

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МБРР
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Стандарт 16 «Пользование банковской картой»

*Разработаны ООО «ФБК» в рамках контракта
№ FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное
укрепление Роспотребнадзора в области
защиты прав потребителей на рынке
финансовых услуг» и предназначены
для использования сотрудниками Роспотребнадзора
и другими заинтересованными лицами*

Термины и определения

Банковская карта – электронное средство платежа, используемое для совершения финансовых операций ее держателем в пределах доступной ему на банковском счету суммы;

Банкомат – автоматическое (без участия уполномоченного лица кредитной организации, или банковского платежного агента, или банковского платежного субагента) устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и (или) приема наличных денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, и передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств;

Банк-эквайер (или эквайер, обслуживающий банк) – кредитная организация, осуществляющая расчеты с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдачу наличных денежных средств держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций;

Банк-эмитент – кредитная организация, выпускающая в обращение (эмитирующая) банковские карты), и гарантирующая выполнение финансовых обязательств, возникающих в ходе их использования держателями;

Держатель банковской карты – физическое или юридическое лицо, являющееся правомочным пользователем банковской карты;

Импринтер (англ. imprinter) – механическое устройство, предназначенное для переноса оттиска рельефных реквизитов банковской карты на документ, составленный на бумажном носителе;

ПИН-код (PIN) – персональный идентификационный номер (секретный код), используемый держателем банковской карты при проведении операций в качестве аналога собственноручной подписи, с помощью которого производится аутентификация держателя карты;

Срок действия банковской карты – период времени, в течение которого возможно осуществление финансовых операций с использованием банковской карты. Информация о сроке действия банковской карты расположена на лицевой части карты;

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств;

POS-терминал – электронный терминал, установленный в организации торговли (услуг), предназначенный для проведения операций по оплате товаров и услуг с использованием банковской карты.

Разъяснение положений законодательства

В соответствии со статьей 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При этом обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт не распространяется на субъектов предпринимательской деятельности, у которых доход от осуществления предпринимательской деятельности, определяемый в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, за предшествующий календарный год не превышает предельные значения, установленные Правительством Российской Федерации для микропредприятий. Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 04.04.2016 № 265 «О предельных значениях дохода, полученного от осуществления предпринимательской деятельности, для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства» указанное предельное значение для микропредприятий составляет 20 млн. рублей.

В соответствии с Федеральным законом от 01.05.2017 № 88-ФЗ «О внесении изменений в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «О национальной платежной системе» с 1 октября 2017 г. обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов распространяется на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Предусмотрены два случая, при которых продавец (исполнитель) освобождается от указанной обязанности:

- 1) место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) выручка от реализации товаров в торговом объекте составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

Кредитные организации осуществляют выпуск банковских карт в соответствии с «Положением об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденным Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение № 266-П). Выпуск кредитной организацией банковских карт для физических лиц осуществляется на основании договора банковского счета в соответствии с главой 45 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ). Держателем банковской карты является физическое или юридическое лицо, являющееся ее правомочным пользователем.

В соответствии с пунктом 1.5 Положения № 266-П кредитная организация вправе осуществлять эмиссию банковских карт следующих видов: расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (далее - держатели).

Расчетная (дебетовая) карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией - эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

Кредитная карта как электронное средство платежа используется для совершения ее держателем операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Предоплаченная карта как электронное средство платежа используется для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств кредитной организации - эмитенту в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон о национальной платежной системе).

Следует учитывать, что банковская карта может быть как именной (с нанесенной на ее лицевую сторону информацией об имени и фамилии держателя, так и анонимной (без таких реквизитов).

Согласно Положению № 266-П клиент - физическое лицо осуществляет с использованием банковской карты следующие операции:

- получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на территории Российской Федерации;
- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;
- оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, а также в иностранной валюте - за пределами территории Российской Федерации;
- иные операции в валюте Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

- иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.

При совершении операции с использованием платежной карты составляются документы на бумажном носителе и (или) в электронной форме (далее - документ по операциям с использованием платежной карты). Документ по операциям с использованием платежной карты является основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и (или) служит подтверждением их совершения. Документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных карт;
- вид операции;
- дата совершения операции;
- сумма операции;
- валюта операции;
- сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайрер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии);
- код авторизации;
- реквизиты платежной карты.

Документ по операциям с использованием платежной карты может содержать дополнительные реквизиты, установленные внутрибанковскими правилами.

В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках) кредитная организация - владелец банкомата обязана информировать держателя платежной карты до момента осуществления им расчетов с использованием платежной карты, передачи им распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по его банковским счетам с использованием банкоматов, принадлежащих этой кредитной организации, предупреждающей надписью, отражаемой на экране банкомата, о размере комиссионного вознаграждения, установленного кредитной организацией - владельцем банкомата и взимаемого ею за совершение указанных операций в дополнение к вознаграждению, установленному договором между кредитной организацией, осуществившей выпуск платежной карты, и держателем этой карты, либо об отсутствии такого вознаграждения, а также отражать по итогам этих операций информацию о комиссионном вознаграждении кредитной организации - владельца банкомата в случае взимания такого вознаграждения на чеке банкомата либо об отсутствии такого вознаграждения.

Следует отметить, что безналичная оплата товаров и услуг осуществляется на условиях и согласно порядку, действующему в организации торговли или услуг, принимающей карту. В частности, сотрудник организации, принимающей карту, может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность держателя карты. Регистрация безналичной оплаты товаров (услуг) производится с помощью специального оборудования: импринтера или POS-терминала с оформлением документа о проведенной операции в трех или двух экземплярах, соответственно.

Держатель банковской карты обязан подписать один или два экземпляра документа, предназначенных для принимающей карту организации. При этом один экземпляр документа, подписанный сотрудником принимающей карту организации, остается у держателя карты. Документ обязательно содержит реквизиты карты, наименование и координаты принимающей карту организации, дату и сумму операции. Держатель банковской карты не обязан подписывать никаких документов о совершенной операции, если не указана сумма операции. Прежде, чем подписать документ, держателю следует убедиться в правильности указанной в документе суммы. Подпись

держателя банковской карты подтверждает факт совершения операции по карте и является обязательством оплатить сумму операции.

Если держатель отказывается от приобретения товара или услуги, необходимо отменить авторизацию, оформив соответствующий документ. В противном случае все последующие авторизации в течение 30 календарных дней будут проводиться от суммы средств на карточном счете за вычетом заблокированной суммы. Сотрудник принимающей карту организации должен предоставить экземпляр документа об отмене авторизации держателю банковской карты.

Как отмечается в пункте 1 письма Центрального банка Российской Федерации от 01.08.2011 № 112-Т «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты», при возврате товара (отказе от услуги) физическим лицом в торгово-сервисном предприятии (далее - ТСП), ранее оплаченного с использованием платежной карты, кредитная организация - эквайер, предоставляющая услуги по оплате товаров (услуг) посредством платежных карт в данном ТСП, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в данную кредитную организацию реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), осуществляет возврат денежных средств в адрес кредитной организации - эмитента.

Кредитная организация - эмитент на основании реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), а также в соответствии с внутрибанковскими правилами и договором между кредитной организацией - эмитентом и физическим лицом - держателем платежной карты восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты, лимит кредитной карты, установленный в соответствии с условиями кредитного договора, лимит предоплаченной карты и обеспечивает возможность совершения операций с ее использованием с учетом восстановленного лимита данной платежной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию - эмитент указанного реестра платежей или электронного журнала.

Как отмечается в пункте 2 указанного письма Банка России, кредитные организации (эмитенты и эквайеры) определяют во внутрибанковских правилах порядок возврата денежных средств физическому лицу - держателю платежной карты при возврате им товара (отказе от услуги) в ТСП, ранее оплаченного с использованием платежной карты, в том числе в случае, когда у физического лица отсутствует возможность предоставления в ТСП платежной карты, с использованием которой ранее была совершена оплата данного товара (услуги) (например, в случае утраты платежной карты, смены номера платежной карты при ее перевыпуске, закрытия банковского счета, открытого для совершения операций с использованием банковской карты и т.д.).

Дополнительные разъяснения содержатся в Указании Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов». Согласно пункту 2 Указания Банка России индивидуальные предприниматели и юридические лица (далее - участники наличных расчетов) не вправе расходовать поступившие в их кассы наличные деньги в валюте Российской Федерации за проданные ими товары, выполненные ими работы и (или) оказанные ими услуги, а также полученные в качестве страховых премий, за исключением следующих целей:

- выплаты работникам, включенные в фонд заработной платы, и выплаты социального характера;
- выплат страховых возмещений (страховых сумм) по договорам страхования физическим лицам, уплатившим ранее страховые премии наличными деньгами;
- выдачи наличных денег на личные (потребительские) нужды индивидуального предпринимателя, не связанные с осуществлением им предпринимательской деятельности;
- оплаты товаров (кроме ценных бумаг), работ, услуг;
- выдачи наличных денег работникам под отчет;
- возврата за оплаченные ранее наличными деньгами и возвращенные товары, невыполненные работы, неоказанные услуги.

Таким образом, возможность выдачи наличных денежных средств из кассы при возврате товара предусматривается только в том случае, если ранее указанный товар был оплачен за наличный расчет.

Аналогичная позиция изложена в письме Управления Федеральной налоговой службы по г. Москве от 15.09.2008 № 22-12/087134 «О порядке выдачи денежных средств при возврате товара, оплаченного платежной картой». Если покупатель, расплатившийся платежной картой, вернул товар, то возврат денежных средств осуществляется на основании квитанции возврата безналичным путем на карточку держателя при предъявлении кассового чека и платежной карты. При возврате товара в день покупки осуществляется отмена операции по оплате с платежной карты. При возврате товара не в день покупки операции по выдаче денежных средств осуществляются в соответствии с заключенным договором эквайринга (договором между кредитной организацией и организацией торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт).

Кроме того, в Постановлении Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 28.07.2015 № 13АП-12864/2015 указано, что если оплата товара произведена с использованием банковской карты, то согласно действующему законодательству возврат денежных средств в этом случае может быть произведен только на счет покупателя.

Кроме того, правила основных платежных систем: MasterCard и Visa предусматривают возможность отмены платежа, осуществленного с помощью банковской карты, - так называемый «чарджбэк» (англ. chargeback).

Чарджбэк представляет собой процесс оспаривания банком операции по карте, произведенной держателем в торговой точке (интернет-магазине). Такая процедура чаще инициируется держателем карты, однако в ряде случаев ее инициатором может выступить и банк, например, в случае осуществления операции с помощью несуществующей карты.

Причины, по которым возможно инициировать «чарджбэк»:

- продавцом не был осуществлен добровольный возврат торговой точкой покупателю платежа, произведенного им ранее по карте в счет покупки;
 - по карте произошло двойное списание средств;
 - операция произведена на сумму, отличную от стоимости покупки;
 - неверные дата и время проведения операции;
 - подпись на карте и в счете отличаются;
 - со счета списаны деньги за покупку, которую держатель карты не совершал;
 - со счета списаны деньги, однако покупатель не получил товар или услугу;
- покупатель не удовлетворен продуктом или сервисом, например, товар по своим характеристикам отличается заявленного продавцом, или услуги были оказаны не в полном объеме;
 - потребитель получил товар или услугу, однако оплату произвел другим способом (наличными, с другой карты и т. п.);
- продавец отказался принимать возврат товара

Аналогичная процедура предусмотрена и национальной платежной системой «МИР».

Для начала процедуры «чарджбэк» держателю карты или его представителю необходимо обратиться с соответствующим заявлением в банк-эмитент.

Согласно законодательству Российской Федерации и правилам платежных систем Visa, MasterCard и МИР, указанная процедура не является услугой, которая предоставляется банком-эмитентом,

если обратное не указано в договоре между клиентом и банком-эмитентом, и не может вызывать списание каких-либо комиссий или средств за ее проведение со счета клиента.

Следует также отметить, что в случае ошибочного перечисления на банковскую карту денежных средств, владелец карты несет ответственность за пользование указанными средствами без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований (ст. 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации). В таком случае владелец карты обязан вернуть ошибочно поступившие денежные средства (неосновательное обогащение) их владельцу (потерпевшему).

В соответствии со статьей 1107 Гражданского кодекса Российской Федерации, лицо, которое неосновательно получило или сберегло имущество, обязано вернуть или возместить потерпевшему все доходы, которые оно извлекло или должно было извлечь из этого имущества с того времени, когда узнало или должно было узнать о неосновательности обогащения. На сумму неосновательного денежного обогащения подлежат начислению проценты за пользование чужими средствами с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности получения или сбережения денежных средств. Согласно статье 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.

В письме Банка России 02.10.2009 № 120-Т содержится Памятка для держателей банковских карт о мерах безопасного использования банковских карт, в которой приведены следующие рекомендации.

Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации - эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту)) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией - эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации - эмитенте банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную

организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть «Интернет»

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской (ом) карте (счете) через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

7. Установите на свой компьютер, мобильный телефон или другое электронное устройство, с помощью которого вы совершаете расчеты, антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

8. В случае утраты банковской карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно обратиться в любое отделение банка, которым выдана карта с соответствующим заявлением и следовать указаниям сотрудника банка. Обратиться в банк потребитель может как по телефону, по электронной почте, так и непосредственно в отделение банка.

Следует отметить, что при возврате покупателем товара, оплаченного с использованием банковской карты, возврат денежных средств осуществляется на основании квитанции возврата безналичным путем на карточку держателя при предъявлении кассового чека и платежной карты. В случае возврата товара в день покупки осуществляется отмена операции по оплате с платежной карты. При возврате товара не в день покупки операции по выдаче денежных средств производятся в соответствии с заключенным договором эквайринга (договором между банком и организацией торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт). Ввиду изложенного кассовый чек (его копию) и квитанцию при возврате товара, оплаченного посредством банковской карты, необходимо сохранять. Процесс возврата средств на счет покупателя может длиться три дня.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк не зачисляет или несвоевременно зачисляет деньги,
внесенные через банкомат, на счет потребителя*

По договору о выдаче и использовании банковской карты банк-эмитент обязуется выполнять распоряжения держателя карты о совершении безналичных расчетов на основании расчетных документов, составленных с помощью специализированных технических устройств (платежных терминалов и импринтеров, банкоматов и банковской платежной карты) и направленных банку-эмитенту по специальным каналам связи.

В соответствии со статьей 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

Согласно статье 849 ГК РФ банк обязан зачислять поступившие для клиента денежные средства не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

В соответствии с пунктом 1.12 Положения № 266-П клиент совершает операции с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт по банковскому счету (далее соответственно счет физического лица), открытому на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее - договор банковского счета).

Как установлено статьей 31 Закона о банках кредитная организация осуществляет расчеты по правилам, формам и стандартам, установленным Банком России; при отсутствии правил проведения отдельных видов расчетов - по договоренности между собой; при осуществлении международных расчетов - в порядке, установленном федеральными законами и правилами, принятыми в международной банковской практике.

Кредитная организация обязана осуществить перечисление средств клиента и зачисление средств на его счет не позже следующего операционного дня после получения соответствующего платежного документа, если иное не установлено федеральным законом, договором или платежным документом.

В случае несвоевременного или неправильного зачисления на счет или списания со счета клиента денежных средств кредитная организация выплачивает проценты на сумму этих средств по ставке рефинансирования Банка России.

Кроме того, согласно статье 15 Закона о защите прав потребителей потребитель при нарушении его прав задержкой в зачислении денежных средств вправе также требовать от банка компенсации морального вреда.

Таким образом, в случае, если банк не зачислил на счет внесенные через банкомат денежные средства в установленный срок (обычно - не более трех рабочих дней), необходимо обратиться в банк с соответствующим заявлением, а при отказе в его добровольном удовлетворении – в суд.

Аналогичные действия необходимо предпринять и в случае сбоя в работе банкомата, произошедшем при внесении через него на банковский счет денежных средств.

При этом также целесообразно немедленно обратиться по телефону в контактный центр банка, подав устное заявление о произошедшем нарушении в работе банкомата.

Кроме того, во всех случаях необходимо сохранять чек, выданный банкоматом (при наличии).

Банк отказывается нести ответственность за несвоевременную блокировку карты и совершение с ней несанкционированных действий

В соответствии со статьей 9 Закона о национальной платежной системе оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом. Оператор по переводу денежных средств также обязан обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента.

Как отмечается в сообщении Банка России от 10.02.2014 «Ответы на вопросы по применению статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе», исполнение кредитной организацией законодательно установленной обязанности не может быть обусловлено уплатой клиентом вознаграждения за предоставление информации, в связи с чем в договоре должен быть предусмотрен способ бесплатного информирования клиента в соответствии со статьей 9 Закона о национальной платежной системе. Дополнительно кредитной организацией могут оказываться клиенту (при его согласии) платные услуги по его информированию о совершении операций с использованием электронного средства платежа.

В сообщении Банка России также отмечается, что Закон о национальной платежной системе не ограничивает возможные способы информирования клиентов о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа, предусматривая при этом направление оператором по переводу денежных средств клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

При использовании «личного кабинета» или иного аналогичного Интернет-сервиса в целях соблюдения требований статьи 9 Закона о национальной платежной системе должно обеспечиваться извещение клиента о возможности ознакомления с предоставленной оператором по переводу денежных средств информацией о совершении операций с использованием электронного средства платежа. В случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции.

После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента, направленного незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления.

В соответствии с частью 13 статьи 5 Закона о национальной платежной системе обязанность оператора по переводу денежных средств по направлению клиенту уведомлений, предусмотренных указанным Федеральным законом, в том числе об операциях с использованием электронного средства платежа, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у оператора по переводу денежных средств информацией для связи с клиентом.

С момента получения клиентом уведомления о совершении операций исчисляется установленный частью 11 статьи 9 Закона о национальной платежной системе срок направления клиентом оператору по переводу денежных средств уведомления об утрате электронного средства платежа или его использовании без согласия клиента.

Как отмечается в указанном выше сообщении Банка России, Закон о национальной платежной системе не определяет момент, в который уведомление об операции с использованием электронного средства платежа считается полученным клиентом, данное положение целесообразно предусматривать в договоре в рамках установленного им порядка направления уведомлений клиенту.

В случае если оператор по переводу денежных средств не исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия клиента. В случае если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции и клиент не направил оператору по переводу денежных средств уведомление в установленный срок, оператор по переводу денежных средств не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.

В случае если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента - физического лица о совершенной операции и клиент - физическое лицо направил оператору по переводу денежных средств уведомление в установленный срок, оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица.

Кроме того, в целях противодействия хищению средств статьями 5.1 - 5.3 и 9.1 Закона о национальной платежной системе предусмотрено, что в случаях выявления оператором по переводу денежных средств операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, оператор по переводу денежных средств до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента приостанавливает использование клиентом электронного средства платежа, а также исполнение распоряжения о совершении операции на срок не более двух рабочих дней.

Оператор по переводу денежных средств после выполнения указанных действий обязан в порядке, установленном договором, заключенным с клиентом, предоставить клиенту соответствующую информацию, рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, а также незамедлительно запросить у клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения. При получении от клиента данного подтверждения оператор по переводу денежных средств обязан незамедлительно возобновить исполнение распоряжения. При неполучении от клиента подтверждения оператор по переводу денежных средств возобновляет использование клиентом электронного средства платежа по истечении двух рабочих дней со дня приостановления исполнения распоряжения.

Торговая точка взимает в свою пользу комиссию при оплате покупки банковской картой

В соответствии со статьей 16.1 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требования обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов.

Документы для обоснования законности требований потребителя

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы по операциям с использованием банковской карты (в том числе выданный банкоматом чек);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

Судебная практика

Арбитражные суды:

Постановление Верховного Суда РФ от 05.02.2015 по делу № 307-АД14-3506, А56-5513/2014;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 30.01.2018 № Ф01-6466/2017 по делу № А31-4424/2017;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.04.2017 № Ф01-1091/2017 по делу № А43-31562/2015;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.02.2017 № Ф01-37/2017 по делу № А17-5262/2016;

Постановление арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 28.07.2015 № Ф02-3624/2015 по делу № А58-7693/2014;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 18.05.2017 № Ф06-20098/2017 по делу № А57-18502/2016;

Постановление арбитражного суда Уральского округа от 24.03.2015 № Ф09-194/15 по делу № А60-21788/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 04.08.2014 № Ф07-7902/2013 по делу № А26-11387/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 20.03.2014 по делу № А75-3929/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 20.03.2013 по делу № А48-2779/2012;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 21.01.2016 № 17АП-16698/2015-АК;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 30.05.2014 № 17АП-3249/2014-АК по делу № А60-28861/2013;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.09.2013 № 18АП-9001/2013 по делу № А76-8600/2013;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.09.2012 по делу № А44-4329/2012;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 27.12.2011 по делу № А70-6067/2011;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 19.09.2011 по делу № А56-69076/2010.

Суды общей юрисдикции:

Определение Верховного Суда РФ от 26.04.2016 № 49-КГ16-4;

Определение Верховного Суда РФ от 01.03.2016 № 44-КГ15-20;

Постановление Президиума Верховного суда Республики Хакасия от 25.05.2017 № 44г-15/2017;

Постановление Президиума Верховного суда Республики Башкортостан от 30.11.2016 по делу № 44г-295/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 23.04.2015 по делу № 33-96/2015;

Апелляционное определение Магаданского областного суда от 02.08.2017 № 33-491/2017 по делу № 2-1184/2017;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 19.12.2017 № 33-27091/2017 по делу № 2-433/2017;

Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 18.01.2018 по делу № 33-472/2018;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 08.05.2018 по делу № 33-8266/2018;

Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 21.02.2017 по делу № 33-1668/2017;

Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 21.02.2017 по делу № 33-959/2017;

Апелляционное определение Омского областного суда от 14.10.2015 по делу № 33-7029/2015;

Апелляционное определение Магаданского областного суда от 24.12.2014 по делу № 2-4097/2014, 33-1088/2014;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 15.01.2014 по делу № 33-20/2014;

Апелляционное определение Московского городского суда от 22.11.2012 по делу № 11-27626;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 05.02.2013 № 33-1121/2013;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 29.06.2012 № 33-2593/2012;

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 30.01.2014 № 33-999/2014;

Определение Пермского краевого суда от 25.12.2013 по делу № 33-11332/2013;

Определение Московского городского суда от 06.08.2012 по делу № 33-11932;

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 12.05.2011 № 6039.

Типовое решение

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего пользование банковскими картами, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании банковских карт.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);
3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

ФБК

ул. Мясницкая, 44/1
Москва, Россия, 101990

Т +7 (495) 737 5353

Ф +7 (495) 737 5347

Е fbk@fbk.ru

www.fbk.ru