



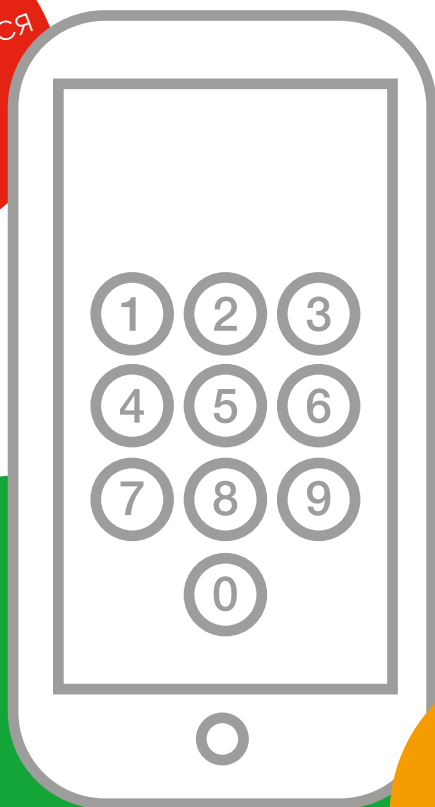
правила
пользования
основными
финансовыми
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР
ИНФОРМИРУЕТ

платежные услуги

хочу
расплачиваться
удобно



2222 3333

могу
использовать
платежные
услуги

знаю

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

Платежные услуги — это перевод денежных средств платежной организацией (посредником) от плательщика получателю.

Платежные услуги регулируются, главным образом, законами о платежной системе, о приеме платежей и о защите прав потребителей¹.

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.

По закону о защите прав потребителей:

- продавец обязан обеспечить возможность оплаты наличными или с использованием национальных платежных инструментов — 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.

Места предоставления платежных услуг и средства платежа

Платежные услуги осуществляются разными платежными организациями (банки, почта, платежные системы) и характеризуются:

- каналом предоставления;
- используемым средством платежа (наличные / безналичные средства);
- привязкой к банковскому счету или ее отсутствием.

	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)



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».

Выбор средства платежа

	Достоинства	Недостатки
Банковская карта	Скорость; низкие комиссии; банковские гарантии надежности платежей по дебетовым картам – государственная гарантия сохранности средств (страхование вкладов 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, анонимное использование	Высокие комиссии; неудобное расположение или поломка терминала; риск кражи
Платежи в офисах платежных организаций	Доступность, простота, надежность	Деньги идут к получателю до трех дней, очереди, неудобное расположение и график работы

Выбор получателя и посредника

При безналичном платеже необходимо, чтобы платежная организация вовремя и аккуратно перечислила деньги получателю, а тот предоставил плательщику товар или услугу. Следует изучить информацию на официальном сайте организации и отзывы потребителей.

Мобильные платежи, распоряжение о которых отдается отправкой СМС 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 СМС на короткие номера; узнать название и стоимость услуги по короткому номеру; провести интернет-поиск потребительских отзывов об услуге по данному номеру.

Экономия на комиссиях

Следует заранее выяснить размер комиссии за проведение платежей. Он может существенно варьироваться – от 0 до 10%.

Важно помнить:

- 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 тарифы.

Нельзя отправлять деньги незнакомым людям или неизвестным организациям.

2222 3333



Изучение условий договора и правил платежной системы перед использованием

По закону о платежной системе 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 необходимо ознакомиться с правилами данной системы и с договором.

Обязанности платежной организации

До подписания договора 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 (ЭСП)²;
- способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
- любые ограничения использования ЭСП в случаях повышенного риска.


После подписания договора:

- 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 ей 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.



В случае ошибочного или несанкционированного платежа нужно сообщить в платежную организацию до конца следующего дня. Если уведомление поступит позже, вернуть деньги будет гораздо сложнее.

Правила безопасности при пользовании платежными услугами

1. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах.  <https://>
2. Желательно подключить СМС-уведомления по используемой банковской карте и электронному кошельку и отслеживать движение и остаток средств.
3. Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
4. ПИН-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе в терминале.
5. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг и на подозрительные устройства и наклейки в местах ввода ПИН-кода и карты.
6. Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать и не пересылать по электронной почте и в СМС.
7. Не сохранять пароли и личные данные в 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 СМС-платежей на короткие номера для оплаты интернет-услуг и переводов непроверенным получателям.
10. Не реагировать на сообщения якобы от банка или платежной организации, предлагающие перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т. п.
11. Незамедлительно сообщать в платежную организацию, если кошелек «взломан», карта потерялась, данные карты стали известны посторонним или с нее без согласия держателя списаны деньги.
12. Не 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.

² ЭСП – средство или способ передачи распоряжения о безналичном платеже с использованием электронных носителей информации (платежные карты, электронные кошельки и пр.).

Интернет-покупки в зарубежных магазинах

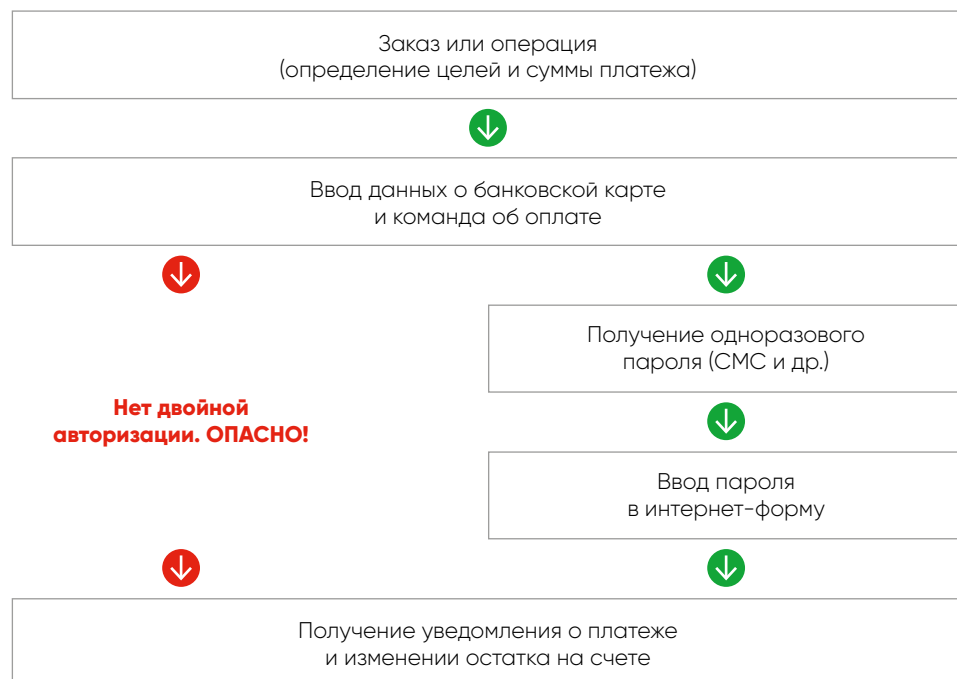
Необходимо узнать правила и изучить репутацию интернет-магазина (это должна быть известная на рынке фирма с хорошей репутацией и отзывами).

На недобросовестного иностранного продавца не получится воздействовать через российские органы власти. В проблемных ситуациях можно 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.

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 похитить деньги, даже если украл банковскую карту или узнал основной пароль. Данный метод защиты называется 3D-Secure.

Система с двойной авторизацией



Именные и анонимные кошельки

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
1 Персонифицированный электронный кошелек с полной идентификацией*	600 000 руб.	Не ограничено законом	Да
2 Неперсонифицированный 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)
3 Неперсонифицированный 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 уполномоченный (уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг) finombudsman.ru

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Федеральная служба судебных приставов (ФССП) fssprus.ru

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

Суд (по месту жительства или месту нахождения финансовой организации)

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

Прокуратура

- 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.