

## Платежные услуги

Платежные услуги – это перевод денежных средств платежной организацией (посредником) от плательщика к получателю.

Платежные услуги регулируются законами: Федеральным Законом от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»; Федеральным Законом от 03.06.2009 г. № 103 – ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Розничные платежи являются в основном потребительскими несрочными платежами сравнительно небольшой стоимости. Системы розничного перевода денежных средств обрабатывают большой объем относительно небольших по стоимости платежей в форме чеков, кредитовых переводов, прямых дебетов, операций через банкоматы и операций электронного перевода денежных средств в пунктах продаж. Кроме этого, денежные переводы, осуществляемые по банковской или почтовой системе, принято считать формой розничных платежей.

В России к розничным платежным услугам относят: платежно-расчетные услуги и услуги по переводу денежных средств.

Организации, оказывающие платежные услуги, представлены двумя большими группами — кредитными организациями и организациями, которые не являются кредитными организациями. Кредитные организации действуют и осуществляют банковские операции на основании лицензии, предоставляемой Центральным банком. К организациям, которые не являются кредитными, относятся организации почтовой связи, операторы электронной денежной наличности, операторы мобильной связи, а также международные и национальные системы денежных переводов.

Перед использованием платежной системы необходимо изучить договор и правила использования. По закону о платежной системе (ст.4.1.) платежные услуги должны предоставляться на основе договора. Такие договоры обычно ссылаются на правила соответствующей системы и подразумевают автоматическое присоединение к ним при подписании.

### После подписания договора платежная организация обязана:

1. Информировать клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП;
2. Уведомлять клиента о невыполнении платежа не позднее дня, следующего за днем, когда было сделано распоряжение; а для электронных платежей – незамедлительно;
3. Фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления и хранить соответствующую информацию не менее трех лет;
4. обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате (незаконном использовании) ЭСП;
5. Возместить потребителю сумму операции, совершенной без его согласия или в случае нарушения правил информирования клиента о спорной операции.

### Соблюдайте правила безопасности при электронных платежах

1. Желательно подключить SMS-уведомления.
2. Вовремя обновлять контактные данные.
3. Не допускать посторонних к банковской карте, электронному кошельку, мобильному телефону и компьютеру.
4. PIN-код нужно помнить, нигде не записывать в явном виде, никому не говорить, никогда не вводить в Интернете, прикрывать рукой при вводе через терминал.
5. Использовать сложные и разные пароли, регулярно их менять, никому не сообщать и не пересылать.
6. Не использовать функцию запоминания паролей и автоматической авторизации в платежных интернет – сервисах.
7. Желательно использовать режим «Инкогнито» (приватный) при совершении покупок через Интернет. Удалять информацию о платежах с помощью очистки буфера файлов и файлов сохранения данных.
8. Избегать SMS-платежей на короткие номера для оплаты Интернет – услуг и переводов непроверенным получателям.

9. Не реагировать на сообщения якобы от банка или оператора платежей, если предлагается перерегистрироваться, повторно ввести данные, перезвонить и т.п.

10. Совершать покупки в Интернете нужно с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах.

11. Незамедлительно сообщить в платежную организацию, если кошелек «взломан», карта потерялась, скомпрометирована или с нее без согласия держателя списаны деньги.

12. При пользовании банкоматом проявлять осторожность, обращать внимание на посторонних вокруг, на подозрительные устройства и наклейки в местах ввода PIN-кода и карты.

Незамедлительно сообщайте о любых проблемах, связанных с платежами.

Если карта или данные о ней потеряны, а кошелек «взломан» – их нужно немедленно заблокировать, сообщив в платежную организацию.

В случае ошибочного или несанкционированного платежа, необходимо незамедлительно сообщить в платежную организацию до конца следующего дня, чтобы сумма этой операции была полностью возмещена. Если уведомление поступит позже, вернуть деньги будет гораздо сложнее. Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей в том числе в сфере оказания финансовых услуг необходимо обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб. 5,10 тел. 77-20-38;
- В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по адресу г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24. Консультации проводятся должностными лицами Роспотребнадзора: понедельник, среда с 09 час. 00 мин. по 17 час. 30 мин.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.