

Платежные  
услуги



РОСПОТРЕБНАДЗОР  
ИНФОРМИРУЕТ

ХОЧУ



расплачиваться, как мне удобно



МОГУ

использовать платежные услуги

ЗНАЮ

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

**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.



определение

## 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».

# Каналы предоставления платежных услуг и средства платежа

	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)



Взаимоотношения при безналичных расчетах регулируются законом о защите прав потребителей<sup>1</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>1</sup> Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 16.

# Выбрать средство платежа

	Достоинства	Недостатки
Банковская карта	Скорость; низкие комиссии; банковские гарантии надежности платежей по дебетовым картам — государственная гарантия сохранности средств (АСВ)	Риски краж и мошенничества в интернете и при пользовании 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	Высокие комиссии; неудобное расположение или поломка терминала; риск кражи
Платежи в офисах платежных организаций	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: есть опыт личного (или надежных знакомых) успешного взаимодействия с ними, у организаций длительная история, постоянные клиенты и т. п.

### важно

Нельзя отправлять деньги незнакомым людям или неизвестным организациям.



## 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 прейскуранты.

**!** **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.

# 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>1</sup>

До	После
<p>Предоставить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; сведения о платежной организации;</li><li>&gt; способы и места внесения наличных и осуществления безналичных платежей;</li><li>&gt; размер комиссии и порядок ее взимания;</li><li>&gt; способ определения валютного курса;</li><li>&gt; условия использования электронного средства платежа — ЭСП<sup>2</sup>;</li><li>&gt; способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;</li><li>&gt; любые ограничения использования ЭСП в случаях повышенного риска.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; информировать клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП;</li><li>&gt; уведомлять клиента о невыполнении платежа не позднее дня, следующего за днем, когда было сделано распоряжение; а для электронных платежей — незамедлительно;</li><li>&gt; фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления и хранить соответствующую информацию не менее трех лет;</li><li>&gt; обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате (незаконном использовании) ЭСП;</li><li>&gt; возместить потребителю сумму операции, совершенной без его согласия или в случае нарушения правил информирования клиента об оспоренной операции.</li></ul>

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 7–9.

<sup>2</sup> Средство или способ передачи распоряжения о безналичном платеже с использованием электронных носителей информации (платежные карты, электронные кошельки и пр.).

# Соблюдать правила безопасности при электронных платежах

- 1 Желательно подключить SMS-уведомления.
- 2 Вовремя обновлять контактные данные.
- 3 Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
- 4 PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в интернете, прикрывать рукой при вводе через терминал.
- 5 Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать и не пересылать.
- 6 Не использовать функцию запоминания паролей и автоматической авторизации в платежных интернет-сервисах.
- 7 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).
- 8 Избегать SMS-платежей на короткие номера для оплаты интернет-услуг и переводов непроверенным получателям.
- 9 Не реагировать на сообщения якобы от банка или оператора платежей, если предлагается перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т. п.
- 10 Совершать покупки в интернете нужно с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах.
- 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, на подозрительные устройства и наклейки в местах ввода PIN-кода и карты.



# 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>1</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>2</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 — выясните в платежной организации ее порядок и размеры комиссий.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9.11.

<sup>2</sup> Там же, ст. 5.13.



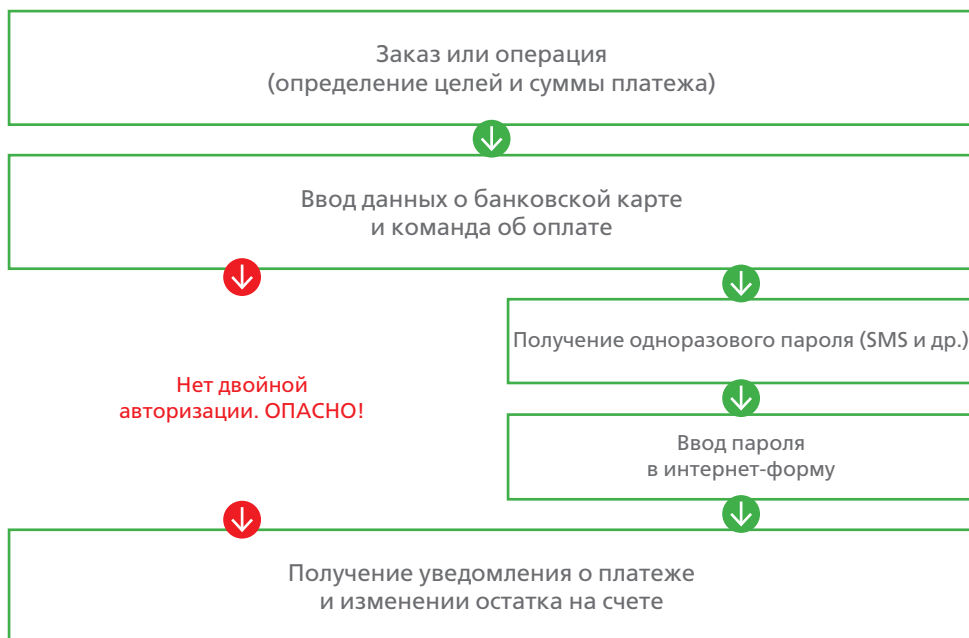
## Двойная авторизация


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).

### Системы 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 пользовании 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
Персонализи- рованный электронный ко- шелек с полной идентификацией*	600 000 руб.	Не ограничено законом	Да
Неперсонализи- рованный элек- тронный кошелек с упрощенной идентификацией**	60 000 руб.	200 000 руб.	Да (наличные — только по предо- плаченной карте не более 5 000 руб. в день и не более 40 000 руб. в месяц)
Неперсонализи- рованный электронный кошелек без идентификации	15 000 руб.	40 000 руб.	Нет

\* По оригиналам документов в офисе платежной организации.

\*\* По данным паспорта или водительского удостоверения.

## ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Роспотребнадзор [www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.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

Потребительские организации

- > юридические консультации
- > представление интересов потребителя в суде

АСВ (Агентство по страхованию вкладов) [www.asv.org.ru](http://www.asv.org.ru)

- > реализация процедуры банкротства банков
- > страховые возмещения по вкладам

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

- > досудебное урегулирование спора с финансовой организацией

Суд по месту жительства

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

ФАС (Федеральная антимонопольная служба) [www.fas.gov.ru](http://www.fas.gov.ru)

- > пресечение недобросовестной рекламы

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.