

Незаконное списание средств с банковской карты при оплате услуг через интернет

В конце ноября Тимофей Воробьев внезапно осознал, что очень устал от работы, мрачного московского неба и нескончаемой череды дедлайнов, и решил посмотреть цены на авиабилеты в какое-нибудь солнечное и жизнерадостное место. Чудесным образом на одном из сайтов ровно в это время истекали последние часы распродажи. Цены были такие, что Тимофей понял: билеты надо брать, не раздумывая. Свободных денег у него не было, зато была кредитная карта одного солидного банка с лимитом кредитования 110 тыс. рублей под 36% годовых. К сервисам дистанционного обслуживания Воробьев был подключен – это было обязательным условием предоставления кредитки. Уведомления обо всех операциях по карте должны были направляться в личный кабинет в интернет-банке.

Ослепленный внезапно замаячившим на горизонте тропическим солнцем, Тимофей решил: билет стоил 15 тыс. рублей, кредитка жгла карман. После того, как заявка на покупку билетов на сайте была оформлена, открылось новое окно с формой оплаты и строчкой мелким шрифтом «совершается безопасный платеж». Оплата производилась на номер MANGO-кошелька. Как обычно при проведении он-лайн платежа, Воробьев получил смс-уведомление от банка с кодом, который нужно было ввести в соответствующую форму на сайте. Однако что-то пошло не так: после ввода кода подтверждения, на сайте отобразилось сообщение о сбое платежа. Тимофею очень хотелось в отпуск, очень-очень хотелось, поэтому он запросил код еще раз и ввел его в форму на сайте. И еще раз...и еще пять раз. В результате Воробьев, сам того не замечая (поскольку непосредственно во время операций смс-уведомления о списании денежных средств не приходили, а заглянуть в личный кабинет в интернет-банке ему в голову не пришло), совершил семь операций по 15 тыс. рублей, всего потратив 105 тыс. рублей.

Сообразив наконец, что дело неладно, Тимофей позвонил в сервис-центр банка и попросил отменить совершенные операции, а карту заблокировать. Но, утомленный недостатком витамина D, работой и случившимся потрясением, мозг Воробьева наотрез отказывался вспоминать кодовое слово. На этом основании в отмене операций и блокировке карты ему было отказано. Тимофею потребовался еще день, чтобы прийти в себя и написать в банк электронное письмо с требованием блокировки транзакций и претензией по оспариванию операций. Писал он и по адресу электронной почты, указанному на сайте продавца билетов. Письма возвращались, а через пару дней сайта как будто и не существовало вовсе.

Воробьев пошел в полицию. Уголовное дело по факту мошенничества возбудили, однако легче Тимофею не стало: банк отказал ему в отмене операций и в списании образовавшейся кредитной задолженности. Тимофей приобрел долги и потерял веру в себя и людей.



Вопросы:

- 1) Должен ли герой кейса в данной ситуации оплачивать кредитную задолженность? Что он может предпринять, чтобы выиграть спор с банком?
- 2) Как может потребитель финансовых услуг обезопасить себя от подобных ситуаций при покупке товаров и услуг в Интернете? Какими характеристиками должна обладать страница оплаты, поддерживаемая добросовестной организацией?
- 3) Каким образом банки и регулятор могут содействовать повышению безопасности платежных операций в интернете (в том числе в ситуациях, когда внешние признаки сомнительных операций отсутствуют)? Нужны ли для этого какие-либо изменения в законодательстве?