

Деньги с карточки могут пропасть из-за технического сбоя, ошибки сотрудника банка, тривиального мошенничества, в конце концов. И далеко не всегда их удается вернуть. В Европе эта проблема решается путем страхования средств на карточном счете. В России такую услугу предлагают лишь несколько банков.

⋮

Согласно данным ЦБ, за последние два года количество операций по оплате товаров и услуг банковскими картами выросло в нашей стране почти в два раза – с 485 млн транзакций в 2008 году почти до 1 млрд в 2010-м. Объективной статистикой, какой процент из этих операций был оспорен держателями карт, ни банкиры, ни платежные системы не делятся.

Согласно данным, публикуемым МВД РФ, в первом полугодии 2011 года было совершено 2,2 тыс. преступлений, связанных с изготовлением и сбытом поддельных банковских карт (ст. 189 УК РФ). Общий ущерб от подобного рода мошенничеств составил 1,6 млрд руб. Однако, по словам главного аналитика компании InfoWatch Николая Федотова, «большинство кардерских действий (кражи средств с банковских счетов) совершается с «виртуальными» картами, то есть их атрибутами в цифровом виде – номер, имя держателя, срок действия, иногда дамп карты, изредка пин-код». Таким образом, о реальном объеме средств, потерянных держателями банковских карт, можно только догадываться.

К тому же спорными банки признают не только мошеннические операции. Спорной считается транзакция, при которой деньги списываются с карты в результате технической ошибки, «задвоения» операции, задержки поступления средств на карту или, к примеру, ошибки в чеке – вместо 100 руб. пробивают 1 тыс. Как правило, этот вопрос можно уладить сразу на месте.

Но если сделать это невозможно (как, например, при бронировании отелей или авиабилетов через Интернет), единственный способ вернуть свои деньги – сразу сообщить о спорной транзакции банку, выпустившему карту. «Платежными системами предусмотрены процедуры по опротестованию (возврату) платежей. Каждая финансовая претензия в индивидуальном порядке урегулируется совместно двумя

банками: эмитентом карты и эквайером торговой точки», – рассказывают в Сбербанке.

Для того чтобы банк-эмитент начал процедуру опротестования спорной операции (chargeback), держателю карты необходимо написать заявление о своем несогласии с проведенной транзакцией. Надо быть готовым к тому, что банк потребует от клиента как можно большее количество подтверждающих его слова документов. Дальнейшую процедуру разбирательства банк будет проводить самостоятельно, в соответствии с регламентом платежной системы, с которой он работает.

Схема такого разбирательства выглядит следующим образом: вначале банк-эмитент направляет претензию по операции платежной системе, которая определяет, кто является банком-эквайером торговой точки, в которой была проведена спорная операция. Соответственно, далее претензия направляется уже в банк-эквайер, который разбирается с торгово-сервисным предприятием. Именно на этом этапе становится важно, какие подтверждающие документы есть у сторон. Потому что от них зависит, кто из банков – банк-эмитент или банк-эквайер – докажет свою правоту.

То, что такая процедура – дело не быстрое, знает каждый, кто хотя бы раз пытался опротестовать транзакцию по карте. «На выяснение всех причин в спорной ситуации может уйти до нескольких месяцев, – говорит заместитель директора департамента комиссионного бизнеса Бинбанка Светлана Миколенко. – Бывает так, что клиенту проще самому пообщаться с торгово-сервисным предприятием, потому что он знает предмет спора». При официальном разбирательстве в решение конфликта оказываются вовлечены банк-эмитент, платежная система, банк-эквайер, само торгово-сервисное предприятие. Получается длинная цепочка. «Но по всем правилам платежных систем клиент должен обратиться в банк в случае прохождения спорной транзакции», – разводит руками Светлана Миколенко.

Получается, что возврата собственных средств держателю карты придется ждать долго. Впрочем, бывают и исключения: например, если спорная операция была проведена с нарушением требований платежной системы. В частности, если деньги с карты были списаны с нарушением сроков (у Visa и MasterCard это 45 дней). В таком случае платежная система автоматически признает неправомерность снятия средств банком-эквайером и деньги держателю карты могут вернуть уже через неделю.

Так же строго все сроки должен соблюдать и сам держатель карты, которому на то,

чтобы предъявить претензию по транзакции, банки дают около месяца с того момента, как спорная операция произошла. Но у разных банков эти сроки разные. Поэтому, прежде чем обратиться в банк, держателю карты придется вспомнить об этом пункте в договоре. «Когда клиент получает в банке карту, он подписывает договор, в котором в том числе четко прописаны все условия и сроки подачи претензии о несогласии с проведением операции банку, выпускавшему карту. Если клиент нарушит эти сроки, он уже не сможет эту претензию подать в банк. Как правило, клиенту дается около месяца с момента совершения операции на то, чтобы он мог ее оспорить. И если операция проведена с нарушением правил платежной системы со стороны ее участников, то клиент имеет все шансы вернуть свои деньги», – рассказывает Светлана Миколенко.

Предполагалось, что эти шансы возрастут после принятия ФЗ «О национальной платежной системе». 27 июня 2011 года президент РФ Дмитрий Медведев подписал этот закон, который должен вступить в силу через 90 дней после публикации, то есть в сентябре. Основной принцип, который устанавливает новый закон, – любая операция должна быть санкционирована клиентом и выполняться по прямому поручению плательщика.

На практике, впрочем, новый закон едва ли поможет держателям карт. «Основной принцип, которому следует новый закон «О национальной платежной системе», – это осуществление перевода денежных средств (списание со счета) только на основании распоряжения клиента, причем это распоряжение должно быть оформлено специальным образом; каким именно – решать оператору платежной системы, закон говорит лишь о том, что оформленное распоряжение клиента должно быть. Вместе с тем закон устанавливает в качестве обязательного требования, что в каждой платежной системе должна быть введена собственная система управления рисками; опять же в законе не говорится, какой именно должна быть эта система, фиксируется лишь обязательность ее наличия. По факту вопросы, связанные с риском возможных несанкционированных платежей, как раз должны быть урегулированы в рамках такой системы управления рисками. Но это должна сделать каждая платежная система для себя, закон лишь фиксирует общее требование», – комментирует старший юрист фирмы Lidings Сергей Патракеев. «Закон обязывает оператора по переводу денежных средств информировать клиента о совершении каждой операции, которая производится по его карте. Сейчас у многих банков эта услуга является платной. Соответственно, если клиент будет видеть операции по карте, которые он не совершал, для того чтобы обеспечить возврат средств по такой операции, он будет обязан в течение одного дня после транзакции уведомить банк об этом. Но в целом новый закон не меняет того механизма, который существовал до этого, с точки зрения взаимоотношений между банком и клиентом. Вопросы, связанные с взаиморасчетами, как и ранее, остались регулируемыми в соответствии с ГК», – заявляет старший юрист Tenzor Consulting Group Игорь Фоминов.

Это значит, что для того, чтобы в результате спорной операции деньги клиенту возвращались по первому требованию, держателям карт придется выполнять требования не банка, а платежной системы, что мало меняет дело. А что касается несанкционированных операций – по словам юристов, банк выдает клиентам вместе с картой пин-код, для того чтобы клиент мог подтвердить разрешение на транзакцию. По правилам платежных систем, операции с использованием пин-кода не оспариваются, поскольку клиент обязан сохранить его в тайне и, если он стал известен третьему лицу, это вина держателя карты. «Резюмируя вышесказанное, можно сказать, что закон «О национальной платежной системе» не касается напрямую потребителя и не направлен на изменение правового положения клиента в его взаимоотношениях с банком», – утверждает Сергей Патракеев.

Эту проблему банки предлагают решить при помощи страховки «Защита карт». По оценкам компании «Чартис» (бывшая AIG), в России сегодня порядка 60% карт банков-партнеров уже застрахованы от тех или иных рисков. В «АльфаСтраховании» оценивают этот показатель еще выше – в 60–80%. Хотя пару лет назад речь шла о 30–40%. «В США обязанность по возмещению средств держателю карты возложена на банк, если только последний не докажет, что клиент был замешан в мошенничестве с картой. В Европе и России этого нет, поэтому страхование карточных рисков становится все популярнее», – поясняет руководитель отдела страхования автотранспорта и личного имущества СК «Чартис» Роман Тихоненко.

У крупнейших российских банков, входящих в топ-10, перечень рисков, которые покрывает страховой полис «Защита карты», практически одинаковый. В частности, Сбербанк предлагает страховую программу с рисками несанкционированного снятия денежных средств, хищения наличных, если клиент в течение двух часов с момента снятия средств с карты или утраты карты поставит в известность банк, вне зависимости от того, потерял клиент карту или ее украли. Похожую страховую программу предлагает клиентам ВТБ24. А вот страховка, которую предлагают клиентам Ситибанк и Райффайзенбанк в рамках партнерских программ со страховой компанией «Чартис», не покрывает риск утраты карты.

Гораздо большее количество рисков покрывают страховые программы, которые предлагают своим клиентам Альфа-банк и Бинбанк в рамках партнерства с «АльфаСтрахованием». Страхование средств держателей карт этих банков включает в себя риски мошеннических транзакций, осуществленных с применением методов получения от клиента информации по карте (в том числе фишинг и скимминг). Это значит, что страховка покрывает риск наиболее частых и высокотехнологичных

способов мошенничества с банковскими картами.

В частности, в случае фишинга мошенники создают сайт, идентичный сайту банка держателя карты, через который воруются все реквизиты и данные банковских карт. При скимминге используются различные технологии считывания пин-кода карты, что позволяет изготовить дубликат карты и снять с нее наличные либо расплатиться по ней. Это тот самый случай, при котором деньги, списанные с карты, банки клиентам не возвращают (пин-код ведь введен).

Стоимость страховых полисов по защите карт привязана к сумме, которую предполагается застраховать. Например, если страховое покрытие составляет 30 тыс. руб., то страховка стоит 30 руб. в месяц. Если 150 тыс. руб., то полис обойдется в 150 руб. в месяц. Страховка имеет лимит покрытия – максимально можно застраховать сумму в 150 тыс. руб. Количество страховых выплат также ограничено – два раза в год.

Получать страховую выплату в случае наступления одного из рисков клиенту необходимо у страховой компании. «Стандартный пакет документов, который передается в страховую компанию в обязательном порядке при наступлении страхового случая, – это заявление о наступлении такого случая по форме страховщика, копия талона-уведомления в ОВД (не открытие дела, а только талон, свидетельствующий о том, что клиент обратился в полицию), выписка из банка по операциям по счету. Рассмотрение стандартного страхового случая занимает от 10 до 14 дней, после чего, при положительном решении, клиенту выплачивается страховое возмещение», – рассказывает руководитель департамента по работе с финансовыми институтами «АльфаСтрахования» Алина Белякова.

Источник: Коммерсантъ-Деньги, № 31, 08.08.11

Автор: Глушенкова М.