

Нужно оплатить коммунальные услуги или внести взнос в погашение кредита? Обращаться в банковский офис не обязательно: достаточно дойти до ближайшего терминала или банкомата. О том, как они облегчают жизнь потребителям финансовых услуг, мы беседуем с управляющим Отделением по Рязанской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу Маргаритой Владимировной Одинцовой.

Финансовое самообслуживание

- Маргарита Владимировна, уточните, пожалуйста, чем отличаются платежные терминалы и банкоматы?

- Самая видимая разница между этими устройствами самообслуживания такая: платежный терминал принимает только наличные, а если устройство выдает деньги и оборудовано для приема карт, то это банкомат. Согласно данным Банка России, в первом квартале 2016-го сеть устройств для осуществления операций с использованием платежных карт по стране включала более 195 тыс. банкоматов и 1,5 млн электронных терминалов. В ходе ежегодного замера индикаторов финансовой доступности регулятор оценил итоги прошлого года и сравнил их с показателями за 2014-й. Согласно полученным данным, в России растет число электронных терминалов, установленных в организациях торговли и услуг (на 15,7%).

- Кто имеет законное право принимать платежи граждан через платежные терминалы и банкоматы?

Коммерческие банки согласно законодательству являются операторами по переводу денежных средств, они могут заключить договор с другой организацией и предоставить ей право принимать от граждан наличные деньги или выдавать их – в том числе с применением терминалов и банкоматов. Такие партнеры банков называются «банковскими платежными агентами». Они в свою очередь тоже могут по договору поручить прием платежей другим организациям или индивидуальным предпринимателям, которые становятся «платежными субагентами». Кроме того существуют независимые операторы по приему платежей – это юридические лица, заключившие с поставщиками товаров и услуг договор о приеме платежей от граждан.

- Когда банкомат стоит в банке, обычно никаких опасений у потребителя не возникает. А вот терминалов, которые встречаются, например, в подземном переходе, многие избегают. Каким устройствам можно доверять?

- Конечно, разумнее не пользоваться устройствами самообслуживания, установленными в подозрительных местах. Если вы хотите расплатиться банковской картой, то сможете воспользоваться только банкоматами, которые принадлежат банкам или банковским платежным агентам. При этом банк не должен иметь запрета или ограничения на перевод денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковского счета. Если Банк России ввел для него такие ограничения или запрет, кредитная организация не только обязана прекратить прием наличных от граждан, но и уведомить об этом владельцев терминалов. Как я уже упоминала, платежные агенты имеют право принимать через платежный терминал только наличные. Впрочем, нужно иметь в виду, что из терминала деньги также поступают в банк, который и перечисляет их адресату.

- А бывают ли случаи мошенничеств с устройствами самообслуживания? И как самому определить по внешним признакам, что терминал установлен незаконно?

- Такие случаи редко, но встречаются. Необходимо обращать внимание на информацию, размещенную на корпусе терминала – в том числе на данные о его владельце, контакты. Если ни на корпусе, ни на экране устройства нет сведений о банке, через который идут платежи, платежном агенте, субагенте, лучше прервать операцию и не вносить деньги. Можно сообщить о подозрительном устройстве в полицию. Проведя платеж, обязательно следует дождаться чека и сверить данные о сумме платежа и его получателе. В случае возникновения проблем с зачислением денег надо обратиться в банк, наименование которого вместе с номерами контактных телефонов должно быть указано в чеке.

- Иногда важно перевести деньги быстро. Как скоро дойдет до получателя платеж, сделанный через терминал?

- По закону перевод денежных средств (за исключением «электронных денег») осуществляется в срок не более трех рабочих дней. Отсчет ведется со дня списания денежных средств с банковского счета плательщика или с момента внесения плательщиком наличных денег. Перевод электронных денег осуществляется моментально путем уменьшения остатка электронных денежных средств плательщика и увеличения остатка электронных денежных средств получателя на сумму перевода.

- Что делать, если деньги были переведены с помощью терминала, но до адресата не дошли?

- Необходимо направить свои претензии в письменном виде в организацию, данные которой указаны в чеке. Нужно обязательно указать дату и время проведения операции, местонахождение устройства и, конечно, реквизиты платежа: сумму денежных средств и получателя средств.

- Кто и как контролирует работу устройств самообслуживания? И какие наказания полагаются за их некачественную или недобросовестную работу?

- Если устройство самообслуживания принадлежит банку или его платежному агенту, то контроль за его работой проводит кредитная организация. Методы и формы такого контроля изложены в законодательстве. Если агент не выполняет своих обязанностей, кредитная организация должна расторгнуть с ним договор. Контроль за деятельностью самих кредитных организаций осуществляет Банк России. Иное дело, если терминал принадлежит независимому платежному агенту – надзор за ними не входит в компетенцию Банка России.

То, как платежные агенты выполняют обязанности по сдаче в банк полученных от плательщиков наличных денег, контролируют налоговые органы. Если вы полагаете, что платежный агент не исполняет своих обязательств, целесообразно обратиться в налоговые органы по месту расположения терминала. Они наделены правом налагать штрафы на организации и индивидуальных предпринимателей за выявленные нарушения. Некачественная работа с денежной наличностью и неверный порядок ведения кассовых операций относится к числу административных правонарушений.

- Случается ли, что даже после общения с «законным» устройством самообслуживания банковская карта оказывается скомпрометированной?

- К сожалению, с ростом числа устройств самообслуживания основным способом подделки карт стал скимминг – изготовление фальшивых платежных карточек и копирование информации с магнитной полосы одной карты на другую. Для этих целей используется скиммер, это портативный сканер-накладка, которая устанавливается на отверстие для приема карты. После копирования информации, мошенники изготавливают дубликат карты. Поэтому перед тем, как воспользоваться банкоматом, обратите внимание, нет ли на нем дополнительных «примочек». Если возникают сомнения – откажитесь от использования такого банкомата.

Мошеннику, чтобы воспользоваться дубликатом, необходимо знать ПИН-код настоящей карты. Он считывается при помощи видеокамеры, установленной неподалеку, либо с помощью накладной клавиатуры. Рекомендуем придерживаться таких правил: вводя ПИН-код, прикрывайте свободной рукой клавиатуру банкомата, следите, чтобы рядом не было посторонних «наблюдателей». При совершении операции через банкомат не прибегайте к помощи либо советам третьих лиц, если что-то непонятно – лучше позвоните в свой банк, он обязан предоставить консультационные услуги по работе с картой.

И еще одно уточнение: если у вашей карты есть микрочип, а не только магнитная полоса, изготовить фальшивку труднее. Поэтому Банк России потребовал, чтобы с 1 июля 2015 года банки выпускали карты с микрочипом, при этом карты без чипа остаются действительными до истечения срока их действия. Если же потребитель все-таки стал жертвой мошенников, следует незамедлительно обращаться в правоохранительные органы.

ВРЕЗ: На территории Рязанской области по состоянию на 1 июля 2016 г. действовало 1 329 банкоматов и платежных терминалов.