

Перевод от прозрачности к доверию

В Курской области в 2018 году совершено 6,4 млн переводов на сумму 10,3 млрд рублей без открытия счетов плательщиков – физических лиц. Из них 99,3% - оплата товаров и услуг юридическим лицам. При такой востребованной операции очень важно, чтобы клиенты знали и понимали все условия переводов.

В апреле Банк России обновил рекомендации для банков и их платежных агентов по повышению прозрачности и доступности информации о переводах денег без открытия банковских счетов. Кроме того, совместно с Федеральной антимонопольной службой разработаны новые рекомендации по раскрытию информации о размере вознаграждения, которое платит потребитель при переводах с использованием банкоматов и платежных терминалов.

«В рекомендациях указано, что банки должны предоставлять клиентам информацию о странах и населенных пунктах, в которые можно отправить перевод, о платежных системах и сервисах, в рамках которых он может быть осуществлен. Человек сможет узнать о возможных способах получения переводимых денежных средств: зачисление на счет получателя, выдача наличных. Доступны будут и общие сведения, включая сроки осуществления переводов, ограничения, связанные с получением денег и размеры взимаемого вознаграждения», - объяснил заместитель управляющего Отделением Курск Александр Устенко.

Службы поддержки клиентов в банках будут размещать актуальную информацию об условиях осуществления переводов и контактные данные на русском, английском, а при необходимости – и на других языках в доступной и понятной форме. Такая информация появится в том числе на информационных стендах банков, их сайтах и страницах в социальных сетях.

Важно, что информацию о размере вознаграждения за перевод до потребителя необходимо довести до момента внесения денег в банкомат или платежный терминал. На экране банкомата или платежного терминала она должна быть размещена крупным четким шрифтом и таким образом, чтобы потребителю не требовалось совершать дополнительных действий – например, переходить по ссылкам и нажимать дополнительные кнопки. Размер вознаграждения указывают в виде конкретной суммы или процента от суммы операции.

«Рекомендации Банка России делают работу банков более прозрачной, повышают уровень доверия граждан к ним и делают добросовестные организации более конкурентоспособными», - подчеркнул Александр Устенко.