

Банки готовятся к убыткам в десятки миллиардов рублей. Уже с 1 января банкирам придется информировать клиентов обо всех платежах с их счетов либо возвращать деньги.

Финансисты обеспокоены вступлением в силу с 1 января 2013 года ФЗ «О Национальной платежной системе». Их тревогу вызывает ст. 9, в которой прописан порядок использования пластиковых карт. Согласно этой статье, если банк не информирует клиента о проведении транзакции и списывает деньги со счета без согласия его владельца, клиент может оспорить операцию, а банк, получив претензию, обязан в течение суток вернуть средства на счет. В качестве основного канала связи с клиентами банки рассматривают sms-уведомления. Однако банкиры уверены, что после вступления в силу закона вырастет число мошеннических операций по картам.

Банки тянут время

Банковское сообщество предлагает перенести принятие закона на полгода, заявил Владимир Джикович, глава Ассоциации банков Северо-Запада (АБСЗ). «Банкам нужно хеджировать риски: с появлением закона вырастет число мошенничеств», – уверен он.

«Этот закон многим не нравится. Может, банкиры и добьются переноса сроков его вступления в силу», – предполагает источник, близкий к Банку России. В Главном управлении Центробанка РФ по Петербургу от комментариев отказались.

Между тем НП «Национальный платежный совет» (НП «НПС») в конце октября передало на рассмотрение депутатам Госдумы РФ законопроект, который смягчит требования к банкам, рассказал «ДП» Андрей Емелин, президент НП «НПС». Согласно поправкам, банки в случае спорного списания средств с карт клиентов будут возвращать в течение 24 часов только суммы до 3 тыс. рублей. Возмещение больших сумм будет после расследования в течение 14–30 дней. «Мы предлагаем перенести принятие закона на срок от полугода до 2 лет в связи с тем, что банковская система не сможет

работать в таком формате. ЦБ РФ размышляет о поправках: многие участники рынка говорили об этой проблеме», – поясняет Андрей Емелин. «Сейчас готовятся поправки, определяющие порядок взаимоотношений между клиентом и банком, но они еще не выносились на заседание комитета по финрынку», – заявил «ДП» Анатолий Аксаков, заместитель председателя комитета Госдумы РФ по финансовому рынку.

Будущее с потерями

«Мы ждем рекомендаций и разъяснений ЦБ РФ», – недоумевает петербургский банкир, добавляя, что непонятно, как строить работу с держателями карт. «Мы отправили письмо в ГУ ЦБ по Петербургу, чтобы понять, что делать банку, если клиент не указывает адрес, например. Ответа пока не получили», – рассказывает Татьяна Душенкова, директор дирекции развития банковских продуктов и технологий Энергомашбанка.

«Безусловно, вырастут затраты на рассылку клиентам сообщений об операциях, но покрывать их за счет клиентов банк не планирует», – говорит Максим Чубак, заместитель начальника управления программ лояльности Нордеа Банка.

О росте затрат говорят и в петербургском филиале банка «ВТБ24». Решение об отмене платы за sms-информирование в банке не принято. «Отмена платы за sms ничего не решит: будут клиенты, которые не подключатся к этой услуге», – говорит представитель ВТБ24.

Основная проблема банков в связи со вступлением закона состоит в устаревании клиентской информации. «В базах данных могут отсутствовать корректные контакты. Банки при всем желании не смогут гарантированно донести до всех клиентов информацию о совершенных платежах», – говорит Максим Чубак. По словам Анатолия Аксакова, потери банков будут связаны со стоимостью услуг операторов связи, которым на аутсорсинг передается функция sms-банкинга.

«Размер потерь банков от введения бесплатной услуги sms-уведомления может превысить 30 млрд рублей в год», – полагает Максим Осадчий, начальник аналитического управления банка «БКФ».

В Петербурге эмитировано более 10,9 млн карт, а средняя плата за sms-информирование составляет 60 рублей в месяц. Ряд клиентов могут отказаться платить за обязательную услугу. Но, как пояснили в одном из банков, это не приведет к дополнительным потерям, поскольку таким клиентам уведомления будут рассылать по электронной почте.

Заработать на законе

Количество операций по картам, эмитированным в Петербурге, в первом полугодии 2012 года достигло 190,7 млн, а объем – 693,4 млрд рублей. В том числе 178,1 млрд рублей петербуржцы потратили, оплатив картами товары и услуги. Большой рынок эквайринга (оплата товаров и услуг) привлекает участников различных сфер бизнеса. В частности, банки могут привлечь страховые компании с их продуктами для пластиковых карт.

«Сейчас ограниченное число страховщиков предлагает держателям банковских карт защиту, например страхование остатка средств на карте от несанкционированных списаний со стороны третьих лиц. Стоимость страховки для держателя карты составит в среднем 1% от страховой суммы. Однако менее 1% банковских клиентов прибегают к этой услуге», – говорит Евгений Дубенский, президент Союза страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада. В случае роста банковских рисков не клиенты, а банки выступят в роли страхователей. Сейчас этой услугой пользуется небольшое количество банков.

Кроме страховщиков, получить дополнительный доход смогут и операторы связи за счет роста объемов sms-уведомлений. «Трафик по отправке sms-уведомлений, безусловно, вырастет. Между операторами связи будет ценовая конкуренция за крупные банки, не исключено, что вырастут и тарифы для банков», – предполагает Денис Кусков, гендиректор ИА «Телекомдэйли».

В свою очередь банки, предполагает он, могут заложить эти расходы в комиссии для своих клиентов. «Потери банков будут, но они могут быть возмещены за счет перекладывания части расходов на клиента», – подтверждает Анатолий Аксаков.

Время на передышку

Илья Архипов, председатель правления банка «Александровский»:

– Банковское сообщество заинтересовано в том, чтобы срок введения отдельных положений закона «О Национальной платежной системе» был перенесен на 4–6 месяцев. Этот период будет использован банками для решения оставшихся организационных, правовых, технических и экономических вопросов, чтобы работать в строгом соответствии с законом. Банк станет предлагать схемы страхования держателям карт. Мы ожидаем, что возрастет активность недобросовестных граждан, которые попытаются использовать ситуацию переходного периода.

Тамара Точилина, главный специалист управления транзакционных продуктов и депозитов БКС Банка:

– Сейчас с момента уведомления банка клиентом о совершении несанкционированного списания по карте банк несет ответственность за списание и обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента, однако сроки возврата устанавливает он сам. Внесенные поправки могут создать почву для злоупотребления со стороны клиентов или профессиональных мошенников. В любом случае ответственность за доказательство мошеннических действий переносится на банк.

Анатолий Аксаков, заместитель председателя комитета Госдумы РФ по финансовому рынку:

– С целью уменьшения риска мошеннических операций, а также с целью избежания спорных моментов, когда клиент вправе ссылаться на тот факт, что он не знал о транзакции с его карточного счета и якобы не давал такого поручения, банками, скорее всего, будет принято решение о введении sms-банкинга в отношении всех клиентов, пользующихся платежными картами. Но никто не возлагает на банки обязанности делать это исключительно за свой счет. Обязанность нести убыток в угоду клиентам необоснованна.

Источник: [Деловой Петербург](#) , № 209, 21.11.12

Автор: Ахмедова А.