Дата поступления рукописи в редакцию: 11.09.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 29.10.2026 г.
DOI: 10.24412/2076-1503-2026-10-64-69

ВОЛКОВА Анастасия Сергеевна,
2 курс, Высшая школа права (факультет)
РЭУ им. Г. В. Плеханова,
e-mail: mail@law-books.ru

Научный руководитель:
ВЕНГЕРОВСКИЙ Евгений Леонидович,
кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры мировых финансовых рынков и финтеха,
РЭУ им. Г. В. Плеханова,
e-mail: mail@law-books.ru

ЮРИДИЧЕСКИЕ РИСКИ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЯХ ПО БАНКОВСКИМ КАРТАМ

Аннотация. *В статье рассматриваются правовые механизмы защиты прав клиентов банков при несанкционированных операциях по платежным картам. Анализируются действующие нормы российского законодательства, регулирующий порядок расчетов и возврата денежных средств, а также юридическую ответственность кредитных организаций. Исследуется правоприменительная практика, и выявляются основные риски, с которыми могут столкнуться держатели банковских карт.*

Ключевые слова: *банковская карта, несанкционированная операция, защита прав потребителей, возврат денежных средств, кредитная организация.*

Для цитирования: *Волкова А. С. Юридические риски и защита прав потребителей при несанкционированных операциях по банковским картам // Образование и право. 2026. № 10. С. 64–69.*

VOLKOVA Anastasia Sergeevna,
Plekhanov Russian University of Economics

Scientific supervisor:
VENGEROVSKY Evgeny Leonidovich,
Plekhanov Russian University of Economics

LEGAL RISKS AND CONSUMER PROTECTION IN CASE OF UNAUTHORIZED BANK CARD TRANSACTIONS

Annotation. *The article discusses the legal mechanisms for protecting the rights of bank customers in case of unauthorized payment card transactions. The current norms of Russian legislation regulating the procedure for settlements and refunds of funds, as well as the legal responsibility of credit institutions, are analyzed. The law enforcement practice is investigated and the main risks that bank cardholders may face are identified.*

Key words: *bank card, unauthorized operation, consumer protection, refund, credit institution.*

For citation: *Volkova A. S. Legal risks and consumer protection in case of unauthorized bank card transactions. Education and law. 2026;(10):64–69. (In Russ.).*

На сегодняшний день банковские карты являются одним из ключевых элементов финансовой инфраструктуры. Именно благодаря стремительному развитию цифровых технологий постепенно преобразовалась российская банковская система. А именно, это обусловлено активным внедрением безналичных платежных систем и дистанционным обслуживанием банка, что привело как к положительным результатам (например, увеличилась скорость и частота выполнения опе-

раций и обслуживания в банках через приложения), так и к отрицательным (например, увеличилось число нарушений прав потребителей при несанкционированных операциях). В подтверждении мысли обратимся к статистическим данным Банка России, где представлены следующие данные: объем операций с использованием банковских карт в 2025 году превысил 154,3 трлн. рублей, чем в предыдущие года, а число эмитированных карт на конец года составило 500 млн. единиц [14]. Но вместе наблюдается тенденция, роста количества операций, проведенных без согласия клиентов, так в 2023 году это число составило 15,7 млн. рублей, что на 10% больше, чем было в 2022 году, а количество мошеннических операций с использованием платежных карт было самым высоким среди остальных типов операций и составило 984,77 тыс. операций [15]. Поэтому, в этих условиях вопрос юридической защиты владельцев банковских карт приобретает особую актуальность.

Ведь банковская карта (как физическая, так и виртуальная) является основным платежным инструментом, в связи, с чем и приобретает статус наиболее уязвимого объекта посягательства на совершение противоправных действий, где чаще всего слабой сторон выступает потребитель, чьи права нарушаются. И именно на него ложится бремя доказывания своей добросовестности. Поэтому данной теме стоит уделить особое внимание, с целью улучшения и внедрения эффективных правовых механизмов защиты их прав.

Правовое регулирование отношений в сфере банковских карт представляет комплексную систему норм, включающее в себя как непосредственно банковское, так и гражданское законодательство. В свою очередь ключевую роль играет Федеральный закон от 27.06.2011 № 161–ФЗ «О национальной платёжной системе», который впервые закрепил обязанность оператора по переводу денежных средств возместить клиенту сумму несанкционированной операции [2]. Но вместе с этим, практика применения данных норм выявляет ряд серьезных проблем, которые требуют научного переосмысления. Например, ситуация, когда суд встает на сторону банка, и если клиент банка не сможет доказать свою добросовестность, в этом случае в возврате денежных средств отказывают [5]. Далее следует более подробно рассмотреть: каким образом закрепляются такие отношения и как осуществляется защита прав потребителей.

Договор об использовании электронного средства платежа является основой правоотношений между банком и клиентом в сфере безналичных расчетов. Предметом договора являются услуги, оказываемые банком по дистанционному распоряжению средствами на счет клиента с использованием электронного средства платежа, а также по обмену электронным документооборотом.

Наиболее типичная конструкция такого договора определяется Федеральным законом от 27.06.2011 № 161–ФЗ «О национальной платёжной системе», а также Положением Банка России от 29.06.2021 № 762–П «О правилах осуществления перевода денежных средств» [4]. Так ч. 4 ст. 9 данного Федерального закона закрепляет за оператором обязанность информировать клиента о каждой совершенной операции по его счету. Банк обязывается уведомлять клиента о каждой операции с использованием ЭСП посредством SMS–информирования, push–уведомлений или иными, заранее согласованными, способами. Как отмечает С.А. Устимова, система уведомлений является одним из важнейших способов защиты прав потребителей в условиях цифровизации рынка банковских услуг [13].

Какие же существуют эффективные механизмы, предусмотренные в договоре, чтобы защитить права потребителей при несанкционированных операциях по банковским картам?

В соответствие с ч. 3.1-3.11 ст. 8 ФЗ № 161-ФЗ устанавливаются условия антифрод–контроля, что является особой системой мониторинга подозрительных операций. Например, Оператор по переводу денежных средств обязан осуществить проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием, до момента списания денежных средств клиента. Как показывает исследование, проведенное Д.А. Степаненко, антифрод–системы являются средством предупреждения преступлений в банковской сфере, но, все же, их эффективность может варьироваться между кредитными организациями [11].

В том числе договор определяет лимиты операций, которыми являются максимальные суммы переводов, и снятия наличных денежных средств за определенный период времени. Эти ограничения служат дополнительным механизмом защиты клиента при несанкционированном доступе к ЭСП.

И наконец, договор закрепляет порядок блокировки электронного средства платежа по инициативе клиента или банка, а также механизм оспаривания операций. Согласно данным Банка России за 2024 год, банк вернули клиентам лишь 9,9% похищенных средств, что может свидетельствовать о недостаточной эффективности суще-

ствующих механизмов возврата [16].

Входе исследования было выявлено, что несмотря на наличие законодательных гарантий защиты потребителей банковских услуг, кредитные организации продолжают активно использовать договорные конструкции для перераспределения рисков несанкционированных операций на клиентов. Так, анализ типовых договоров крупнейших российских банков, позволяет выделить несколько ключевых способов такого перераспределения.

Во–первых, это ограничение сроков уведомления. Согласно ч. 11 ст. 9 Федерального закона № 161–ФЗ устанавливает, что клиент обязан уведомить банк не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершении операции, однако многие банки в своих договорах устанавливают дополнительные условия, к примеру, сокращенные сроки уведомления – «незамедлительно», «в течение часа после получения оповещения о совершении несанкционированной операции». Такие формулировки создают правовую неопределенность и позволяют банку отказать в возмещении похищенных денежных средств, ссылаясь на несвоевременность обращения клиента [9].

Во–вторых, многие типовые договоры содержат условия, согласно которым клиент несет полную ответственность за все операции, совершенные с использованием ПИН–кода или же одноразового пароля (One time password), поскольку банки квалифицируют ввод корректного ПИН–кода как надлежащую авторизацию операции. Между тем, судебная практика показывает, что введение злоумышленником ПИН–кода, который стал ему известен вследствие мошеннических действий или психологического давления, не означает добровольное согласие клиента на проведение операции [5]. Например, в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18.08.2026 г. № 5-КГ26-78-К2, ярко отражена данная ситуации, так как ВС РФ отменил решения трех инстанций, где ранее было отказано ответчику в удовлетворении его исковых требований, и определил, что именно банку надлежало установить, что намерение заключить договор исходило от клиента банка и надлежащим образом идентифицировать его [17]. А в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 08.07.2025 г. № 78-КГ25-12-К3 выделил основные моменты, которые должны учитываться судами при разрешении такого рода дел: во-первых, соответствие сделки только внутренним правилам банка является недостаточным при разрешении таких дел, так как судам также следует проверять на соответствии нормам материального права (в частности, нормам о письменной форме сделки и ее заключении); во-вторых, нужно проверять квалификацию использования кода-подтверждения как простой электронной подписи[18].

Как отмечает А.В. Токолов, методы психологического давления становятся все более изощренными, а возложение на потребителя обязанности противостоять профессиональным мошенникам противоречат принципу защиты слабой стороны [12].

В–третьих, ряд банков включают в договоры положения, которые фактически перекладывают бремя доказывания несанкционированного характера операции на клиента, что противоречит ч. 15 ст. 9 Федерального закона № 161, которая возлагает это бремя непосредственно на оператора. В.В. Самойлова подчеркивает, что Банк России, как мегарегулятор, должен активнее контролировать соблюдение императивных норм в типовых договорах кредитными организациями [10].

Пределы допустимости подобных договорных условий определяются несколькими факторами. Прежде всего, статья 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещает включать в договор условия, которые ущемляют права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами [3].

Таким образом, из этого следует, что условия договора, которые ухудшают положение клиента относительно гарантий, которые предусмотрены Законом № 161–ФЗ, являются ничтожными. Кроме того, согласно ст. 428 ГК РФ, присоединившаяся к договору сторона вправе требовать расторжения или изменения условий договора, если он содержит явно обременяющие ее условия, которые она не приняла бы при наличии возможности участвовать в определении условий договора [1].

Соответственно выделим основные разновидности (виды) несанкционированных операций. Основываясь на правовой доктрине и правоприменительной практике, принято выделять несколько типов несанкционированных операций, которые совершаются с банковскими картами. Самый распространенный вид - это физическое хищение карты с последующим ее использованием. При этом если операция совершена без ввода ПИН–кода (например, бесконтактная оплата), бремя доказывания согласия клиента полностью лежит на банке.

Еще один вид это скимминг, то есть копирование данных магнитной полосы карты через специальные устройства, устанавливаемые на банкоматы. Н.В. Морозова отмечает, что, несмотря на переход к чиповым картам, данный вид мошенничества по–прежнему распространен в ряде регионов [8].

Фишинг и социальная инжинерия это получение конфиденциальных сведений путем обмана, с использованием поддельных сайтов, звонков от имени банка, а также иных методов психологического воздействия. Согласно исследованию, проведенному А.Р. Манукяном, мошенничество с использованием ЭСП приобретает все более сложные формы. А М.А. Желудков указывает на появление дропперства, как нового вида соучастия в хищении чужих денежных средств [7].

Так какие существуют юридические риски для держателей банковских карт?

Анализ существующей правоприменительной практики позволяет выделить следующие юридические риски, с которыми могут столкнуться владельцы банковских карт. Кредитная организация может отказать в возврате денежных средств, ссылаясь на пропуск клиентом срока уведомления, который установлен договором, либо на факт ввода корректного ПИН–кода при совершении оспариваемой операции. При этом процент возврата таких денежных средств остается крайне низким, согласно данным на 2024 год, он составил всего 9,9%.

Также, рассматривая ч. 15 ст. 9 Федерального закона № 161–ФЗ согласно которой, в случае если клиент направил оператору уведомление об утрате электронного средства платежа (далее - ЭСП) и (или) о его использовании без согласия клиента, он обязан возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной до момента направления клиентом - физическим лицом уведомления. Хоть бремя доказывания вины лежит на банке (чтобы не возмещать денежные средства, ему нужно доказать, что именно клиент нарушил порядок использовании ЭСП), физическому лицу также нужно доказать несколько фактов: факт списания денежных средств со счета, своевременное уведомление банка, обстоятельства отсутствия добровольного согласия на операцию. Но нередко на практике сроки рассмотрения таких заявлений о хищении денежных средств могут составлять от 30 до 60 дней, в течение которых клиент не имеет доступа к своим денежным средствам.

Так, какие же существуют эффективные способы защиты прав клиентов?

Действующее законодательство предоставляет клиентам несколько механизмов защиты. Во–первых, клиент вправе направить претензию в банк в порядке, который предусмотрен ст. 9 Закона № 161–ФЗ, с требованием возместить ему сумму несанкционированной операции.

Если банк откажет клиенту, то он вправе обратиться с жалобой в Банк России, поскольку он осуществляет надзор за соблюдением прав потребителей финансовых услуг [10]. (В том числе, клиент имеет право обратиться в суд с иском о защите прав потребителя, при этом он вправе требовать компенсации морального вреда и штрафа в размере 50% от присужденной суммы за неудовлетворение требований в добровольном порядке, согласно п. 6 ст. 13 Закона № 2300–1 «О защите прав потребителей».

Стоит также отметить Федеральный закон № 369–ФЗ от 24.07.2023, который стал важным шагом в усилении защиты прав потребителей, поскольку он обязывает банк проверять переводы на предмет наличия счета получателя в базе данных Банка России о мошеннических операциях и возвращать денежные средства клиенту в течение 30 дней. Однако, как отмечает Т.И. Абдурагимова в своем исследовании, цифровая трансформация платежных систем порождает новые виды мошенничества, которые требуют постоянного мониторинга и адаптации правовых механизмов защиты [6].

Таким образом, проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на наличие законодательных механизмов защиты прав клиентов при несанкционированных операциях с банковскими картами, их практическая реализация сталкивается с рядом проблем. Часто в практике сталкиваются с ситуациями, когда кредитные организации посредством договоров фактически перераспределяют риски и бремя доказывания на потребителей (клиентов). Но вступление в силу Федерального закона № 369–ФЗ представляет собой большой шаг в сфере усиления механизмов защиты прав клиентов, однако низкий процент возврата похищенных денежных средств свидетельствует о необходимости пересмотра подхода к ответственности кредитных организаций и усилению контроля со стороны Банка России.

Список литературы:

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51–ФЗ // Российская газета. –1994. – № 5. – Ст. 410.

[2] Федеральный закон от 27.06.2011 г. № 161–ФЗ «О национальной платежной системе) // Собрание законодательстваРоссийской Федерации. – 2011. – № 27. – Ст. 3872.

[3] Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» (ред. от 28.12.2025) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15.– Ст. 766.

[4] Положение Банка России от 29.06.2021 г. № 762–П «О правилах осуществления перевода денежных средств» // Вестник Банка России. – 2021. – № 58.

[5] Обзор судебной практики Верховного Су-

да Российской Федерации № 2, 3 (2024), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.11.2024 // Гарант. – URL: https://base.garant.ru/411009144/ (дата обращения: 06.04.2026).

[6] Абдурагимова, Т.И. Цифровая трансформация платежных систем: проблемы мошенничества и перспективы развития средств и методов обнаружения / Т.И. Абдурагимова // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки. – 2025. – Т. 9, № 3(35). – С. 453–461.

[7] Желудков, М.А. Дропперство как новый вид соучастия в хищении денежных средств / М.А. Желудков // Право: история и современность. –2025. – Т. 9, № 3. – С. 378–388.

[8] Морозова, Н.В. Защита банковских карт от мошенников / Н. В. Морозова, С.З. Дугужева, А.А. Батдыева // Естественно–гуманитарныеисследования. – 2023. – № 6(50). – С. 568–571.

[9] Рождественская, Т.Э., Гузнов, А.Г., Ефимова, Л. Г. Частное банковское право: учебник. – М.: Проспект, 2021. – 776 с.

[10] Самойлова, В.В. Роль Банка России в защите прав потребителей финансовых услуг // Вестник РГТУ. Серия «Экономика. Управление. Право». – 2024. – № 2. – С.134–146.

[11] Степаненко, Д.А. Антифрод как криминалистическое средство предупреждения преступлений в банковской сфере / Д.А. Степаненко // Дискуссия. – 2024. – № 1(122). – С. 128–138.

[12] Токолов, А.В. Социальная инженерия в вопросах обеспечения информационной безопасности / А.В. Токолов // Криминологический журнал. – 2024. – № 4. – С. 175–182.

[13] Устимова, С.А. Защита прав потребителей банковских услуг в условиях развития цифровых технологий/ С.А. Устимова // Вестник Московского университета МВД России. – 2024. – № 3. – С. 202–205.

[14] Банк России. Статистика национальной платёжной системы за 2025 год. // Банк России. – URL: https://www.cbr.ru/statistics/nps/ (дата обращения: 30.03.2026):.

[15] Банк России. Отчёт о несанкционированных операциях с использованием платёжных карт в 2023 году. // Банк России. – URL: https://www.cbr.ru/analytics/ib/fraud_2023/ (дата обращения: 30.03.2026).

[16] Банк России. Обзор операций, совершённых без добровольного согласия клиентов финансовых организаций за 2024 год. // Банк России. – URL: https://cbr:ru/analytics/ib/operations_survey/2024/ (дата обращения: 06.04.2026).

[17] Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18.08.2026 г. № 5-КГ26-78-К2 // Гарант. – URL: https://www.garant.ru/news/2243758/ (дата обращения 09.10.2026).

[18] Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 08.07.2025 г. № 78-КГ25-12-К3 // ЛегалАкт. – URL: https://legalacts.ru/sud/opredelenie-sudebnoi-kollegii-po-grazhdanskim-delam-verkhovnogo-suda-rossiiskoi-federatsii-ot-08072025-n-78-kg25-12-k3-uid-78rs0022-01-2023-000364-77/ (дата обращения 09.10.2026).

References:

[1] Civil Code of the Russian Federation No. 51-FZ of November 30, 1994 // Rossiyskaya Gazeta. – 1994. – No. 5. – Art. 410.

[2] Federal Law No. 161-FZ of June 27, 2011, "On the National Payment System" // Collected Legislation of the Russian Federation. – 2011. – No. 27. – Art. 3872.

[3] Law of the Russian Federation No. 2300-1 of February 7, 1992, "On Protection of Consumer Rights" (as amended on December 28, 2025) // Bulletin of the Congress of People's Deputies of the Russian Federation and the Supreme Soviet of the Russian Federation. – 1992. – No. 15. – Art. 766.

[4] Regulation of the Bank of Russia No. 762-P of June 29, 2021, "On the Rules for Executing Money Transfers" // Bulletin of the Bank of Russia. – 2021. – No. 58.

[5] Review of Judicial Practice of the Supreme Court of the Russian Federation No. 2, 3 (2024), approved by the Presidium of the Supreme Court of the Russian Federation on November 27, 2024 // Garant. – URL: https://base.garant.ru/411009144/ (accessed: April 6, 2026).

[6] Abduragimova, T.I. Digital Transformation of Payment Systems: Fraud-Related Challenges and Prospects for Developing Detection Tools and Methods / T.I. Abduragimova // Bulletin of Kemerovo State University. Series: Humanities and Social Sciences. – 2025. – Vol. 9, No. 3(35). – pp. 453–461.

[7] Zheludkov, M.A. "Dropping" (Money Muling) as a New Form of Complicity in the Theft of Funds / M.A. Zheludkov // Law: History and Modernity. – 2025. – Vol. 9, No. 3. – pp. 378–388.

[8] Morozova, N.V., Duguzheva, S.Z., Batdyeva, A.A. Protection of Bank Cards Against Fraudsters // Natural and Humanitarian Studies. – 2023. – No. 6(50). – pp. 568–571.

[9] Rozhdestvenskaya, T.E., Guznov, A.G., Efimova, L.G. Private Banking Law: A Textbook. – Moscow: Prospekt, 2021. – 776 p.

[10] Samoylova, V.V. The Role of the Bank of Russia in Protecting the Rights of Financial Service Consumers // Bulletin of the RSUH (Russian State University for the Humanities). Series: "Economics.

Management. Law." – 2024. – No. 2. – pp. 134–146.

[11] Stepanenko, D.A. Anti-Fraud Measures as a Forensic Tool for Crime Prevention in the Banking Sector / D.A. Stepanenko // Discussion. – 2024. – No. 1(122). – pp. 128–138.

[12] Tokolov, A.V. Social Engineering in the Context of Ensuring Information Security / A.V. Tokolov // Criminological Journal. – 2024. – No. 4. – pp. 175–182.

[13] Ustimova, S.A. Protection of Consumer Rights for Banking Services in the Context of Digital Technology Development / S.A. Ustimova // Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. – 2024. – No. 3. – pp. 202–205.

[14] Bank of Russia. Statistics of the National Payment System for 2025. // Bank of Russia. – URL: https://www.cbr.ru/statistics/nps/ (accessed: March 30, 2026).

[15] Bank of Russia. Report on Unauthorized Transactions Involving Payment Cards in 2023. // Bank of Russia. – URL: https://www.cbr.ru/analytics/ib/fraud_2023/ (accessed: March 30, 2026).

[16] Bank of Russia. Overview of Transactions Carried Out Without the Voluntary Consent of Financial Institution Clients in 2024. // Bank of Russia. – URL: https://cbr.ru/analytics/ib/operations_survey/2024/ (accessed: April 6, 2026).

[17] Ruling of the Judicial Collegium for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation dated August 18, 2026, No. 5-KG26-78-K2 // Garant. – URL: https://www.garant.ru/news/2243758/ (accessed: October 9, 2026).

[18] Ruling of the Judicial Collegium for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation dated July 8, 2025, No. 78-KG25-12-K3 // LegalAct. – URL: https://legalacts.ru/sud/opredelenie-sudebnoi-kollegii-po-grazhdanskim-delam-verkhovnogo-suda-rossiiskoi-federatsii-ot-08072025-n-78-kg25-12-k3-uid-78rs0022-01-2023-000364-77/ (accessed October 9, 2026).