**Оплата товаров, работ и услуг с использованием электронных технологий**

В настоящее время большое распространение получает безналичный способ оплаты товаров и услуг. Это способ оплаты без передачи продавцу товаров (исполнителю услуг) наличных денежных средств, и при покупке товаров, заказе услуг через сеть «Интернет». **Поэтому важным вопросом является вопрос осуществления платежей с помощью электронных технологий.**

**Слайд 1**

****

В связи с активным развитием рынка цифровых покупок и платежей Международная Федерация потребительских организаций Consumers International (CI) второй год определяет тему Всемирного дня прав потребителей в 2018 г. как связанную с развивающимися интернет-технологиями. **В 2018 г. девиз дня прав потребителей - «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».**

**Слайд 2**



В данной презентации рассмотрены способы оплаты товаров и услуг с помощью электронных технологий. **Все указанные способы являются элементами национальной платежной системы.**

**Слайд 3**

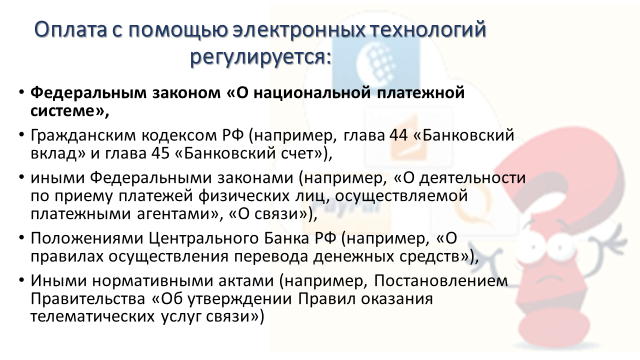


1) **электронные устройства** - оплата происходит с применением платежных аппаратов, приборов, устройств, а также платёжных карт потребителей либо наличных денежных средств. К электронным устройствам относятся **банкоматы, pos-терминалы, платежные терминалы**. Потребитель контактирует непосредственно с данными устройствами, которые с помощью специальных программ и оборудования производят операции с денежными средствами (зачисление на счет, учет на счете, перевод, выдача средств и другие). Оплата производится наличными денежными средствами, путем их зачисления через устройство приема на счет потребителя или продавца, а также безналичными денежными средствами с банковского счета потребителя.

2) **электронные сервисы** - оплата производится дистанционно через сеть «Интернет», путем «виртуального» распоряжения денежными средствами потребителя.

К **электронным сервисам** можно отнести платежные сервисы, доступ к которым осуществляется через сеть «Интернет» (например, онлайн-банкинг, Яндекс.Деньги). В данном случае в оплате могут быть задействованы как денежные средства, находящиеся на банковских счетах, так и электронные денежные средства, зачисленные на электронный счет потребителя.

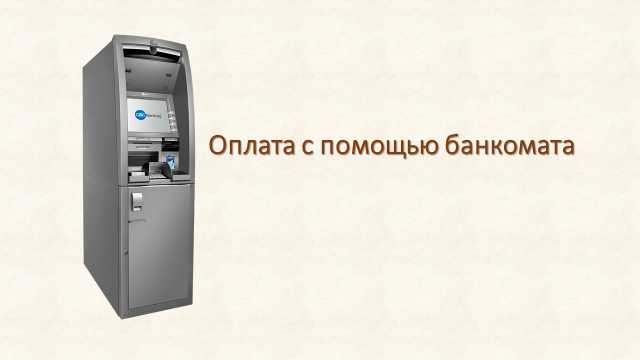
**Слайд 4**



На данном слайде представлена информация об основных нормативно-правовых актах, которыми регулируется использование электронных технологий для осуществления платежей.

**Рассмотрим более подробно каждый из указанных способов оплаты.**

**Слайд 5**



**Оплата с помощью банкомата**

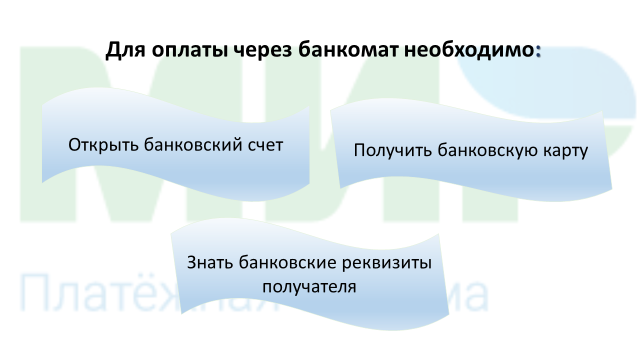
**Слайд 6**

****

**Банкомат** - автоматическое устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и (или) приема наличных денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, и по передаче распоряжений кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств (***ст. 3 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе"***).

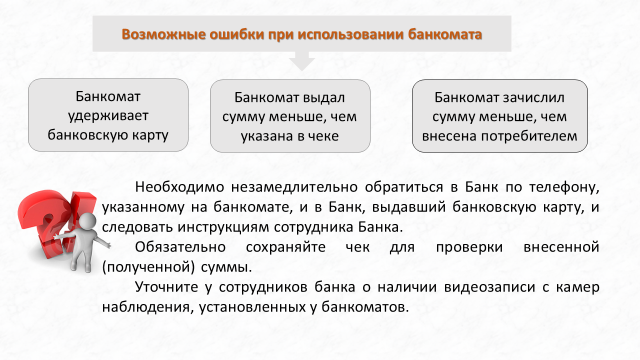
Оплата производится путем внесения наличных денежных средств либо при осуществлении перевода со счета карты.

**Слайд 7**



Для оплаты через банкомат Вам необходимо иметь договор банковского счета и получить в Банке банковскую карту. Оплата может производится путем внесения в банкомат наличных денежных средств и их перевода на счет продавца.

**Слайд 8**

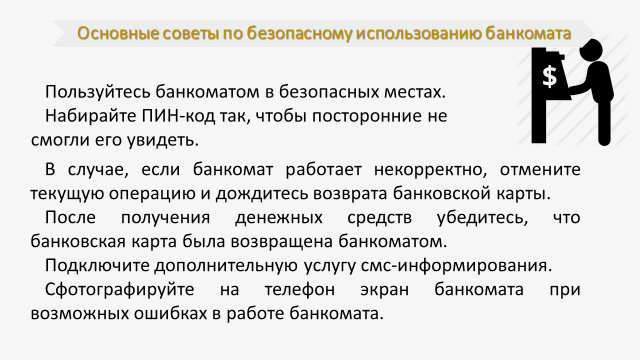


На данном слайде представлены основные проблемы, с которыми может столкнуться потребитель при использовании банкомата.

Во всех случаях в первую очередь необходимо незамедлительно обратиться в банк по телефону, указанному на банкомате, и сообщить оператору адрес установки банкомата, его номер и совершенные Вами действия. В случае необходимости заблокировать банковскую карту.

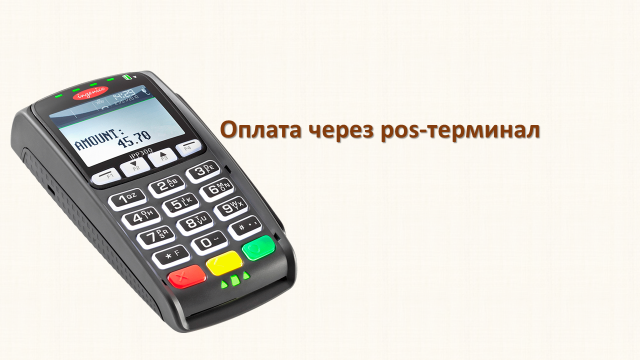
Если с помощью банкомата Вы вносили денежные средства на счет, а они были зачислены в меньшем размере, нужно использовать все возможные доказательства внесения конкретной суммы – например, уточнить, имеется ли видеозапись действий, совершаемых у банкомата.

**Слайд 9**



На данном слайде представлены основные правила безопасности при использовании банкоматов. К сожалению, последнее время все чаще появляются новые способы мошенничества с банкоматами.

**Слайд 10**



Следующий рассматриваемый нами способ - оплаты за товары и услуги безналичным путем с использованием банковской карты - **оплата через pos-терминал**.

**Слайд 11**

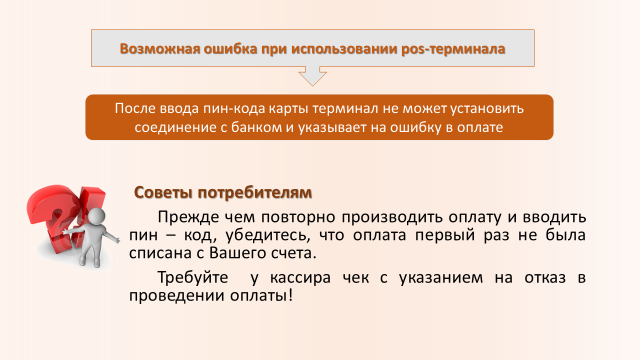


Законодательством не регулируется понятие pos-терминала, однако исходя из положений ст. 3 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" данный терминал является **техническим устройством для совершения электронного платежа.**

Данные терминалы применяются в магазинах, могут предоставляться для оплаты курьерами при доставке товара на дом. Оплата производится с помощью банковской карты путем списания средств с банковского счета потребителя.

Отличие pos-терминала от банкомата в том, что данный терминал функционально не может осуществлять прием или выдачу наличных денежных средств.

**Слайд 12**



На данном слайде представлен пример наиболее часто встречающейся ошибки при использовании терминала. После того, как потребитель ввел пин-код карты для подтверждения оплаты, терминал в течение длительного времени пытается установить соединение с банком, а потом отказывает в проведении платежа. В этом случае терминал должен выдать чек, где будет указано на отказ в совершении оплаты.

**Слайд 13**

****

Следующий способ оплаты – оплата с помощью платежного терминала.

**Слайд 14**



**Платежный терминал** - устройство для приема платежным агентом от плательщика денежных средств, функционирующее в автоматическом режиме

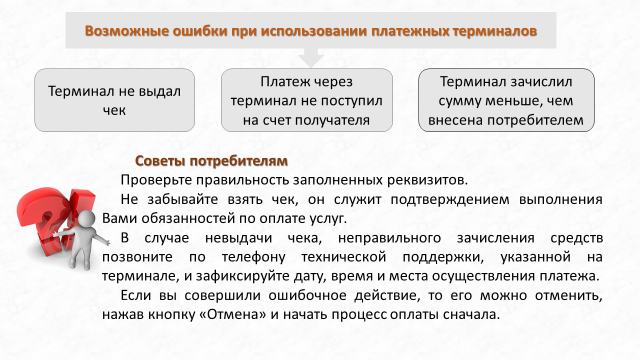
Плательщиком является гражданин, который осуществляет платеж, поставщиком - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, а также органы государственной власти и органы местного самоуправления, которые получают деньги плательщика за оказываемые услуги.

Через платежный терминал потребители могут оплачивать различные товары, услуги, например пополнить счет мобильного телефона, оплатить жилищно- коммунальные услуги, услуги за предоставления интернета и другие услуги.

Платежный агент не вправе принимать денежные средства в пользу кредитных организаций.

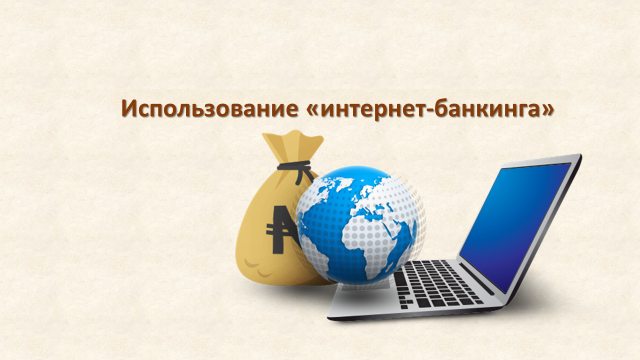
Нужно помнить, что платежный агент при приеме платежей вправе взимать с плательщика вознаграждение (то есть, комиссию, уплачиваемую при совершении платежа).

**Слайд 15**



На данном слайде отражены основные проблемы и советы потребителям.

**Слайд 16**

****

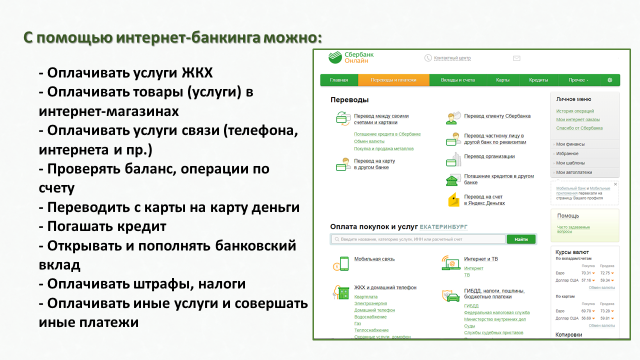
**Следующий способ оплаты – использование интернет-банкинга.**

**Слайд 17**

****

В настоящее время все большей популярностью пользуются услуги «интернет-банкинга» - доступ к услугам банка и платежам с банковского счета потребителя совершается дистанционно через сеть «Интернет».

**Слайд 18**



Разные банки могут предоставлять разный набор услуг, совершаемых через «интернет-банкинг» (также называется «онлайн-банк»). С возможностями дистанционного доступа к банковским услугам можно ознакомиться на сайтах конкретного банка и узнать в офисе банка.

**Слайд 19**



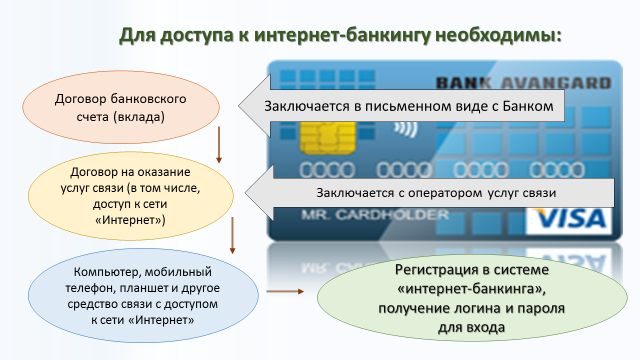
На данном слайде представлены варианты доступа к «интернет-банкингу»:

- **управление банковскими счетами и продуктами через удаленный доступ через операциониста горячей линии** – то есть, позвонив по телефону поддержки и назвав необходимые данные (это может быть кодовое слово, паспортные данные), Вы можете уточнить совершенные операции, заявить о своем несогласии с операциями, заблокировать карту и движение денежных средств по счету,

- основными способами доступа к интернет-банкингу является **вход в интернет-банк на сайте банка и установка на мобильный телефон приложения банка.**

Для доступа к интернет-банкингу Вам также может понадобиться подключение услуги дополнительного оповещения через мобильный телефон – так называемая услуга «мобильный банк».

**Слайд 20**



Для доступа к онлайн - услугам Банка Вам необходимо иметь банковский счет или открытый банковский вклад – то есть заключить соответствующий письменный договор с банком.

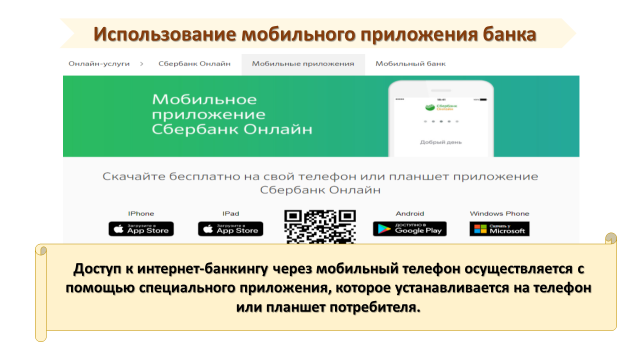
Для доступа к сети «Интернет» необходим договор с оператором услуг связи. При этом данный договор может быть заключен на разовое оказание услуги (например, доступ к Интернет - банкингу по сети «wi-fi» в интернет-кафе). Для получения смс-информирования необходим договор с оператором связи на предоставление услуг телефонной связи и передачи данных.

Кроме того, Вам понадобится устройство, с которого осуществляется доступ (компьютер, планшет, мобильный телефон и другие).

Для регистрации в «интернет-банкинге» Вам необходимы логин и пароль, которые чаще всего предоставляются банком и могут быть изменены потребителем. Кроме того, для каждого подтверждения входа банк направляет смс-сообщения с разовым кодом доступа.

Совершение операций в интернет-банкинге также сопровождается вводом одноразового кода, направляемого по смс-сообщению.

**Слайд 21**



В настоящее время широкое распространение получает услуга доступа к интернет-банкингу через специальное мобильное приложение. Данное приложение устанавливается непосредственно на мобильный телефон потребителя. Установить такое приложение можно с официального сайта банка либо из специального мобильного интернет-магазина, доступ к которому имеется в телефоне. Данное приложение предоставляется банком бесплатно.

**Слайд 22**



При использовании «онлайн-банка» важное значение имеет безопасность доступа к нему. Необходимо иметь специальные «антивирусные» программы на устройстве, через которое осуществляется доступ.

В случае возникновения технических проблем на сайте, где осуществляется оплата, или сбоя в работе приложения операция по переводу денежных средств может быть автоматически продублирована и на телефон потребителя повторно направлен код подтверждения операции.

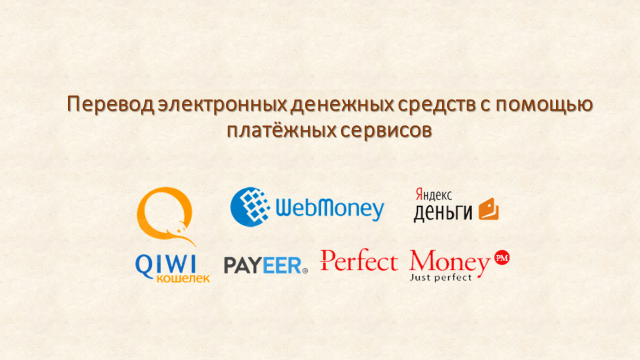
Так, участились случаи, когда потребитель совершает оплату, вводит полученный от банка одноразовый код, однако происходит зависание интернет-страницы и потребителю не приходят сообщения о том, проведена операция или нет. В этом случае потребитель повторно проводит оплату, вновь получает код подтверждения и вводит его. Происходит списание денежных средств, однако позднее потребитель получает сообщение о том, что и первый раз произошло списание. **Так называемое «двойное списание» со счета.** При этом если средств на счете потребителя для двойного списания недостаточно, может возникнуть задолженность перед банком (так называемый «овердрафт»- то есть кредит).

**Слайд 23**



На данном слайде представлены основные советы потребителям по безопасному использованию «интернет-банкинга».

**Слайд 24**

****

Рассмотрим следующий способ оплаты – оплата электронными денежными средствами с помощью электронных платежных сервисов.

**Слайд 25**



В соответствии с информацией Банка России **электронные денежные средства или электронные деньги** – это денежные средства в рублях или иностранной валюте, предоставленные клиентом оператору электронных денежных средств для исполнения своих денежных обязательств перед третьими лицами.

Оператор электронных денежных средств учитывает денежные средства клиента путем формирования записи в сумме предоставленных денежных средств.

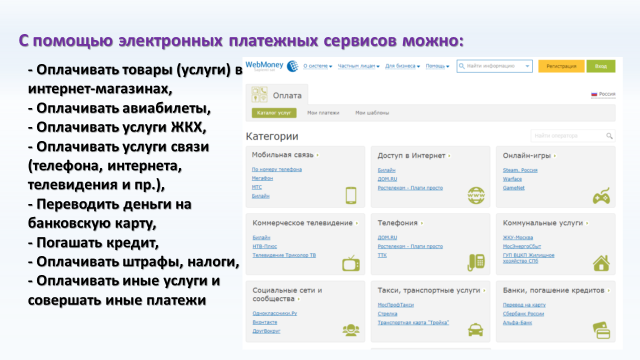
В данном случае потребителем не открывается банковский счет. А создается так называемый «виртуальный счет» или «виртуальный кошелек», на котором в электронной форме учитываются денежные средства потребителя.

**Слайд 26**



Для использования электронных платежных сервисов необходима регистрация на сайте сервиса с введением требуемых данных (ФИО, паспортные данные и другие). У каждого сервиса могут быть установлены собственные требования. Некоторые сервисы требуют подтверждения личности пользователя «кошелька» путем посещения уполномоченной организации и предъявления документа, удостоверяющего личность.

**Слайд 27**



Платежные сервисы в настоящее время могут предоставлять достаточно широкий набор услуг с использованием электронных денег, в том числе оплату за услуги ЖКХ, сотовую связь, перевод средств на банковскую карту и другие.

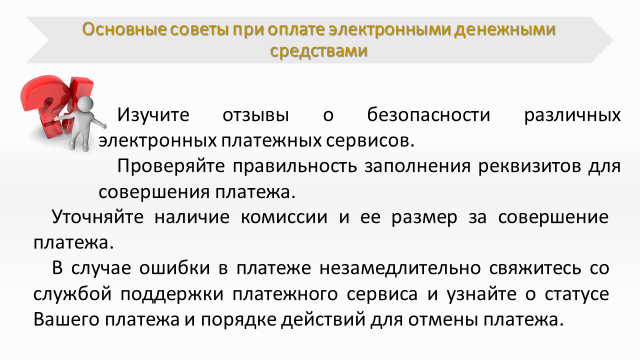
**Слайд 28**



На данном слайде представлены основные проблемы, которые могут возникнуть при переводе электронных денег с помощью «виртуальных счетов» и «кошельков».

Использованием оплаты товара на «виртуальный кошелек» в настоящее время активно пользуются недобросовестные продавцы и мошенники. Потребитель переводит оплату за товар на номер «кошелька», который принадлежит физическому лицу, а не магазину, и в случае, если товар ему не передан или передан некачественный товар, достаточно сложно установить лицо, которому были переведены денежные средства и потребовать их возврата.

**Слайд 29**



На данном слайде представлены основные советы по безопасности совершения электронных платежей.

**Слайд 29. Спасибо за внимание!**