



правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

платежные услуги

хочу
расплачиваться
удобно



знаю

- желательно подключить SMS-уведомления
- платежные системы с двойной авторизацией более надежны
- правила платежной безопасности

могу
использовать
платежные
услуги

Платежные услуги — это перевод денежных средств платежной организацией (посредником) от плательщика получателю. Платежные услуги регулируются, главным образом, законами о платежной системе, о защите прав потребителей и о приеме платежей¹.

Плательщик — переводит платежной организации средства в безналичной форме или вносит наличными.

Платежная организация — по поручению плательщика производит безналичную оплату товаров, работ, услуг, денежные переводы физлицам и т. п.

Платежные услуги осуществляются разными платежными организациями: банк, почта, платежные системы («Золотая корона», «Юнистрим», Qiwi, Яндекс.Деньги, PayPal и пр.) и характеризуются:

- каналом предоставления;
- используемым средством платежа;
- привязкой к банковскому счету.

Статистика

В России на один банкомат приходится 549 взрослых граждан. Однако 40% жителей страны банкоматами не пользуются. Значит, если бы все пользователи банкоматов пришли снимать свои деньги одновременно, то в среднем у каждого банкомата возникла бы очередь из 330 человек.

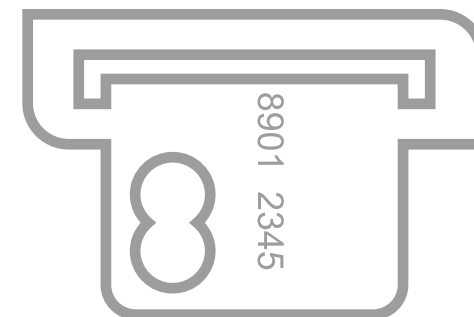
¹ Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»; Федеральный закон от 03 июня 2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»; закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Места предоставления платежных услуг и средства платежа

	С открытием банковского счета	Без открытия банковского счета
Персональные электронные устройства (стационарный компьютер, мобильный телефон или планшет)	Банковская карта	Электронный кошелек; мобильные платежи (платежи со счета у оператора связи)
Платежные терминалы (банкомат, POS-терминалы в местах продаж, небанковские платежные терминалы)	Банковская карта	Платежи наличными через платежный терминал; электронный кошелек
Офис платежной организации (банк, почта, платежная система)	Платежи в офисе платежной организации (с банковского счета)	Платежи в офисе платежной организации (наличными)

Взаимоотношения при безналичных расчетах регулируются законом о защите прав потребителей²:

- Продавец обязан обеспечить возможность оплаты путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.
- Продавцу запрещено устанавливать в отношении одного товара разные цены в зависимости от способа его оплаты.
- Обязательства потребителя считаются исполненными с момента внесения наличных в кассу или с момента подтверждения платежа платежной организацией.



² Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16.

Выбрать средство платежа

	Достоинства	Недостатки
Банковская карта	Скорость; низкие комиссии; банковские гарантии надежности платежей по дебетовым картам – государственная гарантия сохранности средств (АСВ)	Риски краж и мошенничества в интернете и при использовании банкоматом
Электронный кошелек	Скорость; надежность платежей; анонимное использование (для небольших сумм)	Высокие комиссии; нет государственной гарантии; риски краж и мошенничества в интернете
Мобильный платеж	Скорость, простота	Высокие комиссии; риски мошенничества или недобросовестности со стороны получателя платежа (фирмы-однодневки)
Платежи наличными через платежный терминал	Скорость, простота	Высокие комиссии; неудобное расположение или поломка терминала; риск кражи
Платежи в офисах платежных организаций	Доступность, привычность, простота, надежность	Деньги идут к получателю до трех дней, очереди, неудобное расположение и график работы

Убедиться в надежности получателя и посредника

При безналичном платеже необходимо, чтобы платежная организация вовремя и аккуратно перечислила деньги получателю, а тот предоставил плательщику товар или услугу. Для этого необходимо убедиться в их надежности: длительная история существования организации, наличие постоянных клиентов, личный успешный опыт покупок и т.п.

Сэкономить на комиссиях

Для этого необходимо заранее выяснить размер комиссионных сборов за проведение платежей. Они могут существенно варьироваться – от 0 до 10%.

- Самые высокие комиссии – в небанковских терминалах для приема наличных.
- Пользоваться лучше банкоматом своего банка.
- Одна и та же платежная организация может брать разные комиссии за разные виды платежей.
- Комиссии часто взимаются не только при платежах, но и при переводе своих денег между разными счетами.
- Перед использованием платежных систем – изучить их правила и преysкурнты.

Необходимо проверять получателя мобильных платежей. Мобильные платежи, распоряжение о которых отдается отправкой SMS на короткий номер, это один из наиболее рискованных расчетных инструментов. Получателя платежа можно проверить следующим образом: на сайте оператора сотовой связи найти раздел о его партнерах, принимающих мобильные платежи через SMS на короткие номера; узнать название и стоимость услуги по короткому номеру; провести интернет-поиск потребительских отзывов об услуге по данному номеру.

Нельзя отправлять деньги незнакомым людям или неизвестным организациям.

2222 3333



Изучить договор и правила платежной системы перед использованием

По закону о платежной системе (ст. 4.1) платежные услуги должны предоставляться на основе договора. Такие договоры обычно ссылаются на правила соответствующей системы и подразумевают автоматическое присоединение к ним при подписании.

Перед использованием платежных услуг — до создания учетной записи в платежной системе и выполнения в ней первого платежа — необходимо ознакомиться с правилами данной системы и с договором, который предлагается акцептовать.

Обязанности платежной организации до и после подписания договора³

До


Предоставить следующую информацию:

- сведения о платежной организации;
- способы и места внесения наличных и осуществления безналичных платежей;
- размер комиссии и порядок ее взимания;
- способ определения валютного курса;
- условия использования электронного средства платежа — ЭСП⁴;
- способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
- любые ограничения использования ЭСП в случаях повышенного риска.

После

- информировать клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП;
- уведомлять клиента о невыполнении платежа не позднее дня, следующего за днем, когда было сделано распоряжение; а для электронных платежей — незамедлительно;
- фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления и хранить соответствующую информацию не менее трех лет;
- обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате (незаконном использовании) ЭСП;
- возместить потребителю сумму операции, совершенной без его согласия или в случае нарушения правил информирования клиента об оспоренной операции.

Соблюдать правила безопасности при электронных платежах

1. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах. 
2. Желательно подключить SMS-уведомления по используемой банковской карте.
3. Сообщить актуальные контактные данные.
4. Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
5. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
6. Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать и не пересылать по электронной почте и в SMS.
7. Не использовать функцию запоминания паролей и автоматической авторизации в платежных интернет-сервисах.
8. Желательно использовать режим «Инкогнито» (приватный) при совершении покупок через интернет. Удалять информацию о платежах с помощью очистки буфера файлов (cache) и файлов сохранения данных (cookies).
9. Избегать SMS-платежей на короткие номера для оплаты интернет-услуг и переводов непроверенным получателям.
10. Не реагировать на сообщения, предлагающие перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т. п.
11. Незамедлительно сообщить в платежную организацию, если кошелек «взломан», карта потерялась, скомпрометирована или с нее без согласия держателя списаны деньги.
12. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг и на подозрительные устройства и наклейки в местах ввода PIN-кода и карты.

³ Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 7–9.

⁴ Средство или способ передачи распоряжения о безналичном платеже с использованием электронных носителей информации (платежные карты, электронные кошельки и пр.).

Незамедлительно сообщать о любых проблемах, связанных с платежами

Если карта или данные о ней потеряны, а кошелек «взломан» — их нужно немедленно заблокировать, сообщив в платежную организацию.

В случае ошибочного или несанкционированного платежа необходимо незамедлительно сообщить в платежную организацию **до конца следующего дня**, чтобы сумма этой операции была полностью возмещена⁵. Если уведомление поступит позже, вернуть деньги будет гораздо сложнее.

Чтобы платежная организация могла информировать клиента, он должен своевременно сообщать платежной организации актуальную контактную информацию⁶.

Отслеживать суммы средств на банковском счете или в электронном кошельке

Для этого желательно подключить услугу SMS-уведомления о движении средств, а также регулярно просматривать историю платежей в личном кабинете на сайтах платежных организаций. Как правило, это бесплатные или недорогие услуги, и о них стоит спросить при заключении договора с платежной организацией.

Платежи за границу: необходимо знать правила и изучить репутацию партнеров. При трансграничных покупках особенно высокое значение приобретает репутация продавца (это должна быть известная на рынке фирма с хорошей репутацией и отзывами людей, вызывающих доверие).

На недобросовестного иностранного продавца не получится воздействовать через российские органы власти, в разных странах законодательство может серьезно отличаться. В проблемных ситуациях стоит обратиться к администрации интернет-магазина — иногда они готовы возмещать потери покупателей за свой счет. Во избежание потерь на конвертации — выяснить в платежной организации ее порядок и размеры комиссий.

⁵ Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9.11.

⁶ Там же, ст. 5 ч. 13.

ВОЗМОЖНОСТИ

Двойная авторизация

Надежные системы безналичных платежей требуют при совершении платежа дважды пройти идентификацию по разным каналам. Например, банк может присылать клиенту на мобильный телефон дополнительный одноразовый пароль, который надо ввести в отдельную интернет-форму. В этом случае мошенник не может взять чужие деньги, даже если украл банковскую карту или узнал основной пароль. Данный метод защиты называется 3D Secure (или Secure Code).

Система с двойной авторизацией




Привязка банковской карты к электронному кошельку. Держатель банковской карты и электронного кошелька может привязать их друг к другу. Благодаря этому можно упростить пополнение электронного кошелька. Кроме того, исчезнет необходимость вводить реквизиты карты при совершении покупок в интернет-магазинах. Данный способ защиты подходит тем, кто активно пользуется электронным кошельком.

Нужно остерегаться интернет-мошенников

Неосторожность при использовании интернетом может привести к утечке персональных данных. Злоумышленники также могут получить их путем обмана, взлома интернет-магазинов с данными плательщиков, установки шпионских программ и т. д.

Основы безопасности интернет-платежей

1. Не кликать по ссылкам, предлагающим получить призы, подарки, льготы и пр.
2. Избегать сайтов с большим количеством рекламы, автоматически открывающимися окнами, переадресацией.
3. Новые программы и обновления брать только из проверенных источников.
4. Регулярно обновлять антивирусные и антишпионские программы.
5. Пользоваться платежными системами, которые требуют двойной авторизации (3D Secure).
6. Не реагировать на e-mail и SMS от банка или оператора платежей, если предлагается перерегистрироваться, повторно ввести данные и т. п. Перезванивать в справочную службу банка или оператора платежей, чтобы перепроверить подлинность подобного запроса.
7. При использовании интернет-сервисов, запрашивающих персональную информацию (почтовые ящики, социальные сети и пр.), убедиться, что в адресной строке браузера текст начинается с https – это признак защищенного протокола. 

Всегда держать платежную карту при себе

Опасно передавать банковскую карту посторонним: ее реквизиты (номер карты, срок действия, имя владельца, CVV/CVC-код) могут быть использованы для чужого интернет-платежа или оплаты покупок в магазине. Не стоит отдавать карту в руки официантам или кассирам – лучше вставлять ее в терминал самостоятельно.

Возможности и ограничения именных и анонимных кошельков

Закон о платежной системе (ст. 7, 10) выделяет три типа электронных кошельков.

	Максимальная сумма остатка (руб.)	Максимальная сумма платежей за месяц (руб.)	Перевод средств на банковский счет, погашение кредитов, снятие наличных, отправка и получение переводов
Персонализированный электронный кошелек с полной идентификацией*	600 000 руб.	Не ограничено законом	Да
Неперсонализированный электронный кошелек с упрощенной идентификацией**	60 000 руб.	200 000 руб.	Да (наличные – только по предоплаченной карте не более 5 000 руб. в день и не более 40 000 руб. в месяц)
Неперсонализированный электронный кошелек без идентификации	15 000 руб.	40 000 руб.	Нет

* По оригиналам документов в офисе платежной организации.

** По данным паспорта или водительского удостоверения.



Полезные ссылки

Роспотребнадзор www.rosпотребнадзор.ru

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

Банк России www.cbr.ru

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

Финансовый омбудсмен (уполномоченный) finomb@arb.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд по месту жительства

- установление факта нарушения закона или договора
- взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки

Прокуратура по месту жительства

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

Полиция

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

Органы местного самоуправления (муниципалитеты)

- консультирование и судебная защита

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.