

## **Памятка потребителю: НАЦИОНАЛЬНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА**

### **Что такое национальная платежная система, и зачем она нужна?**

Национальная платежная система обеспечивает безналичные расчеты и платежи граждан и юридических лиц. Федеральный закон от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе» устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, регулирует порядок оказания платежных услуг, в том числе осуществления перевода денежных средств, использования электронных средств платежа, деятельность субъектов национальной платежной системы, определяет требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в НПС.

Банк России обеспечивает устойчивость и бесперебойное функционирование национальной платежной системы, необходимую инфраструктуру для осуществления безналичных расчетов на территории России.

В национальную платежную систему входят:

28 платежных систем

371 оператор по переводу денежных средств

4 246 банковских платежных агентов.

### **Почему НПС называют кровеносной системой экономики?**

Платежные системы и платежная инфраструктура, подобно кровеносной системе организма человека, обеспечивают рост экономики, финансовую стабильность и повышают доступность финансовых услуг.

Платежная система — это совокупность правил, технологических процедур и технической инфраструктуры, позволяющих осуществлять перевод денежных средств между экономическими субъектами. Вид платежной системы, в которой для проведения расчетов используются привязанные к банковскому счету пластиковые карты или их электронные образы, называется системой платежных карт. Особенность национальной системы платежных карт заключается в обработке операций по банковским картам внутри страны.

За последние несколько лет банковские пластиковые карты в России стали элементом повседневной жизни многочисленного количества граждан. Большое количество банков и иных финансовых институтов создают и эксплуатируют платежные системы с использованием пластиковых карт.

На современном рынке банковских услуг наблюдается не только огромное разнообразие различных банковских карт (как по технологии исполнения карты, так и по набору услуг), которые банки предлагают своим клиентам, но и большое разнообразие вариантов их использования. Это не только возможность расплатиться картой в магазинах. Сейчас банки предлагают более прогрессивные формы оплаты: коммунальных платежей через банкоматы, различных товаров и услуг с помощью сети Интернет. Таким образом, банки стремятся стимулировать клиента к использованию карт для безналичных платежей.

Национальные платежные системы (далее - НПС) есть во многих странах. В целях создания более надежного и удобного для наших граждан способа совершения платежей, было принято решение о необходимости создания собственной национальной платежной системы России.

Если говорить о порядке и правилах осуществления переводов и платежей в рамках НПС, то оказание услуг по переводу денежных средств осуществляется на основании договора между клиентом (гражданин) и оператором (как правило, банк). В Федеральном законе от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" подробно устанавливаются правила осуществления всех видов денежных операций, в том числе перевод электронных денежных средств.

Пластиковая карта является универсальным платежным документом, и получила

повсеместное распространение, особенно в последнее время. Наблюдается значительный рост числа эмитированных банковских карт и увеличение количества предприятий торговли и услуг, принимающих карты в качестве средства оплаты. В связи с этим наблюдается рост количества мошеннических действий, связанных с использованием поддельных либо похищенных карт.

Рост случаев мошенничества с банковскими картами и электронными деньгами подтверждает, что необходимость активных действий в этой области уже назрела. К сожалению, далеко не все действия преступников удастся выявить. Поэтому вовсе не удивительно, что вопросу возврата не санкционированно списанных денежных средств законодатель в последнее время уделяет особое внимание.

Рассмотрим основные положения Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", регулирующие порядок использования банковских карт.

Использование электронных средств платежа осуществляется на основании договора, заключенного оператором по переводу денежных средств (кредитная организация) с клиентом (гражданин), а также договоров, заключенных между операторами по переводу денежных средств.

Оператор по переводу денежных средств вправе отказать клиенту в заключении договора об использовании электронного средства платежа.

До заключения с клиентом договора об использовании электронного средства платежа (пластиковой карты) Банк обязан информировать клиента об условиях использования карты, о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования.

Форма информирования законодательством не предусмотрена.

Кредитная организация обязана информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа, включая банковские карты, путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

Обращаем внимание, что способы направления уведомлений законодательно не регулируются и определяются договорами. В целях реализации клиентом права на получение возмещения от кредитной организации суммы, совершенной без согласия клиента операции клиенту следует предоставлять кредитной организации достоверную информацию для связи, а в случае ее изменения - предоставлять обновленную информацию.

На данный пункт в договоре следует обратить пристальное внимание, ведь именно через уведомления Вы будете узнавать о списанных денежных средствах с Вашего счета!!!

Кредитная организация обязана обеспечить возможность направления клиентом уведомления об утрате карты и (или) о ее использовании без согласия клиента.

На практике, чаще всего, таким способом является номер телефона, по которому гражданин имеет возможность сообщить о своей проблеме. Также, существуют иные способы.

Кредитная организация обязана фиксировать направленные клиенту и полученные от него уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет. Также, она обязана предоставлять клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием клиентом его электронного средства платежа в порядке, установленном договором.

Оператор по переводу денежных средств (кредитная организация) обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента в срок, установленный договором, но

не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Важно знать, что использование клиентом электронного средства платежа (карты) может быть приостановлено или прекращено на основании полученного от клиента уведомления или по инициативе кредитной организации при нарушении клиентом порядка использования данного электронного средства платежа в соответствии с договором.

Поэтому, в случае утери пластиковой карты, важно незамедлительно сообщить об этом факте в банк, для приостановления действия пластиковой карты.

Однако! Приостановление или прекращение использования клиентом карты не прекращает обязательств клиента и кредитной организации, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

В случае утраты карты и (или) ее использования без согласия клиента, клиент обязан направить соответствующее уведомление кредитной организации в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной операции.

После получения уведомления клиента кредитная организация обязана возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента.

В случае, если кредитная организация не исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции (способом, указанным в договоре), она обязана возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован, и которая была совершена без его согласия.

За консультативной помощью по возникающим вопросам можно обратиться:

-в Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;  
-в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38, 73-06-77

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.