



ПО ЗАКАЗУ МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Как защитить банковскую карту



**Друзи
с финансами**

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН



Москва, 2016

БАНКОВСКИЕ КАРТЫ: УДОБНО, НАДЕЖНО, НО...








Сегодня трудно найти человека, у которого нет банковской карты. Студенты получают на них стипендию, взрослые – заработную плату, пожилые люди – пенсию. Картами удобно оплачивать покупки в магазинах, коммунальные платежи и многое другое. Карточки избавляют нас от необходимости носить с собой много наличных денег, подвергая себя ненужному риску.

Но и на карте деньги тоже можно потерять. Мошенники проявляют большую изобретательность, пытаясь заполучить доступ к вашему «электронному кошельку». Хорошая новость заключается в том, что ваши интере-

сы защищает банк, постоянно совершенствуя методы охраны денежных средств клиентов от электронных грабителей. Однако статистика показывает, что зачастую в исчезновении средств виноваты мы сами – наша невнимательность, доверчивость или беспечность.

Правила и рекомендации по использованию банковских карт, изложенные в данной брошюре, помогут вам максимально обезопасить свои финансы от мошеннических посягательств. Помните, что использование банковских карт, как и наличных средств, требуют от вас внимательности, аккуратности и бдительности.

СОДЕРЖАНИЕ

	Банковская карта. Внешний вид.....	3
	Какие бывают карты.....	4
	Основные правила безопасности	5
	Как пользоваться картой	
	Снятие наличных в банкомате	6
	Оплата покупок и услуг	7
	Платежи через Интернет	7
	Что делать, если...	
	Вам звонят под видом работников банка.....	8
	Карта утеряна	8
	Забыли ПИН-код	8
	Банкомат задержал карту.....	9
	Карта заблокирована.....	9
	Особенности использования банковских карт за границей	10
	Справочная информация.....	11

БАНКОВСКАЯ КАРТА. ВНЕШНИЙ ВИД

Большинство банковских карт выпускается в соответствии с унифицированным стандартом. Это пластиковый прямоугольник размером 85,6 x 53,98 миллиметров.

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА

Электронный чип
(на некоторых картах может отсутствовать). Традиционно карты с чипами считаются более надежными за счет дополнительного уровня защиты

Имя и фамилия
владельца карты на английском языке



Наименование банка-эмитента

Номер карты.
Чаще всего состоит из 16 цифр. Иногда встречаются варианты с 18 цифрами. Реже – другое количество

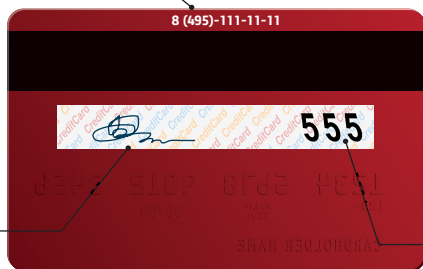
Срок действия карты

Название платежной системы.
Наибольшее распространение получили Visa и MasterCard. Также встречаются Maestro, American Express, МИР, ПРО100 и ряд других

ОБРАТНАЯ СТОРОНА

Телефон службы поддержки банка-эмитента
(его надо переписать и всегда иметь при себе)

Образец подписи владельца.
Обратите внимание, что карты без автографа считаются недействительными и в их приеме может быть отказано



Код проверки подлинности карты. Английская аббревиатура CVV2 для платежной системы Visa и CVC2 для MasterCard. Необходим для подтверждения платежей без физического предъявления банковской карты, как правило, при транзакциях через Интернет. Отсутствует на некоторых банковских картах, имеющих ограничения в использовании

КАКИЕ БЫВАЮТ КАРТЫ

По виду проводимых расчетов банковские карты можно разделить на следующие основные типы:



Дебетовая карта используется для распоряжения собственными деньгами, находящимися на расчетном счете в банке. На средства, размещенные на счетах дебетовых банковских карт, распространяются государственные гарантии по страхованию вкладов.



Дебетовая карта с разрешенным овердрафтом используется для осуществления платежей как за счет средств держателя карты, размещенных на банковском счете, так и за счет кредита, предоставляемого банком в случае недостатка собственных средств на счете. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета и не может превышать фиксированной суммы.



Кредитная карта используется для распоряжения деньгами. При этом у держателя карты не возникает автоматически никаких обязательств: если кредитные средства не будут использоваться, то и проценты по ним не начисляются. **Грейс-период (льготный период кредитования)** – это тот срок, в течение которого можно пользоваться деньгами банка, не уплачивая процентов. В случае задержки возврата банк вправе взимать заранее оговоренные с клиентом проценты за каждый день просрочки. В отношении кредитных карт действуют положения закона о потребительском кредите (займе).



Виртуальная карта предназначена для проведения расчетов без фактического предъявления банковской карты продавцу товара/поставщику услуг. Главное предназначение – покупки товаров или услуг через Интернет. Как правило, виртуальная карта не имеет физического носителя. Держатель располагает лишь информацией: номер, срок действия, платежная система, код проверки подлинности карты.

Банковские карты принято классифицировать и по уровню обслуживания:



ЭКОНОМКЛАСС

Как правило, это зарплатные дебетовые карточки, также их выпускают для перечисления социальных пособий. Отличительная особенность – низкая стоимость годового обслуживания (в ряде случаев отсутствует). Держатели таких карт могут столкнуться с рядом ограничений, например, запрет на проведение электронных платежей. Самые популярные карты экономкласса – Visa Electron и MasterCard/Maestro.



CLASSIC ИЛИ STANDART

Самый распространенный класс, карты представлены в разных типах: и дебетовые, и кредитные. Наиболее известные – Visa Classic и Mastercard Standart. Стоимость годового обслуживания чаще всего составляет сумму в районе 500–600 рублей в год.



ПРЕМИУМ

Это карты серий Gold, Platinum и Titanium. Для получения такой карты необходимо являться VIP-клиентом и держать в банке-эмитенте крупные суммы. Стоимость годового обслуживания таких карт начинается от 3000 рублей в год. Предоставляет скидки в магазинах, аэропортах, бюро услуг и т. д.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ

1. Необходимо **ХРАНИТЬ НОМЕР КАРТЫ И ПИН-КОД ВТАЙНЕ ОТ ДРУГИХ.** Помните, ни одно лицо (включая работников банка, выдавшего карту) и ни при каких обстоятельствах не вправе запрашивать по мобильным и стационарным телефонам ПИН-код или код проверки подлинности карты (CVV2 или CVC2).

9. Установленный лимит суточного снятия наличных по карте уберезит от снятия мошенниками суммы сверх этого лимита.

8. Услугу по предоставлению овердрафта лучше заключать отдельным договором с банком – в таком случае меньше вероятность просмотреть те условия, которые обычно пишутся мелким шрифтом.

2. Ни при каких условиях **НИКОМУ** (даже представителю банка!) **НЕ ДАВАЙТЕ ПАРОЛЬ ДОСТУПА** к своему счету через Интернет.

3. **ПРИ УТЕРЕ ИЛИ ХИЩЕНИИ КАРТЫ** немедленно позвоните в службу поддержки банка и попросите **ЗАБЛОКИРОВАТЬ ВАШУ КАРТУ.** Чем быстрее вы это сделаете, тем больше вероятность того, что мошенники не успеют ею воспользоваться.

4. Необходимо всегда **ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ** (в записной книжке или в мобильном телефоне) **КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ БАНКА И НОМЕР БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.**



5. **ОФОРМИТЕ УСЛУГУ SMS-ОПОВЕЩЕНИЯ О ПРОВЕДЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ.**

Тогда вы сможете быстрее узнать, что деньги со счета списали без вашего ведома. Чем скорее клиент уведомит банк о несанкционированном списании средств, тем больше у него шансов получить свои деньги обратно.

7. **БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ К УСЛОВИЯМ ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.**

Не подвергайте ее механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. **ПРИ РЕШЕНИИ ВСЕХ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ** обращайтесь только по **ОФИЦИАЛЬНОМУ НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА БАНКА.**

Если вам предлагают позвонить по другому номеру, то это, скорее всего, мошенники, которые пытаются узнать у вас информацию о вас и вашей карте, чтобы украсть деньги.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАРТОЙ

СНЯТИЕ НАЛИЧНЫХ В БАНКОМАТЕ

1. Осматривайте банкомат перед его использованием на предмет обнаружения устройств, которые ранее вами не наблюдались. Согласно статистике, 80–90% случаев мошенничества с банковскими картами происходит в банкоматах, где преступники устанавливают считывающие устройства в картоприемнике и специальные наклейки на клавиатуру. Поэтому при использовании банкомата необходимо всегда обращать внимание, в каком он состоянии, осмотреть клавиатуру, устройство для приема карты на предмет посторонних вставок, приспособлений, накладок, устройств. Если у вас возникнут хоть какие-то сомнения, лучше не пользоваться этим аппаратом.
2. Старайтесь пользоваться только банкоматами, установленными в безопасных местах (в госучреждениях, в подразделениях банков, гостиницах, крупных торговых комплексах и т. д.). Снятие наличных в одиноко стоящем банкомате на плохо освещенной улице, появившемся совсем недавно, может являться угрозой не только потери денег, но и вашей личной безопасности.
3. Перед началом работы с банкоматом убедитесь, что он обслуживает вашу карту. В банкомате другого банка, помимо подлежащей выдаче суммы, с вас может быть списана также оплата услуг обналичивания (обычно около 1% от снимаемой суммы, но не менее 100–200 рублей).
4. Не прилагайте чрезмерных усилий при установке карты в картридер банкомата и не допускайте задержек при изъятии денег и карты. Помните: если вы не производите в течение 30 секунд никаких действий (не нажимаете на клавиши выбора операции, не забираете карточку после ее выхода из картоприемника, не забираете деньги после



- их выхода из щели выдачи купюр), то банкомат в целях безопасности может захватить карточку или деньги, которые не были востребованы.
5. При вводе ПИН-кода не стесняйтесь закрывать клавиатуру. Не всегда мошенники используют фальшивые наклейки на клавиатуру, часто код крадут с помощью миниатюрной видеокамеры, установленной на банкомате или рядом с ним. Иногда его просто подсматривает человек, стоящий за вашей спиной.
 6. Помните: в случае трех неправильных последовательных попыток набора ПИН-кода ваша карта блокируется.
 7. При захвате карточки банкоматом или невыдаче денег либо несоответствии выданной и запрошенной суммы позвоните по телефону, указанному на информационной наклейке банкомата, а также запишите все доступные данные об этом аппарате, дату и точное время совершения операции и запрошенную сумму. Обратитесь с письменным заявлением в банк, указав все эти данные.

ОПЛАТА ПОКУПОК И УСЛУГ

1. Требуется проведения операций с картой только в вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля зрения. Злоумышленник может переписать данные и потом воспользоваться ими, например, при покупке в Интернете.
2. Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой или сервисной точки.
3. Потребуйте возврата денег и получите чек на списание и возврат в случае, если с вас ошибочно списали деньги (например, кассир при ручном наборе суммы на терминале ввел неверное значение).
4. Сохраняйте чеки (слипы) после оплаты покупок по карте до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета (это обычно происходит через

- 1–3 дня с момента, как пришло СМС-сообщение о списании денег).
5. Сохраните чек с отказом от транзакции, если кассир сообщил вам, что операция по вашей карте не может быть совершена.



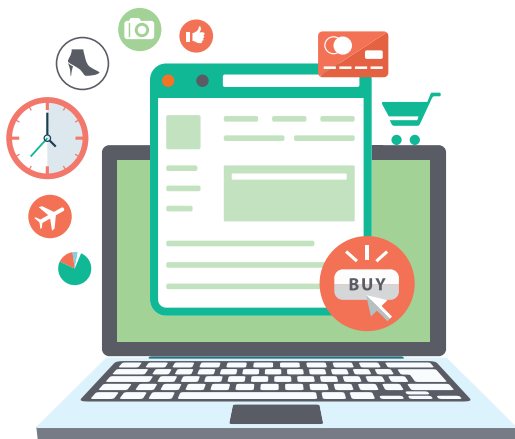
ПЛАТЕЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

1. Заведите отдельную виртуальную карту для оплаты покупок через Интернет и переводите на нее столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги. Это защитит данные о вашей основной карте от несанкционированного использования.
2. Совершайте покупки на сайтах, соответствующих стандартам безопасного проведения операций.
3. Не вводите и не сообщайте ваш ПИН-код при работе в Интернете. Для оплаты това-

ра или услуги через Интернет вам, скорее всего, придется предоставить следующую информацию:

- Имя владельца карты, как оно напечатано на самой карте.
- Номер карты (полностью).
- Срок действия карты.
- Код проверки подлинности карты (CVV2 или CVC2).

4. Не используйте общественный Wi-Fi для проведения платежей по карте. Бесплатный Wi-Fi в кафе удобен для проверки почты или общения в соцсетях, но не для банковских операций. Покупки в интернет-магазинах, любые виды онлайн-платежей, да даже просто вход в банковское приложение через общественный Wi-Fi – это большой риск того, что мошенники перехватят ваш код безопасности.
5. Используйте онлайн-защиту. Отсутствие антивирусов и использование основной карты в Сети – лучшие способы лишиться всех своих денег. Обязательно установите антивирусную программу не только на компьютер, но также на смартфон и планшет.



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...



ВАМ ЗВОНЯТ ПОД ВИДОМ РАБОТНИКОВ БАНКА

СИТУАЦИЯ: Вам звонят по телефону мошенники под видом работников банка и начинают подробно расспрашивать о реквизитах вашей карты, ПИН-коде, логине и пароле в системе интернет-банкинга.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Спросите Ф. И. О. «сотрудника», разговаривающего с вами. Попросите внятно сформулировать цель звонка. После чего прервите разговор и самостоятельно перезвоните в клиентскую службу вашего банка. Сообщите обстоятельства беседы. Это поможет службе безопасности предпринять необходимые меры и уберечь других, более беспечных клиентов от пропажи средств.

КАРТА УТЕРЯНА

СИТУАЦИЯ: Вы не можете найти свою карту.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Необходимо немедленно позвонить в службу клиентской поддержки банка-эмитента. Для того чтобы заблокировать карту, будьте готовы сообщить оператору службы номер и срок действия карты и, возможно, ответить на его вопросы. Если номер карты вы не помните, для идентификации потребуются ваши паспортные данные, а также секретный пароль. Это слово, набор цифр либо сочетание букв и цифр, которое

вы сами придумали, подавая заявление о выпуске карты. Если карту вам выдали, например, в рамках зарплатного или социального проекта, секретный пароль отсутствует. Кроме того, желательно уточнить фамилию, имя и отчество оператора, принявшего сообщение. Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в свой банк, можно обратиться в сервисные центры платежных систем. Обратите внимание, что у многих банков есть специальные номера телефонов для экстренной связи для тех, кто оказался за рубежом. Звонки на такие номера бесплатны.

ЗАБЫЛИ ПИН-КОД

СИТУАЦИЯ: Вы забыли ПИН-код.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Если вы забыли ПИН-код, у вас есть три попытки введения кода подряд, после чего карта будет заблокирована и изъята банком (банкомат не выпустит карту). Если вы все-таки не можете вспомнить ПИН-код, необходимо подать заявление в банк о перевыпуске карты. Остаток денежных средств на старой карте автоматически переходит на новую. Чаще всего замена карты в этом случае будет платной. В период, пока банк будет перевыпускать карту, воспользоваться деньгами вы сможете, обратившись с паспортом в отделение банка и получив нужную сумму наличными.



БАНКОМАТ ЗАДЕРЖАЛ КАРТУ

СИТУАЦИЯ: В процессе взаимодействия с банкоматом устройство заблокировало и не возвращает карту. Причин для этого, помимо банальной технической неполадки, может быть несколько. Например, срок действия вашей карты истек, вы трижды ввели неверный пароль, карта имеет механические повреждения или вы отвлеклись и не успели вовремя забрать карту.



ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Первое, что стоит сделать, – это попытаться отменить операцию. Для этого надо нажать кнопку «Отмена» (Cancel) и подождать. Как правило, банкомат возвращает карту в течение нескольких минут. Если этого не произошло, необходимо обратиться в сервисный центр, обслуживающий данный банкомат. Его телефонный номер должен быть указан на устройстве. Оператору центра необходимо сообщить информацию о задержании карты, свои паспортные данные и номер карты, а также выяснить, когда, где и каким образом можно забрать ее и какие документы для этого необходимы (паспорт, подтверждающее письмо от своего банка, если карту изъял банкомат стороннего банка, и т. д.). В случае если невозможно определить кредитную организацию, обслуживающую банкомат, следует позвонить в свой банк и объяснить ситуацию (назвать адрес расположения банкомата, номер карты и т. д.). В отдел клиентской поддержки своего банка необходимо позвонить в любом случае, чтобы заблокировать карту.

КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА

СИТУАЦИЯ: Блокировка карты – нередкая ситуация, происходящая по нескольким причинам. Это может быть сомнительная активность на счете (перевод крупных сумм денег, равномерные очень частые платежи). Подводит и собственная невнимательность – трижды введен неверный ПИН-код. Автоматическая блокировка происходит также по истечении срока действия карты.

Заблокировать карту может и сам владелец при краже, утере, передаче данных третьим лицам.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Игнорируйте все входящие телефонные звонки с предупреждениями о блокировке карты. Самостоятельно позвоните в клиентскую службу банка и узнайте причину блокировки. Далее уточните порядок действий для возобновления корректной работы с пластиковой картой.



ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ ЗА ГРАНИЦЕЙ

Отправляясь за рубеж, позаботьтесь о том, чтобы часть ваших денег «путешествовала» с вами на банковской карте. Специалисты рекомендуют пропорцию «50 на 50» – половину средств возьмите наличными, остальные положите на карту.



1. Перед поездкой **уведомите ваш банк** о том, что следующие несколько дней (желательно указать точные сроки пребывания) **по карте будут совершаться операции за границей.** Если этого не сделать, банк может решить, что данные вашей карты похищены и деньгами без вашего ведома пользуются мошенники. Для защиты ваших средств банк может заблокировать карту.



2. Отправляясь на отдых или в командировку, **постарайтесь иметь при себе карты двух разных банков и разных международных платежных систем.** В некоторых торговых точках, гостиницах и магазинах могут принимать к оплате, например, только карты платежной системы Visa или только MasterCard. Карты разных банков – это страховка на случай, если операции по одной из них по какой-то причине окажутся заблокированы.



3. Иностранные банки часто отказываются принимать пластиковые карты так называемого экономкласса (Visa Electron и Maestro). Надежнее **иметь при себе карты уровня Visa Classic или MasterCard Standart.**



4. **Не держите на той карточке, которую используете за границей, крупную сумму.** Для поездок лучше завести отдельную банковскую карту, на которую по мере необходимости будете переводить необходимые средства.



5. Если покупаете ж/д или авиабилеты иностранных компаний **через Интернет,** то обратите внимание, что впоследствии при посадке на борт самолета или вагон поезда вас **могут попросить предъявить карточку,** которой вы оплатили проезд. Даже если срок этой карты истек к моменту путешествия, **не забудьте захватить ее с собой.**



6. Если вы планируете рассчитывать за рубежом с рублевой банковской карты, в страны, использующие **евро, выгоднее брать MasterCard,** а в тех, где основной валютой является доллар, – **Visa.**



7. Ряд банков предлагают для своих клиентов рублевые карты, по которым конвертация происходит **по курсу ЦБ РФ.** Это наиболее **выгодный вариант для путешествий.**



СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Ресурсы в Интернете

- Совместный проект Министерства финансов РФ и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». [Вашифинансы.руф](http://vashifinansy.ru)
- Проект Общероссийского народного фронта «За права заемщиков», созданный по поручению Президента России В. В. Путина для обеспечения защиты интересов граждан – потребителей финансовых услуг. <http://zapravazaemschikov.ru>
- Сайт «Всероссийской недели сбережений». <http://sberden.ru/>
- Региональный центр финансовой грамотности Волгоградской области. <http://fingram34.ru/>
- Региональный центр финансовой грамотности Калининградской области. <http://fingram39.ru/>
- Комитет администрации Алтайского края по финансам, налоговой и кредитной политике. <https://fin22.ru/fingramm/>
- Региональная программа Архангельской области «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014–2019 гг.». <http://dvinaland.ru/-j9vjdp5w>
- Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Татарстан». <http://tatarstan.ru/fingramota>
- http://www.mfsk.ru/training/fin_gram
Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Ставропольского края и развитие финансового образования в Ставропольском крае на 2014–2016 гг.»;
- Проект «Ваши личные финансы» (Томская область). <http://vlfin.ru>

ЭТО ЗАКОН!

1. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
2. Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».
3. Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».



Полезные книги

- Пятенко С., Сапрыкина Т. «**Личные деньги. Антикризисная книга**». – М., 2010.
- Пятенко С., Сапрыкина Т. «**Экономический кризис и личные финансы**». – М., 2009.
- «**Мошенничество в платежной сфере. Бизнес-энциклопедия**». – М.: «Альпина Паблишер», 2016.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Пресс-центр Проекта
117105, Россия, Москва,
Варшавское шоссе, дом 9, стр. 28
+7 (495) 640 80 91
press@vashifinansy.ru
www.вашифинансы.рф

Подготовлено АНО «ЭПШ ФБК» по заданию Министерства финансов Российской Федерации в рамках выполнения контракта № FEFLP/FGI-2-1-9 «Разработка брошюр и проведение семинаров по теме «Финансовая безопасность на финансовом рынке» для взрослого населения» по проекту «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Москва, 2016. – 12 с.
Тираж 500 экземпляров

© **Министерство финансов Российской Федерации, 2016**

