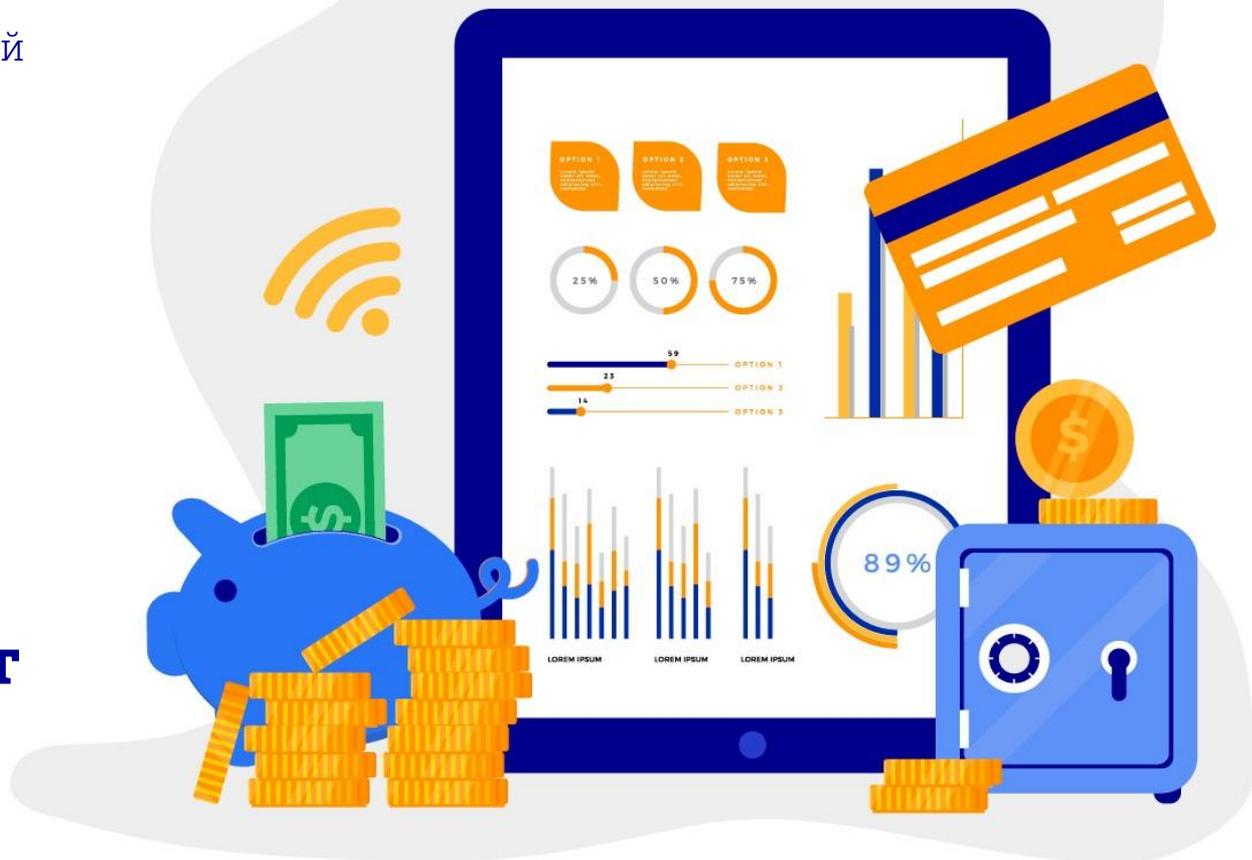


Олимпиада по финансовой  
грамотности

# 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 <b>следующую информацию</b> : 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



### 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)

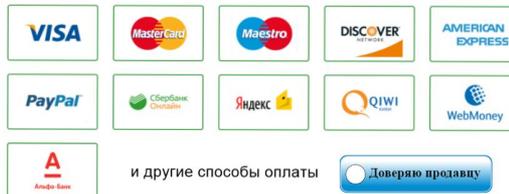
Снижение уровня мошенничества и повышение уровня доверия граждан

#### 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!**

