

Олимпиада по финансовой
грамотности

Незаконное списание средств с банковской карты при оплате услуг через интернет

г. Москва
18-19 апреля 2019 г



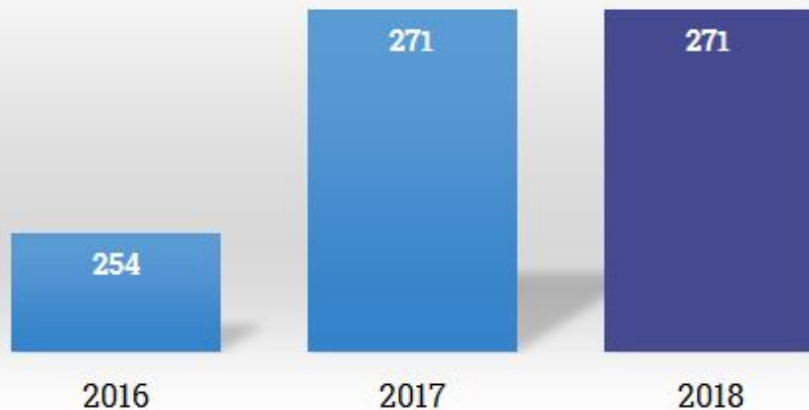
1. Анализ действующей нормативной базы

Действующее законодательство	Информация из документов	Уточнения
161-ФЗ «О национальной платежной системе»	нет положения	Не определяет момент, в который уведомление об операции с использованием электронного средства платежа (ЭСП) считается полученным клиентом
161-ФЗ «О национальной платежной системе» ст. 9 «Порядок использования электронных средств платежа»	оператор обязуется уведомлять своих клиентов, о совершении каждой электронной оплаты; электронное платежное устройство может быть приостановлено, при соответствующем обращении от клиента; если средства с электронной системы были списаны без ведома клиента, то оператор обязуется возместить ущерб	Закон не ограничивает возможные способы информирования клиентов о совершенных операциях, т. е. уведомление могут приходить как в «личный кабинет», так и через SMS-сообщения или при помощи иного аналогичного Интернет-сервиса
Нормы Директивы 2007/64/ЕС ст. 47	Провайдер платежных услуг плательщика должен безотлагательно предоставить ему следующую информацию : реквизиты; сумму платежной операции в валюте дебетования расчетного счета плательщика или в валюте; объем любых сборов; дату дебетования или дату получения платежного поручения	Противоречит Федеральному закону РФ от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О персональных данных»

2. Экономический анализ проблемы с точки зрения регулятора и потребителя на микро- и макроуровнях

Выпуск банковских карт

млн штук



>1300

преступлений по статьям
“мошенничество в сфере
компьютерной информации”
и “мошенничество с
использованием
электронных средств
платежа”

3. Описание интересов стейкхолдеров, их противоречий и взаимной увязки



Держатели карт

экономия времени
безопасная оплата
покупки
возврат средств,
списанных
интернет-
мошенниками



Банки

снижение потерь,
связанных с
мошенничеством в
сети Internet
улучшение
инвестиционного
климата
повышение
лояльности к
банковскому сектору



Интернет магазины

увеличение
прибыли,
посредством онлайн-
продаж в сети
Internet
повышению доверия
и привлечение новых
клиентов
безопасность
перевода денежных
средств клиента



Регулятор

развитие цифровой
экономики в
стране
снижение угроз
развития малого и
среднего бизнеса
снижение уровня
мошенничества в
сети Internet

4. Возможные направления урегулирования проблемы

1. Изменения в законодательстве

Внести уточнения в ряд положений 161-ФЗ ст.9

2. Виртуальная карта

Сделать обязательной услугу «Виртуальная карта» для всех держателей карт



5. Функция «Доверяю продавцу»

Функция будет действовать по принципу работы глобальной виртуальной торговой площадки AliExpress

3. Чарджбек

Усовершенствовать процедуру чарджбека, сделав его доступным и по кредитным картам

4. Сниженная процентная ставка на кредит

Для пострадавших от незаконного списания денежных средств на время решения проблемы банком

4. Возможные направления урегулирования проблемы

Изменения в законодательстве



Уточнение в ряде положений 161-ФЗ

способ уведомления клиента о списании с его счета денежных средств



Уточнение в ряде положений 161-ФЗ

сроки оповещения и момент, в который уведомление об операции с использованием ЭСП считается полученным клиентом

4. Возможные направления урегулирования проблемы

Преимущества и недостатки внесения изменений в законодательстве



Улучшение положения при спорных моментах по мошенничеству

Повышения уровня доверия граждан к отечественному банковскому сектору



Установление данных положений могут быть не выгодным для клиента

Финансовые затраты банков, в случае принятия смс-уведомлений как единственно верный способ

Затраты денежных средств и времени, связанные с изменением законодательства для введения данного сервиса на обязательной основе

4. Возможные направления урегулирования проблемы

Виртуальная карта

Плюсы

Обеспечение безопасности своих денежных средств от мошенничества в сети Internet

Снижение риска повторной оплаты дорогостоящего товара (работ, услуг), используя лимит перед каждой покупкой

Экономия денег и защита окружающей среды

Минусы

Ограниченная сфера применения

Затраты на создание сервиса

Затраты денежных средств и времени, связанные с изменением законодательства для введения данного сервиса на обязательной основе



4. Возможные направления урегулирования проблемы

Преимущества

Высокая вероятность возврата денег клиенту

Длительное время на подачу заявления для его проведения



Недостатки

Есть вероятность получить отказ от банка

Процедура требует много времени

Чарджбек (англ. chargeback) – это отмена транзакции, предназначенная для защиты потребителей от мошеннических действий, совершенных как продавцом, так и физическими лицами

4. Возможные направления урегулирования проблемы



Подача заявления

Держатель карты связывается с эмитентом для подачи заявления по поводу конкретной транзакции

1



Рассмотрение заявления

Эмитент рассматривает заявление и выносит решение о достоверности проблемы

2



Расследование

Расследование проблемы эмитентом

3



Итоговое решение

Вынесение итогового решения банком

4

+ Уменьшение кредитной зависимости, образовавшейся в результате действий мошенников

+ В случае вины потерпевшего, банк все равно получит денежные средства обратно

Сниженная процентная ставка на кредит

- Возможность использования недобросовестными клиентами для обмана банка или кредитной организации

- Высокий уровень ответственности

4. Возможные направления урегулирования проблемы

Функция “Доверяю продавцу”

Преимущества

Снижение рисков, связанных со случаями непредоставления товара (работы, услуги)

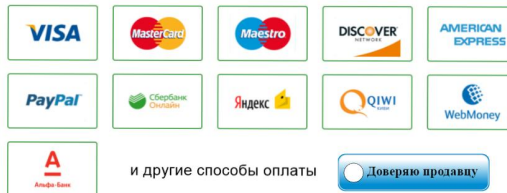
Снижение уровня мошенничества и повышение уровня доверия граждан

Недостатки

Траты на создание виртуального хранилища, в которое будут поступать денежные средства

● Оплата на сайте

Оплата банковской картой.
После завершения заказа Вы будете перенаправлены на страницу банка для оплаты.
Также вы можете оплатить заказ в Личном кабинете.



5. Препятствия на пути разрешения описываемой проблемы



Деньги



Время



Эффективность

6. Предпочтительный вариант решения проблемы и его обоснование

Варианты решения проблемы



1. Изменения в законодательстве



2. Виртуальная карта



3. Чарджбек



4. Сниженная процентная ставка на кредит



5. Функция "Доверяю продавцу"



**Всем успехов и
состоятельной жизни!**

