Приложение 1

**Ваша карта заблокирована: что делать?**

Платежные карты прочно вошли в нашу жизнь. По данным Отделения Владимир ГУ Банка России по ЦФО в первом полугодии 2018 года в регионе выпущено более 2 млн карт, или по 1,5 карты на жителя области. Поэтому каждого владимирца волнует вопрос безопасности его платежной карты.

По информации Банка России, объем несанкционированных операций с платежными картами россиян в 2017 году составил 960 миллионов рублей, а средняя сумма хищения средств с платежной карты составила 3 тысячи рублей.

Усиление борьбы с хакерскими атаками на банки и их клиентов потребовало изменения законодательства. В конце июня этого года Госдума приняла закон о противодействии хищению денежных средств с банковских карт, согласно которому с октября 2018 года банки будут обязаны блокировать карты клиентов в случаях подозрительных операций. Такая практика применялась и раньше, но не была обязательной, а чаще всего оставалась на совести конкретного банка. Теперь же в случае несанкционированного доступа к карте, финансовая организация должна будет не только остановить саму транзакцию, но и сообщить в Банк России о сумме операции, сколько удалось вывести со счета и сколько в последствии вернулось клиенту.

Суть нововведений состоит в том, что закон разрешает банкам автоматически блокировать карты клиентов из-за подозрительных транзакций на срок до 2 рабочих дней. Схема будет выглядеть так: система безопасности банка отслеживает подозрительную операцию и автоматически ее блокирует. При этом банк электронной почтой или по телефону направляет клиенту уведомление о вероятной попытке мошенничества. Если тот не подтверждает операцию, то деньги со счета не уходят. Если связаться с клиентом не удалось, или клиент не ответил, то через 2 рабочих дня средства размораживаются и уходят по указанным реквизитам. То есть ни отправителю, ни получателю денег не придется идти в отделение и собирать какие-либо объяснительные бумаги.

Какими могут быть критерии потенциально мошеннических операций?

Один из признаков – нетипичное поведение клиента. Обычно человек расплачивался картой в торговых точках одного города, а потом начинает платить где-нибудь на другом конце света. Это повод для того, чтобы банк обратился к своему клиенту и задал вопрос: он совершал эту операцию или нет. Сигналом может стать также ситуация, когда с одной и той же карты идут переводы на большое число других карт. Причем одновременно и большими суммами. Или ежемесячные траты у клиента составляли некую более-менее постоянную сумму, а потом вдруг счет быстро «зачищается». Признаки сомнительных операций разрабатываются Банком России. Каждая финансовая организация также может сформировать перечень своих признаков в зависимости от платежного поведения каждого отдельного клиента.

Как избежать блокировки карты?

Если вы направляетесь за границу, лучше всего заранее предупредить банк. Географически разнесенные транзакции, особенно когда они проходят в короткий промежуток времени, могут выглядеть подозрительно.

Нужно всегда быть на связи. Если у банка возникнут какие-то сомнения, специалист должен иметь возможность до вас дозвониться. В случае вашей недоступности по указанному номеру телефона, банк имеет право заблокировать карту сроком до 2 дней, но потом все-таки будет обязан провести операцию, которая вызвала сомнения.

Имеет смысл поставить банк в известность, если вы собираетесь сделать какие-то очень крупные покупки. Еще один совет: все банки предлагают шаблоны для перевода денежных средств. Лучше всего, если вы заранее эти шаблоны сформируете и будете ими пользоваться, ведь круг лиц и организаций, которым переводят деньги обычно ограничен. Операции с использованием шаблонов – это дополнительная информация для банка, что у клиента все в порядке.

И не забудьте подключить сервис уведомлений об операциях по счету. Тогда вы наверняка будете знать обо всех действиях с вашими банковскими картами.

Одна из мер защиты – это постепенное внедрение системы удаленной идентификации клиентов с помощью биометрии, когда они будут осуществлять ряд банковских операций. Речь идет о комбинации двух факторов: изображения лица человека и электронного «отпечатка» его голоса. Подделать это практически невозможно.

Что делать, если карту все-таки заблокировали?

Если все-таки вашу карту заблокировали, необходимо оперативно позвонить, а лучше всего подойти в ближайшее отделение банка. Для подстраховки можно к основной карте заказать дополнительную. Если одну карту заблокируют, останется вторая. У них разные номера, поэтому в случае компрометации заблокируют только ту, которой пользовались в подозрительном банкомате.

Приложение 2

**Владимирцы смогут открыть вклад по голосу**

Начала работать система удаленной идентификации клиентов банков

У владимирцев появилась возможность реже приходить в офис банка. Открыть счет в любом банке, оформить вклад или получить кредит – все это можно сделать онлайн. С системой удаленной идентификации основные банковские услуги стали доступнее. Рассказываем – как воспользоваться новым возможностями.

В России начала работать система удаленной идентификации клиентов кредитной организации - физических лиц с использованием их биометрических данных - видеоизображения лица, голоса. Теперь можно будет всего один раз посетить отделение банка, участвующего в системе, сдать свои биометрические данные. После этого можно будет удаленно пользоваться услугами любых банков – участников системы.

Проводить удаленную идентификацию смогут все банки, которые работают с частными клиентами. Но есть условия: банк должен быть участником системы по страхованию вкладов, у него не приостановлена лицензия и он не проходит санацию. Пока удаленная идентификация работает на во всех банках. Регулятор разрешил им входить в систему постепенно. Перечень банков, которые получат право выстраивать с клиентом подобные отношения, опубликован на сайте Банка России.

**Как записать голос**

В офис необходимо взять паспорт и СНИЛС: на их основе вас зарегистрируют в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). Следующий шаг - регистрация в Единой биометрической системе (ЕБС): сотрудники банка снимут вас на веб-камеру и запишут ваш голос. После проверки данных вы получите смс-сообщение с подтверждением регистрации. Одновременно банк пришлет логин и временный пароль, который надо будет заменить на постоянный, известный только вам.

Дальнейшие действия весьма просты. Подойдет любой гаджет (смартфон, планшет, ноутбук) или стационарный компьютер с камерой и микрофоном. Выбирайте нужную услугу на сайте банка, и сайт автоматически выведет вас в ЕСИА. Чтобы войти, необходимо ввести логин и пароль, а также произнести на камеру буквы или цифры, которые увидите на экране. Получив видеозапись, ЕБС сравнит ее с имеющимся образцом. При возникновении каких-либо сомнений банк запросит у вас дополнительную информацию. Пройдя удаленную идентификацию, вы получаете доступ к необходимой банковской услуге. В дальнейшем это упростит любые финансовые операции: покупки, денежные переводы и оплату услуг.

**Под надежной защитой**

«Удаленная идентификация будет интересна нашим землякам – ведь это быстро и удобно. В особенности, когда банковского офиса рядом с вами нет или добраться до него по каким-то причинам затруднительно. К тому же процедура бесплатна, а данные защищены от мошенников», - поясняет управляющий Отделением Владимир Надежда Калашникова.

Биометрия — это гораздо более совершенная система защиты финансов, чем ПИН-коды и смс от банка. Ваше лицо, голос и отпечатки пальцев мошенники украсть не могут. Сами биометрические системы тоже всегда серьезно защищены от взлома, кражи и подделки данных. Биометрические данные гражданина будут храниться в обезличенном виде, причем отдельно от персональных данных, что значительно повышает уровень безопасности. Данные пользователей передаются по защищенным каналам связи и размещаются в практически непроницаемой облачной инфраструктуре оператора системы. Банки получают доступ к ней через специальные каналы связи межведомственного электронного взаимодействия.

Процедура удаленной идентификации будет не только бесплатной, но и добровольной. Проводить ее можно будет лишь с согласия клиента. И если вы захотите по-прежнему получать услуги в офисе - это ваше полное право. Решать вам. Но давайте оценим, как упростила нашу жизнь покупка электронных билетов в поезд, на самолет, в театр, кино, оплата услуг гостиниц и магазинов по карте. А это недалекое наше прошлое.

*Для справки:*

*Биометрия— это и защита на случай экстренных ситуаций. В Японии после разрушительного землетрясения и цунами в марте 2011 года множество людей лишись не только своих банковских карт, но и документов. Они вынуждены были проходить через долгие и утомительные процедуры идентификации личности, чтобы снять деньги со своих счетов. После этого в стране создали единую биометрическую систему, которая исключает такую проблему в будущем.*

Приложение 3

**Владимирцам поможет финансовый уполномоченный**

Во II квартале 2018 года в Банк России поступило 403 обращения от потребителей финансовых услуг Владимирской области. Такие данные приводит Отделение Владимир ГУ Банка России по ЦФО. Как и прежде, больше всего владимирцев беспокоит деятельность кредитных организаций и страховых компаний.

Почти половина обращений, поступивших в адрес Банка России от владимирцев, касалась банковской сферы (201 жалоба). Самые распространенные жалобы связаны с вопросами потребительского кредитования. 32 наших земляка пожаловались на проблемы с погашением кредита, в том числе на отказ от реструктуризации и рефинансирования, еще 19 – на навязывание дополнительных услуг при оформлении потребительского или ипотечного кредита. Кроме того, владимирцев беспокоили проблемы, связанные с качеством обслуживания в банке, получением кредитной истории, оплатой кредита в банке с отозванной лицензией.

Следующей по «популярности» темой обращений в нашем регионе стала работа страховых организаций. Количество жалоб на страховщиков во II квартале 2018 года возросло в 1,5 раза и составило 154 жалобы. Среди них наибольшее число связано с ОСАГО – 143 обращения. Большая часть жалоб от владимирцев в сфере страхования касалась навязывания дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО – 54 обращения, неверного применения коэффициента «бонус-малус» – 26 обращений, отказ в заключении договора, в том числе по причине отсутствия полисов – 25 жалоб.

Жалобы на микрофинансовые организации, наоборот, сократились почти на половину: на МФО пришлось 19 обращений против 34 в I квартале 2018 года. Больше всего владимирцев беспокоили проблемы возврата задолженности по договору микрозайма – 12 жалоб. Земляков также волновали вопросы исправления (оспаривания) кредитной истории при наличии в ней недостоверных данных. На мошенничество владимирцы пожаловались только один раз.

На негосударственные пенсионные фонды во II квартале 2018 года поступило восемь жалоб, на ломбарды – одна жалоба.

Учитывая интересы потребителей финансовых услуг Банк России пришел к необходимости создания службы по защите прав потребителей финансовых услуг – института финансовых омбудсменов. 4 июня 2018 года закон о финансовом омбудсмене подписан президентом.

К финансовому уполномоченному сможет обратиться любой человек, у которого есть имущественные требования к финансовой организации - к банку, страховой компании, микрофинансовой организации в сумме не более 500 тысяч рублей. По ОСАГО финансовый уполномоченный будет рассматривать все споры, невзирая на сумму ущерба.

Финансовый омбудсмен сможет быстро, в течение 15 рабочих дней, рассмотреть финансовые претензии и по результатам рассмотрения принять решение либо в пользу потребителя, либо в пользу финансовой организации. При этом финансовой организации будет даваться время самостоятельно урегулировать спор с потребителем. Закон будет распространяться на те или иные финансовые продукты постепенно. Раньше всего в обязательном порядке он начнет действовать на рынке ОСАГО – с июня 2019 года. С 2020 года он начнет действовать на рынке микрофинансовых организаций. И наконец, с 2021 года будут охвачены банки, кредитные кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

Но уже с декабря 2018 года компании могут начать присоединяться к деятельности финансового омбудсмена на добровольной основе. «Банк России будет вести реестр финансовых организаций, присоединившихся к институту финансового омбудсмена, - членство в реестре будет обязательным условием работы с физическими лицами. Реестр будет публичным, как и статистика рассмотрения споров. Надеюсь, что в скором будущем у нас появится дополнительный инструмент, который позволит людям с честью выходить из сложных ситуаций», - подчеркнула управляющий Отделением Владимир ГУ Банка России по ЦФО Надежда Калашникова.