

Права потребителей при оказании услуг онлайн-банкинга

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей, девизом которого в этом году определен "Справедливые цифровые финансовые услуги" Роспотребнадзор начинает серию тематических публикаций.

15 марта состоится празднование Всемирного дня потребителей под девизом «FairDigitalFinance – Справедливые цифровые финансовые услуги». Использование цифровых технологий и Интернета позволило финансовым организациям ускорить и упростить доступ к своим услугам. Банкоматы, платежные банковские и небанковские терминалы – устройства самообслуживания, средства платежей, которые делают возможными оплату товаров и услуг без участия продавца либо обналичивание денежных средств без участия банковского кассира. Интернет-банкинг – это управление банковскими счетами посредством сети Интернет, которое охватывает практически весь спектр банковских услуг, доступных клиенту в банковском офисе, исключая операции с денежной наличностью. Он является очень перспективным инструментом, оставаясь простым в использовании.

Какие операции можно совершать в Интернете?

- оплачивать различные услуги (коммунальные, услуги операторов сотовой связи, интернет-провайдеров);
- погашать кредиты;
- получать информацию о состоянии своих счетов, отслеживать свои операции по ним и получать счета-выписки за любой период;
- управлять остатком денежных средств на карт-счете (пополнять или уменьшать счета пластиковой карты);
- управлять банковским вкладом;
- совершать внутрибанковские операции (например, оплачивать комиссии за банковское обслуживание) и межбанковские платежи (расчеты с физическими и юридическими лицами, обслуживающимися в других банках);
- совершать переводы;
- совершать валютно-обменные операции;
- получать дополнительные услуги, например, операции с ценными бумагами, участие в электронных торгах и др.

Работа ведется через интернет-сайт банка. Начиная работу в системе, прежде всего, следует пройти процедуру доступа, которая включает в себя ввод логина, пароля, кодов. При грамотном и правильном использовании работа в системе интернет-банкинга – удобный инструмент управления своими финансами. При этом он не требует особых знаний и умений.

Правила безопасности при пользовании онлайн-банкинга:

- Никогда и ни при каких обстоятельствах не разглашайте свой пароль, коды входа в систему, пароль по своей карте, не отправляйте их по электронной почте. Информация об этом до клиента банка доводится в обязательном порядке при подключении к системе интернет-банкинга.

- Не отвечайте на электронные письма, содержащие запрос вашей конфиденциальной информации либо предложение перейти по ссылке.

- Проверяйте наличие пиктограммы закрытого замка на панели инструментов в браузере. Глядя на страницу, на которой требуется сообщить конфиденциальные сведения, найдите рисунок замка (справа от адресной строки) и убедитесь, что замок закрыт.

- Внимательно вводите реквизиты и другие данные при совершении платежей и других переводов по Интернету, перепроверяйте информацию, убедитесь в отсутствии ошибок. То есть, если клиент приходит в банк с платежным поручением, ввод всех реквизитов и проведение платежа совершает сам работник банка. В системах интернет-банкинга клиенту приходится совершать платежи самостоятельно. Введение неверных данных может повлечь ошибочные операции.

- Если все-таки вы ошибочно набрали реквизиты несуществующего счета, платеж вернется обратно. Но в случае, когда ошибочным явился существующий номер (телефона, интернет-договора и т.п.), об этом необходимо сообщить в службу поддержки банка. Его номер телефона, как правило, указан на сайте банка и на банковской карте.

- Всегда обновляйте антивирусную защиту на компьютере, с которого вы чаще всего ведете работу с интернет-банкингом.

- Имейте в виду, платежки и выписки по счетам становятся документами только после посещения банка и проставления на них печати. При проведении виртуальных операций подтверждение в виде чеков не предусмотрено.

При работе с интернет-банкингом клиент сам несет ответственность за свои действия. В случае спорного перевода денежных средств не позднее

дня, следующего за днем его совершения, обратитесь в банк с письменным заявлением о несогласии с переводом. Не совершайте повторный платеж до получения подтверждения об отказе в платеже. Сохраняйте чек, он служит подтверждением выполнения вами обязанностей по оплате товаров, работ или услуг.