

Памятка для держателей банковских карт о мерах безопасного использования банковских карт

(письмо Банка России 02.10.2009 N 120-Т)

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 неправомерных действий 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 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.

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.

Как отмечается в пункте 1.3 «Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденным Банком России 24.12.2004 № 266-П банкомат - электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника кредитной организации операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных карт, и передачи распоряжений кредитной организации о перечислении денежных средств с банковского счета (счета вклада) клиента, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

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 на счет клиента денежные средства не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета.

В соответствии с пунктом 1.12 «Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденным Банком России 24.12.2004 № 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).

На основании статьи 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

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

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «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 Федерального 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 Федеральный 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 Федерального 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 Федерального 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 Федерального 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 упомянутом выше сообщении Банка России, Федеральный 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.

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

В соответствии со статьей 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «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.

