



правила  
пользования  
основными  
финансовыми  
услугами



РОСПОТРЕБНАДЗОР  
ИНФОРМИРУЕТ

# платежные услуги

**хочу**  
расплачиваться  
удобно



## знаю

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

**могу**  
использовать  
платежные  
услуги

**Платежные услуги** – это перевод денежных средств платежной организацией (посредником) от плательщика получателю. Платежные услуги регулируются, главным образом, законами о платежной системе, о защите прав потребителей и о приеме платежей<sup>1</sup>.

**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.

Платежные услуги осуществляются разными платежными организациями: банк, почта, платежные системы («Золотая корона», «Юнистрим», Qiwi, Яндекс.Деньги, PayPal и пр.) и характеризуются:

- каналом предоставления;
- используемым средством платежа;
- привязкой к банковскому счету.

## Статистика

В России на один банкомат приходится 549 взрослых граждан. Однако 40% жителей страны банкоматами не пользуются. Значит, если бы все пользователи банкоматов пришли снимать свои деньги одновременно, то в среднем у каждого банкомата возникла бы очередь из 330 человек.

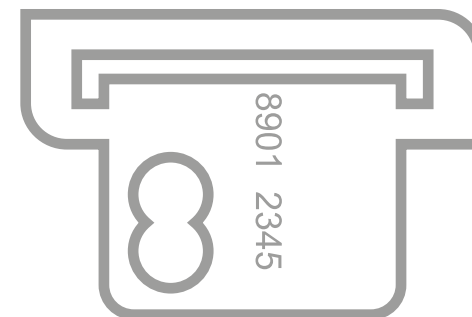
<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»; Федеральный закон от 03 июня 2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»; закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

## Места предоставления платежных услуг и средства платежа

	С открытием банковского счета	Без открытия банковского счета
<b>Персональные электронные устройства (стационарный компьютер, мобильный телефон или планшет)</b>	Банковская карта	Электронный кошелек; мобильные платежи (платежи со счета у оператора связи)
<b>Платежные терминалы (банкомат, POS-терминалы в местах продаж, небанковские платежные терминалы)</b>	Банковская карта	Платежи наличными через платежный терминал; электронный кошелек
<b>Офис платежной организации (банк, почта, платежная система)</b>	Платежи в офисе платежной организации (с банковского счета)	Платежи в офисе платежной организации (наличными)

### Взаимоотношения при безналичных расчетах регулируются законом о защите прав потребителей<sup>2</sup>:

- Продавец обязан обеспечить возможность оплаты путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов 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.



<sup>2</sup> Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16.

## Выбрать средство платежа

	Достоинства	Недостатки
<b>Банковская карта</b>	Скорость; низкие комиссии; банковские гарантии надежности платежей по дебетовым картам – государственная гарантия сохранности средств (АСВ)	Риски краж и мошенничества в интернете и при использовании банкоматом
<b>Электронный кошелек</b>	Скорость; надежность платежей; анонимное использование (для небольших сумм)	Высокие комиссии; нет государственной гарантии; риски краж и мошенничества в интернете
<b>Мобильный платеж</b>	Скорость, простота	Высокие комиссии; риски мошенничества или недобросовестности со стороны получателя платежа (фирмы-однодневки)
<b>Платежи наличными через платежный терминал</b>	Скорость, простота	Высокие комиссии; неудобное расположение или поломка терминала; риск кражи
<b>Платежи в офисах платежных организаций</b>	Доступность, привычность, простота, надежность	Деньги идут к получателю до трех дней, очереди, неудобное расположение и график работы

## Убедиться в надежности получателя и посредника

При безналичном платеже необходимо, чтобы платежная организация вовремя и аккуратно перечислила деньги получателю, а тот предоставил плательщику товар или услугу. Для этого необходимо убедиться в их надежности: длительная история существования организации, наличие постоянных клиентов, личный успешный опыт покупок и т.п.

## Сэкономить на комиссиях

Для этого необходимо заранее выяснить размер комиссионных сборов за проведение платежей. Они могут существенно варьироваться – от 0 до 10%.

- 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 преysкурнты.

**Необходимо проверять получателя мобильных платежей. Мобильные платежи, распоряжение о которых отдается отправкой SMS 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 SMS на короткие номера; узнать название и стоимость услуги по короткому номеру; провести интернет-поиск потребительских отзывов об услуге по данному номеру.**

Нельзя отправлять деньги незнакомым людям или неизвестным организациям.

2222 3333



## Изучить договор и правила платежной системы перед использованием

По закону о платежной системе (ст. 4.1) 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 — до создания учетной записи в платежной системе и выполнения в ней первого платежа — необходимо ознакомиться с правилами данной системы и с договором, который предлагается акцептовать.

## Обязанности платежной организации до и после подписания договора<sup>3</sup>

### До


#### 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<sup>4</sup>;
- способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
- любые ограничения использования ЭСП в случаях повышенного риска.

### После

- 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 ему 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.

## Соблюдать правила безопасности при электронных платежах

1. Совершать покупки в интернете с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах. 
2. Желательно подключить SMS-уведомления по используемой банковской карте.
3. Сообщить актуальные контактные данные.
4. Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
5. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе.
6. Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать и не пересылать по электронной почте и в SMS.
7. Не использовать функцию запоминания паролей и автоматической авторизации в платежных 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 SMS-платежей на короткие номера для оплаты интернет-услуг и переводов непроверенным получателям.
10. Не реагировать на сообщения, предлагающие перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т. п.
11. Незамедлительно сообщить в платежную организацию, если кошелек «взломан», карта потерялась, скомпрометирована или с нее без согласия держателя списаны деньги.
12. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг и на подозрительные устройства и наклейки в местах ввода PIN-кода и карты.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 7–9.

<sup>4</sup> Средство или способ передачи распоряжения о безналичном платеже с использованием электронных носителей информации (платежные карты, электронные кошельки и пр.).

## Незамедлительно сообщать о любых проблемах, связанных с платежами

Если карта или данные о ней потеряны, а кошелек «взломан» — их нужно немедленно заблокировать, сообщив в платежную организацию.

В случае ошибочного или несанкционированного платежа необходимо незамедлительно сообщить в платежную организацию **до конца следующего дня**, чтобы сумма этой операции была полностью возмещена<sup>5</sup>. Если уведомление поступит позже, вернуть деньги будет гораздо сложнее.

Чтобы платежная организация могла информировать клиента, он должен своевременно сообщать платежной организации актуальную контактную информацию<sup>6</sup>.

## Отслеживать суммы средств на банковском счете или в электронном кошельке

Для этого желательно подключить услугу SMS-уведомления о движении средств, а также регулярно просматривать историю платежей в личном кабинете на сайтах платежных организаций. Как правило, это бесплатные или недорогие услуги, и о них стоит спросить при заключении договора с платежной организацией.

**Платежи за границу: необходимо знать правила и изучить репутацию партнеров. При трансграничных покупках особенно высокое значение приобретает репутация продавца (это должна быть известная на рынке фирма с хорошей репутацией и отзывами людей, вызывающих доверие).**

**На недобросовестного иностранного продавца не получится воздействовать через российские органы власти, в разных странах законодательство может серьезно отличаться. В проблемных ситуациях стоит 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.**

<sup>5</sup> Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9.11.

<sup>6</sup> Там же, ст. 5 ч. 13.

## ВОЗМОЖНОСТИ

### 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 взять чужие деньги, даже если украл банковскую карту или узнал основной пароль. Данный метод защиты называется 3D Secure (или Secure Code).

### Система с двойной авторизацией




**Привязка банковской карты к электронному кошельку. Держатель банковской карты и электронного кошелька может привязать их друг к другу. Благодаря этому можно упростить пополнение электронного кошелька. Кроме того, исчезнет необходимость вводить реквизиты карты при совершении покупок в интернет-магазинах. Данный способ защиты подходит тем, кто активно пользуется электронным кошельком.**

## Нужно остерегаться интернет-мошенников

Неосторожность при использовании интернетом может привести к утечке персональных данных. Злоумышленники также могут получить их путем обмана, взлома интернет-магазинов с данными плательщиков, установки шпионских программ и т. д.

## Основы безопасности интернет-платежей

1. Не кликать по ссылкам, предлагающим получить призы, подарки, льготы и пр.
2. Избегать сайтов с большим количеством рекламы, автоматически открывающимися окнами, переадресацией.
3. Новые программы и обновления брать только из проверенных источников.
4. Регулярно обновлять антивирусные и антишпионские программы.
5. Пользоваться платежными системами, которые требуют двойной авторизации (3D Secure).
6. Не реагировать на e-mail и SMS от банка или оператора платежей, если предлагается перерегистрироваться, повторно ввести данные и т. п. Перезванивать в справочную службу банка или оператора платежей, чтобы перепроверить подлинность подобного запроса.
7. При использовании интернет-сервисов, запрашивающих персональную информацию (почтовые ящики, социальные сети и пр.), убедиться, что в адресной строке браузера текст начинается с https – это признак защищенного протокола. 

## Всегда держать платежную карту при себе

Опасно 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. Не стоит отдавать карту в руки официантам или кассирам – лучше вставлять ее в терминал самостоятельно.

## Возможности и ограничения именных и анонимных кошельков

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
Персонализированный электронный кошелек с полной идентификацией*	600 000 руб.	Не ограничено законом	Да
Неперсонализированный 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)
Неперсонализированный 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](http://www.rosпотребнадзор.ru)

- юридические консультации
- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений
- представление интересов потребителя в суде

### **Банк России** [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

- проведение проверок
- требование к финансовой организации об устранении нарушений

### **Финансовый омбудсмен (уполномоченный)** [finomb@arb.ru](mailto:finomb@arb.ru)

- внесудебное урегулирование спора с финансовой организацией

### **Федеральная служба судебных приставов (ФССП)** [fssprus.ru](http://fssprus.ru)

- контроль за деятельностью коллекторских агентств

### **Суд по месту жительства**

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

### **Прокуратура по месту жительства**

- рассмотрение жалоб на нарушение законов

### **Полиция**

- защита жизни, здоровья и прав граждан
- противодействие преступности

### **Органы местного самоуправления (муниципалитеты)**

- консультирование и судебная защита

---

## [hochumoguзнаю.рф](http://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.