

Рекомендации:

- Для работы в системах «интернет-банк» использовать только доверенные сети;
- На устройствах с установленными системами «интернет-банк» не использовать нелегальное программное обеспечение и нелегальный контент;
- На устройствах с установленными системами «интернет-банка» установить и периодически обновлять антивирусные программы

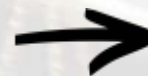
Цифровая грамотность и финансовые услуги

Идентификатор (логин) и пароль



✓ ключ к управлению существующими счетами;
✓ ключ к получению новых финансовых услуг от
вашего имени с дальнейшим выводом средств на
неподконтрольные счета

Персональная информация



✓ ключ к ответам на контрольные вопросы,
обеспечивающим доступ к управлению
существующими счетами;
✓ ключ к получению новых финансовых услуг от
вашего имени через «воровство личности»

Рекомендации:

- *Использовать различных логинов в разных системах;*
- *Помнить, что логин ≠ адрес электронной почты;*
- *Использовать сложные несовпадающие пароли (буквы + цифры + символы);*
- *Регулярно обновлять пароли;*
- *Использовать 3D-Secure для доступа к счетам (sms или push);*
- *Использовать sms или push уведомлений при совершении транзакций по счетам;*

Цифровая грамотность и финансовые услуги

Социальная инженерия

- ✓ фишинговые письма – массовые рассылки
- ✓ фишинговые атаки – действия, направленные на имитирование ситуаций, требующих экстренного вмешательства
- ✓ нейролингвистическое программирование

Ряд техник, используемых киберпреступниками с целью выманивания конфиденциальной информации либо побуждения к совершению действий, направленных на проникновение в сети в обход систем безопасности.

Рекомендации;

- *Не открывайте письма из неизвестных источников / проверяйте реальный адрес;*
- *Не вводите персональные и идентификационные данные на неизвестных сайтах*

Платежи в интернете

Оплата товаров и услуг в интернете



- ✓ риск отсутствия поставки товара / услуги;
- ✓ риск перехвата управления счетами

Рекомендации:

- *Не храните данные платёжных карт в личном профайле на торговых площадках;*
- *При осуществлении платежей проверяйте наличие значка сертификата от международных платёжных систем и значка «замок» в адресной строке (SSL-шифрование);*
- *Подключите 3D-Secure для платежей в Интернете;*
- *Используйте для платежей в Интернете отдельные платёжные карты или специальные виртуальные карты;*
- *При возможности используйте опцию «надёжная сделка» (торговая площадка удерживает средства за товар в течение нескольких дней / до подтверждения получения товара покупателем)*

Регулирование и урегулирование споров...

Ст.9 Федерального Закона №161-ФЗ «О национальной платёжной системе»

- П.4. Оператор ... обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.
- П.5. Оператор ... обязан обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента.
- П.6. Оператор ... обязан фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.
- П.8. Оператор ... обязан рассматривать заявления клиента, ... в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
- П.9. Использование клиентом электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено ... на основании полученного от клиента уведомления или по инициативе оператора ... при нарушении клиентом порядка использования электронного средства платежа в соответствии с договором.
- П.9.1. В случаях выявления ... операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, оператор ... приостанавливает использование клиентом электронного средства платежа ... При неполучении от клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, оператор по ... возобновляет использование клиентом электронного средства платежа по истечении двух рабочих
- П.11. В случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору ... в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днём получения от оператора ... уведомления о совершенной операции.

Рекомендации:

- *Подключите sms или push уведомление по всем транзакциям по счетам*

Регулирование и урегулирование споров...

Что делать если на Ваше имя получили кредит / займ:

Рекомендации:

- Узнайте в Центральном каталоге кредитных историй в каких Бюро Кредитных Историй хранится ваша кредитная история;
- Получите в БКИ вашу кредитную историю (2 раза в год по закону – бесплатно);
- Обратитесь с заявлениями в банки и МФО, которые выдали кредиты / займы о совершении мошеннических действий с использованием ваших персональных данных и с просьбой списать задолженность и направить уточнения в БКИ;
- Обратитесь в полицию с заявлением о совершении мошеннических действий с использованием ваших персональных данных;
- Одновременно с направлением заявлений в банки и МФО направьте заявления в Банк России о совершении мошеннических действий с использованием ваших персональных данных и представлении Вами заявлений об этом в банки и МФО;
- В случае, если по кредиту / займу, выданному мошенническим образом с использованием ваших персональных данных, началось взыскание с привлечением коллекторских агентств, проинформируйте агентства о подаче вами заявления кредиторам и направьте в Национальную Ассоциацию Профессиональных Коллекторских Агентств копию этих заявлений