**Памятка потребителя:**

**Права потребителей при пользовании банкоматами**

На сегодняшний день большим спросом у населения пользуются системы массового обслуживания, а именно банкоматы.

Банкомат является автоматизированным программным комплексом, основной функцией которого является выдача и прием денежных средств. Функционал банкоматов постепенно расширяется, и граждане с их помощью делают безналичные перечисления, оплачивают кредиты, подключают (отключают) различные банковские услуги, привязывают через банкомат к банковским картам электронные кошельки и многое другое.

В отличии от банков, банкоматы имеют ряд преимуществ, но есть и недостатки

К минусам банкоматов относятся:

1. сбои: банкомат – комплекс программный, а от сбоев программ не застраховано не одно автоматизированное устройство;

2. ограничение на сумму снятия наличных, которое постепенно сходит на нет, но еще встречается: получается ущемление прав потребителя: у меня есть деньги, но пользоваться ими в полном объеме я не могу;

5. риск мошенничества: опять же, ни одна программа не застрахована от взлома. В случае же с банкоматами это вдвойне актуально, ведь потенциальная прибыль для мошенников очевидна и очень привлекательна.

  Вопросы пользования банковскими картами и совершения с их помощью операций регулируется Федеральным законом РФ от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности», [Федеральным законом от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе»](consultantplus://offline/ref=2B87B8075675DA3FB653A80430B4F366F2AE4FFCD28D87B735962D78C67FE610E016E059A5D1A23223O5B), а также Положением Центрального банка РФ от 24.12.2004 №266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» .

**Требования к документу об операциях. Информирование потребителя.**

При совершении операции с использованием платежной карты составляются документы на бумажном носителе и (или) в электронной форме. Документ по операциям с использованием платежной карты является основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и (или) служит подтверждением их совершения.

Документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты:

идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных карт;

вид операции;

дата совершения операции;

сумма операции;

валюта операции;

сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайрер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии);

код авторизации;

реквизиты платежной карты.

Документ по операциям с использованием платежной карты может содержать дополнительные реквизиты, установленные внутрибанковскими правилами

Важно знать, что кредитная организация - владелец банкомата **обязана** [**информировать**](consultantplus://offline/ref=3322570FECC4A26A9CDF7DD909BC2B2978A240CF7DD606F511BE42042B045BL) держателя платежной карты до момента осуществления им расчетов с использованием платежной карты, **предупреждающей надписью, отражаемой на экране банкомата:**

о размере комиссионного вознаграждения, установленного кредитной организацией - владельцем банкомата и взимаемого ею за совершение указанных операций в дополнение к вознаграждению, установленному договором между кредитной организацией, осуществившей выпуск платежной карты, и держателем этой карты, либо об отсутствии такого вознаграждения,

отражать по итогам этих операций информацию о комиссионном вознаграждении кредитной организации - владельца банкомата в случае взимания такого вознаграждения на чеке банкомата либо об отсутствии такого вознаграждения (ст.29 ФЗ №395-1).

**Права потребителя в случае не зачисления денежных средств на счет**

    По договору о выдаче и использовании банковской карты банк-эмитент обязуется выполнять распоряжения держателя карты о совершении безналичных расчетов на основании расчетных документов, составленных с помощью специализированных технических устройств.

По договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

В силу положений Закона банк обязан зачислять поступившие на счет клиента денежные средства **не позже дня,** следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета.

В случае несвоевременного зачисления на счет поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания банком со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьей 395 ГК РФ.

В свою очередь в ст. 395 ГК РФ содержится указание о том, что за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется [ключевой ставкой](consultantplus://offline/ref=A9F57B926DD2A09C499C5796299DD7DE2078ACD5D2CC5362D8519558A1775B244E589B8FB16DA9CCKED) Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором. Неустойка начисляется со дня, когда банк необоснованно списал средства, и до их восстановления на счете по учетной ставке Банка России на день восстановления денежных средств на счете. Если требование удовлетворяется в судебном порядке, то ставка процента должна быть определена на день предъявления иска либо на день вынесения решения.

**Мошенничество с банковской картой при пользовании банкоматом**

Самыми распространенными схемами мошенничества при пользовании банкоматами являются:

·      Использование на клавиатуре специальных накладок, способных считывать ПИН-коды (скимминг);

·      Установка банкоматов-имитаторов, которые ничем не отличаются от настоящих. Их задача – запомнить данные, вводимые гражданином. При этом денежные средства, естественно, не выдаются;

·      установка видеокамер небольшого размера, которые не видно потребителю. Их цель – снимать клиента во время вода ПИН-кода;

·      применение карт большего размера, вставленных мошенниками в приемник. Их задача – препятствовать доступу к карте потребителя. Причем вытащить карту не предоставляется возможным.

**Так как же обезопасить свою банковскую карту от несанкционированного снятия денег и как не стать жертвой мошенников при пользовании банкоматами?**

·           Перед тем, как вставить банковскую карту в прорезь, необходимо ознакомиться с надписями на нем и сообщениями на экране и после этого следовать указанным инструкциям.

·           Следует стараться пользоваться банкоматами надежных банков, обращать внимание на состояние банкомата и наличие проблем работы: если банкомат неисправен, и об этом потребителя информирует сообщение, не нужно пытаться продолжить операцию, так как эти действия могут привести к потере денежных средств.

·           Не стоит пользоваться услугами посторонних лиц при эксплуатации банкомата. Лучше обратиться в отделение и попросить сотрудника банка помочь с затруднениями.

·           Необходимо быть внимательным и не забывать карту в банкомате.

·           Стоит подключить услугу смс-информирования о банковских операциях, отслеживать остаток на счету.

·           Желательно какое-то время сохранять чеки после проведения платежных операций и обращать внимание на суммы, прописанные в чеках, и даты выдачи чеков.

·           Необходимо следить за тем, чтобы никто не видел ПИН-код во время его набора.

·           Следует сохранять конфиденциальность информации о ПИН-коде: не сообщать его третьим лицам.

·           Необходимо быть внимательным при вводе ПИН-кода и помните, что после ввода ПИН-кода неверно 3 раза, банковская карта будет автоматически заблокирована.

·           Для того, чтобы избежать лишних проблем, следует всегда запрашивать у банкомата чек и пересчитывать купюры после выдачи.

·           В случае технического сбоя (банкомат задержал карту) не нужно паниковать. На аппарате должен быть указан номер банка, по которому нужно незамедлительно позвонить и скорее всего карта будет тут же заблокирована.

·           Если денежные средства не были выданы банкоматом, но потребитель получил смс-сообщение об их списании, необходимо забрать карту из картоприемника и незамедлительно обратитесь в банк.

**Разрешаем спор с банком**

В случае если денежные средства, помещенные в банкомат, по каким – либо причинам не поступили на счет, а также при возникновении иных проблем при пользовании банкоматом необходимо обращаться в адрес банка с официальной письменной претензией с указанием своих требований. При отсутствии возможности вручить претензию лично в отделение банка, претензия может быть направлена заказным письмом с уведомлением описью в вложения и уведомлением о вручении.

Банк как оператор по переводу денежных средств обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, **но не более 30 дней со дня получения таких заявлений** (п. 8 ст. 9 Закона о национальной платежной системе).

В случае невозможности разрешения спора с банком в досудебном порядке потребитель справе в порядке ст.11 ГК РФ и ст.17 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) обратиться с иском в суд.

**Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Саха(Якутия) в Алданском районе**