



ОЛИМПИАДА ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Олимпиада по финансовой грамотности

BIG 5 (ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОКРУГ)

АВТОРЫ:

АГАЕВА НАИЛЯ ДЖАВИДОВНА

(DEVISHNIKNELLY@YANDEX.RU; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

САМСОНЕНКО ДАРЬЯ ДЕНИСОВНА

(SAMSON421@YANDEX.RU; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

СОКОЛЬЦОВА ЛИЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА

(L.SOKOLCOVA@MAIL.RU; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

СТРЕЛЬНИКОВА ЛЮДМИЛА ВЯЧЕСЛАВОВНА

(LIUDMIL.S@OUTLOOK.COM; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

ШПАКОВСКАЯ АНАСТАСИЯ ПАВЛОВНА

(SHPA4IK97@MAIL.RU; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ - ТРЕНЕР: ЛАВРЕНТЬЕВА ОЛЬГА НИКОЛАЕВНА

(ONLAVRENTIEVA@GMAIL.COM; ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МГУ)

Оглавление

Введение.....	1
Основная часть.....	3
Заключение.....	10
Список литературы.....	10
Приложения	12

Введение

В данном кейсе под названием «Несанкционированное списание денежных средств» иллюстрируется проблема несанкционированного списания денег и невозможности определить виновного в данной ситуации. Если исходить из невиновности героя, то, предположительно, он мог совершить следующие ошибки: не подключил смс-оповещения о произведенных транзакциях, неаккуратно отнесся к хранению банковской карты, либо же проявил неосторожность в использовании банкоматов, оборудованных скимминг-системами.

С каждым годом число операций, совершаемых с помощью электронных средств платежа, стремительно растет. Так, например, согласно данным Банка России за 2017 год был зафиксирован рост общего объема операций с использованием платежных карт на **25%** по сравнению с предыдущим годом¹. Однако распространение новых электронных технологий, касающихся управления персональных денежных средств, создают стимул для деятельности мошенников в данной области. Для кого проблема несанкционированных списаний денежных средств с электронных средств платежа является наиболее актуальной? Если мы обратимся к «Обзору несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год», представленному Центром мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере (ФинЦЕРТ Банка России), можно заметить, что доля объема несанкционированных операций в общем объеме операций, совершенных с использованием платежных карт, составила 0,0016% (Приложение 3) в 2017 году, причем указанное значение не превышает установленный Банком России целевой показатель на уровне 0,0050%².

Основываясь на данной статистике, можно сделать вывод, что для банковских организаций в Российской Федерации проблема несанкционированных списаний денежных

¹ «Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год» Источник: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf

² Там же.

средств не является достаточно масштабной и не находится на критическом уровне.

В какой мере проблема, связанная с несанкционированным списанием денежных средств, является актуальной для клиентов банков? Как известно, в нашей стране установлен определенный порядок действий, который необходимо выполнить клиентам при возникновении ситуации, связанной с хищением денег с карты. На первоначальных этапах клиенту необходимо незамедлительно обратиться в свой банк, а затем сообщить о случившемся в полицию и подать письменное заявление о преступлении³. Однако, если мы обратимся к статистическим данным за прошлый год, в России доля несанкционированных операций с использованием платежных карт, о которых не было сообщено в правоохранительные органы, составила **97%**⁴.

Получается, что при наступлении несанкционированного списания, большая часть людей не обращаются в полицию с заявлением о случившемся преступлении. Это может объясняться, например, несущественностью сумм списаний (среднюю для России сумму в 2-3 тыс. руб. многие из потерпевших оценивают ниже, чем время, которое необходимо на обращение в полицию и связанную с этим бюрократическую волокиту). Также не всегда правоохранительные органы принимают такие заявления, так как «нет факта кражи». При этом денежные средства на счет клиента, оказавшегося в подобной ситуации, не будут возвращены банковскими организациями при отсутствии заявления в полицию.

Полагаясь только на официальную статистику, тяжело сделать выводы об обременительности несанкционированного списания денежных средств мошенниками для потребителей. Для того, чтобы узнать, насколько же актуальна данная проблема для потребителей, мы решили использовать 4 метода исследования в нашей работе: «кабинетное исследование», «тайный покупатель», опрос в сети Интернет и интервью с сотрудником международной платежной системы Visa.

На первом этапе мы решили узнать, какие меры по борьбе с несанкционированными списаниями существуют в Российской Федерации, а также в мире. Основным методом было кабинетное исследование, в рамках которого мы изучали законодательство в Российской Федерации, судебную практику, отзывы клиентов, мировую практику, возможные способы решения проблемы. На данном этапе был сделан вывод о добровольном страховании от несанкционированного списания денежных средств как предпочтительном способе решения проблемы. Поэтому на втором этапе наша команда решила подробнее изучить условия такого страхования, предлагаемые крупнейшими банками, а также исследовать

³ «Порядок действий при хищении денег с карты» Источник: <http://www.garant.ru/infografika/654413/>

⁴ «Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год»
Источник: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf

методом «тайного покупателя», как информация о таком страховании предоставляется на практике московскими банками. На следующем этапе мы моделировали проблемную ситуацию для того, чтобы определить основных участников и их интересы. Это позволило нам проанализировать возможные способы решения с точки зрения издержек и выгод для основных вовлеченных сторон и предложить решение с учетом их баланса.

В заключение мы решили провести опрос в сети Интернет, чтобы понять, какие существуют мнения о проблеме несанкционированного списания денежных средств и возможных мерах противодействия такому мошенничеству.

Основная часть

Обзор законодательства

Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», который вступил в силу 29 сентября 2011 года, устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, а также регулирует порядок оказания платежных услуг⁵. В статье 9. «Порядок использования электронных средств платежа» были отражены положения, которые были направлены на защиту клиентов от мошеннических действий с использованием электронных средств платежа⁶. На данный момент при возникновении таких ситуаций банки руководствуются нормами данной статьи. Одним из положений статьи 9 настоящего закона является то, что банкам обязательно следует отправлять своим клиентам уведомления о совершенных операциях с использованием электронных средств платежа. Однако при этом⁷:

1. клиент должен отреагировать на несанкционированную операцию в течение суток с момента получения уведомления;
2. банк не обязан удостовериться в получении клиентом уведомлений о совершении операции;
3. закон не предписывает банку запрашивать у клиента дополнительное подтверждение в случае, если распоряжение клиента предполагает совершение нетипичной для клиента операции.

Объем всех несанкционированных операций, совершенных с использованием платежных карт, эмитированных на территории Российской Федерации, в 2017 году

⁵ Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «О национальной платежной системе» Статья 1. Источник: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/

⁶ Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «О национальной платежной системе», Статья 9

⁷ Шестой промежуточный отчет по контракту № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг»

составил 961,3 млн руб⁸. С целью минимизации этой величины в январе этого года Комитетом Государственной Думы по финансовому рынку было рекомендовано принять в первом чтении поправки к ФЗ «О национальной платежной системе»⁹. По словам главы Комитета Государственной Думы по финансовому рынку Анатолия Аксакова, нововведения будут осуществлены во второй половине 2018 года. В законопроекте №296412-7, как одно из изменений, предлагается дополнить закон «О национальной платежной системе» статьей 8¹ следующего содержания: «Статья 8¹. Признаки совершения перевода денежных средств без согласия клиента и порядок действий оператора по переводу денежных средств при их выявлении»¹⁰. Данные нововведения призваны учитывать интересы как клиентов, так и банков. Так, например, согласно законопроекту, банки смогут предотвращать подозрительные операции блокировкой и будут обязаны сразу же обращаться к своему клиенту за согласием на проведение той или иной операции.

Анализ мирового опыта

Одним из методов, используемых для решения проблемы мошенничества с банковскими картами, является оценка и осмысление зарубежного опыта.

Наиболее интересным нам показался опыт Великобритании. На сайтах большинства банков страны имеются инструкции о том, что делать в случае кражи карты или несанкционированного списания средств. Многие из них рекомендуют обратиться в организацию **Action Fraud**¹¹. Это национальный центр Великобритании по сбору информации о мошенничестве и киберпреступности, куда вы можете сообщать о мошенничестве. Организация занимается широким спектром различного вида мошенничества — в том числе и банковским. Суть работы организации такова: когда вы сообщаете о случившемся в Action Fraud, вам предоставляется номер полицейского преступления, и ваше дело направляется в Национальное бюро расследования мошенничества (**National Fraud Intelligence Bureau**¹² (NFIB)). У самой Action Fraud нет прав на расследование дел, однако они есть у NFIB, которое аккумулирует все отчеты и использует их, чтобы выявлять серийных преступников, организованные преступные группировки и новые виды преступлений. Системы NFIB оценивают полученные отчеты со

⁸ «Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год»
Источник: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf

⁹ Система обеспечения законодательной деятельности Государственной автоматизированной системы «Законотворчество» (СОЗД ГАС «Законотворчество»). Законопроект №296412-7.

Источник: <http://sozd.parlament.gov.ru/bill/296412-7>

¹⁰ Законопроект №296412-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части противодействия хищению денежных средств)». Источник: <http://sozd.parlament.gov.ru/bill/296412-7>

¹¹ Сайт организации Action Fraud (URL: <https://www.actionfraud.police.uk>)

¹² <https://www.cityoflondon.police.uk/advice-and-support/fraud-and-economic-crime/nfib/Pages/default.aspx>

всей Великобритании для составления единой картины того, где имеет место мошенничество и киберпреступность. Эксперты изучают данные из этих отчетов, чтобы решить, стоит ли отправлять их в полицию для дальнейшего расследования. После этого NFIB отправляет обратный отчет пострадавшему в письменной форме или по электронной почте, чтобы сообщить, какие действия были предприняты. Хотя полиция не может расследовать каждый отчет в отдельности, информация, которую предоставляют пользователи, помогает ей. Это вносит свой вклад в превращение Великобритании в более враждебное для мошенников место. Помимо этого, Action Fraud занимается информированием населения по вопросам мошенничества на своем сайте и консультациями по телефону и онлайн.

Организованная таким образом превентивная система способна снизить вероятность совершения преступлений, связанных с кредитными и дебетовыми картами, по нескольким причинам. Во-первых, карточное мошенничество, как правило, является не однократным действием, иначе оно было бы недостаточно эффективно для самих мошенников, поскольку попасться на однократном крупном списании средств гораздо проще, чем на множественных мелких и не связанных, которые никто не регистрирует и не изучает. Собирая статистику и обладая единой информацией, появляется возможность находить такие закономерности, которые невозможно было бы обнаружить без аккумуляции множественных данных из различных источников — таким образом уничтожать мошеннические сети становится проще. Во-вторых, за счет достаточно простой системы оповещения (достаточно позвонить в Action Fraud или отправить отчет онлайн) решается проблема того, что большое количество ситуаций мошенничества остаются не зарегистрированными. В России сегодня человек должен идти в полицию — а это далеко не всегда приятный опыт — и для многих издержки на это выше потерянных денег. Подобный паттерн поведения также продемонстрировали респонденты нашего опроса — всего 16,7% обратились в полицию¹³. Однако же, для расследований данная информация могла бы стать очень важной. Система, где эти ступени берет на себя Action Fraud и NFIB, решает данную проблему.

Еще один метод решения проблемы мошенничества с платежными картами, который применяется в Великобритании — повышение уровня финансовой грамотности населения. Данный вариант может быть актуален и для нашей страны. Например, согласно газете «Ведомост», банки полагают, что ключевой причиной банковского мошенничества является то, что «клиенты ведутся на обман, с помощью которого мошенники выманивают

¹³ Приложение 2

у них информацию о карте или заставляют проделать определенные манипуляции»¹⁴. Главным органом борьбы с карточным мошенничеством в Великобритании является **Financial Fraud Action UK (FFA)**¹⁵. Членами организации являются банки, а также производители кредитных и дебетовых карт. У организации много функций, среди которых, например, проведение широкомасштабных информационных кампаний в Великобритании для информирования клиентов об угрозах мошенничества и способах сохранения безопасности; предоставление экспертных оценок безопасности новых технологий, а также влияния нового законодательства и регулирования; публикация официальных данных потерь от мошенничества для платежной индустрии Великобритании. Среди проектов, которыми занимается FFA, есть национальная кампания увеличения осведомленности **Take Five**¹⁶, в рамках которой снимается социальная реклама, проводятся мероприятия, посвященные финансовой грамотности, а также осуществляется поддержка и продвижение идеи в социальных сетях.

Чтобы понять, эффективны ли данные меры, можно посмотреть динамику объема мошенничества с платежными картами в Великобритании за последние несколько лет. Поскольку объем операций с картами растет от года к году¹⁷, рассмотрим такой показатель, как соотношение потерь от мошенничества с платежными картами к общему объему произведенных операций, выраженный в пенсах на каждые каждый 100 фунтов, потраченных по картам (Приложение 3).

Как мы видим, позитивные изменения наблюдаются с 2009 года. Action Fraud была создана как раз в конце 2008 года в качестве одной из рекомендаций на основе проведенного в 2006 Fraud Review¹⁸, в котором было заключено, что меры по борьбе с мошенничеством, осуществляемые в стране, недостаточны. На всю программу по борьбе с мошенничеством в ценах 2006-2007 года предлагалось потратить от 12,575 млн до 26,575 млн фунтов стерлингов, из них 5,2 млн – непосредственно на агентство¹⁹. Без подробного эконометрического анализа невозможно сделать вывод о наличии корреляции между данными явлениями, однако, по мнению Financial Times, просвещение населения может сыграть свою роль в борьбе с карточным мошенничеством²⁰.

Описание интересов стейкхолдеров

При регулировании любой сферы необходимо учитывать интересы заинтересованных

¹⁴ <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2017/09/29/735855-kak-obmanivayut>

¹⁵ https://www.financialfraudaction.org.uk/fraudfacts17/assets/fraud_the_facts.pdf

¹⁶ <https://takefive-stopfraud.org.uk>

¹⁷ ¹⁷ http://www.theukcardsassociation.org.uk/wm_documents/UK%20Card%20Payments%202017%20-%20Summary%20FINAL.pdf

¹⁸ <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20070222120000/http://www.lslo.gov.uk/pdf/FraudReview.pdf4>

¹⁹ <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20070222120000/http://www.lslo.gov.uk/pdf/FraudReview.pdf>

²⁰ <https://www.ft.com/content/fe2a6a88-a451-11e7-9e4f-7f5e6a7c98a2>

сторон. В нашем случае рассмотрение интересов регулятора – законодательного органа РФ и ЦБ, самих банков, непосредственно потребителей и платежных систем позволит всесторонне взглянуть на проблему и оптимизировать решение, исходя из издержек и выгод каждой стороны.

Регулятор заинтересован в сведении к минимуму ситуаций несанкционированных списаний денежных средств, так как такое подрывает доверие к финансовой сфере, в том числе к банковской сфере. Однако в масштабах всей банковской сферы проблемы, которые испытывают граждане в результате данных правонарушений, не являются очень крупными. Так, в Москве в 2016 году было произведено самое большое количество несанкционированных операций (65 403) с самым большим средним объемом (4,25 тыс. руб.) в России²¹. При этом средняя заработная плата по г. Москве в 2016 году составляла 71,13 тыс. руб.²².

Из всех стейкхолдеров **банки** в большей мере заинтересованы в том, чтобы потребители пользовались банковскими картами. Банки получают плату за обслуживание счета и/или карты, а также часто взимают комиссии при обналичивании средств. Банки взимают комиссию, уплачиваемую торговыми точками при оплате потребителями товаров или услуг с помощью эквайринга. При использовании кредитных карт банки взимают с потребителей проценты за использование кредитных средств (когда время выходит за рамки грейс-периода). Банк-эмитент получает комиссию интерчейндж, которая составляет фиксированный процент от суммы операции и зависит от вида карты. В дополнении, банки получают средства «in-house» на финансовых счетах клиентов, которые они бы в ином случае хранили бы «в карманах». Также банки благодаря использованию потребителями платежных карт снижают затраты на проведение операций сотрудниками банка в отделениях.

Для **потребителей** банковская карта часто является навязанной услугой (например, при открытии депозитного счета в банке или при выплате заработной платы всем работникам компании на банковскую карту. В последнем случае у человека даже не всегда есть реальное право выбрать банк несмотря на то, что теоретически такое право гарантировано пунктом 4 статьи 136 Трудового кодекса РФ²³. Безусловно, пользование

²¹ Данные Банка России https://www.cbr.ru/statichtml/file/14435/survey_transfers_16.pdf

²² Данные Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/

²³ «Заработная плата выплачивается работнику, как правило, в месте выполнения им работы либо переводится в кредитную организацию, указанную в заявлении работника, на условиях, определенных коллективным договором или трудовым договором. Работник вправе заменить кредитную организацию, в которую должна быть переведена заработная плата, сообщив в письменной форме работодателю об изменении реквизитов для перевода заработной платы не позднее чем за пять рабочих дней до дня выплаты заработной платы».

банковскими картами сильно облегчает жизнь многих людей, позволяет купить больше товаров (например, с помощью кредитных карт) или просто ускоряет процесс покупки и оплаты, перевода денежных средств (например, с помощью таких средств как PayPass и Мобильный Банк). Однако люди склонны тратить больше средств при оплате картой, а не наличными, это объясняется и психологическими аспектами²⁴, и возможностью потратить больше средств, чем есть на счете (при использовании кредитных карт²⁵).

Потребители же в большей степени заинтересованы в принятии мер, препятствующих несанкционированным списаниям платежных средств со счетов и с помощью банкоматов, и с использованием мобильного банка. Хотя даже с точки зрения многих потребителей размер ущерба не всегда является достаточно большим. Так, если обратиться к данным по Москве, то средний размер несанкционированного списания средств составляет лишь 6% от среднемесячной заработной платы. Однако данные средние показатели не демонстрируют реальную картину мира, ведь разброс сумм может быть достаточно большой. В отдельных случаях потеря средств с банковской карты являлась настоящей трагедией для потерпевших.

Стоит отдельно отметить **платежные системы** как одного из наиболее значимых действующих лиц в сфере электронных платежей и банковских карт. Платежные системы, наиболее яркими представителями которых являются Visa, MasterCard, EuroPay, МИР, обеспечивают инфраструктуру функционирования всей системы и являются посредниками в сделках между торговцами, потребителями и банками. Платежные системы, как и банки очень заинтересованы в том, чтобы потребители пользовались банковскими картами, ведь они получают определенный процент от каждой покупки, оплаченной картой.

Платежные системы также высоко заинтересованы в постоянной модернизации и улучшении систем защиты своих карт, для них высокая защищенность является конкурентным преимуществом. Для обеспечения более высокой безопасности банковских

к
а
р
т

п
л
а

²⁴ Emma Runnemark, Jonas Hedman, Xiao Xiao, Do consumers pay more using debit cards than cash? Electronic Commerce Research and Applications, Volume 14, Issue 5, September-October 2015, Pages 285–29.

²⁵ Банковские микропроцессорные карты / И.М. Голдовский - М. ЦИПСИР: Альпина Пабlishерз, 2010 - 686 с.

ж

н
ы

посредством процедуры токенизации.

Таким образом, мы полагаем, что ответственность на законодательном уровне в некоторой степени следует перекладывать на банки, как на участников, наиболее заинтересованных в использовании потребителями банковских карт. Однако мы осознаем, что это создает систему ухудшающего отбора потребителей. Клиенты банков могут стать менее ответственны с точки зрения безопасности использования банковских карт. Стоит отметить возможные издержки регулятора, которые будут заключаться в финансировании создания и поддержания обновления правовой базы и исполнения судебных решений.

Решения

Теперь, рассмотрев проблему с разных сторон, можно выделить несколько возможных направлений ее урегулирования. Какие же изменения должны быть произведены? Наша команда в ходе исследований пришла к следующему списку решений:

1. Безусловные ответственность и возможности банков
2. Обязательное страхование банковских карт
3. Добровольное страхование банковских карт
4. Создание агентства (независимого, либо отдела в банке) по мониторингу и регулированию
5. Установление лимита на снятие наличности
6. Выявление нетипичного поведения клиентом
7. Социальная реклама по повышению финансовой грамотности населения
8. Усовершенствование банкоматов (двухфакторная защита)
9. Усовершенствование банковских карт (биометрическая защита)

Следует уточнить, что в данный список вошли наиболее вероятные по нашей точке зрения решения, они в целом не противоречат друг другу и могут быть совмещены. В Приложении 1 есть более подробное описание всех решений, а также выявлены их основные преимущества и недостатки.

Повышение финансовой грамотности населения является приоритетным направлением решения выделенной нами проблемы, на это нужно обратить внимание как банкам, так и регулятору. Кроме того, мы предлагаем: установление лимита на снятие наличности, выявление нетипичного поведения клиентом и усовершенствование банковских карт (биометрическая защита) - решения, которые достаточно просты и реализуются с меньшими издержками. Для лимита и нетипичного поведения у банков (и платежных систем) уже есть необходимая технология, осталось только начать ее активно использовать для повышения безопасности. Это не потребует значительных затрат, а только немного больше времени от клиента, что, скорее всего, приоритетнее для клиента и он готов

уже это использовать, что подтверждается проведенными нами опросами. Клиент сам обезопасит себя от несанкционированных снятий, а в случаях мошенничества потери будут значительно снижены. Также, уделяя внимание новым технологиям, мы предлагаем усовершенствовать банковские карты и рекомендовать банкам предоставлять возможность клиентам перевыпускать и использовать биометрические карты нового поколения (предварительно издержки на можно разделить между двумя наиболее заинтересованными сторонами – банком и клиентом, для первого это будет конкурентным преимуществом, для второго интересной идеей, за которую он, скорее всего, готов доплатить (Приложение 2). Отпечаток пальца владельца в большей степени может претендовать на роль замены подписи, чем обычный ПИН-код. Если же, как утверждает проинтервьюированный нами сотрудник Visa, банковская карта с биометрией является «нишевым решением», то технологии ApplePay, AndroidPay и SamsungPay более масштабны и надежны, поэтому мы предполагаем, что в дальнейшем хорошим решением нашей проблемы может являться отказ от банковских карт в пользу новых технологий.

Заключение

Изучив законодательство в Российской Федерации, судебную практику, отзывы клиентов, мировую практику и возможные способы решения проблемы, мы пришли к выводу, что только при полной заинтересованности всех сторон, которых затрагивает проблема несанкционированного списания денежных средств, можно будет свести к минимуму эту проблему и предотвратить увеличения количества мошенников в данной области. В своих решениях мы постарались выделить наиболее подходящие превентивные меры, которые могут помочь бороться с мошенничеством с банковскими картами уже на начальных этапах: установление лимита на снятие наличных средств через банкомат и выпуск биометрической банковской карты нового поколения, а еще рекомендации к использованию технологий ApplePay, AndroidPay и SamsungPay. Также мы выделили конкретные меры противодействия при возникновении ситуации несанкционированного снятия денег у клиентов – это выявление своего нетипичного поведения клиентом. Заранее сформулированная клиентом нетипичная ситуация его поведения и, соответственно, переданная информации банку позволит блокировать подозрительную транзакцию до вмешательства потребителя. Однако, все эти меры будут наиболее эффективны только в совокупности с повышением уровня финансовой грамотности у населения.

Список литературы

1. Emma Runnemark, Jonas Hedman, Xiao Xiao, Do consumers pay more using debit cards than cash? Electronic Commerce Research and Applications, Volume 14, Issue 5, September-October 2015, Pages 285–29.
2. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «О национальной платежной системе» Источник: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/
3. Законопроект №296412-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части противодействия хищению денежных средств)». Источник: <http://sozd.parlament.gov.ru/bill/296412-7>
4. «Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год» Источник: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf
5. Шестой промежуточный отчет по контракту № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг»
6. Сайт организации Action Fraud (URL: <https://www.actionfraud.police.uk>)
7. Как нас обманывают карточные мошенники // «Ведомости», 29 сентября 2017 (URL: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2017/09/29/735855-kak-obmanivayut>)
8. Статистика с официального сайта Центрального Банка (URL: https://www.cbr.ru/statichml/file/14435/survey_transfers_16.pdf)
9. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/)
10. Банковские микропроцессорные карты / И.М. Голдовский - М. ЦИПСИР: Альпина Паблишерз, 2010 - 686 с.
11. Трудовой кодекс РФ (URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

Приложения

Приложение 1. Таблица решений.

Решение	Преимущества	Недостатки	Комментарии
Безусловные ответственность и возможности банков	1) Издержки возлагаются на банки. 2) У банков гораздо больше возможностей для предотвращения мошенничества. 3) У банка максимальный объем информации о каждом случае. 4) Лучше создать возможности для ухудшающего отбора для потребителей, чем для банков. 5) Повышение надежности и скорее всего расширение использованием услугами банковских карт (уход феномена быстрого снятия всех поступлений).	1) Удорожание для потребителя, но оно может и не произойти или быть незначительным, поскольку область очень конкурентная. 2) Снижение прибыльности банков и значительное сопротивление банков внедрению данной меры. 3) Нагрузка на судебную систему.	Банк - наиболее заинтересованная в распространении банковских карт сторона, поэтому он должен заниматься этой проблемой и быть ответственным за безопасность, взамен же он получит более лояльных клиентов, а также возможность возбуждения уголовных дел против потребителя или торговой точки, если банк подозревает мошенничество.

<p>Обязательное страхование банковских карт</p>	<p>1) Снижение рисков для потребителей. 2) Равные условия для банков. 3) Уверенность клиентов в средних и малых банках.</p>	<p>1) Удорожание для потребителя, но оно может и не произойти или быть незначительным, поскольку область очень конкурентная. 2) Обострение напряженности среди банков (повышение их отчислений²⁴). 3) Наличие множества оговорок о страховых случаях. 4) Ухудшающийся отбор среди клиентов банков.</p>	<p>Аналогично системе страхования банковских вкладов населения, однако, это также может привести к переносу издержек на потребителей, причем в еще большем объеме из-за несопоставимости положительных эффектов (например, от таких как повышение объемов депозитов²⁵). Также это, как показывает статистика, недостаточно острая проблема, чтобы решать ее на таком уровне.</p>
<p>Добровольное страхование банковских карт</p>	<p>1) Конкурентное преимущество банков. 2) Добровольное принятие.</p>	<p>1) «Очередная навязанная услуга». 2) Наличие множества оговорок.</p>	<p>Уже существует, например, в Сбербанке и Альфа-банке, однако не пользуется популярностью.²⁶</p>

²⁴Ведомости. <https://www.vedomosti.ru/finance/news/2017/10/03/736363-stavku-vznosov&sa=D&ust=1519840923549000&usg=AFQjCNEhTQzZon3tD2sJNem1mfdhTXxgwg>

²⁵https://www.asv.org.ru/agency/annual/2014/page1_6.html&sa=D&ust=1519840545502000&usg=AFQjCNFce4WY_Q4_a_PiFl4A2A0Cz5GnMw

²⁶ Сайт информационного агентства Бакни.ру // «На воре и страховка горит» - 07.09.2015

	издержек клиентом.		
Создание агентства (независимого, либо отдела в банке) по мониторингу и регулированию	1)Аккумуляция обширной информации 2)Упрощение процесса для клиента	1)Неявная эффективность 2)Дополнительные издержки	Подобно опыту Великобритании можно создать специальное агентство, но пока что остается множество вопросов без ответа: точно ли это решит проблему? Что точно будет делать? Кто заплатит? Сейчас ЦБ занялся этой проблемой, именно он собирает статистику, а также с этого года будет требовать от банков информацию о возмещениях и отказах при несанкционированных списаниях. Также, как проявление данной опции решения в «легкой» форме, мы можем

(URL:<http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=8270453>)

			отнести возможность более простого процесса подачи заявления в банк о возмещении для клиента, без похода в полицию. Но не увеличит ли это случаи мошенничества?
Установление лимита на снятие наличности	<p>1) Сокращение потерь при мошенничеств.</p> <p>2) Легкость внедрения.</p>	<p>1) Возможное сопротивление банков (ограничиваем преимущества для «золотых» карт, снижение оборота).</p> <p>2) Дополнительные сложности для клиента.</p> <p>3) Не избавляет от проблемы полностью.</p>	<p>В банках уже есть такая услуга, однако мы предлагаем ввести ее в качестве обязательной, чтобы при открытии карты клиент ставил лимит на снятие. При необходимости более крупной суммы – смс-оповещение с ответом (но не исключены случаи подделки сим-карт), либо звонок в банк.</p>

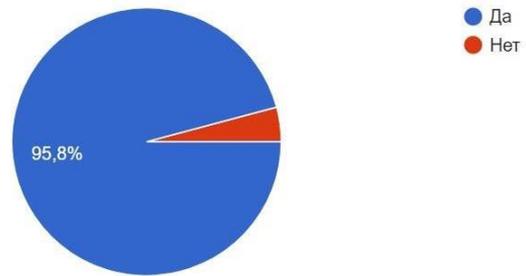
<p>Описание нетипичного поведения клиентом</p>	<p>1) Дополнительная защита клиента. 2) Существование базы и технологии у банков.</p>	<p>1) Дополнительные сложности для клиента. 2) Искусственное ограничение возможностей и преимуществ, предоставляемых банком. 3) Сложности клиентов в критических ситуациях (украли телефон в другой стране).</p>	<p>Клиент сам (поскольку банку сложно это определить самостоятельно, как в случае юридических лиц) сообщит о том, какое поведение следует считать нетипичным (снятие из других стран, снятие крупных сумм единовременно). При отклонении от заданных параметров– смс оповещение с ответом (но не исключены случаи подделки сим-карт), либо звонок в банк.</p>
<p>Социальная реклама по повышению финансовой грамотности населения</p>	<p>1) Влияние на первопричину проблемы.</p>	<p>1) Неявная эффективность. 2) Дополнительные издержки (Кто платит?)</p>	<p>Есть немало других проблем, волнующих государство, недостаточно острая проблема, непонятно кто будет спонсировать. Однако, это могут делать банки и еще больше информировать</p>

			клиента о правилах безопасности.
Усовершенствование банкоматов (двухфакторная защита)	1) Сложность подделки.	1) Масштабные инвестиции. 2) Сложность внедрения. 3) Ограничение мобильности использования карты. 4) Опасность потери данных клиентов банками.	Введение в банкоматы функции биометрического подтверждения личности, однако нужны ли такие инвестиции? Может скоро не будет банкоматов вообще?
Усовершенствование банковских карт (биометрическая защита)	1) Сложность подделки. 2) Относительная легкость и небольшая стоимость внедрения	1) Ограничение мобильности использования карты. 2) Опасность потери данных клиентов банками.	Mastercard уже представила биометрическую банковскую карту нового поколения, можно рекомендовать (как это было с запретом карт с магнитной полосой ²⁷⁾) данную технологию к использованию для всех будущих карт.

²⁷Указание Банка России от 14 августа 2014 г. № 3361-У "О внесении изменений в Положение Банка России от 9 июня 2012 года № 382-П "О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств" (URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70641270/#ixzz58PEDF1kO>)

Пользуетесь ли Вы банковскими услугами?

168 ответов



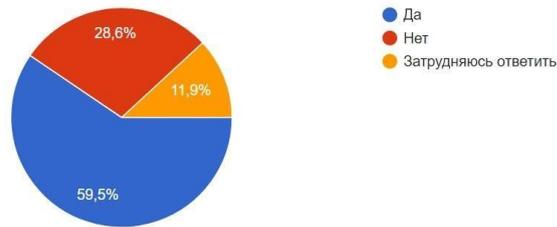
Пользуетесь ли Вы банковскими картами?

168 ответов



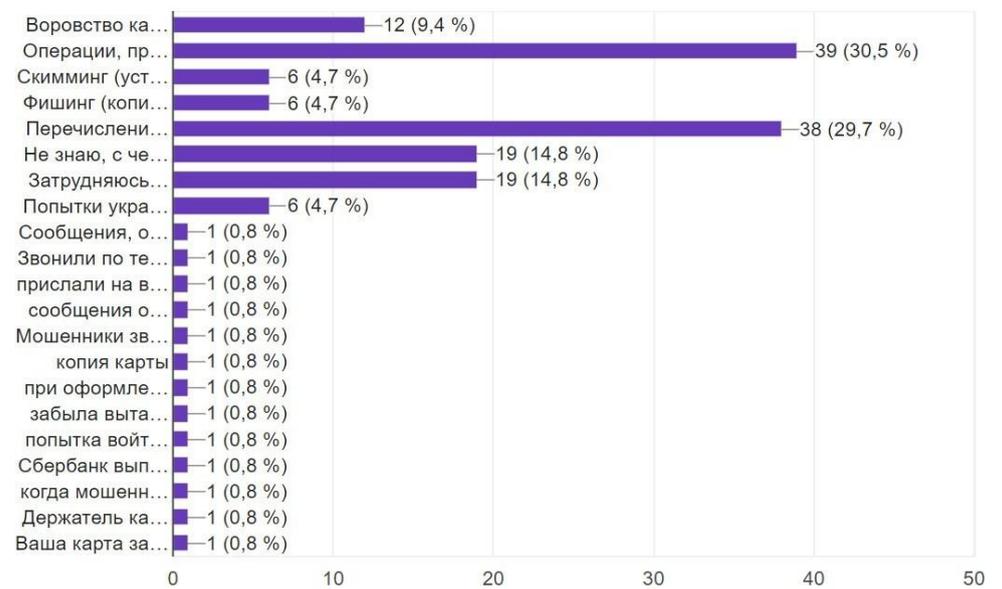
Сталкивались ли Вы/Ваши родственники/друзья/знакомые с мошенничеством с платежными картами?

168 ответов



Если сталкивались, то с каким(и) из перечисленных видов?

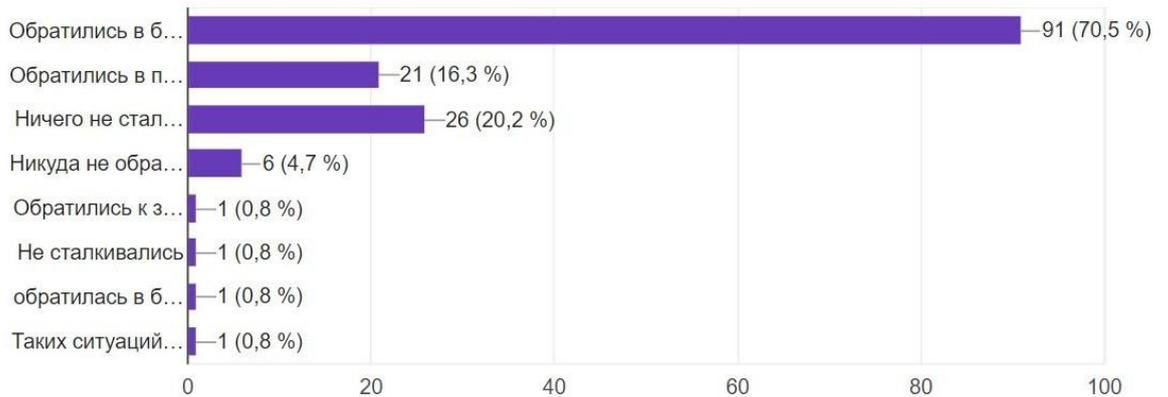
128 ответов



Как Вы/Ваши близкие поступили в данной ситуации?



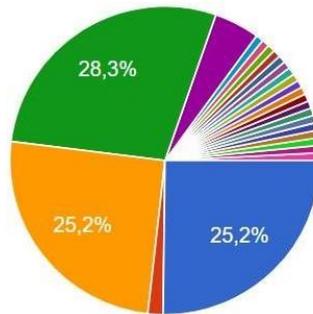
129 ответов



Как разрешилась ситуация с мошенничеством?



127 ответов

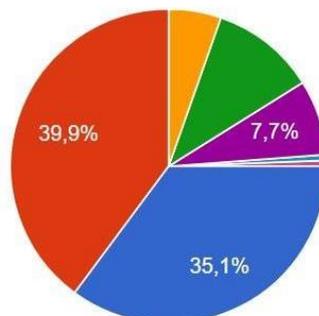


- Все отлично! Банк вернул деньги
- Все отлично! Мошенника обнару...
- Все плохо. Денег нет, виновных н...
- Ничего не знаю, ничего не делал
- Так как попытка была пресечена...
- Предупредила всех родных, поэт...
- Не успели снять деньги так как не...
- Она быстро пришла в себя и прек...

▲ 1/3 ▼

Удовлетворены ли Вы теми мерами, которые предпринимает Ваш банк по обеспечению безопасности Ваших карт?

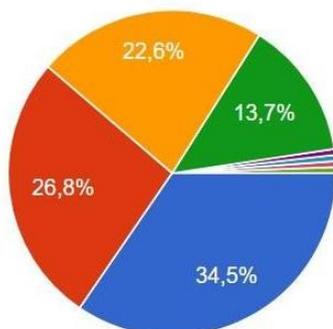
168 ответов



- Да, полностью удовлетворен
- Частично: можно было и лучше
- Нет, не удовлетворен
- Не задумывался об этом
- Затрудняюсь ответить
- отсутствие выбора при замене карты: я не хотела получать новую карту с бесконтактными платежа...
- Мог бы и поменьше предпринимать, а не блокировать...

Как вы относитесь к дополнительным услугам, включая услуги по обеспечению безопасности, которые предлагает Вам банк?

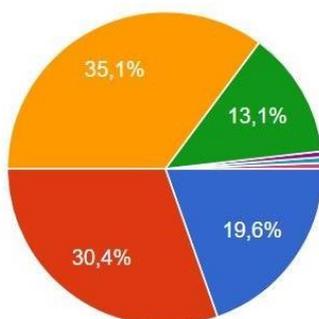
168 ответов



- Положительно
- Нейтрально
- Меня раздражает, если банк хочет навязать мне услуги
- Затрудняюсь ответить
- Я ими не пользуюсь, но я считаю это правильно, что такие услуги е...
- не знаю о чем речь
- не знаю о таких)
- мне не предлагали, поэтому слож...

Хотели бы Вы дополнительно обезопасить использование платежных карт?

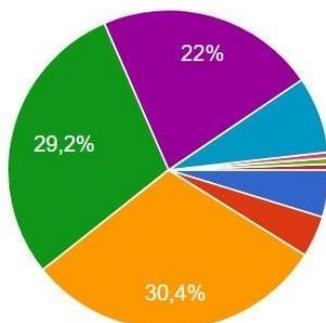
168 ответов



- Да, уже все защищено
- Да, планирую
- Нет, и так нормально
- Затрудняюсь ответить
- не знаю о чем речь
- это возможно?..)
- хотел бы, но не готов точно сказать, в чем именно это должно заключаться

Рассматриваете ли Вы страхование карты как один из способов обезопасить себя от потери средств?

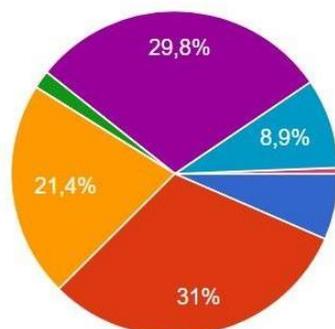
168 ответов



- Да, карта/карты уже застрахованы
- Да, планирую застраховать
- Нет, мне это не надо
- Не знал о существовании такой возможности, теперь заинтересует
- Не знал о существовании такой в...
- Затрудняюсь ответить
- Нет, все равно потом нужно трати...
- Счёт застрахован. Но там свои ид...
- это скрытая комиссия, нет не рас...

Готовы ли Вы тратить больше времени (или даже денег) ради большей безопасности Ваших карт?

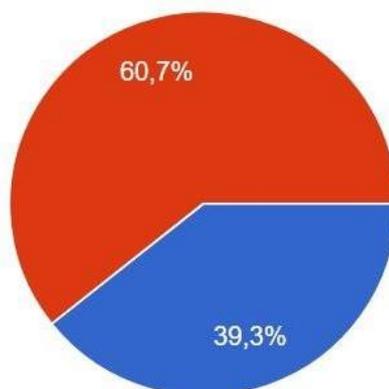
168 ответов



- Конечно!
- Готов, зависит от величины издержек
- Готов тратить больше времени, но не денег
- Готов тратить больше денег, но не времени
- Нет, мне и так нормально
- Затрудняюсь ответить
- Нет, на карте не бывает крупных...

Ваш пол

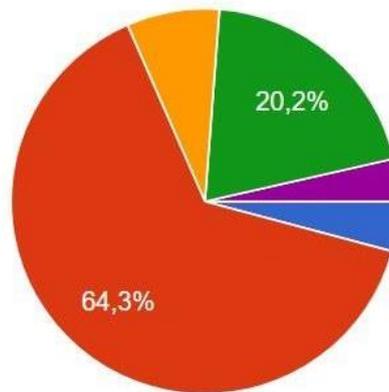
168 ответов



- Мужчина
- Женщина

Ваш возраст

168 ответов

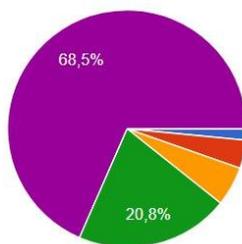


- до 18
- 19-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- больше 56

Опрос № 2

Как часто Вы пользуетесь банковской картой? (в том числе PayPass на мобильных устройствах)

130 ответов

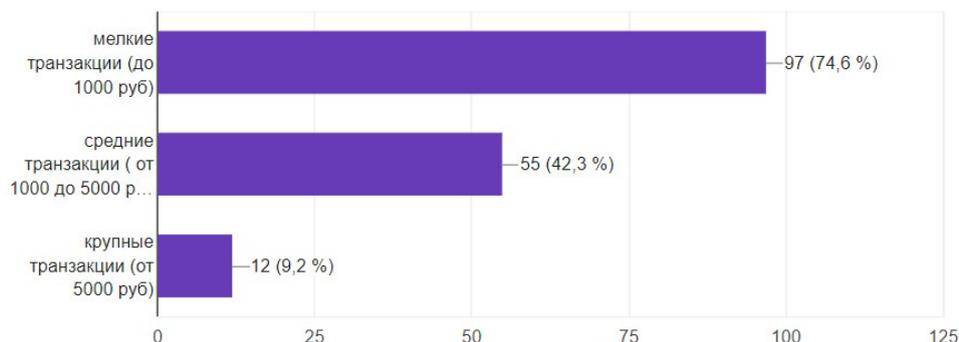


- Несколько раз в год
- 1-2 раза в месяц
- 1 раз в неделю
- 2-3 раза в неделю
- Каждый день
- Затрудняюсь ответить

Чаще всего Вы совершаете с использованием банковской карты

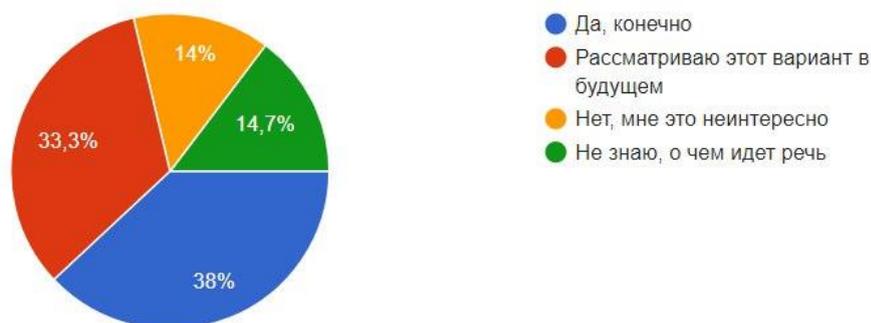


130 ответов



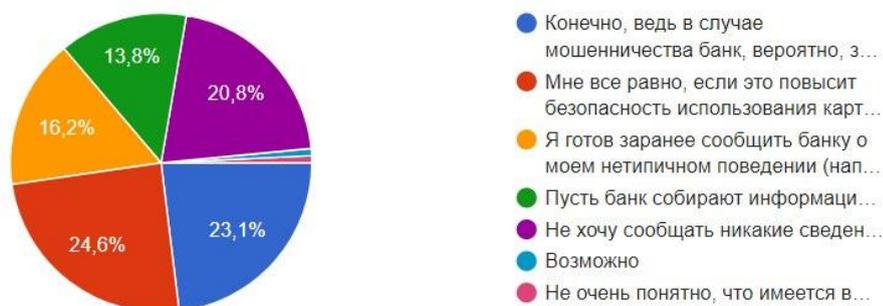
Хотели бы Вы дополнительно обезопасить использование платежных карт?

129 ответов



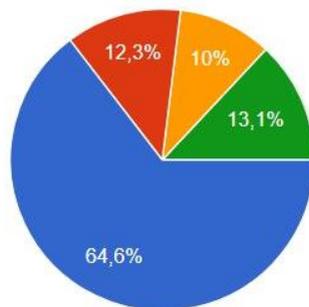
Готовы ли Вы предоставлять банку дополнительные сведения и давать согласие на обработку персональных данных и историй транзакций с целью определения нетипичного поведения?

130 ответов



Как вы относитесь к системе двухфакторной аутентификации? (это система доступа, основанная на двух «ключах»: одним Вы владеете (телефон, на который приходит SMS с кодом), другой запоминаете (обычные логин и пароль, ПИН-код)

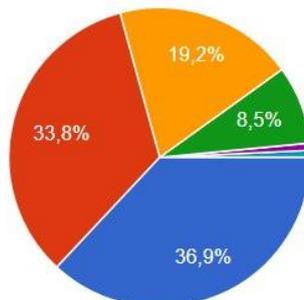
130 ответов



- Замечательно, использую на постоянной основе
- Пользуюсь данной системой, однако, неудовлетворен
- Впервые слышу о таком, но хочу попробовать
- Мне неинтересно

Готовы ли Вы с целью безопасности установить лимит на операции с картой? (при превышении лимита следует, например, отправить ответное смс на запрос банка об увеличении лимита на сегодняшний день)

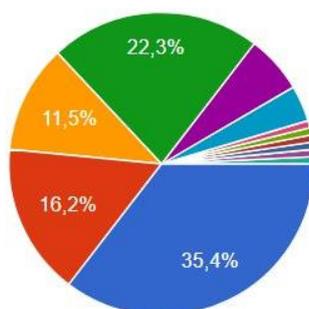
130 ответов



- Да, это хорошая идея
- Да, но есть сомнения
- Нет, сильно ограничит и затруднит меня
- Надо подумать
- Нет, у меня мало денег на карте
- да, если это только смс, а не звонок в банк

Как Вы относитесь к биометрическим банковским картам (с отпечатком пальца) как способу защиты от несанкционированного списания?

130 ответов

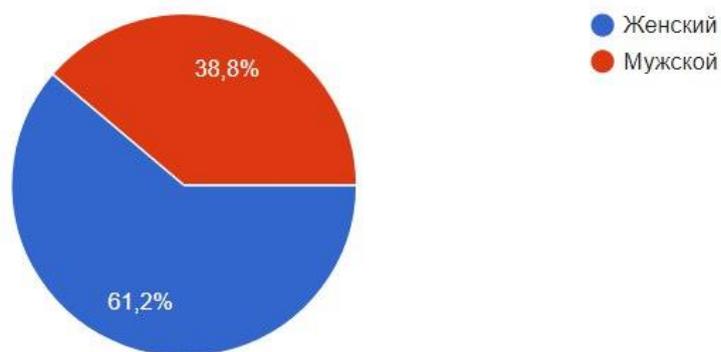


- Отлично! Попробовал бы по возм...
- Круто! Но я не хочу тратить лишн...
- Звучит интересно, но я бы повре...
- Если банк бесплатно перевыпуст...
- Мне не нравится эта идея, не буд...
- Мне не нужна дополнительная за...
- Если однажды взломают сервера...
- Использую эту систему на телеф...

▲ 1/2 ▼

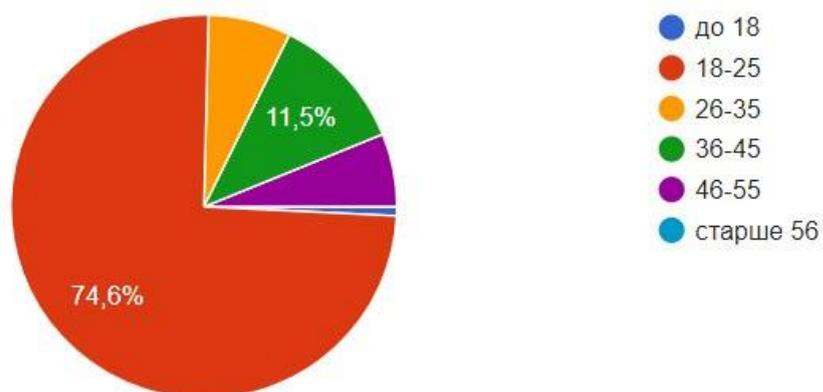
Ваш пол?

129 ответов



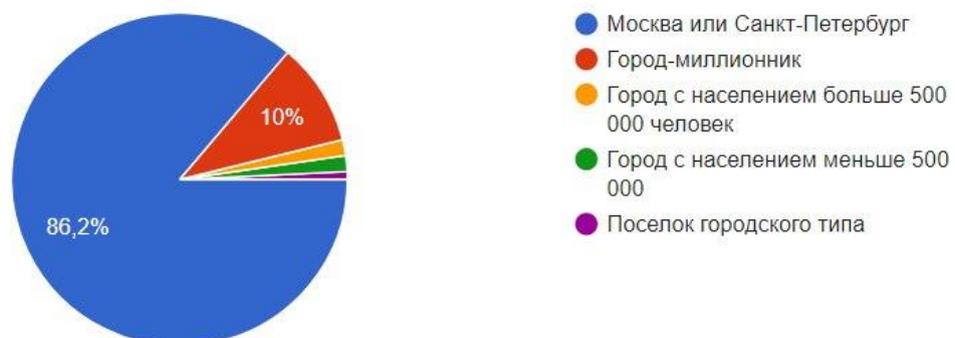
Ваш возраст

130 ответов



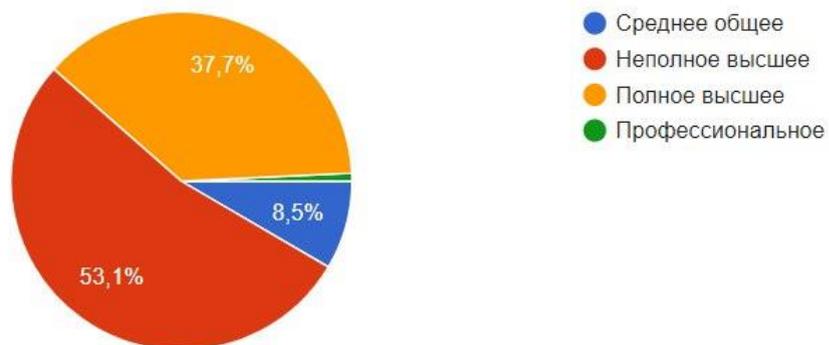
Где Вы проживаете?

130 ответов



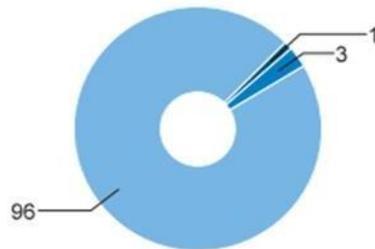
Какое у Вас образование?

130 ответов



Приложение 3. Статистические данные по несанкционированным списаниям

**Распределение по обращениям в правоохранительные органы
(несанкционированные операции с использованием платежных карт) (%)**



- Сведения о направлении информации в правоохранительные органы отсутствуют
- Информация направлена в правоохранительные органы
- Сведения не направлялись в правоохранительные органы

Доля несанкционированных операций с использованием платежных карт

В FRAUD TURNOVER RATIO 2007–2016

Arrows show percentage change on previous year's total



Доля несанкционированных операций с платежными картами в разрезе их объема, Великобритания

Приложение 4

Кейс 1. Тайный покупатель в банке.

В ходе работы над данным кейсом мы решили применить метод «тайного покупателя». Для этого мы решили посетить несколько банков и расспросить их, какие меры предпринимаются для снижения издержек покупателей от несанкционированного списания средств. Мы посетили Сбербанк, Альфа-Банк, банк «Авангард», Райффайзенбанк. Всем банкам мы задавали один вопрос: «Какие у вас есть способы защиты средств на дебетовой карте от несанкционированного списания?».

Сотрудница **Сбербанка** сразу предложила нам застраховать нашу карту, утверждая, что это хороший способ защиты денежных средств от мошенников и воров. Стоит отметить, что, когда сотрудница заметила наш интерес данной услугой, она сразу постаралась навязать нам ее, рассказывая о ее «плюсах». Альтернативных способов минимизации издержек от списания денежных средств представлено не было. Следует сказать, что данная услуга не является идеальным решением. Ознакомившись с представленной на сайте информацией, мы поняли, что банк предоставляет огромное количество условий, при которых может быть выплачено страховое возмещение, а также имеется большое количество исключений из этих условий.

Посещение **Альфа-банка** нас разочаровало. Нас обслуживал сотрудник, который не обладал информацией по данному вопросу. Он не мог сказать ничего конкретного по данной проблеме и путям ее решения. Более того, он не пытался разобраться в данном вопросе вместе с нами, а просто посоветовал нам самим изучить всю информацию в интернете.

Лидер «Народного рейтинга» банк «**Авангард**»²⁶ также нас не впечатлил. На вопрос о защите карт сотрудник банка сообщил, что никакой особой защиты нет. Страхование карт не производится, в случае мошенничества следует обратиться по специальному телефону, и уже там будут решать каждую ситуацию отдельно. Справедливости ради стоит отметить, что при открытии карты обязательной (что важно) информацией от клиента является лимит по сумме операций в месяц (при необходимости можно изменять в личном кабинете).

Сотрудник **Райффайзенбанка** нам подробно рассказал про все способы снижения издержек покупателей от несанкционированного списания средств, которые предоставляет их банк. Особое внимание было также уделено страхованию карт. Сотрудник дал нам подробные сведения о данной опции, которую может подключить любой клиент. А также нам было рассказано о всех условиях данной услуги и ее стоимости.

²⁶ Сайт информационного агентства [Banki.ru \(http://www.banki.ru/services/responses/bank/avangard/\)](http://www.banki.ru/services/responses/bank/avangard/)

Следует отметить, что услуга страхования банковских карт не пользуется большой популярностью у клиентов, и этому есть несколько объяснений. Во-первых, сложность договоров страхования может отталкивать потенциальных клиентов. Большое количество исключений, при которых возмещение не будет выплачиваться, могут подорвать доверие клиентов. Во-вторых, статистика показывает, что большинство дел о «мошенничестве с кредитными картами» были выиграны банками, то есть страховое возмещение не было выплачено потребителям услуги. А также в ходе изучения поведенческими экономистами алгоритмов принятия решений людьми установлено, что людям свойственно переоценивать величину тех рисков, с которыми они сталкивались сами или их ближайшее окружение и недооценивать величину тех рисков, с которыми они или их «ближний круг» не сталкивались²⁷.

²⁷ Канеман Даниэль, «Думай медленно... решай быстро», Москва, АСТ, 2014.

