

# I Полезная информация о банковских картах

Банковская карта — это финансовый инструмент. И как любым инструментом, если ими пользоваться правильно, можно достичь значительных преимуществ.

Относится к банковским картам нужно серьезно, знать, какие можно получить преимущества от пользования банковской картой, какие могут быть «подводные камни», на что следует обратить внимание при выборе карты, банка эмитента, как поступать в тех или иных ситуациях, в которые может попасть держатель карты.

Доминирующие на российском рынке платежные системы VISA International и MasterCard WorldWide выделяют три основные категории карт: электронные, классические и премиальные.

## I Какая карта лучше для путешествий — чиповая или магнитная?

Сейчас за границей все более и более популярной становится чиповая карта, магнитная уходит на второй план.

Конечно, отказать в приеме магнитной карточки вам не имеют права, поскольку это будет нарушением, однако в некоторых торговых точках и магазинах может попросту не оказаться терминала для оплаты через магнитную карту.

Не стоит беспокоиться, ведь банкоматов, где можно срочно снять деньги с помощью магнитной карты, хватает даже в слаборазвитых странах. Следует помнить, что независимо от вида карты, если вы будете снимать деньги в банкомате, с вас будут взимать определенный процент комиссии (около 1,5%) плюс фиксированную сумму (около 3\$).

Таким образом, более выгодным является безналичный расчет карточкой. Чтобы избавиться от лишних проблем, лучше иметь чиповую карту. Чиповые карты функционально не отличаются от магнитных: обеими можно расплачиваться за покупки, как в магазинах, так и в интернете, с обеих можете снять деньги. Нужно помнить, что чиповые карты более надежные, чем магнитные; с них сложнее украсть информацию. Если будете рассчитываться микропроцессорной картой, то для надежности всегда вводите свой ПИН-код вручную.

## I Какие проблемы бывают при использовании банкомата

Использование банкомата, в принципе, достаточно стрессовая операция. Если в магазине сломается или зависнет терминал, или операция пройдет с ошибкой, покупку может вы и не сделаете, но карту вам, по крайней мере, вернут.

С банкоматом все сложнее.



С момента, как вы вставили свою карту в щель банкомата и до момента ее получения обратно, вы никак не контролируете ситуацию.

Банкомат не принимает карту вашего типа. Обратите внимание, имеется ли на банкомате наклейка с таким же логотипом, как на вашей карте. Если на банкомате логотип вашей карты отсутствует, найдите другой банкомат с «вашей» наклейкой.

Магнитная полоса или чип вашей карты не считываются банкоматом.

Это может быть, как по причине неисправности кардридера банкомата, так и по причине повреждения вашей карты.

Проверить в чем проблема просто: совершите любую покупку в магазине и, если через терминал магазина оплата пройдет, значит, с вашей картой, скорее всего, все в порядке. Обратите внимание на то, как в магазине прокатывали вашу карту. Если успешная операция проводилась через ЧИП, остается вероятность проблемы с магнитной полосой. Как вариант, воспользуйтесь другим банкоматом. Если магнитная полоса или чип испорчены, карту придется перевыпустить, для этого обратитесь в банк, выпустивший карту.



Банкомат сообщает, что введен неверный ПИНкод

Будьте внимательны!

После трех вводов неправильного ПИНкода карта автоматически блокируется и может быть изъята банкоматом. При вводе ПИНкода обращайте внимание на количество звездочек, выводимых при этом на экран — иногда у банкоматов залипают или не «прожимаются» кнопки и в этом случае у вас также будет ошибка при вводе ПИНкода.

Часто клиенты путают ПИНкоды от разных карт, особенно если они одного типа, одного банка или недавно перевыпущены. Лучше сразу проявить внимательность, чем позже бессильно пинать равнодушный бронированный аппарат.

Банкомат сообщает, что на карте недостаточно средств.

Уточните в своем банке баланс, доступный на карте. Помимо мошенничества (что происходит не так часто) есть более простые причины, например, банк списал комиссию за пользование кредитным лимитом, средства в счет погашения других ваших платежей, зарплата, на которую вы рассчитывали, все еще не поступила на карту и т.п. Если после общения со специалистом банка сомнения остались, возьмите выписку по карте в своем банке, либо воспользуйтесь интернет-банкингом.

Ежемесячно проверять свои платежи — хорошая привычка. Если обнаружится, что какие-то из покупок вами не совершались — не паникуйте и обратитесь в банк за разъяснениями. Из некоторых строк в выписке не всегда легко опередить суть операции, поэтому обратитесь за комментариями к специалисту банка. Если после всех проверок вы уверены, что операция не ваша — смело и так же спокойно попросите у специалиста вашего банка бланк заявления о спорной транзакции.

По результатам его рассмотрения неправомерно списанные средства будут возвращены на вашу карту. Однако, если Банк окажется прав и вы просто забыли о совершенной покупке, Банк может оштрафовать вас за необоснованную претензию. Время рассмотрения финансовых претензий может занять от нескольких дней до 2–3 месяцев в зависимости от сложности ситуации и качества работы претензионных служб банка.

Переговоры с банком желательно вести в письменной форме и оставлять себе копии всех документов, это значительно увеличит вероятность успешного результата.

#### Банкомат не отдает карту

Исправный банкомат изымает карту в следующих случаях:

- Карта заблокирована как утраченная (украдена, потеряна).
- Карта заблокирована банком по подозрению в мошенничестве. Это не обязательно означает, что именно вы подозреваетесь в мошенничестве. В банках имеется сложная система противодействия мошенничеству, включающая систему мониторинга операций клиентов.
- Если банк посчитает, что ваша карта может быть скомпрометирована (данные о ней мог ли попасть к мошенникам, по карте совершались попытки мошеннического использования и операции, похожие на мошенничество), один из способов защитить ваши средства — блокировка карты по инициативе Банка.

#### Вы забыли карту в банкомате.

Нередко случается, что клиент, обрадованный получением, уходит от банкомата, забыв про карту, или не успевает ее вытащить из щели банкомата, увлекшись пересчетом наличных. Чтобы карта не попала к посторонним, банкомат забирает ее обратно и помещает в специальную кассету с изъятыми картами. На совершение операции с картой отводится 30–40 секунд, после чего банкомат забирает и карту, и неполученные наличные.

Если среди описанных (на этой или других страницах данного раздела) проблем вы не нашли описание ситуации, с которой вам пришлось столкнуться — на сайте Клуба держателей карт [www.chclub.ru](http://www.chclub.ru) вы всегда можете задать вопрос и получить ответ в разделе «Вопросы по картам». Наиболее актуальные случаи будут добавлены в этот раздел.

*Клуб держателей карт*

## I Карты: как вернуть деньги

### I Возможные причины и порядок возврата денег на карту

Несмотря на опасности, подстерегающие пользователей в Сети, пользоваться пластиковыми картами, в целом, гораздо безопаснее, чем наличными или электронными кошельками. Ведь при краже денег в реальной или электронной форме, вернуть всю сумму крайне сложно. В случае с безналичными средствами, используемых при помощи банковской карты, это возможно. Действия для возврата средств за товары или услуги, оплаченных банковской картой, могут отличаться, в зависимости от причины возврата.

Если вы передумали совершать покупку (по каким-либо причинам), то до момента ее доставки, следует связаться с поставщиком товара и сообщить о желании отказаться от покупки. В разных магазинах предусмотрены разные процедуры. Обычно требуется заполнить специальную форму в интернет-магазине, либо направить в магазин e-mail или факс с просьбой отменить поставку товара и вернуть средства на карту. Это может быть стандартный бланк, принятый в магазине, либо заявление в свободной форме, но в любом случае в заявлении должны быть указаны: ФИО получателя товара, номер заказа, номер карты, сумма, перечень товаров, причина отказа и дата заполнения заявления. После оформления заявления отказа обязательно перезвоните в интернет-магазин и запросите подтверждение о получении или запишите ФИО сотрудника принявшего заявление, дату и время получения вашего заявления. По возможности попросите подтвердить факт получения заявления по электронной почте или копию завизированного заявления.

Копия переписки или копия заявления с отметкой о получении, может помочь в возврате средств в случае, если по разным причинам магазин откажется возвращать средства.

В случае непоставки товара в оговоренные сроки, если она произошла по вине продавца, покупатель имеет полное право отказаться от покупки, т.к. поставщик нарушил условия договора. Действия такие же как в п. 2, но в причине следует указать на нарушение сроков доставки.

Если товар не подошел, то покупатель имеет право отказаться от покупки не подтверждая ее получение. Если вы подпишите накладную о получении товара, то существует вероятность того, что товар обратно не примут, если он входит в число не возвращаемых товаров, согласно действующему законодательству.

В случае наличия у товара дефектов или он не соответствует заявленным ранее свойствам, от получения товара следует отказаться, не принимая товар и указав в накладной причину отказа от получения товара. Желательно, не отпуская курьера, связаться с колл-центром (или менеджером) магазина и сообщить об отказе. Обычно продавцы предлагают варианты решения вопроса, такие как замена товара на исправный, замена на товар другой марки. Если предложенные варианты вас устраивают, скоординируйте свои действия со специалистом. При любых переговорах всегда записывайте когда, с кем и о чем Вы договаривались, чтобы в последствии договоренности не остались словами. Закон о правах потребителей однозначно описывает ответственность продавца за качество товара и возлагает на него обязанность по замене товара ненадлежащего качества, либо по возврату средств.

Если требуется вернуть только часть покупки, средства не могут быть возвращены наличными и продавец обязан вернуть часть суммы, соответствующую цене возвращаемых позиций, обратно на карту. Порядок действий такой же как в соответствующих пунктах, в зависимости от причин возврата.

Помните

Возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится на карту клиента, оплатившего товар.

Выплата наличных денежных средств при возврате покупок, оплаченным банковскими картами, запрещена и является грубым нарушением.

В случае если на момент возврата товара, карта клиента прекратила свое действие (утрачена, окончился срок действия, возвращена в банк), возврат может быть произведен на другую карту того-же клиента, либо на банковский счет по заявлению клиента, что увеличивает срок возврата средств до месяца.

Во всех описанных выше случаях средства можно вернуть достаточно легко, если действовать умело и быстро. Мошенничество — отдельный случай, но и в этой ситуации вернуть средства вполне реально.

[www.chronopay.com/ru/](http://www.chronopay.com/ru/)

## Как отказаться от кредитной карты

Кредитная карта может попасть к ее держателю двумя путями. Первый: он мог получить ее по инициативе банка в рамках какой-либо акции или в конверте по почте (как правило, такие карты нуждаются в активации). Второй: приняв самостоятельное решение и оформив карту в отделении кредитной организации (обычно такие карты активируются автоматически). В первом случае, если карта не активирована и ее держатель не желает ею пользоваться, пластик можно просто разрезать (желательно по магнитной полосе) и выбросить.

Как отказаться от кредитной карты во втором случае — если она активирована и клиент даже ею пользовался? Для этого нужно в первую очередь полностью закрыть задолженность по карте. Затем следует обратиться в отделение кредитной организации, выдавшей карту, и написать заявление на отказ от кредитной карты и сопутствующих банковских услуг. Заявление стоит написать в двух экземплярах, один из которых должен остаться у клиента — разумеется, с отметкой банка о его приеме. Сотрудник банка должен в присутствии клиента уничтожить карту.

Следует помнить, что обычно закрытие ссудного счета происходит в течение 45 дней — таковы правила международных платежных систем (в течение этого срока могут быть завершены офлайн-операции). По истечении этого срока надо еще раз прийти в банк и получить справку о том, что ссудный счет закрыт.

# Банки обяжут выпускать чипованные карты

Все банки в скором времени обяжут выпускать кредитные карты, оснащенные специальным чипом. По мнению Центробанка (ЦБ), это позволит решить проблему с мошенниками. Однако, по прогнозам экспертов, полностью перейти на чипы получится лишь через три года.

Банк России подготовил проект изменений в положение «О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств». Согласно поправкам, все кредитные карты необходимо оснастить микропроцессором стандарта EMV, то есть чипом.

Решение было принято из-за стремительного роста числа мошенничеств. В частности, число случаев скимминга (установки на банкомат мошенниками устройств, считывающих данные карт), по подсчетам ЦБ, каждый квартал увеличивается в среднем на 23%.

По прогнозам ЦБ, полный переход на чипы у 79,5% российских банков завершится к 2016 году. Однако такие темпы регулятора не устраивают, пишет «Коммерсантъ». «Существующая динамика перехода на использование платежных карт с микропроцессором не вполне адекватна значительно возрастающему уровню угроз совершения несанкционированных операций по платежным картам, содержащим только магнитную полосу», — заявили в ЦБ.

Когда именно банки должны будут отказаться от выпуска карт без чипа, ЦБ установит после обсуждения с участниками рынка, намеченного на ближайшее время. В настоящее время платежные карты с микропроцессором стандарта EMV выпускают 16,9% банков,

31,3% — частично. 49,4% кредитных организаций выпуск таких карт не осуществляют. Сбербанк с 1 июля 2013 года перешел на выпуск платежных карт только на чипах. Он выпустил порядка 80 миллионов карт, из них 60% — Visa Electron и Maestro. Карты с чипом обладают самым высоким уровнем защиты среди платежных карт. Расшифровка и копирование сведений с чипа, который работает как мини-компьютер, на скимминговом оборудовании невозможны.

В отличие от карт с магнитной полосой, они могут обрабатывать и сохранять данные. Благодаря тому, что каждое из приложений в чипе работает на своем программном обеспечении, существует возможность одновременного применения сразу нескольких программ на одной карте. Например, карты с чипом способны учитывать баллы, набираемые держателем в различных дополнительных бонусных программах.

[www.kommersant.ru](http://www.kommersant.ru)



## I Бесконтактные банковские карты

*Пока во всем мире начинается внедрение бесконтактных чипов оплаты в мобильные телефоны, в России об этом только говорят. Пока в развитых странах активно распространяются бесконтактные банковские карты, у нас их выпускают всего несколько банков. Почему мы не успеваем за прогрессом, и как бы это облегчило нашу жизнь?*

### I Технологии без контакта

Бесконтактные банковские карты отличаются от обычных встроенным чипом, который позволяет производить покупки в одно касание платежной карты со специальным терминалом или считывающим устройством на кассе. Никаких ПИН-кодов вводить не требуется. Нужно просто приложить карту, дождаться звукового сигнала и сумма, высвеченная на кассе, спишется со счета. Операция займет всего какие-то доли секунды.

Максимальные суммы таких платежей во всем мире лимитированы, в России они не должны составлять более 1 тыс. рублей. В противном случае придется ввести ПИН-код. Картами удобно расплачиваться в магазинах, кафе, на заправках и при проезде на общественном транспорте.

Международная платежная система MasterCard использует технологию под названием PayPass, American Express — ExpressPay, а VISA — payWave.

При этом, как пишет «Вебпланета», у VISA есть несколько типов бесконтактных карт. Это VISA Card, которая может быть использована как обычная карта, VISA Mini Card — карта уменьшенная вдвое, как и стандартная она оснащена магнитной полосой, но не дает возможности снимать наличные в банкомате, и Micro Tag-Visa — это брелок, позволяющий осуществлять только бесконтактные платежи.

### I Считываем плюсы

Простота в использовании бесконтактной банковской карты и скорость проведения операции позволяют совершать повседневные покупки намного проще и быстрее. С ней покупателям больше не нужно тратить время на ввод ПИН-кода и подписывание чека.

«Такие карты безопаснее, в том числе потому, что карта всегда находится в руках клиента и не передается кассиру», — комментирует «Газете.Ru» менеджер по новым технологиям MasterCard Europe Антон Шигапов.

### I Чего нет того нет

В России ощутить на себе преимущества использования бесконтактной банковской карты сегодня могут лишь клиенты Московского индустриального банка, который выпускает для преподавателей и студентов Финансовой академии при правительстве РФ карты PayPass, и Райффайзенбанка, он дает возможность воспользоваться этой технологией держателям карты MasterCard World Black Edition или MasterCard Gold.



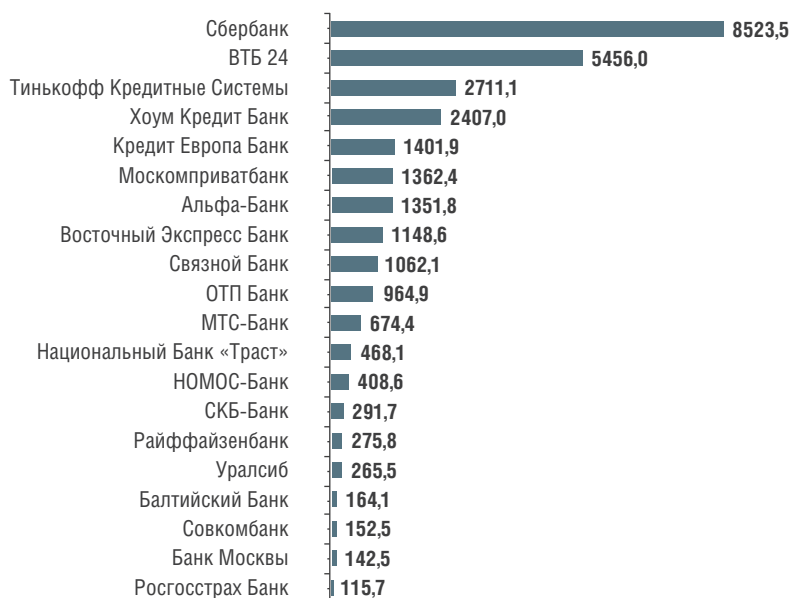
Внедрять технологию payWave в нашей стране видимо никто не торопится. Так как про запуск таких проектов российскими банками, увы, ничего не слышно. Между тем, в конце 2010 года во всем мире было выпущено больше 7 млн. карт VISA payWave.

Массовому внедрению умных технологий в России мешает отсутствие инвестиций в создание специальной инфраструктуры — сети платежных терминалов по считыванию таких карт. Пока эта проблема не решится, нам остается только слушать о том, куда дошел прогресс, а не использовать его в жизни.

Но все же мы не безнадежны. Так, уже с 2006 года Банк Москвы начал выпускать специальные карты с радиочипом, которые служат пропуском при входе в метро. Вы прикладываете ее к турникету, и с вашего банковского счета списываются деньги за проезд. Такой проект реализован и в Ситибанке. Так что пусть и маленькими шажочками, но мы все же движемся навстречу высоким технологиям.

[www.usmga.ru](http://www.usmga.ru)

#### Топ-20 банков по количеству кредитных карт в обращении на 01.01.13



■ Количество кредитных карт в обращении на 01.01.13, тыс. шт.