

НАЦЫЯНАЛЬНЫ БАНК РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

пр-т Незалежнасці, 20
220008, г. Мінск

тэл. (+375 17) 306 00 02, факс 327 48 79
тэлекс 252449 BELAR BY, 252753 BNK BY
www.nbrb.by, e-mail: email@nbrb.by

НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

пр-т Независимости, 20
220008, г. Минск

тел. (+375 17) 306 00 02, факс 327 48 79
телекс 252449 BELAR BY, 252753 BNK BY
www.nbrb.by, e-mail: email@nbrb.by

01.02.2017 № 77/Кол-18, Кол-18-1/37

На № Кол-18, Кол-18-1 от
05.01.2017, 09.01.2017



(для информирования остальных
заявителей)



О рассмотрении коллективного обращения

Рассмотрев коллективное обращение поступившие в Национальный банк, а также обращение, поступившее из Совета Министров Республики Беларусь по вопросам, касающимся обслуживания физических лиц при осуществлении ими безналичных расчетов посредством банковских платежных карточек в платежных терминалах, установленных в организациях торговли (сервиса) (далее – ОТС), сообщаем следующее.

Снижение наличного денежного оборота и увеличение доли безналичных расчетов по розничным платежам является одной из приоритетных задач государства. Банковская платежная карточка (далее - карточка) является одним из самых популярных платежных инструментов для проведения безналичных платежей.

На 1 января 2017 г. количество выпущенных в обращение карточек

достигло 12,7 млн. единиц, из них карточек внутренней платежной системы БЕЛКАРТ – 5,0 млн. единиц (39,4 процента от общего количества карточек), карточек международных платежных систем – 7,2 млн. единиц, в том числе платежной системы VISA – 5,1 млн. единиц (40,1 процента от общего количества карточек), платежной системы MasterCard – 2,1 млн. единиц (16,8 процента от общего количества карточек), кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ/Maestro – 0,5 млн. единиц (3,7 процента от общего количества карточек).

На 1 января 2017 г. в Республике Беларусь функционировало 4385 банкоматов, 3394 платежно-справочных терминала самообслуживания, установленных банками, 139725 платежных терминалов в 109480 организациях торговли (сервиса).

Доля безналичных операций в операциях с карточками на 1 января 2017 г. достигла 79,8 процентов по количеству и 38,6 процента по сумме операций.

Национальным банком, заинтересованными государственными органами и банками проводится масштабная работа, направленная на расширение сферы применения безналичных расчетов при использовании карточек.

По существу поставленных вами вопросов сообщаем следующую информацию.

1. Установка и обслуживание платежных терминалов. Обучение кассиров правилам работы с карточками.

В настоящее время банки используют широкий спектр моделей платежных терминалов для установки в ОТС. В зависимости от вариантов исполнения данного оборудования различными могут быть размеры, тип модулей для ввода ПИН-кода и приема бесконтактных платежей, отличается порядок проведения операции с карточками.

Платежные терминалы устанавливаются в торговых точках исходя из особенностей организации торгового места кассира с учетом пожеланий представителей ОТС. Специалисты банков предоставляют рекомендации по размещению оборудования с целью удобства его эксплуатации, как для кассира, так и для клиента, при соблюдении максимальной безопасности проведения платежей.

В процессе перевода ОТС на эквайринговое обслуживание проводится обучение их работников правилам работы с карточками. Особое внимание при этом уделяется правилам обслуживания держателей карточек с бесконтактной технологией. Специалисты банков акцентируют внимание на данной функции и особенностях ее применения, в частности на том, что проведение идентификации таких карточек работниками ОТС не требуется. Работники, не прошедшие обучение, не могут быть

допущены к работе с терминальным оборудованием.

При проведении операций с использованием платежных терминалов кассиры руководствуются Инструкцией (руководство, порядок) по обслуживанию держателей карточек в ОТС, которая выдается всем ОТС при заключении с банком договора эквайринга, является обязательной для исполнения. Ответственность за нарушение ее требований возложена на ОТС. Данные документы разработаны на основе лучших практик, учитывающих международный опыт борьбы с мошенничеством, и рекомендаций платежных систем MasterCard, VISA, БЕЛКАРТ и содержат описание следующих процедур:

- порядок идентификации карточки и ее держателя;
- порядок проведения оплаты товаров (работ, услуг) с использованием платежного терминала;
- порядок отмены операций и возврата денежных средств на карточку по ранее совершенным операциям с использованием платежного терминала;
- порядок изъятия карточки;
- меры безопасности при совершении операций с использованием платежного терминала и карточки;
- порядок проведения административных процедур с использованием платежного терминала;
- порядок реагирования на типичные ошибки, возникающие при работе с платежным терминалом.

Следует отметить, что на сегодняшний день все терминалы, обслуживаемые банками в рамках эквайринговой деятельности, сертифицированы платежными системами, Банковским процессинговым центром, имеют действующие сертификаты соответствия ТКП 064-2012 "Банковская деятельность. Информационные технологии. Процессы формирования интерфейса пользователя и выходных документов периферийным оборудованием для совершения операций с использованием банковских платежных карточек". Оборудовать все платежные терминалы внешними ПИН-падами с картоприемниками для ввода ПИН-кода и самостоятельного введения карты покупателем не представляется возможным, поскольку не все модели платежных терминалов могут быть дооборудованы такими устройствами (например, мобильные терминалы). Кроме того, значительная часть ОТС не готова нести дополнительные затраты на приобретение соответствующих устройств.

Процедура проведения платежей с использованием карточек предусматривает ее проверку со стороны работника ОТС, который обязан убедиться в том, что карточка действительна, и предъявляет ее сам

держатель. Требование не передавать карточку и ее реквизиты относится именно к тому, что клиент не должен передавать карточку, ее реквизиты, иную информацию, которую содержит карточка, третьим лицам (за исключением случаев совершения операций) либо своими действиями (бездействием) предоставлять доступ к карточке, ее реквизитам, иной информации, которую содержит карточка, третьим лицам.

Учитывая вышеннеложенное, передача карточки кассиру при совершении операции не является нарушением требований платежных систем и "Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками", утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 18.01.2013 № 34 (далее – Инструкция № 34). В то же время, покупатель вправе требовать от кассира, чтобы манипуляции, проводимые им с БПК, осуществлялись непосредственно в зоне, доступной для видимости покупателя.

В последнее время появилась тенденция предоставления в ОТС клиенту возможности самостоятельно работать с терминалом, тем самым ОТС снимает с себя ответственность по компрометации карточки. С точки зрения правил платежных систем, данный вариант обслуживания является рекомендацией, но не требованием.

2. Развитие рынка бесконтактных платежей.

Национальный банк заинтересован в появлении новых сервисов при осуществлении безналичных платежей. Стратегией развития цифрового банкинга в Республике Беларусь, одобренной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 02.03.2016 № 108 предусмотрено развитие рынка бесконтактных платежей, что предполагает как эмиссию бесконтактных карточек, так и расширение инфраструктуры их использования. Постановлением Правления Национального банка от 26 мая 2014 г. № 343 предусмотрена с 1 января 2017 г. организация приема бесконтактных карточек, а также регистрация операций с их использованием по технологии радиочастотной идентификации во всех вновь устанавливаемых платежных терминалах.

По состоянию на 01.01.2017 количество бесконтактных карточек составило 2 047,1 тысяч единиц (16,1 процента от общего количества эмитированных карточек), количество платежных терминалов для их обслуживания - 29,7 тысяч единиц (21,3 процента от общего количества платежных терминалов ОТС).

3. Обслуживание карточек при наличии на карточках надписи "VOID" (недействительно).

Проявление на оборотной стороне карточки на полосе для подписи слова "VOID" или иной надписи, свидетельствующей о недействительности карточки, является в соответствии с правилами

платежных систем одним из способов для защиты карточки от несанкционированного использования и основанием для отказа в обслуживании держателя карточки. В данном случае клиент вправе обратиться в банк-эмитент для изготовления новой карточки, при этом банкам рекомендовано осуществлять ее замену без взимания платы с клиента. Если на оборотной стороне карточки присутствуют незначительные потертости при условии, что не проявляется слово "VOID", данная карточка считается действительной и принимается к обслуживанию.

4. Соблюдение норм предусмотренных постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 06.07.2011 № 924/16.

Основной целью постановления Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 06.07.2011 № 924/16 "Об использовании кассового оборудования, платежных терминалов, автоматических электронных аппаратов, торговых автоматов и о приеме наличных денежных средств, банковских платежных карточек при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, осуществлении деятельности в сфере игорного бизнеса, лотерейной деятельности, проведении электронных интерактивных игр и выпуске в обращение кассового оборудования" (далее – Постановление № 924/16) является установление требований к порядку приема наличных денежных средств, использованию банковских платежных карточек, кассового оборудования субъектами хозяйствования при реализации товаров (работ, услуг) в целях контроля за выручкой субъектов хозяйствования. Постановлением № 924/16 также определен перечень объектов, в которых юридические лица и индивидуальные предприниматели обязаны установить и использовать платежные терминалы (далее – перечень). Контроль за соблюдением норм, регулируемых Постановлением № 924/16, осуществляет Министерство по налогам и сборам Республики Беларусь. По информации названного министерства для включения в перечень поездов формирования Белорусской железной дороги необходимо наличие заключения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь. На сегодняшний день установка платежных терминалов в поездах формирования Белорусской железной дороги признана нецелесообразной.

Налоговые органы осуществляют контроль за субъектами хозяйствования по соблюдению ими требований постановления № 924/16 в отношении установки и использования платежных терминалов. Проводятся контрольные мероприятия, направленные на пресечение и выявление нарушений действующего законодательства во всех отраслях, в

том числе в сфере осуществления пассажирских перевозок (автомобили такси). Так, в 2016 году проведено 736 внеплановых тематических оперативных проверок в области перевозок пассажиров автомобильным транспортом. По их результатам выявлено и пресечено 1090 нарушений налогового законодательства. По результатам контрольных мероприятий к административной ответственности привлечено 772 правонарушителя, общая сумма наложенных административных штрафов составила 156,5 тыс. рублей (с учетом деноминации).

5. Принцип "нулевой" ответственности.

Одной из важнейших задач банков совместно с Национальным банком по мере развития системы безналичных расчетов по розничным платежам является создание безопасной платежной среды.

В целях повышения безопасности операций с карточками, защиты интересов держателей карточек с 5 августа 2015 г. вступило в силу постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 31 декабря 2014 г. № 843 "О внесении изменений и дополнений в Инструкцию о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками", которым введен так называемый принцип "нулевой" ответственности держателя карточки. Нормами данного постановления предусмотрено обязательство банков при наличии заявления клиента - физического лица, отсутствии у банка-эмитента информации о нарушении держателем карточки порядка ее использования и (или) мошеннических действиях держателя карточки возратить денежные средства, списанные в результате совершения операций, не санкционированных держателем карточки. Работа банков в направлении развития карточного бизнеса строится в соответствии с действующим законодательством, в том числе, с учетом норм названного документа.

Национальным банком на ежеквартальной основе осуществляется сбор сведений о мошеннических операциях с использованием карточек и об объемах возмещаемых банками средств держателям карточек. Следует отметить, что уровень фрода (мошенничества) в Республике Беларусь незначителен.

6. МСС-код – код вида торговой точки.

МСС-код – код, посредством которого банком-эквайером обозначается вид деятельности торговой точки, на основании представленной юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем) информации. Если следовать правилам и рекомендациям платежных систем, зачастую оказывается, что для одного и того же вида деятельности возможно использование трех и более различных МСС-кодов (список МСС-кодов состоит из более чем 2000 позиций и ежегодно дополняется). Банком-эквайером самостоятельно

принимается решение, какой конкретно МСС-код использовать. При изменении вида деятельности ОТС должна представить в банк соответствующую информацию, на основании которой будет присвоен подходящий МСС-код.

По результатам рассмотрения коллективного обращением выражаем признательность за проявленную активную гражданскую позицию по вопросу развития безналичных расчетов в Республике Беларусь. Одновременно обращаем внимание, что в целях максимально эффективного решения проблемных вопросов, касающихся улучшения обслуживания держателей карточек при осуществлении ими безналичных расчетов, необходимо представлять информацию, содержащую конкретные факты с описанием всех деталей сложившейся ситуации.

Заместитель Председателя
Правления



Д.Л.Калечиц