



Российские страховщики и банки в последние полтора года разрабатывают и активно продвигают "коробочные" продукты по страхованию средств на пластиковых картах граждан. Статистика правонарушений в этой сфере стабильна, но спрос на подобную защиту личных денег растет. Усиливается тревога держателей пластиковых карт из-за распространения информации о злоупотреблениях мошенников. Как показал опрос "Интерфакса", усложняется техника отъема денег у граждан за счет неправомерных списаний, предложенная для пластиковых денег страховая защита постепенно расширяется, но ее оплата перекладывается на плечи самих клиентов. При этом программы защиты карт становятся проще и понятнее.

ОХОТА НА ЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ

Некоторое время назад банки довольно часто самостоятельно страховали риски несанкционированного списания с карт средств клиентов, последние могли даже не знать о наличии такой страховой программы у банка. Теперь страховка все чаще предлагается держателю карты за его счет, однако покрытие по ней, как правило, пошире. "Так, банки, к примеру, страховали от разбойных нападений сами банкоматы. Если такому нападению с целью отъема средств подвергался сам потребитель возле банкомата, случай считался не страховым, — пояснил "Интерфаксу" эксперт страхового рынка. — Коробочные продукты по защите средств пластиковых карт продаются банками как дополнительная услуга, они защищают от сетевого мошенничества (фишинга) и мошенничества с применением технических средств (скимминга), цель которых — добыча индивидуальной информации для получения доступа к счету вместо владельца карты".

По словам эксперта, "огромное распространение в последнее время получает вида мошенничества, с которым крайне трудно бороться — "социальный инжиниринг". Атаки на средства клиентов ведутся не техническими средствами, а лобовыми психологическими штурмами по телефону с целью получения прямого доступа к карте или для выманивания средств у ее владельца". Как правило, шоковые атаки применяются к пожилым людям. Им поступают звонки об авариях с их близкими, об угрозе возбуждения уголовного дела против них и другие. Все уладить обещают за деньги. Не случайно Сбербанк ввел недешевую систему контрольных звонков для перепроверки оснований в действиях пожилых владельцев карт, если система регистрирует команду о платеже на неожиданно большую сумму, сказал эксперт. "Страхование банковских карт предусматривает защиту от многих видов мошенничества. К примеру, списание денег с вашей карты из страны, где вы не были — типичный пример страхового случая, и если у вас есть программа защиты карты, то страховщик обязан возместить ущерб, — сообщил "Интерфаксу" партнер "Первой юридической сети" Павел Курлат.

"Еще один распространенный вид мошенничества — когда интернет-магазин

продолжает списывать деньги с вашего счета, хотя вы уже оплатили покупку. Классическое страхование банковских карт предусматривает защиту от этого вида мошенничества. Некоторые страховые компании также предусматривают возмещение ущерба при грабеже или разбое. А вот, к примеру, если деньги с вашей карты списали судебные приставы после проигрыша в суде — здесь страховка бессильна. Нужно внимательно изучать условия страхования и случаи, которые являются страховыми согласно договору, поскольку у каждого договора есть свои исключения из покрытия", — добавил он.

КАРТОЧНЫЕ РИСКИ СТРАХУЮТ 15% БАНКОВ

Услуги по страхованию средств на картах Сбербанка предоставляет компания "Сбербанк страхование", сообщили "Интерфаксу" в пресс-службе Сбербанка. С начала 2017 года риск фишинга расширен в части страховых случаев, по которым предусмотрена выплата, страховое покрытие по полису ограничено суммой 350 тыс. рублей.

По данным Сбербанка, "всего лишь 9% случаев связаны с недобровольной передачей данных по карте либо грабежом после снятия наличных, против 91% случаев, которые связаны с передачей данных по карте в добровольном порядке (фишинг). К таким выводам представители банка пришли по результатам анализа происшествий". "В связи с этим мы усовершенствовали свой продукт по защите карт", — пояснили в пресс-службе Сбербанка.

"Страховым случаем по этому продукту не является, например, ситуация, когда хищение средств с вашей карты произошло по вине близкого родственника, который ей пользовался. Также необходимо учитывать, что если вы потеряли карту, а списание средств произошло раньше, чем вы обратились в банк с заявлением о блокировке, то это также не покрывается страховкой. В целом при возникновении страхового случая самое важное — как можно быстрее связаться с сотрудником банка, четко изложить суть случившегося и следовать рекомендациям", — пояснил представитель Сбербанка "Интерфаксу".

Риски несанкционированного списания средств с карт клиентов банки рассчитывают самостоятельно и принимают решение о страховании или создании соответствующих резервов под потенциальные убытки, сообщил "Интерфаксу" начальник отдела страхования финансовых институтов компании "Ингосстрах" Антон Казиев. "Страхуют подобные риски, по нашим оценкам, примерно 15% крупных банков. При этом страхуется вся эмиссия банка полностью", — сказал он.

"В настоящий момент мы не наблюдаем увеличения подобных рисков. Риски несанкционированного списания средств с банковских карт росли последние годы, сейчас этот показатель достаточно стабилен", — сказал А.Казиев. Представитель "Ингосстраха" полагает, что "после вступления в силу статей в законе о платежной системе, где говорится об ответственности операторов, банки должны сами страховать риски несанкционированных списаний средств держателей карт, а не перекладывать ответственность на клиентов".

По данным Сбербанка, клиенты "не воспринимают предложения о страховке средств как навязанную услугу". "По нашей статистике, уровень возвратов по страховкам по защите карт в период охлаждения составляет менее 1%. Из чего мы можем сделать вывод, что проблемы с навязыванием нет", — сообщили в пресс-службе.

В группе ВТБ есть возможность подключить программу страхования "защита счета",

которая предусматривает в том числе компенсацию за мошеннические списания со счета через интернет/мобильный банк. Максимальный лимит застрахованных средств по этой программе — 350 тыс. рублей. "Страховые события по таким случаям минимальны. Чтобы получить страховую защиту по карте, клиенту необходимо собрать пакет документов и предоставить его страховщику. Тот проводит оценку кейса на предмет отнесения его к страховому случаю и принимает решение", — сообщила "Интерфаксу" заместитель руководителя департамента розничных продуктов ВТБ Юлия Деменюк. "Если говорить в целом, страховое возмещение не выплачивается в случае ущерба, вызванного несоблюдением клиентом элементарных правил безопасности при обращении банковских карт — к примеру, хранение карты вместе с PIN-кодом, использование нелегального программного обеспечения, непринятие мер к уменьшению убытков. Нашим клиентам рекомендуем ответственно относиться к сохранности своих персональных данных, минимизировать риски (например, в ресторане не отдавать карту официанту, а обязательно просить его принести pos-терминал)", — добавила Ю.Деменюк.

В свою очередь заместитель генерального директора компании "ВТБ страхование" Сергей Конкин сообщил агентству, что "в конце 2016 года СК "ВТБ страхование" совместно со своими партнерами запустила программу страхования — "Защита счета", которая покрывает расширенный объем рисков. Продукт покрывает риски, связанные с несанкционированным списанием средств со счета, независимо от количества открытых к счету карт и проведенных операций. В разных банках-партнерах представлены разные программы". Исключения по программам страхования средств пластиковых карт зависят от конкретной действующей программы.

ОБРАТИТЬСЯ К ПРАВООХРАНИТЕЛЯМ

ОТП банк не имеет собственного страховщика и предлагает защиту компаний-партнеров банка, сообщил "Интерфаксу" начальник центра развития бизнеса департамента перекрестных продаж дивизиона потребительского кредитования Артур Согомонян. По его словам, "один из предлагаемых клиентам пакетов страховых продуктов включает в себя страховку от фрода. Она включает в себя риск утраты или компрометации карты. В том числе и из-за кибермошенников". Согласие на подключение страховки — личный выбор клиента. "Даже если клиент согласился на подключение страховки, а потом передумал — он может просто не платить комиссию за подключение. Это автоматически аннулирует его согласие", — пояснил А.Согомонян.

Исполнительный директор кредитно-карточного бизнеса банка "Русский стандарт" Ростислав Яныкин сообщил агентству, что по картам банка "Русский стандарт" можно подключить специальную программу страхования финансовых рисков "Защита от мошенничества", которая предоставляется партнером банка — ООО "Компания банковского страхования". Программа действует по всему миру и покрывает такие риски, как мошенничество через банкоматы и терминалы, онлайн-мошенничество, несанкционированное использование карты, ограбление при снятии наличных.

"При наступлении страхового случая возмещаются фактические расходы клиента на сумму до 50 тыс. рублей (до 12,5 тыс. рублей по каждому из страховых рисков). Участие в программе является добровольным и подключается по желанию клиента, — сказал он. — Страховка карты обеспечивает спокойствие и уверенность клиента, что при возникновении непредвиденных обстоятельств он не понесет значительных убытков". Держатели карт нуждаются в услугах страховщика, например, в случае, если карта

украдена, но владельцем не была заблокирована, отметил Р.Яныкин. "Поэтому первое, что нужно сделать при наступлении страхового случая, это заблокировать карту. Затем нужно незамедлительно сообщить страховой компании о мошенничестве, хищении или несанкционированном использовании карты. Далее необходимо сообщить в полицию о произошедшем. Заявление в правоохранительные органы — один из важнейших документов при доказательстве страхового случая. Страховая компания выплатит страховое возмещение по итогам расследования. При этом стоит отметить, что несмотря на участие в страховой программе, держателю карты следует помнить основные правила по использованию банковской карты, а именно: не передавать карту третьим лицам, никому не сообщать PIN-код, даже сотрудникам банка, и не хранить его в доступном для посторонних месте", — рекомендует клиентам представитель банка "Русский стандарт".

Не все страховщики, работающие с банками, предлагают им подобные программы страховой защиты, другие неохотно предоставляют СМИ комментарии по теме. Таких продуктов нет у СК "Ренессанс страхование". Воздержались от комментариев по теме в СК "АльфаСтрахование". В то же время популярность приобретают страховки со смешанными рисками, когда в программу добавляют страхование личных рисков клиента.

В то же время в пресс-службе Альфа-банка "Интерфаксу" сообщили, что страховщик группы предлагает защиту по картам банка. "При этом существует несколько вариантов: страхование от мошенничества, страхование жизни и здоровья владельцев кредитных карт и комплекс — страхование от мошенничества и здоровья. Как правило, в страховое покрытие по картам входит возмещение при краже наличных, снятых с карты, перевыпуск карты в случае порчи или утраты, а также возмещения во всех возможных случаях несанкционированного списания средств. Наибольший интерес у клиентов вызывает защита карт от мошенничества и комплексные программы, включающие в том числе защиту жизни и здоровья", — сказал представитель банка.

Рынок страхования банковских карт довольно стабилен, в этом сегменте наблюдается тенденция к упрощению продуктов — продукт должен быть максимально понятен клиенту, сходятся во мнении участники опроса, проведенного "Интерфаксом".

Источник: Финмаркет, 16.10.2017