Банковская карта - выпущенная банком карта, привязанная к счету (или нескольким счетам). Используется для оплаты товаров и услуг, в том числе через интернет, а также для внесения и снятия наличных.

Использование карт дает потребителям следующие выгодные **возможности**:

- Снимать деньги со счета (по кредитным – с комиссией) и зачислять их на него, переводить деньги между своими счетами и перечислять другим людям,

- Получать справки и оплачивать коммунальные счета через банкомат (интернет), не посещая офис банка.

- Расплачиваться без использования наличных во многих магазинах и сервисных предприятиях.

- Делать покупки через интернет.

Карты бывают **дебетовые, кредитные** и **смешанного типа** (например, дебетовые с овердрафтом) в зависимости от типа счета, к которому они привязаны. Однако, при этом, все типы карт обладают рядом общих свойств, связанных с тем, что это, в первую очередь, платежный инструмент. В настоящем документе речь идет о картах как о платежном инструменте. При этом нельзя забывать и об особенностях карт, связанных с характером счета, к которому они привязаны.

ПИН-код – ваш священный код

ПИН-код банковской карты – это 4 цифры, которые вы получаете в закрытом конверте вместе с картой и договором на обслуживание. В целях безопасности, эту комбинацию цифр должен знать только владелец карты. Если конверт был вскрыт до вас, укажите на этот момент сотруднику банка. Вам должны поменять код.

ПИН-код нужно помнить, чтобы иметь доступ к операциям с картой. Если вы не можете запомнить выданную комбинацию, вы можете поменять ее в банкомате на легко запоминающуюся для вас. Или обратиться в банк и вам помогут создать свой «удобный» ПИН-код. Но помните, что называть его никому не нужно.

Если вы все-таки забыли ПИН-код или потеряли конверт, где он указан, вам потребуется получить новую карту и новый ПИН-код в банке, так как его никто, кроме вас, знать не должен. За досрочное переоформление карты с вас могут взять штраф.

Помнить свой ПИН-код нужно еще и потому, что, если вы неправильно наберете его в банкомате три раза, то счет карты автоматически заблокируется. В некоторых банках количество трех неправильных раз считается в течение суток, в других - в течение месяца.

Чтобы ваш секретный код никто не узнал - не храните ПИН вместе с картой, а при наборе в банкомате или магазине прикрывайте ладонью.

ПИН код не нужно вводить в интернете при подтверждении платежей. И если вам предлагают это сделать при покупке онлайн, значит, вам стоит насторожиться и уйти с этого сайта навсегда.

Никогда и никому не сообщайте ПИН-код по телефону.

Обязательно подключите СМС-оповещения и интернет-банк!

Управлять некоторыми действиям с картой можно с помощью мобильного телефона или через интернет. Банки **предоставляют** разные услуги такого рода: блокировка карты, перевод денег, пополнение счета, обязательные платежи. Но самой важной для всех пользователей является услуга **СМС-оповещения всех действий по карте** (или услуга «мобильный банк»).

Вы всегда будете в курсе, какие операции происходят с вашей картой, сколько денег снял магазин, какой остаток на счете, дошли ли деньги, которые вы положили на карту, как изменился баланс.

И самое главное, вы всегда вовремя отреагируете, если увидите, что кто-то без вашего ведома пытается совершить покупку с вашего счета, зайти в интернет банк или снять наличные. На ваш телефон придет СМС, и вы сможете быстро блокировать операцию, позвонив в банк.

Вы не уйдете в технический овердрафт, если будете видеть остаток средств по карте на телефоне и сможете посмотреть последние операции в интернет-банке.

Что делать если карта потерялась или скомпрометирована

Карта – это собственность банка, но на ней лежат ваши деньги. Карту и данные о ней (ПИН-код и номер) нужно беречь и аккуратно с ними обращаться.

Особенно остерегайтесь потери данных о карте в интернете:

n Никогда не вводите ПИН-код в интернете.

n Не пользуйтесь картой на «сомнительных» сайтах.

n Старайтесь не расплачиваться основной картой (например, на которую вам перечисляют зарплату) в интернет-магазинах, имейте для этого отдельную карту.

n Установите на своем компьютере антивирус и регулярно обновляйте его.

Если вы потеряли карту, или вам кажется, что она скомпрометирована (т.е. информация о реквизитах карты (номере и ПИН-коде) могла стать доступной третьим лицам), или вам пришло СМС-сообщение, что кто-то уже пытается снять деньги/расплатиться картой – **с рочно блокируйте карту**
! Для этого нужно позвонить в отделение банка – номер всегда есть на карте, памятке клиента, договоре, сайте банка. Ваши деньги уже никто не снимет и не переведет. Сами снять наличные без карты вы сможете в вашем отделении банка по паспорту.

Приостановка, временная блокировка действия карты в случае утраты карты в любом банке - бесплатно.

Восстановление карты будет происходить путем замены на новую карту с новым ПИН-кодом. За досрочное изготовление карты банк может взять оплату. Если старая, «утерянная» карта впоследствии найдется, ее обязательно нужно сдать в банк.

Блокировка карты случается совершенно неожиданно. Ее восстановление займет время. А если карта у вас только одна и все деньги на ней? А если вы в поездке? Разумный выход - не держите все деньги на одной карте, распределите по нескольким. Если же карта только одна и ее блокировка застала вас в поездке, свяжитесь со своим банком и объясните ситуацию – как правило, банки по возможности помогают клиенту выйти из сложной ситуации (например, можно оговорить короткий промежуток времени, на который карта будет временно разблокирована, и предоставлена возможность снять необходимую сумму).

Нужно иметь в виду: для всех операций по карте через банковского служащего по телефону вам нужно будет сообщить определенную информацию, по которой банк удостоверится в том, что вы хозяин карты – попросят вас назвать кодовое слово, а возможно, и другие данные, например, номер паспорта, дату и место рождения и т. п

Что делать если с карты пропали деньги

Карта – это платежный инструмент, позволяющий пользоваться банковским счетом на расстоянии. При пользовании любым техническим средством могут случиться сбои и ошибки. Это особенно обидно, когда в результате тратятся ваши деньги. Еще обиднее, когда доступом к счету завладели мошенники.

Изучите инструкцию банка по пользованию картой внимательно и запомните правила поведения в экстренных ситуациях:

Если со счета пропали деньги (в том числе при использовании онлайн-банка), вам необходимо:

- Получить СМС-уведомление банка о списании средств без согласия клиента.

- Заявить об этом в банк в течение суток.

- Получить подтверждение банка о блокировке карты.

- Получить равнозначную компенсацию за утраченные средства

- Получить ответ о выпуске новой карты.

- Получить новую карту в банке, активировать карту, создать собственный ПИН-код.

Банк в соответствии с законом несет обязанность в полном объеме возместить заемщику убытки, возникшие вследствие неправомерного (**несанкционированного) списания** денежных средств. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих банк от ответственности, лежит на банке как исполнителе услуг.

Если прошла двойная оплата одной покупки в магазине, вам необходимо:

Получить СМС-уведомление банка о двойном списании средств за одну покупку.

Подать заявление в банк об отмене первой операции списания.

Получить подтверждение банка о возврате средств на счет.

Если при оплате покупки магазин снял дополнительную сумму (комиссию), вам необходимо:

Получить СМС-уведомление банка о дополнительном списании средств за покупку.

Подать заявление в магазин о возврате комиссии. Данное заявление можно подать и через банк.

Получить подтверждение банка о возврате средств на счет.

При обращении в банк по телефону, чтобы зафиксировать факт блокировки карты или иного заявления, следует обязательно выяснить номер обращения и имя сотрудника его принявшего. В этом случае банк будет нести ответственность перед клиентом за несвоевременную блокировку карты и совершение с ней несанкционированных действий.

Если банк отказывается нести ответственность за несвоевременную блокировку карты и совершение с ней несанкционированных действий, обращайтесь в суд.

Контролируйте вашу карту – приход/расход, остаток, срок действия, подпись на карте

Перед любой покупкой или снятием/переводом денег следует проверять доступный баланс средств, внимательно контролировать суммы списания через СМС-уведомления банка. Одной из причин неожиданного перерасхода средств могут быть списание средств по кредиту, стоимость услуг СМС-оповещения, «мобильного банка», онлайн-банкинга и пр.

Если вы обнаружили незапланированный «недостаток» средств – посмотрите выписку по счету, позвоните в банк и выясните причину.

Если вы подозреваете мошенничество – заблокируйте карту и подайте заявление в банк о возврате средств.

Для дополнительного контроля состояния счета и операций по карте, сохраняйте все чеки.

Чтобы не оказаться в неудобной ситуации с невозможностью оплатить по карте, из-за того, что вышел срок ее действия, следите за сроком карты. Если вы не хотите, чтобы банк перевыпускал карту после окончания срока ее действия, обратитесь в банк заранее и заявите о своем намерении.

Карта без подписи владельца считается недействительной! По правилам международных платежных систем ее может уничтожить любой продавец. Такая ситуация вероятна при поездке заграницу, где правила работы с картами отличаются от практики, сложившейся в России. Следит, чтоб подпись на карте была и хорошо читалась.

Карта, которую вы больше никогда не планируете использовать, подлежит уничтожению!

1. **6. Карта и банкомат. Трудности контакта.**

Получать наличные с карты и вносить наличные на карту, совершать различные платежи можно с помощью банкоматов.

Выгоднее использовать банкоматы того банка, в котором выпущена карта. Важно помнить, что при использовании банкоматов другого банка могут возникнуть неожиданные расходы (комиссии) за проведение операций (снятие наличных, перевод с карты на карту и т.п.).

Пользуйтесь «проверенными» банкоматами, желательно расположенными в отделениях банков или крупных магазинов/торгово-офисных центров/государственных учреждений. Если банкомат кажется вам подозрительным – воздержитесь от его использования. Соблюдайте правила личной безопасности: не используйте банкоматы, стоящие в безлюдных местах, не снимайте в одиночку крупные суммы.

Если вы едете за границу – уточните в банке возможные ограничения и дополнительные расходы при пользовании вашей картой в стране вашего предполагаемого пребывания. Это касается не только использования банкоматами, но и безналичной оплаты в

торговых организациях.

При взаимодействии с банкоматом могут возникнуть следующие непредвиденные ситуации:

- При снятии денег банкомат «съел» (заблокировал) карту.

- Банкомат с функцией приема наличных купюр не зачислил деньги на счет.

- В процессе перевода денег с помощью банкомата деньги пропали.

В таких ситуациях нужно срочно сообщить о проблеме банку и получить инструкцию от сотрудника банка. Через некоторое время получить ответ банка о решении проблемы и возврате денег на счет (возможно с помощью СМС).

Особенности донесения информации до пенсионеров

При работе с целевой аудиторией «пенсионеры» важно раскрыть все вышесказанное о картах и особенно акцентировать внимание на том что:

- ПИН-код не доверяйте никому.

- По всем трудностям и сомнениям при работе с картой - звоните в банк. Всегда есть выход.