# РЕШЕНИЕ

## Именем Российской Федерации

08 июня 2016 года город Москва

Дорогомиловский районный суд города Москвы в составе председательствующего судьи Морозовой Н.В., при секретаре Гороховой Е.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-715/2016 по иску Эдельман ххх к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда,

установил:

Эдельман хх. обратилась в суд с иском к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств в размере хх руб., компенсации морального вреда в размере хх руб.

Свои требования истец мотивировала тем, что является держателем банковских карт ПАО «Сбербанк России» MasterCard № ххх и Maestro № ххх на основании Договора банковского обслуживания № хх от хх г.

22 сентября 2015 г. в результате мошеннических действий по телефону неизвестному лицу удалось узнать у истца идентификатор и пароль для доступа в Сбербанк-онлайн.

В этот момент истец находилась в отделении Банка Сбербанк Первый по адресу: г. хх, где у истца была назначена встреча с клиентским менеджером Кузьминым хх

Сразу после разговора по телефону истец осознала, что совершила ошибку и незамедлительно попросила менеджера Кузьмина хх и сотрудника кассы Антощук хх заблокировать все счета.

В течение всего этого времени у истца на мобильном телефоне было открыто приложение Сбербанк Онлайн и истец могла видеть, что происходит с ее счетами/картами.

В момент, когда истец обратилась к менеджеру, похищенные денежные средства еще находились на счете истца.

Менеджер предложил получить новые идентификатор и пароль для Онлайн доступа, после чего кассир Антощук хх заблокировала карту истца MasterCard № хх.

Кассир сообщила. Что через ее систему блокировка проходит спустя некоторое время и необходимо звонить в контактный центр, чтобы подтвердить блокировку карты и заблокировать Онлайн профиль.

В момент, когда истец звонила в контактный центр, истец увидела, что средства с ее счета «Управляй-Онл@йн» в размере хх руб. переведены на карту Maestro ххх, которой истец никогда не пользовалась. Истец попросила заблокировать и этот счет, но получила ответ, что они сделать ничего не могут, необходимо блокировать через контактный центр.

После блокировки через контактный центр менеджер Кузьмин хх. проинформировал истца, что мошенники закрыли счет истца «Управляй-Онл@йн» с процентной ставкой хх средства с этого счета в размере хх руб. перевели на карту Maestro № хх, а затем на свою карту перевели хх руб.

С депозита в долларах США перевели проценты в размере хх долларов США на карту Maestro № хх.

Перевели хх руб. с карты истца Maestro № хх на мобильный телефон хх.

Таким образом, с карты истца Maestro № хх были похищены хх руб. и в результате досрочного закрытия вклада утеряны проценты в размере хх руб.

Истец согласия на перевод денежных средств не давала, находилась в отделении банка и в течение двух минут проинформировала о мошенничестве менеджера и кассира банка. Менеджер и кассир не предприняли правильные и своевременные действия в указанной ситуации и вместо того, чтобы звонить в контактный центр и блокировать Онлайн профиль истца, сначала бросились к банкомату для получения новых идентификатора и пароля, затем стали блокировать карту MasterCard № хх, и лишь затем звонить в контактный центр для блокировки профиля. За это время мошенники воспользовались другой картой истца, которую никто не подумал блокировать. Банковские карты истца были заблокированы только спустя 20 – 30 минут, этого времени мошенникам хватило для снятия денежных средств.

В тот же день хх г. истец подала в банк заявление о возмещении ущерба, в удовлетворении которого ответчик отказал.

хх г. истец обратилась с заявлением о возбуждении уголовного дела в ОВД «Арбат».

28 сентября 2015 г. истец написала повторное заявление в головной офис ПАО «Сбербанк», но повторно получила отказ.

Истец надлежащим образом и своевременно в соответствии с ч. 11 ст. 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» уведомила Банк об утрате идентификатора и пароля до совершения мошеннических действий с картой и попросила заблокировать счета и карты, в связи с чем, полагает, что на основании ч. 12 ст. 9 указанного Федерального закона Банк обязан возместить сумму операций, совершенных без согласия истца после получения соответствующего уведомления.

Действиями ответчика истцу причинен моральный вред, который она оценивает в хх руб.

Истец Эдельман хх. в судебном заседании заявленные требования поддержала по доводам иска.

Представитель ответчика ПАО «Сбербанк России» Петрова хх в судебном заседании иск не признала по доводам письменных возражений на иск.

Выслушав явившихся лиц, допросив свидетеля, изучив и оценив письменные материалы дела, суд приходит к выводу об отказе в удовлетворении исковых требований.

В силу ст. 845 ГК РФ, по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету. Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению. Правила настоящей [главы,](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=110205;fld=134;dst=101598) относящиеся к банкам, применяются также и к [другим кредитным организациям](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=92047;fld=134;dst=100008) при заключении и исполнении ими договора банковского счета в соответствии с выданным разрешением (лицензией).

Согласно ст. 847 ГК РФ, права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112770;fld=134;dst=101026), установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета. Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление. Договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 [статьи 160),](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112770;fld=134;dst=100919) кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

С соответствии со ст. 848 ГК РФ банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

Как установлено в судебном заседании, хх между Эдельман хх. и ПАО «Сбербанк России» заключен Договор банковского обслуживания № хх.

Действие договора хх распространяется на счета карт, открытые как до, так и после заключения Договора, а также на вклады, обезличенные металлические счета, услуги предоставления в аренду индивидуального банковского сейфа и иные услуги.

По счету № ххх), открытому в Московском банке ПАО Сбербанк на имя Эдельман хх была выдана карта Maestro № хх.

Также истец разместила денежные средства в ПАО Сбербанк на банковский вклад «Управляй-Онл@йн», по которому был открыт счет № хх.

Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций в системе Сбербанк Онл@йн является подключение Клиента к указанной системе путем получения идентификатора и постоянного пароля (через устройство самообслуживания Банка с использованием карты и вводом ПИНа, самостоятельно через удаленную регистрацию на сайте Банка или через контактный центр Банка).

Услуги предоставляются при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента на основании идентификатора пользователя и постоянного пароля.

В соответствии с п. 3.9 Условий (приложение № 4) Клиент соглашается с тем, что постоянный и одноразовый пароли являются аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, подтвержденные постоянным и/или одноразовым паролем, признаются Банком и держателем равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и могут подтверждать факт заключения, исполнения, расторжения договоров и совершенных действий (сделок). Сделки, совершенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операции в автоматизированной системе Банка, подтверждающей корректную идентификацию и аутентификацию Клиента и совершение операций в такой системе.

Клиент соглашается с получением услуг посредством системы Сбербанк Онл@йн через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и соглашается нести финансовые риски (п. 3.10 Условий Приложение № 4).

Банк не несет ответственности (п. 3.19.2 Условий) за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

Из материалов дела следует, что хх г. в 11:56 истцом с использованием устройства самообслуживания № хх(с использованием карты и ПИН-кода) дано поручение Банку на подключение карты Maestro № хх к мобильному банку с указанием номера мобильного телефона хх.

Кроме того, хх г. в 11:56 истцом с использованием устройства самообслуживания № хх (с использованием карты и ПИН-кода) дано поручение Банку на подключение карты MasterCard № хх к мобильному банку с указанием номера мобильного телефона ххх

ххх через банкомат с использованием карты и вводом ПИН-кода получены идентификатор пользователя и постоянный пароль, дающие возможность подключения к системе Сбербанк Онл@йн.

хх г. в 12:03 с использованием идентификатора и постоянного пароля был осуществлен вход в систему Сбербанк Онл@йн, о чем клиенту направлено СМС-сообщение на номер телефона, подключенного к мобильному банку, и дано распоряжение о перечислении денежных средств.

Во исполнение п. 3.8 Условий Приложения № 4 о дополнительной аутентификации клиента вход подтвержден одноразовым СМС-паролем, направленным истцу на номер мобильного телефона, подключенного к системе «Мобильный банк» ххх и ххх в 12:03.

Допрошенный в судебном заседании в качестве свидетеля Кузьмин хх. показал, что являлся клиентским менеджером Московского банка ПАО Сбербанк, в момент, когда осуществлялась блокировка карты через контактный центр, мошенники уже находились в системе Сбербанк ОнЛ@йн и производили операции.

Из материалов дела следует, что ххх г. через систему Сбербанк Онл@йн были проведены следующие операции:

Операция по списанию денежных средств в размере хх руб. со счета вклада «Управляй Онл@йн» № хх, принадлежащего Эдельман хх на счет карты Maestro № ххх, принадлежащей Эдельман хх., с последующим закрытием указанного вклада.

Операция по списанию денежных средств в размере хх руб. с комиссией хх руб. со счета карты Maestro № хх, принадлежащей Эдельман хх. на карту № хх, принадлежащую третьему лицу. Операция была проведена с использованием одноразовых паролей, подтвержденных СМС-сообщениями, т.е. по распоряжению клиента.

Операция по списанию денежных средств в размере хх долларов США со счета № ххх (вклад «Особый Пополняй»), принадлежащего Эдельман хх на карту № Maestro № хх, принадлежащую Эдельман хх.

Операция по списанию денежных средств в размере хх руб. со счета карты Maestro № хх, принадлежащей Эдельман хх в счет оплаты услуг оператора сотовой связи. Операция была проведена с использованием одноразовых паролей, подтвержденных СМС-сообщениями, т.е. по распоряжению клиента.

Таким образом, суд согласен с доводами ответчика, что Банк не имел оснований для отказа в проведении операций, введение одноразовых паролей, направленных Банком на номера телефонов, подключенных к услуге «Мобильный банк», является для Банка распоряжением на проведение операции, которое Банк обязан выполнять.

Доводы истца о том, что денежные средства переведены без ее согласия, не могут быть приняты судом во внимание, поскольку истец подтверждает факт разглашения конфиденциальной информации о реквизитах банковской карты, а также о логине (идентификаторе), постоянном и одноразовых паролях (в том числе паролях, которые использовались для регистрации и входа в Сбербанк Онл@йн) третьим лицам, кроме того, истец подключила номер мобильного телефона третьих лиц к своей карете, тем самым нарушила условия договора.

Согласно Условий, держатель обязуется не сообщать ПИН, постоянный пароль и контрольную информацию, не передавать Карту (ее реквизиты) для совершения операций другим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения карты; нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода (п. 3.16 условий Приложение № 4).

В соответствии с п. 5.4 Условий, Банк не несет ответственности в случае, если информация о карте, ПИНе, контрольной информации Клиента, Идентификаторе пользователя, логине, паролях системы Сбербанк Онл@йн станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения клиентом условий их хранения и использования.

Доводы истца о том, что в момент мошеннических действий с картой и счетами она находилась в Сбербанке и что сотрудники Банка не предприняли правильные и своевременные действия для предотвращения мошенничества со ссылкой на положения ч. 11 ст. 9 Федерального закона «О национальной платежной системе», не состоятельны, поскольку для проведения процедур по блокировке карт и профиля истца в системе Сбербанк Онл@йн необходимо определенное время.

В соответствии с действующими в Банке технологиями перевод денежных средств в пользу получателя платежа производится в режиме реального времени. Банк не может приостановить корректно проведенные операции перевода на карту третьего лица, либо операции по оплате услуг.

Кроме того, вред истцу причинен в результате мошеннических действий третьих лиц, а не по вине сотрудников Банка.

Оценив представленные доказательства в их совокупности, учитывая, что при входе в систему были использованы персональные средства доступа к удаленным каналам обслуживания для распоряжения своими счетами (карта, реквизиты карты, идентификатор/логин), пароль для регистрации в Сбербанк ОнЛ@йн, 5-значный код, номер телефона, ПИН-код – средства аутентификации и идентификации истца, лицо, вошедшее в систему, было правомерно определено Банком как Клиент, распоряжения которого, для Банка обязательны к исполнению, в связи с чем, суд не усматривает оснований для удовлетворения иска.

Истцом не представлены доказательства ненадлежащего исполнения Банком договора банковского обслуживания и неправомерного распоряжения принадлежащими истцу денежными средствами, поскольку все оспариваемые операции были осуществлены на основании полученных через систему Сбербанк ОнЛ@йн паролей, их корректный ввод давал основания полагать, что распоряжение на снятие денежных средств дано уполномоченным лицом, позволяло идентифицировать выдачу распоряжения уполномоченным лицом.

Суд согласен с доводами ответчика, что истцом не представлено доказательств, подтверждающих, что ответчик выполнил свои обязательства в рамках договора банковского обслуживания ненадлежащим образом.

Каких-либо нарушений прав истца как потребителя, ответчиком не допущено, в связи с чем, оснований для компенсации морального вреда, не имеется.

При таких обстоятельствах доводы истца не нашли своего подтверждения в судебном заседании, иск не основан на законе, не доказан и подлежит отказу в полном объеме.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст.194-199 ГПК РФ, суд

решил:

Иск Эдельман хх к ПАО «Сбербанк России» о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда – оставить без удовлетворения.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Дорогомиловский районный суд в апелляционном порядке в течение месяца со дня изготовления решения суда в окончательной форме.

Судья: Морозова Н.В.