



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Об использовании электронных средств платежа



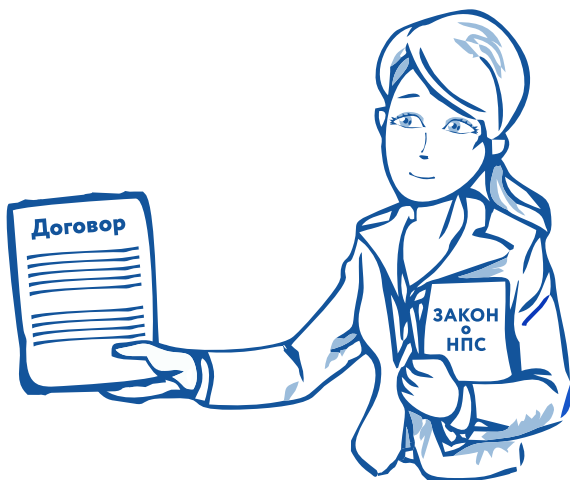


Настоящая Памятка разработана в целях получения физическими лицами – клиентами кредитных организаций (далее – потребители) информации по наиболее актуальным вопросам использования электронных средств платежа (далее – ЭСП), включая информацию об основных правах и обязанностях потребителя при использовании ЭСП.

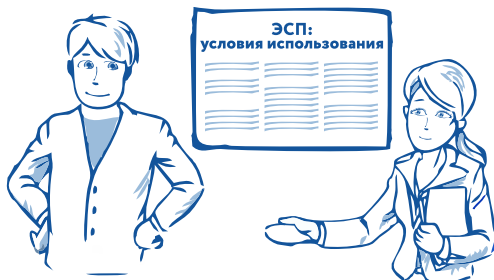
Под ЭСП для целей настоящей Памятки понимаются платежные карты (расчетные (дебетовые), кредитные и предоплаченные банковские карты) и другие средства и (или) способы, позволяющие потребителям составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов (например: системы дистанционного обслуживания «банк-клиент», так называемые «электронные кошельки»).

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ЭСП

Порядок использования ЭСП регулируется статьей 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» (далее – Закон о НПС), устанавливающей основные права и обязанности кредитных организаций и потребителей при использовании ЭСП и закрепляющей принцип распределения ответственности в случае совершения операций с использованием ЭСП без согласия потребителя.



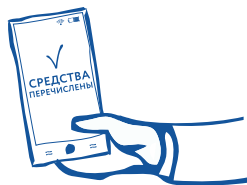
Закон о НПС устанавливает правило, согласно которому использование ЭСП потребителем должно осуществляться на основании договора. Указанный договор может быть заключен путем составления одного документа, подписанного потребителем и кредитной организацией, путем подачи потребителем заявления с предложением (офертой) заключить договор об использовании ЭСП на предусмотренных этим заявлением условиях и принятия (акцепта) этого заявления банком, а также иными способами, предусмотренными гражданским законодательством Российской Федерации.



До заключения договора об использовании ЭСП потребителю обязательно предоставляется необходимая информация об условиях использования ЭСП. Поскольку согласно Закону о НПС в состав такой информации включаются сведения о любых ограничениях способов и мест использования ЭСП, случаях повышенного риска использования ЭСП, данная информация имеет важное значение для правильного и безопасного использования потребителями ЭСП и ознакомиться с ней следует до начала использования ЭСП.

Указанная информация может доводиться до сведения потребителя различными способами, например посредством ее размещения на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в местах обслуживания клиентов, в виде раздаточных материалов.

Закон о НПС закрепляет правило, согласно которому о совершении каждой операции с использованием ЭСП потребитель должен быть проинформирован путем направления ему кредитной организацией соответствующего уведомления. В соответствии с Законом о НПС срок и способ направления потребителю указанного уведомления должны быть установлены в договоре об использовании ЭСП.



**ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ОБМЕНОМ
ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ КРЕДИТНОЙ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ
ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭСП**

Потребитель обязан предоставить кредитной организации достоверную информацию для связи, в том числе для направления уведомлений о совершении операций с использованием ЭСП, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию. Поскольку согласно Закону о НПС кредитная организация считается надлежащим образом проинформировавшей потребителя при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у нее информацией для связи с клиентом, все возможные негативные последствия уведомления в соответствии с неактуальной информацией фактически возлагаются на потребителя (например, неполучение потребителем уведомлений о совершенных операциях или доступ третьих лиц к информации о совершенных операциях в случае изменения номера телефона потребителя, используемого для получения смс-уведомлений).

Потребитель обязан соблюдать установленный кредитной организацией порядок использования ЭСП, поскольку в случае несоблюдения данного порядка, приведшего к совершению операций с использованием ЭСП без согласия потребителя, кредитная организация имеет право отказать в возмещении суммы такой операции. Кроме того, при нарушении потребителем порядка использования ЭСП кредитная организация имеет право приостановить или прекратить использование ЭСП потребителем.

Потребитель обязан соблюдать установленный частью 11 статьи 9 Закона о НПС двухдневный срок направления в кредитную организацию уведомления об утрате ЭСП или



использовании ЭСП без согласия потребителя, так как в случае несоблюдения потребителем указанного срока кредитная организация имеет право отказать в возмещении суммы операции, совершенной с использованием ЭСП без согласия потребителя.

У Вас есть 2 дня на уведомление банка об утере, краже или несанкционированном использовании ЭСП

Исчисление указанного срока начинается с момента получения потребителем уведомления от кредитной организации о совершенной операции с использованием ЭСП. Момент, с которого уведомление кредитной организации считается полученным потребителем, устанавливается в договоре об использовании ЭСП. В этой связи до начала использования ЭСП необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора об использовании ЭСП либо обратиться за разъяснениями соответствующих положений договора об использовании ЭСП к кредитной организации.



Потребитель имеет право на получение от кредитной организации всех необходимых документов и информации, связанных с использованием ЭСП, а также право подавать заявления, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием ЭСП. Срок рассмотрения кредитными организациями таких заявлений по существу содержащихся в них вопросов составляет не более 30 дней (60 дней в случае использования ЭСП для осуществления перевода, при осуществлении которого плательщик либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации и (или) плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк (далее – трансграничный перевод) и не может быть увеличен на основании договора об использовании ЭСП.





ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ВОЗМЕЩЕНИЕМ СУММ ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШЕННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭСП БЕЗ СОГЛАСИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Частью 15 статьи 9 Закона о НПС введена обязанность кредитных организаций возмещать суммы операций, совершенных с использованием ЭСП без согласия потребителей, при одновременном выполнении следующих условий:

— потребитель не позднее двух дней с момента получения от кредитной организации уведомления направил кредитной организации уведомление об утрате ЭСП или использовании ЭСП без согласия потребителя;

— кредитная организация не доказала, что совершение операции с использованием ЭСП без согласия потребителя стало возможным вследствие допущенного потребителем нарушения порядка использования ЭСП;

— потребитель не использует ЭСП, предназначенное для составления, удостоверения и передачи распоряжения об осуществлении перевода электронных денежных средств и при выдаче которого не проводится идентификация потребителя в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

При выполнении всех вышеуказанных условий кредитной организацией возмещается сумма операции, совершенной с использованием ЭСП без согласия потребителя, до момента направления потребителем уведомления об утрате ЭСП или использовании ЭСП без согласия потребителя.

Кроме того, кредитная организация обязана возместить сумму операции, совершенной с использованием ЭСП без согласия потребителя, в следующих случаях:

— кредитная организация не исполняет обязанность по информированию потребителя о каждой совершенной с использованием ЭСП операции (в этом случае подлежит возмещению сумма операций, совершенных с использованием ЭСП без согласия потребителя, о которых потребитель не был проинформирован);

— кредитная организация после получения от потребителя уведомления об утрате ЭСП или его использовании неуполномоченными лицами не приостановила или не прекратила использование этого ЭСП, в результате чего стало возможным совершение операции с использованием ЭСП без согласия потребителя (в этом случае подлежит возмещению сумма операций, совершенных с указанными ЭСП после получения кредитной организацией соответствующего уведомления от потребителя).

Часть 15 статьи 9 Закона о НПС, устанавливающая обязанность кредитной организации возмещать сумму операции, совершенной с использованием ЭСП без согласия потребителя, не устанавливает срок исполнения кредитной организацией данной обязанности. В связи с этим срок возмещения может быть установлен кредитной организацией в договоре об использовании ЭСП, заключенном с клиентом. Однако данный срок не должен превышать установленный частью 8 статьи 9 Закона о НПС 30-дневный срок рассмотрения заявления потребителя, связанного с использованием ЭСП (60-дневный если ЭСП используется для трансграничного перевода).



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

ИНФОРМАЦИЯ БАНКА РОССИИ

Официальный сайт Банка России:
WWW.CBR.RU

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА

•
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ЭСП

•
ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ОБМЕНОМ
ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ
И ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭСП

•
ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ВОЗМЕЩЕНИЕМ
СУММ ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШЕННЫХ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭСП
БЕЗ СОГЛАСИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Электронная версия брошюры и версия для печати
размещены на официальном сайте Банка России
в разделе Финансовое просвещение и виртуальный музей



www.cbr.ru/fingramota

Брошюра подготовлена Департаментом
национальной платежной системы
Выпуск и оформление – Управление общественных коммуникаций

© Центральный банк Российской Федерации, 2015