

Закрытый Интернет-форум как средство коммуникации: bank case

На протяжении последнего десятилетия устойчиво набирает силу такая форма социальной коммуникации, как Интернет-форум. Однако в настоящее время ее изучение у нас находится в зачаточном состоянии. Это связано с целым рядом причин. Во-первых, существует мнение, что Интернет-форум по преимуществу является одной из разновидностей молодежных «тусовок», которая специфична в первую очередь своей относительной анонимностью. В связи с этим она не является полноценной формой межличностного общения и большого самостоятельного интереса для исследователя не представляет. Во-вторых, существуют гораздо более масштабные формы Интернет-коммуникаций, такие как социальные сети, где известные (и не очень) медиа-персоны имеют возможность вести свои блоги, непосредственно обращаясь к интеллектуальной части общества, комментируя происходящие в стране события. Реакция на их заявления в виде комментариев случайных читателей и постоянных подписчиков на новости представляет большой интерес для исследователя-социолога. В этом смысле по сравнению с социальными сетями форум всегда менее масштабен, более анонимен и более специализирован. Рассмотрим подробнее эти отличия.

В подавляющем большинстве случаев форум состоит из нескольких десятков (иногда сотен) активных пользователей. Однако даже на самых крупных форумах число зарегистрированных по-

сетителей обычно не превышает нескольких десятков тысяч человек. Что касается социальных сетей, то они объединяют десятки миллионов людей.

Очень редки случаи, когда на форуме оставляют записи известные в данной специальной области люди, по крайней мере под своими именами. Например, на достаточно крупном Интернет-форуме, посвященном женскому теннису, – <http://www.wtatour.ru/> – выступления известнейших российских теннисисток на международных соревнованиях не сопровождаются их собственными комментариями в открытом виде¹. То же касается и музыкальных форумов, в том числе оперных, балетных и эстрадных. На некоторых банковских форумах, где обсуждаются многочисленные банковские продукты, присутствуют анонимные «представители банков», которые в основном лишь отвечают на периодически возникающие у форумчан вопросы. Известные люди предпочитают вести личные блоги в социальных сетях, а не «тусоваться» на форумах.

Следует отметить, что из-за «камерного» характера Интернет-форума его постоянные участники обычно неплохо знают друг друга. Этому способствует возможность пользователей вступить в так называемую личную переписку, которая закрыта для глаз остальных форумчан.

В отличие от социальных сетей, на форумах не поощряется так называемый «флуд», то есть разговор не по теме. Обычно это объясняется заботой о людях. Ибо при необходимости быстро найти ответ на интересующий вопрос флуд сильно затрудняет поиски. Иногда для желающих «пофлудить» на форуме организуется специальная ветка – так называемая «курилка» или «место для отдыха».

Чаще всего форумы являются частью более общих тематических сайтов и представляют собой место, где пользователи могут задать вопрос специалисту или оставить сообщение на интересующую тему. Однако существуют форумы и как абсолютно самостоятельные образования.

Кроме того, все форумы можно разделить на открытые – познакомиться с текстами и стать активными пишущими участниками которых может каждый желающий, и закрытые – где доступ к чтению материалов форума и написанию сообщений принадлежит лишь узкому кругу лиц. Иногда один Интернет-форум может включать в себя обе части: открытую и закрытую. В качестве при-

мера можно привести так называемый форум Винского², который объединяет вокруг себя любителей путешествий. Регистрация в закрытой части там строго ограничена и производится только по рекомендации одного из участников и с одобрения всех остальных. Там обсуждаются в основном вопросы экономического характера: как можно сэкономить на билетах (а иногда и просто бесплатно совершить перелет), где выгоднее остановиться на ночлег и т. д. Такие сведения не могут распространяться в широком кругу участников форума, поскольку в открытой его части присутствуют представители турфирм, журналисты, которые тут же воспользуются ими в своих коммерческих целях.

Наибольший интерес для исследователя представляют абсолютно обособленные закрытые форумы, о существовании и местоположении которых знает лишь довольно узкая группа лиц. Однако их воздействие на определенные сегменты социальной жизни может быть достаточно велико, что мы и попытаемся показать в этой статье.

Крайне вероятно, что в Интернете существуют закрытые форумы, являющиеся коммуникационной площадкой для активистов и участников международных террористических сетей и радикально настроенных молодежных групп. Их поиск и получение доступа к материалам представляют колоссальную проблему даже для представителей правоохранительных органов, не говоря уже об ученых. Поэтому сколь-нибудь полно охватить интересующий нас предмет исследования сегодня практически невозможно. В связи с этим мы ограничимся здесь изучением становления и функционирования закрытых банковских форумов, а также воздействия их на современную банковскую жизнь.

* * *

В настоящий момент крупнейшим и авторитетнейшим банковским форумом является открытый форум «Банки.ру», расположенный по адресу: <http://www.banki.ru/forum/>. Он функционирует с лета 2005 г. и в настоящий момент насчитывает несколько десятков тысяч зарегистрированных пользователей, в том числе несколько сотен активных участников. Форум регулярно мониторится и мо-

дерируется представителями банковского сообщества, поэтому обмен информацией, связанной обнаружением «дыр» и «прорех» в банковских продуктах, использование которых позволяет рядовым клиентам извлекать для себя существенную материальную выгоду на абсолютно законных основаниях, представляет большую проблему для форумчан.

Актуальность беспрепятственного открытого обмена информацией стала существенно возрастать на «Банках.ру» начиная с апреля 2010 г. и достигла своего апогея где-то к концу сентября. Этому способствовал целый ряд следующих обстоятельств.

В ноябре 2008 г. крупнейший российский оператор сотовой связи Билайн впервые предоставил своим пользователям возможность оплачивать непосредственно с лицевого счета мобильного телефона не только услуги сотовой связи, но и целый ряд коммунальных услуг: ЖКУ (Москва), МГТС, Мосэнергосбыт, Ростелеком и т. д. Стоит отметить, что эта новость поначалу не привлекла к себе пристального внимания пользователей банковских форумов. Однако менее чем через год положение дел существенно изменилось.

Дело в том, что в августе 2009 г. банк ВТБ-24 совместно с компанией Билайн выпустил новую кобрендовую кредитную карту «Мобильный бонус 10 %». Данная карта позволяет ее владельцу получать «денежный бонус в размере 10 % от суммы платежей за мобильную связь “Билайн”, совершенных со счета карты с помощью услуги “Мобильный платеж”»³. В соответствии с правилами пользования этим банковским продуктом на общую сумму дающих бонусы платежей было установлено ограничение в размере 15 тыс. рублей в месяц. Соответственно, максимально возможный бонус составляет 1500 рублей в месяц по одной карте. Перевод денег с такой карты на лицевой счет мобильного телефона с последующей оплатой коммунальных услуг позволяет пользователю сэкономить до 10 % средств. Экономия на этих операциях в среднем достигала 300–500 рублей в месяц и зависела исключительно от величины платежа. Привлекательность ситуации состояла также в том, что карту «Мобильный бонус» при определенных условиях клиент мог получить абсолютно бесплатно (на первый год обслуживания)⁴.

В конце апреля 2010 г. Билайн ввел для своих клиентов еще одну интересную услугу – «Мобиденьги»⁵. Она, говорится на сайте Билайна, «позволит вам <...> переводить денежные средства

на банковскую карту, на банковский счет в российском банке»⁶. Комиссия за данную операцию устанавливалась в размере 2,95 % от суммы перевода, что позволяло владельцу карты «Мобильный бонус» не только экономить на платежах, но и получать ежемесячную прибыль в размере 1000 рублей⁷. Разумеется, распространение такой информации на форуме «Банки.ру» среди его участников происходило при помощи двусмысленных намеков. Позднее в целях безопасности участники по собственной инициативе наложили запрет на обсуждение данной темы даже таким способом.

В июне 2010 г. банк ВТБ-24 анонсировал выпуск новой кредитной карты «Мои условия», в правилах обслуживания которой говорилось: «Банк будет возвращать обратно на счет карты 5 % с покупок в выбранной категории и 1 % с любых других трат, включая оплату через Интернет. Чтобы пользоваться бонусом, вам достаточно аккуратно погашать кредит и не допускать просрочек. По карте действуют три бонусных категории: автозаправки; рестораны, бары, кафе; мобильная связь. <...> При оплате картой товаров и услуг в выбранной категории ваш бонус будет максимальным – 5 % потраченной суммы»⁸.

Пользоваться этой картой, переводя деньги на мобильный телефон, а оттуда с помощью услуги «Мобиденги» на дебетовую банковскую карту с последующим снятием их в банкомате не имело большого экономического смысла, поскольку после 15 июня операция проходила практически с нулевой прибылью. Однако опытным путем было установлено, что при пересылке денежных средств с карты «Мои условия» на расчетную карту банка Тиньков Кредитные Системы (ТКС), ВТБ-24 воспринимал эту операцию как покупку товара и начислял 1 % денежного бонуса от суммы переведенных средств. Поскольку лимит перевода на расчетную карту был установлен банком ТКС в размере 300 тыс. рублей в месяц, данная операция приносила владельцу карты «Мои условия» чистую прибыль в размере 3000 рублей за календарный месяц⁹.

Этот бонус действительно был начислен владельцам карт в июле месяце. Однако уже в августе ВТБ-24 отказался выплачивать денежное вознаграждение за такие операции, признав свои действия ошибочными. При этом все прошлые бонусы были сохранены. Не исключено, что данное решение принималось руководством банка по результатам мониторинга записей на ряде бан-

ковских Интернет-форумов, в том числе и на «Банках.ру». После этого случая интерес к карте «Мои условия» упал настолько, что банку даже пришлось провести небольшую рекламную акцию, во время которой он раздавал данные карты бесплатно. Однако подлинное возрождение интереса к «Моим условиям» произошло лишь в конце октября 2010 года.

В сентябре 2010 г. произошли два интересных события, повлиявшие в дальнейшем на создание закрытых Интернет-форумов.

Во-первых, компания QIWI предоставила возможность через банкоматы ВТБ-24 бесплатно пополнять QIWI Кошельки, переводя туда деньги с любых кредитных карт платежных систем VISA и Mastercard. «Мы прислушиваемся к пожеланиям пользователей и внедряем самые востребованные сервисы. Появление такой удобной опции, как пополнение QIWI Кошелька с банковских карт – это одна из наиболее частых просьб наших клиентов, – говорит Андрей Попков, генеральный директор QIWI Кошелька. – Сотрудничество с ВТБ-24 позволило сделать пополнение QIWI Кошелька не только максимально удобным, но и выгодным: при перечислении средств комиссия не взимается»¹⁰.

Эти деньги в дальнейшем можно было бесплатно переправить на вклад в банке ТКС¹¹ с последующим бесплатным же переводом их на расчетную карту ТКС и получением наличными в любом банкомате любого банка на территории России без какой-либо комиссии.

Таким образом, владельцам банковских кредиток предоставлялась возможность бесплатного снятия кредитных средств со своих карт. Эти деньги потом можно было использовать по своему усмотрению, например, положить на банковский вклад и получать ежемесячно с этого проценты. Заметим, что при снятии кредитных средств с тех же карт через банкоматы напрямую, клиентам обычно приходится уплачивать комиссию в размере 3–5 % от суммы полученных средств, что делает такие операции для них крайне невыгодными.

Однако не эта особенность нового способа пополнения QIWI Кошелька оказалась наиболее интересной. Дело в том, что данная операция приводила также к *начислению бонусов* практически по всем известным нам бонусным банковским картам, за исключением разве что «Моих условий» от ВТБ-24. Эта особенность была обусловлена тем, что в качестве MCC-кода данной транзакции раз-

работчиками был выбран код 4814, соответствующий операциям по обслуживанию мобильных телефонов (телекоммуникационный сервис), которые не могут быть квалифицированы иначе, как «Покупка»¹². Некоторые пользователи позднее признавались, что за один только сентябрь месяц они «накрутили» по этой схеме столько миль (в частности, по платиновой карте «Газпромбанк – Аэрофлот»), что их с лихвой хватило бы на бесплатный перелет из Москвы практически в любую точку мира¹³.

Во-вторых, опытным путем было обнаружено, что количество карт «Мобильный бонус 10%», которое может заказать себе практически любой пользователь банковских услуг ВТБ-24, является неограниченным. Дело в том, что скоринговая система банка не отбрасывала анкеты клиентов, которые уже имели на руках карты «Мобильный бонус». Справедливости ради следует отметить, что первый раз данная информация просочилась на форум через самих же работников ВТБ-24 по каналам личной переписки. Более того, к каждой из этих карт оказалось возможным оформить по пять дополнительных карт с теми же функциями, что и основная, правда не бесплатно (годовое обслуживание таких карт составляет по 550 рублей в год каждая). Данная особенность была обнаружена самостоятельно одним из участников форума «Банки.ру».

Вся эта информация тщательно скрывалась теми, кто ею владел, из опасения, что она станет известна сотрудникам банков, мониторящим форум. В связи с этим в конце сентября 2010 г. группа форумчан, состоявшая из нескольких десятков человек, решила создать свой собственный закрытый Интернет-форум с целью беспрепятственного обмена информацией по законодательно разрешенным способам извлечения прибыли из ряда банковских продуктов, в первую очередь из кредитных карт. По каналам личной переписки инициативной группой были разосланы приглашения с просьбой в случае согласия прислать свой электронный адрес. На эти адреса в дальнейшем и были посланы ссылки на сайт нового форума.

После регистрации и более тесного знакомства участники обменялись ранее скрывавшейся по соображениям безопасности информацией, после чего воздействие на банковскую систему с их стороны стало гораздо более результативным и целенаправленным. При этом практически все эти участники продолжали также общаться и на открытом форуме «Банки.ру».

После образования закрытой коммуникативной площадки для обмена информацией произошел качественный прорыв. Весь октябрь и первую половину ноября участники форума оформляли в ВТБ-24 карты «Мобильный бонус». Количество данных карт у некоторых из них перевалило за сотню¹⁴. Кроме того, продолжалась и накрутка полётных миль по самым разным картам. На форуме шел постоянный обмен данными о возникающих трудностях и путях их преодоления.

Однако основной прорыв в работе закрытого сообщества произошел во второй половине октября. Именно тогда было обнаружено, что известная коммерческая компания «Евросеть» наладила выпуск собственной платежной карты под названием «Кукуруза»¹⁵ и для ее раскрутки организовала рекламную акцию, во время которой на все покупки, совершенные с помощью этой карты, начислялись бонусные баллы в размере 3 % от потраченной суммы. Согласно условиям, эти баллы можно было потратить только на покупку товаров в салонах «Евросети». Однако данная компания допустила значительную «брешь» в своей работе. Дело в том, что на баллы в салонах «Евросети» оказалось возможным покупать не только обычные товары, но и так называемые карты оплаты оператора сотовой связи Билайн. В результате со второй половины октября по начало декабря практически все пользователи закрытого банковского форума реализовывали довольно сложную финансовую схему, которая приносила достаточно большую финансовую прибыль¹⁶. После того как деньги были положены на карту «Кукуруза» в салоне «Евросеть», ее несли к банкомату ВТБ-24 и все содержимое отправляли на QIWI Кошелек. Оттуда деньги переводились на один из вкладов в ТКС банке, предварительно открытый по телефонному звонку, после чего этот вклад закрывался, а освободившиеся средства поступали на расчетную карту ТКС. В дальнейшем деньги снимались в ближайшем банкомате и опять отправлялись в «Евросеть» на «Кукурузу». Эта процедура носила беззатратный характер: количество денег за время прохождения цикла не уменьшалось. В дальнейшем на полученные от данной операции баллы покупались карты оплаты Билайн, деньги с которых переводились на лицевой счет мобильного телефона, после чего с помощью уже упоминавшейся услуги «Мобиденги» переправлялись на расчетную банковскую карту (чаще всего того же

ВТБ-24) и затем снимались в банкомате. В целом эта операция приносила каждому участнику Интернет-сообщества ежемесячную прибыль в размере до 25 тыс. рублей. Причем число участников не ограничивалось зарегистрированными пользователями закрытого форума. В этом процессе также были задействованы и аффилированные лица: родственники, друзья, знакомые, родственники знакомых и т. д. Убытки от этих операций терпели компания «Евросеть» и банк ТКС.

Следует заметить, что в результате этого уже к концу ноября в Москве стала ощущаться нехватка карт оплаты Билайн в салонах «Евросеть», а к концу года они практически полностью исчезли из розничной продажи. Более того, на них невозможно стало даже оформить предварительный заказ ни у продавцов «Евросети», ни на Интернет-сайте компании. При этом данные операции проводились строго в рамках закона, а также тех договоров, которые были заключены между этими компаниями и их клиентами.

Причинами убытков послужили крайне непродуманные стратегии развития данных коммерческих организаций, основанные на вере во всемогущество рекламных акций, на нежелании привлекать высококвалифицированных специалистов для составления банковских программ и проведения промо-акций. Однако основным внешним фактором дестабилизации их работы послужила мощнейшая коммуникативная площадка в виде закрытого Интернет-форума – места рождения и свободного обмена идеями между его участниками.

Важное событие произошло в начале декабря 2010 г. Банк ТКС, терпя убытки, в одностороннем порядке пошел на нарушение договора, переведя целую группу своих вкладчиков в количестве 65 человек на другой тариф, который фактически лишал их возможности пользоваться услугой пополнения вкладов при помощи QIWI Кошелек. При этом все остальные вкладчики этой услугой продолжали пользоваться. Это событие нашло отражение в СМИ, причем как электронных, так и бумажных.

Так, газета «Маркер» опубликовала статью под кричащим заглавием: «Банк Тинькова обвели вокруг пальца собственные вкладчики», в которой сообщала, что «Банк “Тинькофф кредитные системы” (ТКС) стал жертвой собственной щедрости. Бесплатное снятие денег во всех банкоматах и компенсация комиссии других

банков за безналичное зачисление средств привлекло в ТКС любителей халявы. Непродуманная тарифная политика банка позволила продвинутым клиентам реализовать схему, в результате которой банк Олега Тинькова потерял миллионы рублей. Поняв, в чем проблема, в ТКС попытались наспех ее решить и ввели специальный тариф, ограничивающий в действиях тех, кто особенно активно пользовался прорехами. Избирательный подход к клиентам чуть было не довел банк до суда, но, испугавшись последствий, банк отменил введенные ограничения»¹⁷.

Далее газета приводит слова вице-президента ТКС-банка по маркетингу Олега Анисимова, согласно которому «запрет был введен только для клиентов, которые активно пополняли вклады через QIWI-Кошелек, после чего снимали средства с депозита и заново переводили их на вклад через QIWI. Эта операция проводилась много раз, поскольку за один раз через электронный кошелек можно перевести не больше 15 тыс. руб. По словам Анисимова, этим путем проходили “огромные, миллионные обороты”, но порог отсечения негодных клиентов он назвать затруднился. На этих операциях ТКС понес “существенные потери”, поскольку комиссию за перевод средств из QIWI-Кошелька банк взял на себя»¹⁸.

Газета «Коммерсант» также откликнулась на данное событие и в статье «Риск с дистанционным управлением: ТКС-банк подвела модель бизнеса» опубликовала интересный комментарий представителя компании QIWI: «“У нас с ТКС-банком заключено соглашение, по которому его вкладчики могут перечислять средства через нашу систему, для них это бесплатная услуга, затраты на перечисление компенсирует банк”, — сообщил гендиректор “QIWI-кошелька” Андрей Попков, отказавшись раскрыть размер комиссии, взимаемой с ТКС-банка. В среднем комиссия за перевод электронных денег на банковский счет составляет 2 % от суммы»¹⁹.

Газета приходит к следующему выводу: «Причиной нецелевого использования вкладов ТКС-банка стала модель его бизнеса. В других банках “Ъ” сообщили, что или не используют пополнение вкладов через платежные терминалы и счета других банков, или делают такие услуги платными для клиента. “Есть отдельная категория клиентов, использующих различные лазейки в работе банков для получения заработка или в каких-либо собственных

целях, – говорит директор департамента платежных карт Промсвязьбанка Елена Дворовых. – В данном случае они нашли такую лазейку в системе вкладов ТКС-банка»²⁰.

Теперь вернемся к платежной карте «Кукуруза» и компании «Евросеть». Там с владельцами карт обошлись по-другому. После исчезновения из продажи карт оплаты Билайн участники закрытого форума стали накапливать баллы в надежде реализовать их при покупке других товаров в «Евросети», – смартфонов, нетбуков и т. д. Для этого была придумана новая схема, которая оказалась несколько более затратной. Участники форума привязывали свои карты к Интернет-банку «Телебанк», принадлежащему ВТБ-24, после чего переводили деньги со счета «Кукурузы» на свой текущий банковский счет. За эту операцию банк взимал с них комиссию в размере 0,5 % от суммы перевода, а «Евросеть» начисляла владельцам карты свой трехпроцентный бонус. Однако начиная с середины января 2011 г. баллы с предназначенного для них специального счета вдруг стали исчезать. Причем эти списания происходили без какого-либо уведомления клиентов со стороны компании, как предварительного, так и *postfactum*. Все попытки прояснить ситуацию, почему с «Кукурузы» списываются уже начисленные баллы, к восстановлению их в подавляющем большинстве случаев не привели. Объяснения давались во время телефонных переговоров с сотрудниками колл-центра и сводились в основном к тому, что списанные баллы были начислены по ошибке. Стоит также отметить крайний непрофессионализм программистов этой компании. Так, в январе 2011 г.²¹ участники форума опытным путем к своему изумлению обнаружили, что начисление трехпроцентного бонуса происходило даже в том случае, если деньги переводились с одной карты «Кукуруза» на другую, при условии что данная операция осуществлялась в салоне «Евросеть» его работником. Аналоги подобной «брешки» нам не известны.

Наконец обратимся к последнему фигуранту нашей статьи – банку ВТБ-24. Позиция руководства этого банка в сложившихся обстоятельствах в некотором смысле достойна восхищения. Учитывая безудержный рост числа карт «Мобильный бонус» и «Мои условия», президент банка в середине ноября отдал распоряжение о том, что число выдаваемых карт первого типа у одного клиента не может быть больше трех, а второго – больше одной. При этом он

сохранил действующими все ранее выданные карты. Так что кто-то из участников закрытого форума до сих пор по этим продуктам получает значительные ежемесячные доходы и будет это делать до тех пор, пока у карт не закончится срок действия. Правда в полной мере это касается только карты «Мобильный бонус». По «Моим условиям» с 20 апреля 2011 г. за оплату мобильной связи банк перестал начислять 5 % бонус по всем вновь выдаваемым картам, вычеркнув эту бонусную категорию из общего списка. С этой даты по «Моим условиям» действуют только две бонусные категории: автозаправки и рестораны, бары, кафе. По ранее выданным картам начисление 5 % бонуса тоже прекратится, но с 20 июля 2011 г.

* * *

Подведем итоги. Закрытый банковский форум очень тяжело исследовать, порой его просто бывает невозможно обнаружить на бескрайних просторах Интернета. Однако воздействие такой коммуникативной площадки на определенные сферы жизнедеятельности общества может быть довольно значительным. Ее участники объединены общими интересами, прекрасно знают друг друга и ставят себе достаточно конкретные, вполне осуществимые цели. Деятельности таких форумов в настоящее время не придается какого-либо значения. Однако на рассмотренном примере, названном «bank case», нам удалось показать, что подобные новообразования способны подкосить работу довольно устойчивых организаций, находя ошибки и просчеты в их отлаженной на первый взгляд повседневной жизни.

Мы видим, что Интернет сегодня из современного средства массовой информации постепенно превращается также и в место дислокации законспирированных небольших коммуникативных площадок, способных по силе воздействия сравниться с работой целого социального института.

В рассмотренном случае с банковским форумом группа молодых людей, объединенных целью получения дополнительного дохода легальным способом и не преследуя никаких деструктивных целей, в результате создания закрытой коммуникативной площадки произвела эффект, которого невозможно было достичь, если бы

участники действовали поодиночке. Из-за своей ярко выраженной синергичности (от греч. *συνεργία*: *συν* – вместе, *εργος* – действующий, действие) этот эффект оказался деструктивным для целого ряда коммерческих компаний, поскольку последние просто были не готовы к такому сценарию развития событий.

Случаи, когда Интернет-форумы, выступая в качестве коммуникативных площадок, порождают синергичный эффект деструктивного характера, нуждаются в детальном междисциплинарном исследовании с привлечением ученых из различных областей, в том числе философов и психологов, способных понимать и решать современные гуманитарные проблемы на высокопрофессиональном уровне.

В свое время британский философ Карл Поппер написал объемистый труд под названием «Открытое общество и его враги», в котором призывал западные страны покончить с так называемыми закрытыми обществами. Рассмотренный в данной статье случай показывает, что закрытые Интернет-сообщества способны выполнять позитивную функцию «санитаров» в социально-экономической жизни страны, и поэтому их деятельности не стоит препятствовать, если она не выходит за рамки установленных правовых норм. Беда лишь в том, что для таких сообществ необходим, на наш взгляд, хотя бы минимальный правовой контроль извне, наладить который в настоящее время практически невозможно.

Примечания

- ¹ Например, на этом форуме есть целые разделы, оформленные в виде отдельных веток, где любой пользователь может задать свои вопросы известным теннисисткам. Так, например, Елене Дементьевой было задано участниками форума около сорока вопросов, и ни на один из них ответа с ее стороны пока не последовало. Несмотря на это, вопросы к ней всё равно продолжают поступать. См.: URL: <http://www.wtatour.ru/index.php?showtopic=211>. Этот случай является типичным.
- ² URL: <http://forum.awd.ru/>.
- ³ URL: <http://www.vtb24.ru/personal/cards/credit/mobile/>.
- ⁴ Это касалось только так называемых карт VISA Classic.
- ⁵ С информацией о введении услуги можно ознакомиться здесь: URL: <https://mobi-money.ru/news/full/95>.
- ⁶ URL: <http://mobile.beeline.ru/mnk/services/service.wbp?id=82378293-fe55-4b07-b8e6-253b959c9e2f>.

- 7 Однако с 15 июня 2010 года, несмотря на все предосторожности форумчан, комиссия была в одностороннем порядке повышена, и размер прибыли сократился до 800 рублей в месяц. С нынешним размером комиссии на перевод можно ознакомиться здесь: URL: <https://money.beeline.ru/tariff>.
- 8 URL: <http://www.vtb24.ru/personal/cards/credit/cash-back-standard/>.
- 9 Данный перевод денежных средств банк ТКС осуществлял бесплатно для своих клиентов, сам покрывая все материальные издержки. Для осуществления этого перевода нужно было позвонить в банк ТКС и продиктовать сотруднику номер банковской карты, с которой потом и снимались деньги. Разрешалось провести бесплатно не более трех переводов за месяц, каждый максимум по 100 тыс. рублей.
- 10 URL: <http://www.vtb24.ru/news/releases/7602/>.
- 11 Данная операция осуществлялась через Интернет-сайт <https://w.qiwi.ru/features.action>. Материальные затраты этого перевода компенсировал ТКС банк из собственных средств.
- 12 С полным списком MCC-кодов (Merchant Category Code) можно познакомиться здесь: URL: http://usa.visa.com/download/corporate/resources/mcc_booklet.pdf.
- 13 Вот что говорится о международных расчетных картах «Газпромбанк – Аэрофлот» на сайте Газпромбанка: «В рамках программы “Аэрофлот Бонус” на специальный счет каждого участника начисляются бонусные мили, которые Вы можете потратить любым удобным способом, определенным правилами данной программы. Компания Аэрофлот и ее партнеры предоставляют на Ваш выбор различные привилегии и просто приятные подарки. Но главное – Ваши мили могут быть использованы для оплаты авиабилетов на рейсы компании Аэрофлот и авиакомпаний, входящих в авиационный альянс Sky Team, по всему миру». (URL: http://www.gazprombank.ru/personal/bank_cards/cards/21436/.)
- 14 Соответственно, общая прибыль у этих пользователей превышала 80 тыс. рублей в месяц по данному виду карт.
- 15 Информация об этой карте расположена на сайте: <http://kykyryza.ru/>.
- 16 Максимальная сумма покупок по данной карте была ограничена 1 млн. рублей в месяц. Соответственно данная операция приносила 30 тыс. рублей баллами Кукурузы ежемесячно.
- 17 «Маркер». 17 декабря 2010 года. URL: <http://www.marker.ru/news/3035>.
- 18 Там же.
- 19 «Коммерсант» 20 декабря 2010 г. URL: <http://www.kommersant.ru/Doc/1561260>.
- 20 Там же.
- 21 Трёхпроцентная акция несколько раз продлялась. Информация о продлении представлена здесь: URL: <http://kykyryza.ru/#/news/all/2011/1/660652/>; <http://kykyryza.ru/#/news/all/2011/2/660939/>. Окончательно она завершилась 10 марта 2011 г.