



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)

Уральское главное управление  
Отделение по Оренбургской области  
460000, г. Оренбург, ул. Ленинская, 28  
Тел.: (3532)77-23-33, факс: (3532) 77-40-29  
www.cbr.ru

от 19.02.2016 № Т553-7-33/1883

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Электронная почта  
Без досылки бумажного экземпляра

Руководителю  
кредитной организации  
(филиала)

Руководителю  
Операционного офиса

Руководителю  
Кредитно-кассового офиса

Об обращениях граждан  
по вопросам осуществления  
переводов денежных средств

Отделением Оренбург проанализированы обращения граждан – держателей электронных средств платежа за 2014 год по проблемам, возникающим при осуществлении переводов денежных средств.

Проведенный анализ показал, что основными проблемами являются несанкционированные операции третьими лицами с использованием реквизитов платежных карт (операции по снятию денежных средств в банкоматах или осуществлению оплаты в предприятиях торговли услуг); задержка выпуска (перевыпуска) платежной карты; нарушение условий договоров, в том числе по кредитным картам; безакцепное списание банком с карточных счетов выплат социального характера; сбои в работе банкоматов и платежных терминалов при осуществлении переводов и пополнении карточных счетов и др.

Наибольшее число несанкционированных операций с использованием платежных карт осуществлялось посредством услуги "Мобильный банк".

К числу основных причин, обуславливающих массовый характер несанкционированных операций с использованием данной услуги, относятся:

- недостаточный объем получаемой клиентами банка информации об операциях, которые могут осуществляться с использованием данного сервиса, что не позволяет клиентам самостоятельно оценивать риски его использования;
- недостаточная осведомленность клиентов о рисках, связанных с осуществлением переводов денежных средств с использованием сервиса;

024304

В/к 125/3 - ОП - 1312 ОП  
24.02.2016г.

- отсутствие встроенных защитных механизмов формирования и доставки СМС-сообщений в мобильных устройствах;
- отсутствие альтернативных способов оперативного информирования клиента о совершении каждой операции с использованием платежной карты;
- несоблюдение клиентами правил безопасного использования мобильного телефона, номер которого подключен к сервису.

Возникновение других проблем в основном связано с недостаточной информированностью клиентов о:

- порядке выпуска и перевыпуска платежной карты;
- возможности приостановления банком операций с использованием платежных карт (ее реквизитов) для проверки их правомерности;
- порядке и сроках рассмотрения претензии держателя платежной карты банком;
- взимаемой плате за обслуживание карточного счета, предусмотренной тарифами банка;
- сроках закрытия счета и возврата остатка денежных средств со счета при его закрытии;
- правах банка изменять тарифы и лимиты в одностороннем порядке, безакцепно списывать суммы просроченной задолженности по кредитной карте с других счетов и др.

На основе вышеизложенного и с целью снижения уровня риска возникновения несанкционированных операций, совершенных с использованием платёжных карт рекомендуем:

1. Усилить контроль за действиями работников структурных подразделений банка в части информирования ими клиентов о функциональности услуги "Мобильный банк" и рисках, связанных с ее использованием, при заключении договора банковского счета.
2. Довести до клиентов информацию о необходимости защиты абонентского устройства сотовой связи, номер которого подключен к "Мобильный банк", в частности об установке на сотовом телефоне:
  - пароля физического доступа (при его хищении/потере снизит риск доступа мошенников к интерфейсу телефона);
  - только лицензированного программного обеспечения по антивирусной защите (защитит информацию на мобильном телефоне от воздействия вредоносного кода) и др.

3. Провести дополнительную работу с клиентами – держателями платежных карт, уделив особое внимание информированности клиентов о мерах по сохранности банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, в том числе о следующих условиях использования карт:

– незамедлительно сообщать банку об утрате платежной карты, подавать письменное заявление об утрате карты;

– если держатель платежной карты, не сообщил банку о приостановлении или прекращении ее использования, то он несет всю ответственность, вытекающую из ее использования третьими лицами;

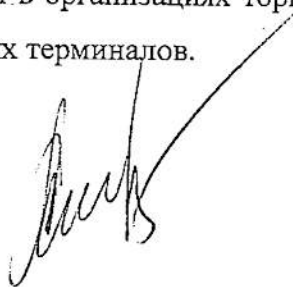
– передача третьим лицам (родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам) платежных карт и предоставление сведений о ПИН-кодах являются нарушениями порядка использования электронных средств платежа, влекущими в последующем отказ банков в возмещении денежных средств держателю по несанкционированным операциям;

– платежная карта, переданная третьему лицу, может быть использована при совершении противоправных действий (в результате держатель такой карты несет риск быть привлеченным к ответственности как соучастник);

– если на платежной карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать платежную карту.

4. Активизировать работу по переходу на использование карт с микропроцессором. Реализация указанного требования позволит минимизировать риски осуществления несанкционированных операций в организациях торговли и услуг, а также при использовании банкоматов и платежных терминалов.

Управляющий



А.В. Стахнюк

А.А. Арыстанов  
798-209

ОАО «СКБ-БАНК» г. ОРЕНБУРГ  
ОО «ОРЕНБУРГСКИЙ» Ф-Л «ИЖЕВСКИЙ»  
БИК 049401740

24 ФЕВ 2016

СТАРШИЙ БУХГАЛТЕР  
АРХИПОВА ЕКАТЕРИНА  
МИХАЙЛОВНА

