

На волне роста мошенничеств с банковскими картами некоторые банки начали предлагать страхование банковских карт. Но клиенты не верят, что страховка сможет спасти их от мошенничества, а банки не продвигают активно данное предложение, так как не рассчитывают, что вложенные в новый продукт инвестиции в скором времени оправдаются.

Карточные мошенники меняют технологии

Количество случаев мошенничества с банковскими картами год от года увеличивается. На сегодняшний день можно насчитать десятки способов кражи денег с банковской карты. Павел Беляев, директор департамента по развитию продуктов и услуг ХКФ-Банка, приводит статистику, которая свидетельствует о том, что данный вид мошенничества стал достаточно серьезной проблемой для рынка: «Ущерб от мошеннических операций с картами в России растет из года в год. За 2011 год он составил порядка 400 млн долларов. Это говорит о том, что вероятность стать жертвой у среднего держателя карты один к двумстам, что достаточно много».

К наиболее распространенным видам мошенничества по банковским картам эксперты относят изготовление дубликатов карт, содержащих скомпрометированные данные оригинальных карт. Однако «классика» старых времен типа двойных слипов и «белого пластика» уходит в прошлое. «Сейчас наиболее популярны фишинг и съем денег с использованием каким-либо образом полученных PIN-кодов», – рассказывает директор по развитию страхования СК «МАКС» Алексей Володяев. Ситуация осложняется тем, что «по документам» все выглядит как легальная операция, сознательно проведенная пользователем. «По фишингу клиенту каким-то образом придется доказывать факт введения в заблуждение, по мошенническим снятиям с карты – невозможность нахождения карты в том месте и в то время, когда и где были сняты деньги. Это проблематично», – добавляет Алексей Володяев.

Год от года увеличивающееся количество мошеннических операций по карте несколько подорвало репутацию «пластика». Наиболее пессимистично настроенные эксперты даже озвучили такую точку зрения, что подобные случаи мошенничества могут

скомпрометировать банковские карты в глазах пользователей и они откажутся от них как средства платежей. Правда, большинство участников рынка такой прогноз пока не поддерживают.

Один полис на всех – хорошо...

Чтобы сократить свои потери от мошенничеств с картами, банки покупают страховые полисы, которые покрывают риски эмитентов пластиковых карт. Несмотря на сложности доказательства мошенничества с картами, банки страхуют риски мошеннического списания средств с карточных счетов своих клиентов по фальшивым картам, а также по настоящим, ранее украденным у клиента или утерянным клиентом.

«Страхуются все выпущенные банком карты, а также карты, которые банк будет выпускать в течение года страхования. Это корпоративная программа, страхователем по ней являются не держатели карт, а именно банк. Банк платит за страхование и страхует именно свои риски: когда списание со счета было несанкционированным, а банк его не сумел предотвратить, он несет перед клиентом ответственность и должен возместить неправомерно списанные суммы. Именно такая ситуация является по данной программе страховым случаем», – рассказывает директор управления страхования финансовых институтов компании «Росгосстрах» Дина Каминская. По признанию участников рынка, страховые компании предлагают продукт по приемлемой цене, и большую часть своих рисков они могут таким образом закрыть.

Но каждому свой – лучше

Корпоративные страховые полисы помогли банкам решить частично проблему с мошенничеством по банковским картам. Однако недавно на рынке появился новый продукт – личное страхование держателей банковских карт. В принципе, этот механизм не нов, по картам премиального сегмента данная услуга действует уже давно. Однако теперь банки предлагают ее и держателям стандартного пластика, с которыми, по мнению участников рынка, случаи мошенничества происходят значительно чаще. «Во-первых, количество премиальных карт в общем портфеле банка, как правило, не превышает 7–10%. Во-вторых, держатели премиальных карт более ответственно подходят к применению платежных карт при совершении покупок», – рассказывает Иван Пятков, директор департамента розничных продуктов и технологий Промсвязьбанка.

Однако в отличие от страховок для VIP-клиентов, где банк выплачивает сумму страховой премии за своих клиентов, «стандартным» клиентам банк предлагает застраховать риски по картам самостоятельно. Программы держателей банковских карт обычно защищают от случаев ограбления у банкомата (в течение 2 часов с момента события), от незаконного списания средств с карты третьими лицами, от утери и кражи карты (в течение 48 часов) и от некоторых других страховых случаев. Чтобы получить страховку в случае незаконного использования карты, клиент должен будет доказать, что снятие средств было осуществлено третьими лицами.

Страховку «вдогонку»

Многие банки предлагают дополнительные страховки от сопутствующих рисков. Например, в банке «Ренессанс Кредит» помимо страхования защиты карты от противоправных действий третьих лиц предлагают программу страхования жизни и здоровья, страхование от потери работы. «Программа страхования жизни и здоровья обеспечивает дополнительные гарантии по выплате задолженности, дает уверенность в том, что при возникновении страхового случая расплатиться по кредиту поможет страховая компания. Страхование от потери работы помогает заемщику погашать свой долг перед банком, пока он находится в поиске работы после сокращения. Другими словами, страховка является его дополнительной финансовой «подушкой безопасности», – рассказывает Мария Тимошенко, начальник управления по взаимодействию со страховыми компаниями банка «Ренессанс Кредит».

В Промсвязьбанке помимо основных программ «Защита карты» и «Защита карта плюс» есть программа «Защита путешественника», которая страхует от несчастных случаев, включает медицинские и медико-транспортные расходы, задержки поездки и гражданскую ответственность.

В Нордеа Банке предлагают держателям карт один вид страхования – от несчастных случаев и болезней во время путешествий по России и за рубежом. Страхование действительно, если какие-либо расходы в поездке были оплачены полностью или частично с использованием банковской карты до наступления страхового случая. Примечательно, что данную страховку Нордеа Банк предлагает для всех клиентов бесплатно. «Нордеа Банк стремится к предоставлению максимально широкого спектра услуг розничным клиентам, так как это является необходимым условием для развития на российском рынке. Предоставление услуги страхования позволяет повысить

конкурентоспособность условий обслуживания держателей банковских карт, а также привлечь новую группу клиентов, совершающих частые поездки по России и/или за рубеж. Также услуга страхования предоставляется держателям корпоративных карт, выпускаемых Нордеа Банком, что повышает конкурентоспособность услуг для юридических лиц. Такие программы направлены на выстраивание с клиентом долгосрочных лояльных отношений и нацелены на предоставление максимального сервиса для своих клиентов», – поясняет начальник управления развития платежных систем и услуг электронной коммерции Нордеа Банка Ольга Снегирева.

ХКФ-Банк в настоящее время предлагает держателям кредитных карт оформить программу страхования от несчастных случаев и болезней. Страховка вступает в силу в случае смерти застрахованного в результате несчастного случая или болезни или в случае постоянной утраты трудоспособности – инвалидности I или II группы в результате несчастного случая. Страховая премия рассчитывается в зависимости от размера задолженности клиента по карте за конкретный платежный период. Страховой тариф – 0,77% в месяц от суммы задолженности клиента. «Безусловно, банк получает вознаграждение, но более-менее важным для нас является то, что при возникновении страхового случая у клиента не возникнет просроченной задолженности и риск невозврата кредита минимален. Это значит, что у клиента не будет стрессовой ситуации в связи с потерей денег, а у нас не будет дополнительных расходов по возврату кредитных средств», – рассказывает Павел Беляев.

Массовое страхование

Пока массового использования таких страховок банки не отмечают. Иван Пятков отмечает, что российский рынок является довольно специфическим для страховых компаний. «Российские клиенты привыкли платить только за страховые программы, в применении которых для себя они видят максимальную выгоду, а предлагаемые к покрытию риски для них максимально понятны и очевидны». Как следствие, страховые программы, которые распространены в настоящее время на рынке в отношении платежных карт, являются типовыми и обеспечивают покрытие наиболее вероятных рисков.

В банке «Ренессанс Кредит» объясняют низкую востребованность страховых услуг тем, что в России становление рынка банкострахования началось гораздо позже, чем на Западе. «Поэтому сейчас мы наблюдаем его постепенное развитие», – поясняет Мария Тимошенко.

Вероятно, низкая популярность страховых программ держателей банковских карт объясняется и тем, что сами банки пока не начали активно предлагать данный продукт клиентам. В определенной степени это может быть связано с тем, что продукт является низкомаржинальным (средняя месячная премия составляет менее 100 рублей), и вложенные инвестиции в его «раскрутку» вернутся не скоро. Поэтому пока финансово-кредитные организации не спешат обучать персонал и устраивать масштабные PR-акции. Однако заинтересованность банка в получении комиссионных доходов постоянно растет, поэтому вполне возможно, что популярность страхования банковских карт от мошеннических операций повысится.

Справка «БО»

Иногда во взаимоотношениях между банком и клиентом возникают ситуации, в которых не то что банк или страховщик, а какой-нибудь международный арбитраж может сломать голову. Например, недавно социальные сети были взбудоражены историей клиента и держателя карточки Мастер-банка Ольги Быстровой. По ее версии, мошенниками с ее карточного счета были сняты 5600 евро. Она получила семь уведомлений о снятии денег со счета, согласно которым снятие было произведено в Греции. Женщина уверяет, что никогда не была в Греции и на момент проведения указанных транзакций у нее не было Шенгенской визы, а в день снятия примерно за 30 минут до происшедшего она проходила по карте в московском метро. Согласно приложенной к сообщению копии документа, банк в возврате средств отказал, мотивируя это тем, что снятие было произведено по карте с введением PIN-кода, а согласно договору, держатель карты несет ответственность за все операции, совершаемые с ее использованием до момента получения банком письменного заявления клиента об утрате и/или незаконном использовании карты. Сетевая общественность, естественно, встала на сторону потерпевшей, клеймя бюрократов-банкиров, думающих только о своей выгоде. Потерпевшая собралась обратиться в суд, но исход дела эксперты предсказать затрудняются – пока нет четкой правоприменительной практики по таким случаям.

Источник: [Банковское обозрение](#) , 06.09.12