

Европейские банки минимизируют потери от карточного мошенничества посредством страхования. Российские страховщики пока не готовы предложить адекватную защиту.

Риски банков и владельцев пластиковых карт, к удовольствию последних, могут перераспределиться. С 1 января 2013 года в России вступят в силу поправки в ФЗ №161 «О национальной платежной системе», защищающие права клиентов, которые оспаривают не санкционированные ими платежи и переводы. Банки надеются со временем подкорректировать закон в свою пользу, а пока вынуждены позаботиться о снижении рисков. Страховщики предвкушают расширение ниши «пластикового» страхования.

По воле банка

По оценкам экспертов, в мире более 8 млрд пластиковых карт, а количество мошеннических атак составляет несколько десятков тысяч в год. В России из-за неразвитой инфраструктуры для электронных платежей «пластиковая» преступность пока встречается реже, чем в США или Европе. Однако ежегодно ущерб от мошенников растет – в 2011 году он составил 400 млн долларов.

Электронные мошенничества становятся все изощреннее. На смену уже ставшему банальным скиммингу (считыванию PIN-кода и данных с магнитной дорожки карты посредством установки специальных устройств и видеокамеры на банкомате) пришел более хитрый шимминг. Шиммер – монтируемое в картридер устройство толщиной меньше человеческого волоса, обнаружить которое на глаз не могут даже банковские сотрудники. Фишинг (создание сайтов-близнецов, дублирующих официальные веб-страницы банков, платежных систем, авиакомпаний и т.д.) дополнился вишингом – «разводкой» клиентов по телефону с целью получить данные их карт. А также смишингом – рассылкой SMS-сообщений, как правило, предупреждающих о блокировке карты и требующих немедленного сообщения PIN-кода. Преступники получают информацию о картах и их владельцах, взламывая серверы интернет-магазинов, платежных и расчетных систем, рассылая на персональные компьютеры «трояны» и «боты» со шпионскими программами.

Зачастую о пропаже средств с карты владелец узнает спустя некоторое время, когда расплачивается за товар или снимает деньги. Но даже подключенная функция SMS-оповещения и моментальный звонок в банк с требованием пресечь неразрешенные транзакции не гарантируют возврата украденного. Человеку придется доказывать, что он физически не мог воспользоваться картой, так как находился в это время абсолютно в другом месте. Также надо будет убедить кредитную организацию, что он никому не передавал карту вместе с PIN-кодом.

Если дело не относится к тем редким случаям, когда на банкомате обнаружено скимминговое оборудование и невиновность всех пострадавших держателей карт очевидна, решение вопроса о возврате украденных средств остается за банком. Побудительный мотив у кредитной организации только один – сохранить свою репутацию в глазах клиентов. Но даже если принимается решение вернуть средства пострадавшему, процесс получения компенсации может затянуться на полгода и больше.

Заплати – и разбирайся

Принятые поправки к закону «О национальной платежной системе» должны коренным образом изменить положение незащищенного клиента. Со следующего года банк должен уведомлять клиента о каждой операции, проходящей по карте. Владелец карты, обнаружив, что средства списаны помимо его воли, обязан в течение суток сообщить об этом банку. При этом эмитент карт также должен обеспечить клиенту возможность направить уведомление о несанкционированном использовании карты (иначе вернуть деньги придется в любом случае). Если держатель карты заявляет, что стал жертвой мошенничества, банк будет обязан в течение суток вернуть украденную с карты сумму и только потом разбираться, есть ли в хищении вина клиента.

О том же говорят поправки в Гражданский кодекс РФ, которые Госдуме предстоит рассмотреть в течение осенней сессии: «Банк несет ответственность перед клиентом за списание денежных средств со счета по распоряжению неуполномоченного лица в размере списанной суммы и процентов, установленных п. 1 ст. 852 настоящего кодекса, и в том случае, когда банк не мог установить, что распоряжение выдано неуполномоченным лицом».

Банки не слишком обрадованы таким поворотом событий. Они считают, что подобные нормы повлекут за собой увеличение количества мошенничеств. «Любой клиент сможет, условно говоря, обналичить все средства по карте, подать претензию, что операцию совершал не он, получить эти деньги на карту и обналичить их еще раз», – объясняет пресс-секретарь банка «ВТБ24» по СЗФО Иван Макаров. По данным банкиров, сейчас от 15% до 30% случаев исчезновения денег с пластиковых карт происходят при участии владельца.

Кроме того, кредитные организации недовольны неизбежным ростом расходов на ведение дел в связи с необходимостью обеспечить клиенту возможность уведомить банк о незаконном списании средств. Единственный доступный способ оперативной связи – SMS, и слова «предоставить возможность», скорее всего, следует понимать как обязанность обеспечить клиентам бесплатную отправку сообщения. Это не только потребует определенных затрат, но и поставит банки в зависимость от надежности работы оператора связи.

В фарватере Европы

Европа, столкнувшаяся с проблемой защищенности держателей карт раньше России, выработала аналогичный алгоритм решения проблемы. В 2007 году Европейская комиссия приняла директиву о платежных услугах, которая вступила в действие два года спустя. Документ установил правила относительно возврата похищенных со счетов средств, схожие с российскими. Европейские банкиры минимизировали свалившиеся на бизнес дополнительные риски двумя способами. Прежде всего они усовершенствовали техническую защиту транзакций и систем доступа в интернет-банкинг. В качестве дополнительных мер введены авторизация по телефону, блокировка неиспользуемой карты, онлайн-мониторинг попыток взлома системы. Многие интернет-банки предложили создавать для каждого платежа виртуальную карту или защищать одноразовым паролем каждую операцию.

Но развития охранных технологий явно недостаточно: мошенники, как правило, идут на шаг впереди тех, кто с ними борется. Поэтому основной упор сделан на страхование банковских рисков. Российские страховщики также полны надежд на скорое формирование новой ниши. «Со стороны банков может существенно увеличиться спрос на программы страхования, которые смогут покрыть риски банков в сегменте пластиковых карт. Многие банки уже принимают во внимание требования нового закона и внедряют их в стандарты обслуживания. Однако такой подход реализуют лишь часть банков и как именно будет складываться ситуация на этом рынке в целом, мы сможем

увидеть только после того, как закон вступит в силу», – полагает коммерческий директор страховой компании Generali PPF в России Йиржи Бадр.

Страховые программы такого рода предлагают далеко не все страховщики. Многих останавливает закрытость банков в части предоставления информации, а в связи с этим – сложность в проведении актуарных расчетов. «Масштабно этим видом страхования в мире и в России занимаются страховые компании, созданные банковскими группами, поскольку они лучше осведомлены о банковском бизнесе. Это так называемое корпоративное страхование, причем его весьма специфическая ниша», – отмечает заместитель генерального директора ОАО «РЕСО-Гарантия» Дмитрий Большаков и добавляет, что компания в настоящее время не занимается страхованием, связанным с операциями по пластиковым картам.

Банки, в свою очередь, не слишком довольны программами страхования рисков в их нынешней конфигурации. Прежде всего – из-за франшизы, как правило, включаемой в продукт. «По договору страхования может устанавливаться безусловная агрегатная франшиза, не покрывающая сумму первых хронологически наступивших у страхователя убытков. Как правило, данная франшиза исключает ответственность по регулярным, ежегодно возникающим у страхователя убыткам», – подтверждает директор по развитию и инновациям центра страхования ипотечных и розничных банковских кредитов СК «Альянс» (товарный знак – «РОСНО») Виталий Ус.

Страховая сумма также имеет верхний предел, который устанавливается на год, на каждый тип банковских карт, на одну карту и на одно страховое событие. «Страховым событием может быть признана совокупность взаимосвязанных событий, например компрометация сразу нескольких карт на одном банкомате», – поясняет Виталий Ус. Другими словами, размер защиты оказывается довольно ограниченным.

Страховщики не распространяются на тему размера страховой премии. Банкиры утверждают, что она может достигать до 20–30% страховой суммы и оказаться значительно выше убытков, которые банк несет по «пластику» в течение года. «Всем банкам придется, плохо или хорошо, страховать данные риски. Потому что риски есть, и они значимы. С учетом того, что на текущий момент никакой более или менее релевантной статистики по этому поводу нет, страховые цены могут быть завышены», – поделился опасениями Иван Макаров.

Клиент не хочет

Лучшим вариантом, с точки зрения банкиров, стало бы вмененное страхование «пластика» клиентами по примеру США. Пока это страхование добровольное: крупные эмитенты дарят страховку владельцам VIP-карт, а остальным предлагают приобрести ее. «Такую услугу оказывают некоторые банки совместно с аффилированными страховыми компаниями, но массового развития она пока не получила. В силу относительно высокой убыточности этот вид страхования больше интересен не страховщикам, а банкам – как дополнительный сервис для владельцев пластиковых карт», – рассказывает руководитель управления имущественных видов страхования Северо-Западного дивизиона компании «Ренессанс Страхование» Виталий Овсянников.

Помимо защиты от основных рисков (утрата карты вследствие различных событий, несанкционированное снятие третьими лицами средств со счета, а также хищение наличных денег в момент их снятия в банкомате или в течение нескольких часов после этого) страховщики, как правило, предлагают дополнительную защиту. Они берутся оплатить восстановление документов, компенсировать утрату личного имущества, вместе с которым пропала карта, превышение овердрафта по кредитной карте из-за действий мошенников и т.д.

Однако особым спросом такая страховка не пользуется. «У крупнейших банков, действующих в России и лидирующих по числу выпускаемых карт, объем застрахованных карт составляет порядка 6–7%», – утверждает Йиржи Бадр. Причины те же: отсутствие полной страховой защиты от всех связанных с «пластиком» рисков. Стоимость страхового полиса для владельцев карт невысока – от 500 до 1,5 тыс. рублей в год, франшиза не предусмотрена, однако лимит покрытия довольно скромный. Для дебетовой карты (зарплатной) он зачастую равен дневному лимиту на снятие средств, для кредитной карты он может оказаться во много раз ниже ее номинала. Так, ЮниКредит Банк предлагает застраховать кредитные карты в компании BNP Paribas Cardif. При этом по риску «Утрата денежных средств, произошедшая в течение 48 часов до момента блокировки карты в результате ее потери, кражи, хищения» установлен предел выплаты на год 150 тыс. рублей, по одному страховому случаю – 75 тыс., по хищению «налички» – 30 тыс. рублей.

Страховщики не слишком хотят брать на себя ответственность за интернет-мошенничества. В базовом покрытии большинства страховых компаний операции по карте в Интернете, вследствие которых потеряны средства, относятся к исключениям. «Даже если мошенники в момент пользования интернет-магазином

похитили данные, а потом с их использованием сняли деньги, клиенту придется доказать, что он не имеет к этому отношения. Что, как правило, сделать очень сложно», – признали в одной из компаний. То есть полной защиты владелец пластиковой карты не получает, а потому перекладывать свои деньги в карман страховщиков не стремится.

Источник: [Эксперт Северо-Запад](#) , № 45, 12.11.12

Автор: Денисенко Е.