

Мошеннические операции с пластиковыми картами не первый год являются проблемой российской банковской сферы. Начиная с 2011 г. различные организации, включая лидера подобной аналитики, компанию FICO, стали сигнализировать о значительном росте этого вида преступности в России (в

2012 г

. рост убытков из-за мошеннических операций с картами составил 35% по сравнению с предыдущим годом). На данный момент, по разным оценкам, наша страна уверенно входит в число лидеров по объемам незаконных списаний в Европе и существенно опережает другие крупные страны по динамике роста.

И это при том, что отечественный рынок банковских карт еще очень далек от насыщения. Так, по разным данным, в России на одного человека приходится от 1 до 1,7 карты, и это один из худших показателей в Европе. В то же время, согласно исследованию Высшей школы экономики, в США на одного человека в среднем приходится 3,69 карты, и это не предел.

Негативным фактором является и отсутствие систематических действенных мероприятий по борьбе с такого рода мошенничеством: случаи, когда преступников ловят, являются скорее исключением или свидетельством их грубой неосторожности. Информацию о том, как стать мошенником, обналичить деньги с карты или совершить незаконную транзакцию, можно найти в открытом доступе в Интернете.

Помочь держателям карт призваны изменения в закон 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (статья 9 вступила в силу 1 января). Одно из ключевых нововведений – ответственность банков за не санкционированные держателем карты операции. Это новшество сразу породило волну вопросов, связанных в том числе с будущим и целесообразностью страховых программ, покрывающих риски мошенничества с банковскими картами. Однако детальный анализ закона и правил страхования показывает, что торопиться с выводами не стоит.

Закон действительно предлагает держателям карт некоторую степень защиты, но только при выполнении ряда условий. Наиболее существенное из них – требование своевременно уведомить банк о несогласии с операцией: клиент обязан сделать это не позднее суток, следующих за днем, когда он получил информацию о такой операции от банка.

Казалось бы, примерно полтора дня – солидный срок. Однако, фокусируясь на периоде, многие не обращают внимания на исходную точку – информирование. Закон обязывает банки без взимания дополнительной платы сообщать клиентам об операциях, но не оговаривает способ. Многие предпочли сэкономить и уведомлять держателей карт по электронной почте. В итоге, несмотря на то что банки нацелены исправно исполнять закон, его ценность для клиента значительно нивелировалась: вспомните, актуальную ли почту вы сообщили когда-то, а как регулярно вы ее проверяете?

Еще одна проблема заключается в том, что закон не оговаривает точный срок, в течение которого банк обязан осуществить возврат незаконно списанных средств. Если это кредитная карта и деньги принадлежат банку, возможно, это не так важно, но если это те 100000 руб., которые потерпевший старательно откладывал на ежегодный отпуск, – это как минимум печально.

Страховщики же, пусть и за деньги, готовы предложить качественно более широкое покрытие. Причем речь идет не только об условиях и процедурах, но и о покрываемых рисках.

Так, не секрет, что многие россияне, руководствуясь разными мотивами (от скепсиса по отношению к электронным средствам платежа до невозможности оплачивать свои ежедневные покупки картой), вынуждены постоянно конвертировать начисляемую зарплату или полученный кредит в наличные и потом в качестве инкассатора нести деньги домой. В то же время, согласно опубликованной статистике МВД России, за январь 2014 г. на улицах, площадях, в парках и скверах зарегистрировано 29600 преступлений, включая кражи, ограбления и разбойные нападения. И на рост уличной преступности у страховщиков есть свой ответ – они уже сейчас предлагают защиту от утери снятых в банкомате средств. Разумеется, за такой ущерб ни банк, ни государство ответственности нести не будут.

Таким образом, ставить крест на страховании банковских карт еще рано. Наоборот, учитывая постепенное проникновение карт в повседневную жизнь россиян, а также увеличение случаев мошенничества с картами, данный вид страхования демонстрирует признаки как экстенсивного, так и интенсивного роста.

Страховщики же, проводя анализ рынка, отмечают, что страхование карт становится востребованной услугой среди населения. Согласно исследованиям AIG по состоянию на февраль 2014 г., уже 79 человек из 100 заинтересованы в приобретении подобного полиса в будущем, а доля клиентов, подключающих услугу сразу после получения информации о ней, выросла в среднем с 29% до 34% за последний год. Будучи изначально бесплатным приложением к элитным типам карт, пройдя через этап определенного навязывания со стороны посредников, страхование карт наконец оформилось в полноценный продукт с перспективным и очевидным рынком спроса и качественным предложением.

Источник: Vedomosti.ru , 28.03.14

Автор: Рабинер Л., руководитель направления имущественного страхования физлиц AIG в России