



Criscova в третьем тысячелетии
Деньги, карты, закон

Машины времени

3 в 1
in
in
РУССКИЙ
ROMÂNĂ
ENGLISH

6 | 2010

PROFIT

БАНКИ ФИНАНСЫ

ИЗДАНИЕ ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ЛЮДЕЙ | www.profit.md



СО СТРЕМИТЕЛЬНОЙ СКОРОСТЬЮ В НАШУ ЖИЗНЬ ВХОДЯТ БАНКОВСКИЕ ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТОЧКИ. «КОШЕЛЕК» ТОЛЩИНОЙ ОКОЛО МИЛЛИМЕТРА И РАЗМЕРОМ В ПОЛЛАДОНИ МЕСТА ЗАНИМАЕТ НЕМНОГО, НО ВСЕГДА МОЖЕТ ПОРАДОВАТЬ ХОЗЯИНА «БОГАТЫМ ВНУТРЕННИМ МИРОМ». БАНКОВСКИЕ ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТОЧКИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ ДОСТАТОЧНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРИ ОПЛАТЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ, ПОЗВОЛЯЯ ОБХОДИТЬСЯ БЕЗ БОЛЬШИХ НАЛИЧНЫХ СУММ

Анна МИЛОВАНОВА,
Лилия ПАВЛОВА

Деньги, карты, закон

В Молдове порядок правового регулирования операций с банковскими картами находится лишь на стадии формирования. На данный момент существует лишь Регламент о банковских карточках, регулирующий деятельность коммерческих банков и их клиентов в системах платежей посредством банковских карточек.

На основании анализа показателей деятельности системы платежей по карточкам за период 2006-2009 гг. можно отметить рост их количества в обращении с 579 тыс. до 745,6 тыс. Число операций, осуществленных с их использованием, выросло с 10,944

млн. в 2007 г. до 13,991 млн. - в 2009 г.

В связи с тем, что пластиковые карточки стали одним из самых распространенных средств платежа, в феврале-марте 2010 г. был проведен опрос на тему «Использование банковских пластиковых карт». Он проводился среди городского населения трудоспособного возраста. В нем приняло участие около 200 респондентов, из которых 91% обладает и активно пользуется пластиковой карточкой.

Согласно результатам опроса самыми популярными типами банковских карт являются

карточки с магнитной полосой (45,9%) и карточки с чипом (32,5%). Менее популярными оказались карты, используемые исключительно для платежей в интернете, и виртуальные карточки.

Согласно пункту 4.12 «Регламента о банковских карточках» банк-эмитент обязан выдавать их вместе с правилами пользования, требования по установлению которых определены в пункте 6 того же документа. Почти 77% респондентов уверен, что знакомы с правилами пользования банковской карточкой, около 23% - незнаком, что оставляет шанс мошенникам

совершать незаконные действия. Опрос также показал, что 1,3% респондентов считают, что ПИН-код можно передавать третьим лицам; 3,9% респондентов - что ПИН-код необходимо хранить рядом с пластиковой картой; 1,6% респондентов - что необходимо подписывать платежные документы без проверки суммы или при отсутствии таковой. Незнание правил использования пластиковых карточек не мешает, однако, их пользователям применять их.

В Молдове, несмотря на количественный рост, качественные изменения говорят о том, что большая доля совершаемых операций с банковскими картами приходится на снятие наличных, а не на применение карточек как средства платежа. Это подтверждается и результатами проведенного опроса. Менее знакомыми местами использования пластиковых карт для респондентов оказались обмен валют (2,9%) и отправка быстрых переводов (6,6%). Данные виды услуг уже предоставляются и начинают пользоваться спросом у потребителей.

С целью улучшения сервиса для своих клиентов среди коммерческих банков Молдовы наметилась тенденция разработки различных привлекательных вариантов использования банковских карт: безналичное перечисление средств за различные услуги через банкоматы; оплата товаров и услуг посредством сети интернет; осуществление обмена валют и отправка быстрых переводов; получение через сеть интернет выписки о движении средств по карточному счету. Необходимость развития услуг по управлению карточкой посредством сети интернет подтверждается и результатами опроса. Лишь 23,5% респондентов управляют своей карточкой посредством сети интернет, 36,7% не могут воспользоваться данной услугой

по причине того, что банк ее не предоставляет. А более трети респондентов вообще незнакомы с данной услугой. Это прежде всего связано с тем, что карточки на молдавском рынке появились относительно недавно, в результате чего пластиковая карта для населения скорее является средством снятия наличных, а не платежным инструментом.

Большая часть респондентов обналичивает денежные средства исключительно в банкоматах своего банка. Это является следствием взимания комиссии при снятии денежных средств в банкоматах других банков. Тем не менее 21,3% респондентов склонны обналичивать денежные средства в удобно расположенных банкоматах, и лишь 12% респондентов решаются обналичивать денежные средства в других банках. По данным опроса, 45% респондентов довольно часто обналичивают денежные средства, в то время как 30% осуществляют данную операцию лишь раз в месяц.

Современное развитие рынка финансовых услуг, оказываемых банками, характеризуется бурным внедрением электронных технологий, что, в свою очередь, приводит к необходимости развития карточной инфраструктуры. По мнению респондентов, необходимо развивать сеть POS терминалов и банкоматов, технологии информационной безопасности и коммуникационный сектор.



Почти 77% респондентов уверены, что знакомы с правилами пользования банковской карточкой, около 23% - незнакомы, что оставляет шанс мошенникам совершать незаконные действия.

Как финансовый инструмент пластиковые карточки постоянно совершенствуются, растет сфера их применения, что увеличивает риск реализации мошеннических действий. Исходя из этого,

пользователей необходимо осведомлять о средствах защиты банковских карт. По данным опроса, основными источниками информации о защите банковских карт являются: банк (26,8%) – при выдаче клиенту пластиковой карты; интернет (24,2 %); друзья и знакомые (20,9%); средства массовой информации (18,9 %). Однако были и респонденты (9,2%), которых данный вопрос не интересует.

Интенсивное внедрение банковских пластиковых карт сопровождается совершением ряда противозаконных действий, связанных с их использованием. Наиболее распространенными видами мошенничества, по мнению респондентов, являются: изготовление и злоупотребления с поддельными банковскими карточками (70%), их сбыт (21%); злоупотребления с товарными чеками (8%).

Одним из распространенных видов мошенничества является хищение денежных средств из банкоматов. На вопрос, с какими перечисленными хищениями денежных средств из банкоматов вы знакомы, были получены следующие результаты: хищение при помощи поддельных банковских карт (23,4%); незаконное использование подлинной карточки (23%); ограбление граждан после получения наличных в банкоматах (22,6%); хищение при

помощи забытых в банкоматах активированных банковских карточек (15,9%); кража банкомата целиком (15,1%).

Почти каждый пользователь хотя бы раз сталкивался с

проблемой проглатывания банкоматом карточки. Интересным фактом оказалось, что 7% респондентов ломают банкомат, чтобы вытащить карточку, или, по крайней мере, пытаются это сделать. В то же время 12% респондентов ждут появления карточки. Остальные респонденты блокируют карточный счет в филиале обслуживающего банка или по горячей линии банка.

Каждый владелец пластиковой карты должен всегда понимать, что существует достаточно высокий риск стать жертвой мошенников, действия которых приобретают сегодня все более изощренный характер. По мнению респондентов, наиболее вероятно хищение информации о банковской карте в сети интернет (35%); в поддельных интернет-магазинах (26%); в финансовых учреждениях (12%), что показывает не особое доверие к текущему уровню информационной безопасности в банках.

Согласно пункту 3.2 Регламента о банковских карточках банк должен постоянно осуществлять комплекс следующих мероприятий: выявлять мошенническое использование эмитированных и/или акцептированных им карточек; хранить информацию

карточек своим персоналом, держателями карточек, торговцами и другими лицами; осуществлять анализ тенденций и причин мошеннической деятельности с банковскими карточками с целью разработки и внедрения мер по их сведению к минимуму или предотвращению.

Однако банкам не всегда удается противостоять действиям мошенников, которые используют новейшие достижения электронной и компьютерной техники, что делает их выявление достаточно сложным. Среди факторов, способствующих развитию преступности в сфере пластиковых карт в Молдове, респонденты отметили: наивность, невнимательность, неосведомленность пользователей карт (27,2%); отсутствие необходимого опыта борьбы против мошенничества и необходимых знаний о защите пластиковых карт (24,5%); недостаточная готовность специализированных органов к раскрытию и подавлению подобных преступлений (15,2%); отсутствие законодательной базы относительно пластиковых карт (14,4%).

Уголовный кодекс Молдовы предусматривает наказание за изготовление или сбыт поддельных кредитных или иных платежных документов (ст. 237 УК

Растущее количество преступлений в этой сфере грозит подорвать авторитет карточек как надежного финансового инструмента. Однако пессимистический взгляд на сложившуюся ситуацию вовсе не означает, что нет выхода из создавшегося положения. По мнению респондентов, для этого необходимо принимать следующие меры: незамедлительно блокировать счета в банке в случае утраты пластиковой карточки (23,8%); увеличить число степеней защиты пластиковых карточек (23%); защитить компьютерные сети от взломщиков (16,3%); хранить пластиковые карты в надежных местах и подальше от посторонних глаз (13,8%). Респондентами даже было предложено уменьшить количество пользователей пластиковых карт (1,5%).

В качестве дополнительных мер по защите использования банковских пластиковых карт банками могут быть внедрены следующие инструменты: смс-уведомление о совершении операции с банковской картой; эмбоссирование чиповых пластиковых карт; управление карточным счетом через сеть интернет.

Для обеспечения максимальной сохранности банковской карты, ее реквизитов а также для снижения возможных рисков при совершении операции с ее использованием в банкомате при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть интернет, необходимо соблюдать Правила использования банковских пластиковых карт.

Эффективная борьба с преступлениями, совершаемыми с банковскими пластиковыми карточками, возможна при тесном взаимодействии профессионалов служб безопасности, специалистов банков и процессинговых компаний с правоохранительными органами. ■



В Молдове наметилась тенденция разработки различных привлекательных вариантов использования банковских карт: безналичное перечисление средств за различные услуги через банкоматы; оплата товаров и услуг посредством сети интернет; осуществление обмена валют и отправка быстрых переводов; получение через сеть интернет выписки о движении средств по карточному счету.

о случаях мошенничества в специальном реестре; предпринимать все необходимые меры для предупреждения и сведения к минимуму случаев мошеннического использования

РМ). Однако это не обеспечивает повышения эффективности уголовно-правового контроля над злоупотреблениями в сфере использования банковских пластиковых карт.