

Басов Иван Алексеевич

заместитель исполнительного

директора по общим вопросам

Ассоциация «Национальный платежный совет»

г. Москва

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ В УСЛОВИЯХ САНКЦИОННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

***Аннотация:** в данной статье рассматривается проблема безналичных расчетов в условиях санкционного воздействия. Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) изучало реакцию владельцев банковских карт после того, как они столкнулись с мошенничеством. Около половины держателей принимали решение обратиться в банк, выпустивший банковскую карту, или сразу в правоохранительные органы; 32,0% держателей карт не предпринимали никаких действий, а 19,0% стали избегать пользоваться банковской картой или банкоматом, либо сменили банк. Результаты исследования говорят о том, что половина держателей банковских карт не обращались в учреждение банка для устранения последствий мошеннических действий, так как не верили в помощь со стороны банковских работников.*

***Ключевые слова:** безналичный оборот, метод расчета, клиент.*

Согласно последней редакции ст. 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. №161-ФЗ «О национальной платежной системе» банк обязан возместить клиентам сумму средств по тем операциям, которые были совершены без согласия держателя банковской карты [1]. По сути, Закон обязывает банки безоговорочно, без проведения расследования возвращать похищенные деньги с карты клиента в случае, если последний не был уведомлен об операции. Раньше держатель банковской карты не имел такого права и должен был самостоятельно доказывать факт хищения денежных средств и свою непричастность к мошенничеству. Окончательное решение принимала кредитная организация по своему

усмотрению. Банк мог компенсировать потери сразу, а мог затеять внутреннее расследование. Нередко разбирательства между банком и владельцем банковской карты переносились в суд. По данным Общества защиты прав потребителей, на начало 2012 г. 99,0% подобных исков граждан к банкам оставались без удовлетворения. Президент Ассоциации региональных банков России Анатолий Аксаков считает, что новые правила приближают Россию к общемировой практике – банки должны сначала компенсировать потери по спорным операциям, а затем выяснять, по чьей вине произошла несанкционированная транзакция. Иными словами, бремя доказательства того, какой была транзакция – санкционированной или несанкционированной, перекладывается на кредитную организацию как на более сильную сторону с юридической точки зрения. С данным мнением согласен председатель Общества защиты прав потребителей Михаил Аншаков, который, также ссылаясь на опыт развитых стран, поясняет, что, как правило, там «возврат денежных средств происходит на основании одного телефонного звонка пользователя, а разбирательства начинаются потом».

Чтобы воспользоваться правом получения возмещения денежных средств от банка в случае несанкционированных списаний, держатели банковских карт должны незамедлительно, не позднее одного дня с момента инцидента, уведомить об этом банк. Желательно уведомление оформить в письменной форме и передать в подразделение кредитной организации. Срок подачи уведомления, ограниченный фактически одними сутками, был предложен банковским сообществом в ходе продолжительных дискуссий по проблемам возмещения средств при несанкционированных списаниях. Свою позицию банкиры аргументировали фактами хищений денежных средств, совершение которых стало возможным в результате разглашения платежных данных самими пострадавшими пользователями банковских карт. Банки считают, что пользователи карт не соблюдают необходимых мер предосторожности (например, используют ненадежные сайты для оплаты покупок в Интернете, передают сторонним лицам пин-код или оставляют им сами карты). Кроме того, пользователи нерегулярно следят за суммами остатков денежных средств на своих карточных счетах и обнаруживают пропажу

через несколько дней, что затрудняет и поиск, и разбирательства по фактам хищений. По нашему мнению, в приведенной аргументации банков скрыта попытка переложить большую долю ответственности за ущерб от действий мошенников на держателей банковских карт. По логике банкиров пользователь карты виноват в любых случаях хищений – либо в разглашении платежных данных, либо в организации мошенничества. В итоге банки заняли ошибочную позицию, позволяющую изначально подозревать в каждом держателе карты мошенника или лицо, содействующее мошенничеству [3].

Мы поддерживаем позицию Максима Клягина, аналитика УК «Финам Менеджмент»: необходимо соблюдать принцип «презумпции невиновности» клиента и максимально обеспечить его права, поскольку это критично важно для сохранения высокого доверия граждан к безналичным платежам и платежной системе в целом. В противном случае большинство пользователей могут отказаться от безналичных розничных платежей по причине нежелания рисковать и доказывать банку свою невиновность в случаях несанкционированных списаний. Кроме того, в новой редакции Федерального закона «О национальной платежной системе» (ст. 9) сказано, что банк должен своевременно уведомлять владельца по всем операциям, осуществляемым с его карточного счета. Если банк не уведомил держателя банковской карты о списаниях с его карточного счета, а деньги были похищены, то банк должен будет, по заявлению держателя, возместить ему эту сумму. Таким образом, на банки накладывается новая обязанность – информировать клиентов о совершенных транзакциях. В настоящее время банки оказались не вполне готовы к информированию всех держателей банковских карт. Сейчас наблюдается невысокий уровень информирования держателей банковских карт об изменениях состояния их карточных счетов. Уведомления от банка о списаниях и зачислениях денежных средств получает небольшая часть держателей банковских карт по причине платности данной информации. Большая часть коммерческих банков, как правило, информируют держателей банковских карт с помощью отправки SMS на их мобильный телефон. По нашему мнению, в случае переноса ответственности за контроль списания денежных средств на

каждого держателя банковской карты банки должны обеспечить возможность такого контроля на безвозмездной основе. Однако коммерческие банки заявляют, что не в состоянии оповещать всех держателей банковских карт бесплатно, так как операторы мобильной связи взимают за свои услуги плату с кредитных организаций, размер которой существенен. Получается, держатель банковской карты платит не столько банку, сколько оператору мобильной связи [4].

Заместитель председателя правления банка «Возрождение» Марк Нахманович считает, что SMS-информирование как способ уведомления клиента ненадежен по той причине, что у банка отсутствует возможность доказать свою позицию в случае, если сообщение не будет получено клиентом по не зависящим от банка причинам. В названном выше Законе нет прямого указания на способы уведомления клиента, однако содержится цель – обязать банки «не просто попытаться донести до человека информацию, но и добиться того, чтобы он ее увидел». Банкиры отмечают, что, во-первых, число стандартных видов каналов уведомления ограничено, и, во-вторых, они не лишены недостатков. При SMM-рассылке отправленное сообщение может не дойти до получателя по разным причинам: технический сбой в системе рассылок сообщений; получатель находится за пределами действия Сети; аппарат отключен; получатель заблокировал номер; и т. д. Интернет также имеет недостатки: не все пользователи подключены к Сети, а те, кто подключен, не все могут прочитать полученные уведомления в режиме онлайн; и т. д. Даже по такому традиционному каналу, как почтовая связь, уведомить клиента проблематично, так как «по месту регистрации люди часто не проживают, многие снимают квартиры». Следует признать, что для банков наиболее дешевым и оперативным каналом является сеть Интернет, однако он имеет ограниченную доступность для массового потребителя [2].

Банковские эксперты уверены: в условиях, когда всю ответственность за неуведомление будет нести банк, возникает риск, что этим могут воспользоваться недобросовестные клиенты. По мнению Михаила Аншакова, в увеличении риска мошенничества виноваты сами банки, так как недостаточно вкладывали раньше и вкладывают сейчас денежные средства в развитие систем защиты

от возможных хищений. Ущемляет интересы держателей банковских карт установленный ограниченный срок, в течение которого он может обнаружить и отреагировать в случае несанкционированного списания денежных средств с его карточного счета. Держатель банковской карты может только в течение одного дня с момента получения от банка уведомления о списании денежных средств заявить, что его деньги были похищены. На практике уведомление от банка может не дойти до клиента из-за технических неполадок в Сети или дойти с опозданием; держатель карты может не располагать возможностями оперативно связаться с банком, не иметь при себе сотового телефона или находиться вне зоны доступа. В итоге банк по формальным признакам может отказать в возмещении средств держателю, поскольку срок обращения истек [5].

Конечно, не успев сообщить о несогласии с операцией в течение суток, держатель банковской карты сохраняет потенциальную возможность вернуть денежные средства. Однако в данном случае решение принимается на усмотрение банка. Очевидно, что защищенность интересов держателей банковских карт оставляет желать лучшего. По нашему мнению, вышеперечисленные способы переноса большей доли ответственности за потерю денежных средств на держателей банковских карт препятствуют решению задачи расширения безналичных розничных платежей. Держатель банковской карты не согласен нести значительные издержки и пребывать в ущемленном положении как участник этой системы. Поэтому в дальнейшем держатель не будет расширять ведение безналичных платежей при помощи банковских карт, а возможно, и их использовать. В свою очередь, кредитные организации не заинтересованы повышать уровень обеспечения безопасности безналичных платежей, поскольку большая часть рисков за потери перешла к держателю банковской карты. Еще одним фактором, сдерживающим развитие системы безналичных розничных платежей с применением банковских карт, является отсутствие массовой практики обслуживания безналичных платежей.

Список литературы

1. О национальной платежной системе: Федеральный закон от 27.06.2011 №161-ФЗ (ред. от 29.12.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2015) // Собрание законодательства РФ. – 04.07.2011. – №27. – ст. 3872.
2. Кузьмина И.А. Преимущества аккредитивной формы расчётов и учёт операций / И.А. Кузьмина, Л.А. Маленкова // Финансовая экономика. – 2014. – Т. 4. – №4. – С. 7–10.
3. Кузьмина И.А. Преимущества аккредитивной формы расчётов и учёт операций / И.А. Кузьмина, Л.А. Маленкова // Финансовая экономика. – 2014. – №4. – С. 7–10
4. Левина М.Ю. Порядок отражения расчетов бюджетного учреждения, осуществляемых с использованием платежных (банковских) карт, с клиентами – физическими лицами / М.Ю. Левина, О.В. Монако // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. – 2014. – №11. – С. 15–18.
5. Панова Г.С. Ограничение наличного денежного обращения в борьбе с теневой экономикой / Г.С. Панова, Э.Н. Валетдинова // Вестник МГИМО Университета. – 2014. – №1. – С. 146–152.
6. Проблемы взаимоотношений участников системы безналичных розничных платежей при применении банковских карт The Relationship Problems of Participants of Non-Cash Retail Payment System while Using Bank Cards [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-vzaimootnosheniy-uchastnikov-sistemy-beznalichnyh-roznichnyh-platezhey-pri-primenenii-bankovskih-kart>