

Ваша карта заблокирована: что делать?

Платежные карты прочно вошли в нашу жизнь. По данным Отделения Владимир ГУ Банка России по ЦФО в первом полугодии 2018 года в регионе выпущено более 2 млн карт, или по 1,5 карты на жителя области. Поэтому каждого владимирца волнует вопрос безопасности его платежной карты.

По информации Банка России, объем несанкционированных операций с платежными картами россиян в 2017 году составил 960 миллионов рублей, а средняя сумма хищения средств с платежной карты составила 3 тысячи рублей.

Усиление борьбы с хакерскими атаками на банки и их клиентов потребовало изменения законодательства. В конце июня этого года Госдума приняла закон о противодействии хищению денежных средств с банковских карт, согласно которому с октября 2018 года банки будут обязаны блокировать карты клиентов в случаях подозрительных операций. Такая практика применялась и раньше, но не была обязательной, а чаще всего оставалась на совести конкретного банка. Теперь же в случае несанкционированного доступа к карте, финансовая организация должна будет не только остановить саму транзакцию, но и сообщить в Банк России о сумме операции, сколько удалось вывести со счета и сколько в последствии вернулось клиенту.

Суть нововведений состоит в том, что закон разрешает банкам автоматически блокировать карты клиентов из-за подозрительных транзакций на срок до 2 рабочих дней. Схема будет выглядеть так: система безопасности банка отслеживает подозрительную операцию и автоматически ее блокирует. При этом банк электронной почтой или по телефону направляет клиенту уведомление о вероятной попытке мошенничества. Если тот не подтверждает операцию, то деньги со счета не уходят. Если связаться с клиентом не удалось, или клиент не ответил, то через 2 рабочих дня средства размораживаются и уходят по указанным реквизитам. То есть ни отправителю, ни получателю денег не придется идти в отделение и собирать какие-либо объяснительные бумаги.

Какими могут быть критерии потенциально мошеннических операций?

Один из признаков – нетипичное поведение клиента. Обычно человек расплачивался картой в торговых точках одного города, а потом начинает платить где-нибудь на другом конце света. Это повод для того, чтобы банк обратился к своему клиенту и задал вопрос: он совершал эту операцию или нет. Сигналом может стать также ситуация, когда с одной и той же карты идут переводы на большое число других карт. Причем одновременно и большими суммами. Или ежемесячные траты у клиента составляли некую более-менее постоянную сумму, а потом вдруг счет быстро «зачищается». Признаки сомнительных операций разрабатываются Банком России. Каждая финансовая организация также может

сформировать перечень своих признаков в зависимости от платежного поведения каждого отдельного клиента.

Как избежать блокировки карты?

Если вы направляетесь за границу, лучше всего заранее предупредить банк. Географически разнесенные транзакции, особенно когда они проходят в короткий промежуток времени, могут выглядеть подозрительно.

Нужно всегда быть на связи. Если у банка возникнут какие-то сомнения, специалист должен иметь возможность до вас дозвониться. В случае вашей недоступности по указанному номеру телефона, банк имеет право заблокировать карту сроком до 2 дней, но потом все-таки будет обязан провести операцию, которая вызвала сомнения.

Имеет смысл поставить банк в известность, если вы собираетесь сделать какие-то очень крупные покупки. Еще один совет: все банки предлагают шаблоны для перевода денежных средств. Лучше всего, если вы заранее эти шаблоны сформируете и будете ими пользоваться, ведь круг лиц и организаций, которым переводят деньги обычно ограничен. Операции с использованием шаблонов – это дополнительная информация для банка, что у клиента все в порядке.

И не забудьте подключить сервис уведомлений об операциях по счету. Тогда вы наверняка будете знать обо всех действиях с вашими банковскими картами.

Одна из мер защиты – это постепенное внедрение системы удаленной идентификации клиентов с помощью биометрии, когда они будут осуществлять ряд банковских операций. Речь идет о комбинации двух факторов: изображения лица человека и электронного «отпечатка» его голоса. Подделать это практически невозможно.

Что делать, если карту все-таки заблокировали?

Если все-таки вашу карту заблокировали, необходимо оперативно позвонить, а лучше всего подойти в ближайшее отделение банка. Для подстраховки можно к основной карте заказать дополнительную. Если одну карту заблокируют, останется вторая. У них разные номера, поэтому в случае компрометации заблокируют только ту, которой пользовались в подозрительном банкомате.