

Мошенники оплатили покупку моей картой

Случается, что доступ к банковскому счету оказывается в чужих руках. Прежде всего это может произойти из-за кражи или утери банковской карты. Не всегда мы быстро обнаруживаем пропажу и нередко только сообщение о совершенных платежах позволяет понять, что карта в руках злоумышленника. Как могло случиться, что при использовании карты без знания пин-кода оплата прошла успешно, можно ли вернуть деньги и как себя обезопасить в [интервью Банки.ру](#) рассказала эксперт проекта моифинансы.рф Ольга Дайнеко.

В ряде случаев пин-код для оплаты действительно не требуется. При бесконтактной оплате картой покупок или услуг до 1000 рублей через платежный терминал (POS-терминал/эквайринговый терминал) введение пин-кода не требуется. Такими привычными уже нам всем терминалами оборудовано большинство торговых точек (от маленьких магазинчиков и супермаркетов до досуговых центров и религиозных учреждений). Однако случается, что проходит оплата и более крупных приобретений без дополнительного введения пин-кода. Ряд платежных устройств позволяют оплатить сумму до 3 тысяч рублей всего лишь приложив карту. Порог для обязательного использования пин-кода устанавливается платежной системой и носит рекомендательный характер. Например, у платежной системы «Мир» и «Visa» максимальный порог – 3 тысячи рублей. Банк-эквайер (который обслуживает отдельно взятую точку продаж) вправе устанавливать свой лимит в рамках рекомендованного порога, поэтому в разных местах требования по сумме с запросом пин-кода могут различаться.

Инструкция на случай ЧП

Если по банковской карте отобразились расходные операции или попытки их совершить (оплата в торговой точке или в интернет-магазине), нужно действовать максимально быстро:

-заблокировать карту (через банковское приложение, через звонок в банк по номеру горячей линии, указанному на официальном сайте финансовой организации, через чат мобильного банковского приложения или обратиться в офис банка лично). Нужно сообщить о случившемся и о том, что данную покупку вы не совершали;

- в течение 24 часов обратиться в банк с заявлением о возврате списанных средств, а также необходимо обратиться с заявлением по факту кражи денежных средств в полицию.

Вернет ли банк деньги?

Возможность возврата денег будет зависеть от того, были ли данные карты скомпрометированы (переданы третьим лицам) и от того, действительно ли операция совершена без участия клиента. Банк по заявлению инициирует расследование: оценит место и характер платежей, способ оплаты и был ли использован пин-код или одноразовый пароль из смс. Каждая ситуация решается индивидуально. Если держателю карты удастся доказать, что средства были потрачены без его участия, а обращение в банк было подано вовремя (в течение 24 часов) деньги возвратят. Доказать неучастие в оплате с карты можно как записями с видеорекамера в точках продаж, так и доказательствами присутствия в момент оплаты в другом месте. Если при использовании карты злоумышленником был использован пин-код, одноразовый пароль из смс или через мобильное приложение клиента считан QR-код для оплаты, в возврате с большой вероятностью будет отказано.

Гарантировано банк обязан вернуть деньги только в следующих случаях:

- банк не уведомил клиента о списании средств;
- банк не обеспечил безопасность счетов и переводов;
- банк провел транзакцию уже после сообщения клиента о краже пластика;
- банк не приостановил операцию с признаками нарушения закона;
- банком была допущена техническая ошибка.

Правила финансовой безопасности

Можно снизить ущерб при краже денег, руководствуясь следующими правилами:

- внимательно контролировать операции по счету и читать все информационные сообщения из банка. При нестабильном интернете push-уведомления могут запаздывать, поэтому в ряде случаев удобнее использовать СМС-информирование;
- в банковском приложении можно установить дневной лимит на расходные операции-это не позволит злоумышленнику потратить больше лимита;
- большинство современных банковских карт поддерживают протокол 3D secure (функция, позволяющая требовать дополнительное подтверждение расходной операции). О возможности и способе подключения этой функции нужно узнавать в банке, выпустившем карту. Особенно это актуально при совершении оплаты в интернете, когда для совершения платежа будет недостаточно только самого пластика и кода безопасности с ее обратной стороны- потребуется ввести одноразовый пароль из смс;

- нельзя хранить карту в чехле мобильного телефона, нельзя держать пин-код совместно с картой-все это повышает риск кражи средств со счета при утрате карты совместно с пин-кодом или девайсом.

И, конечно, никогда никому не передавайте сообщения из банковских уведомлений, пин-код, коды безопасности (CVC/CVV) и иную персональную и банковскую информацию. Тщательно проверяйте все сообщения о списании денег со счета, блокировке карты-возможно, это мошенники, маскирующиеся под сотрудников финансового учреждения. Нужно помнить, что банк никогда не запрашивает коды/пароли, не требует перевести средства на другой счет.