

**Тезисы выступления Ростислава Кокорева «Актуальные и сложные вопросы
содержания финансовой грамотности. Цифровизация финансовых услуг:
возможности и риски для потребителей»**

Выступление было посвящено актуальным проблемам потребителей, связанным с «цифровизацией» финансовых услуг и развитием онлайн-торговли.

«Цифровизация» - сквозной аспект во всех темах, рассматриваемых в рамках курсов по финансовой грамотности;

В связи с пандемией потребитель потерял абсолютные доходы, а также возможности, которые украшали его жизнь раньше, компенсацией при этом стала возможность получить в онлайн все больше товаров и услуг;

Активно развиваются онлайн-технологии на финансовом рынке, но это также означает развитие процесса удаленной идентификации и развитие биометрической идентификации, что может быть связано с рисками для потребителя;

Такие объективные факторы, как асимметрия информации, ограниченная рациональность, доверительность благ и т.д., влекущие проблемы для потребителей при переходе в онлайн трансформируются, но не исчезают;

Упрощение заключения договоров в интернете приводит к тому, что потребитель оказывается менее защищен, не всегда понимая какой договор и с каким юридическим лицом он заключил;

Широко распространены такие варианты нарушений прав онлайн потребителей, как поставка некачественных товаров и услуг при отказе от возврата денег, мисселинг, односторонне изменение условий обслуживания, взимание дополнительной платы, манипуляции с условиями программ лояльности и т.д.;

«Цифровизация» повседневной жизни связана с новыми вызовами для потребителей, в том числе, с сложностями защиты клиентом своих прав, ростом уязвимости персональных данных, ошибками при взаимодействии с искусственным интеллектом, дополнительными возможностями для ценовой дискриминация, новыми технологиями финансовых пирамид и т.д.;

Онлайн-кредитование связано с дополнительными рисками навязывания ненужных кредитов, сокрытия информации, а также займов, взятых от имени другого лица;

Новые технологии влекут за собой новые проблемы для потребителей при онлайн-страховании, торговле на фондовом рынке, попадании в новые варианты организации финансовых пирамид;

Основными рекомендациями, позволяющими снизить риски потерь для онлайн-потребителей, являются, в том числе, работа только с проверенными контрагентами, внимательное изучение приобретаемых услуг и заключаемых договоров, меры по защите персональных данных и повышение финансовой грамотности.