



БАНКОВСКАЯ КАРТА:

ИНСТРУКЦИЯ
ПО БЕЗОПАСНОМУ
И ЭФФЕКТИВНОМУ
ПРИМЕНЕНИЮ

БАНКОВСКАЯ КАРТА — ЭТО...

пластиковая карта, дающая доступ к счету пользователя в каком-либо банке. От вида счета зависит тип карты — дебетовая или кредитная.

Большинство платежных карт имеют определенный формат и используют в качестве носителя данных магнитную полосу, однако уже начинают применяться и чиповые карты.



На лицевой стороне карты может быть любое изображение (рисунок, фотография) или просто фон. Кроме того, обязательно указаны:

1. Логотип платёжной системы
2. Номер карты
3. Имя владельца
4. Дата окончания действия карты

На обратной стороне карты находится:

5. Магнитная полоса
6. Бумажная полоса с подписью владельца

А на некоторых есть

7. Код CVV (Card Verification Value) или его аналог.

Владимир Смирнов получил по почте кредитную карту одного из банков, а его супруге Екатерине предложили переводить зарплату на дебетовую карту в рамках зарплатного проекта на предприятии. Они никогда раньше не пользовались банковскими картами. Поэтому со своими вопросами и сомнениями они пришли к независимому финансовому советнику.

ЧТО ЖЕ ИМ РАССКАЗАЛ СОВЕТНИК?

Основное предназначение банковской карты — оплата товаров и услуг без использования наличных денег.

Как можно использовать банковскую карту?



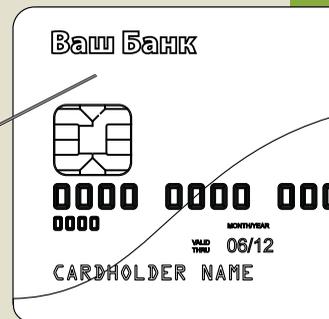
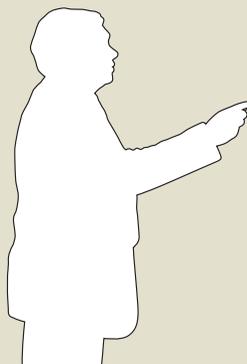
Рассчитываться в магазинах, при этом получая бонусы: оплачивать покупки на торговых и сервисных предприятиях с помощью карты без комиссий, получать проценты на остаток средств на карте, приобретать товары и услуги в кредит.



Оплачивать коммунальные услуги и услуги связи без очередей и комиссий.



Покупать авиа- и ж/д билеты, бронировать гостиницы и арендовать автомобили.





Осуществлять удаленные покупки:

заказывать и оплачивать товары и услуги по телефону или через Интернет.



Путешествовать с комфортом:

денежные средства на карте не нужно декларировать при выезде за границу. У вас появляется возможность в любой стране получить наличные в местной валюте в банкоматах, которые работают круглосуточно. Сумма покупки будет автоматически конвертироваться в валюту вашего счета.



Защищать собственные средства:

банковская карта менее интересна грабителям, чем бумажник с деньгами. Наличные деньги теряются навсегда, а карту можно восстановить, таким образом сохранив свои средства. Деньги в сумме до 700 тысяч рублей, находящиеся на банковском счете вашей дебетовой карты, защищены государственным Агентством по страхованию вкладов в случае отзыва лицензии у банка.

Управлять своим бюджетом:

на средства для ваших текущих расходов будут начисляться проценты — от 2 до 7% в год в зависимости от банка. Информацию о состоянии вашего счета можно круглосуточно получить в банкоматах, через Интернет, по электронной почте, а также по телефону службы поддержки банка. Вы можете использовать выписки по счету для ведения домашней бухгалтерии, что избавит вас от необходимости ежедневно записывать совершенные расходы. Установив лимиты снятия наличных, вы можете управлять своими расходами, а выпустив дополнительные карты к вашему счету — управлять расходами своих близких.



Но помните о том, что использование банковской карты:

связано с расходами на ее обслуживание — от 150 до 2500 руб. в год в зависимости от вида карты. Пользование кредитными картами связано с необходимостью платить проценты за распоряжение заемными деньгами. Внимательно выбирайте выгодный для вас

вариант карты. Подробные инструкции по выбору карты можно найти в брошюрах «Кредитная/Зарплатная карта: инструкция по применению»;

может способствовать увеличению расходов на 20—30%.

Чтобы этого избежать, тщательно обдумывайте и планируйте собственные расходы;

не может гарантировать полную безопасность и сохранность ваших средств.

Следуйте правилам безопасного использования карты для защиты своих денег;

не может полностью заменить наличные деньги

ни в повседневной жизни, ни в поездках. На всякий случай имейте при себе небольшой запас наличных денежных средств.

Основные виды карт

Дебетовая	Кредитная
<p>Дебетовые карты предназначены для оплаты товаров и услуг. Более 70% дебетовых карт является «зарплатными», т.е. картами, на которые работодатель регулярно перечисляет зарплату.</p> <p>Фактически, такие карты являются средством доступа к вашему банковскому счету и позволяют распоряжаться только теми деньгами, которые на данный момент находятся на соответствующем счете.</p>	<p>Кредитные карты дают вам возможность пользоваться деньгами, которые вы занимаете у банка.</p> <p>Вы можете расходовать средства в пределах установленного кредитного лимита, но затем необходимо возратить эти средства банку, уплатив, при необходимости, проценты за использование денежных сумм.</p>

Другие виды карт

Бонусные (кобрендинговые) карты. Они могут быть как кредитными, так и дебетовыми и совмещают в себе стандартные преимущества банковских карт с дополнительными возможностями по участию в бонусных программах, получению скидок, возврату части потраченных денежных средств.

Виртуальные карты. Специально разработаны для того, чтобы безопасно расплачиваться в Интернете. Карта может быть выпущена в физическом виде, а может существовать только в виде реквизитов. На нее можно переводить столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги. Таким образом, вам не нужно вводить данные своей основной карты и опасаться, что они могут стать известны другим людям.

Дебетовые карты с овердрафтом. Использование обычной дебетовой карты подразумевает, что вы располагаете только теми средствами, которые есть на вашем банковском счете, а дебетовая карта с овердрафтом позволяет вам проводить операции свыше той суммы, которая имеется на банковском счете. В отличие от кредитной карты, размер кредитного лимита карты с овердрафтом обычно невелик, а сам «кредит» предоставляется не более чем на месяц.

Благотворительные карты. При использовании этих карт определенный процент от совершаемых расходов перечисляется на те или иные социальные нужды, за счет как ваших средств, так и средств банка, выпустившего карту. Такие карты — отличный способ помочь нуждающимся людям и принять участие в важных социальных проектах.

Итак, Екатерина и Владимир поняли, что банковская карта — это удобный инструмент финансовой жизни современного человека, разобрались в том, чем отличаются банковские карты, и готовы рассмотреть предложения банков.

Однако наши герои должны узнать еще о некоторых важных моментах:

- Какими правами обладают владельцы банковских карт
- Какие издержки они несут
- Какие правила безопасности необходимо соблюдать при использовании банковских карт

БЕЗОПАСНОЕ И ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

Права держателя карты

Как держатель банковской карты, заключая договор на обслуживание, вы будете вправе:

- Обращаться в банк (лично или по телефону) для получения консультаций по вопросам использования карты.
- Вести контроль над расходованием средств путем установки лимитов на получение денежных средств и пополнение счета.
- Получать выписку по счету при обращении в банк либо (при наличии технической возможности) через систему интернет-банкинга, т.е. через личный кабинет на сайте банка.
- Оспаривать любые операции по счету в течение 30 дней с момента проведения операции. Для этого вы должны иметь на руках подтверждающие документы.
- Получить дополнительные карты, привязанные к вашему банковскому счету (если такая возможность предусмотрена правилами банка).
- Получить новую карту взамен неисправной. Данная услуга может быть платной.

Более подробно о конкретных условиях владения банковской картой можно узнать из договора с банком.

Стоимость пользования банковской картой



Использование банковской карты связано с расходами на выпуск карты, обслуживание счета, а также с комиссиями при совершении тех или иных операций. Для уточнения тарифов вам необходимо обратиться к консультантам банка, в котором вы получили или планируете получить карту. В качестве примера можете ориентироваться на нижеприведенный список возможных издержек:

- Годовой взнос за обслуживание основной карты
- Годовой взнос за обслуживание дополнительных карт
- Проценты за пользование овердрафтом

- Комиссия за выдачу наличных средств через банкоматы банка-эмитента
- Комиссия за выдачу наличных средств в операционной кассе банка-эмитента
- Комиссия за выдачу наличных средств через банкоматы других банков
- Комиссия за выдачу наличных средств в операционной кассе другого банка
- Штраф за перевыпуск карты (в случае утраты или кражи)
- Оплата перевыпуска PIN-кода
- Плата за получение выписок по счету
- Комиссия за осуществление операций в валюте, отличной от валюты счета (валюты предоставленного кредита)
- Комиссия за приостановление операций по банковской карте
- Комиссия за SMS-уведомления
- Комиссия за начисления из других банков
- Комиссия за банковские расследования/претензии
- Комиссия за оплату услуг операторов связи и телевидения, коммунальных платежей
- Комиссия за перевод денежных средств со счета на счет третьего лица или на свой счет в другом банке
- Комиссия за несвоевременное погашение задолженности, за превышение овердрафта

Для кредитной карты этот список шире и дополнительно включает в себя:

- Проценты по кредиту
- Штрафы за несвоевременное внесение минимального платежа и превышение лимита кредитования

Банк также может оставлять за собой право, по согласованию с вами, взимать специальные комиссии за нестандартные или редко проводимые операции.



Инструкция по защищенному использованию банковской карты

- **Подберите такой ПИН-код, который не смогут угадать злоумышленники.** ПИН (персональный идентификационный номер) — четырехзначное число, которое используется для идентификации держателя карты при проведении различных операций (получении наличных, оплате товаров или услуг и т.д.). ПИН-код сообщают вам при выдаче кредитной карты. В некоторых банках возможно сменить выданный вам ПИН-код с помощью банкомата.

- **Храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите его на карте.** Поскольку вы, как владелец карты, вне зависимости от факта утраты карточки, несете ответственность за все операции, в том числе и с использованием ПИН-кода, то вам необходимо обеспечить полную безопасность персонального идентификационного номера.
- **Не сообщайте ПИН-код любым другим лицам и не вводите его при работе в Интернете.** Помните, что ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети. (В виде исключения некоторые банки могут потребовать ПИН при первичной регистрации в системе интернет-банкинга. Обязательно уточните необходимость ввода ПИН-кода у консультантов вашего банка.)
- **В случае потери карты или утраты ПИН-кода немедленно обратитесь в ваш банк для ее блокирования.**
- **Настройте сервис SMS-уведомлений** — это позволит вам оперативно получать информацию о проводимых по вашей карте операциях: оплате товаров/услуг, просмотре баланса в банкомате, снятии наличных.
- **Подключитесь к услуге интернет-банкинга** — это позволит вам иметь круглосуточный онлайн-доступ к вашему счету, а также к операциям по блокировке и установке лимитов.
- **Запомните телефон круглосуточной службы поддержки держателей карт вашего банка** — это позволит вам оперативно получать информацию о состоянии вашей карты и решать все возникающие при использовании карты вопросы.
- **Регулярно проверяйте состояние счета вашей карты для контроля корректности списаний.** Проверить состояние своего счета можно, запросив выписку за нужный период в вашем банке, в банкомате, через системы SMS-уведомлений и интернет-банкинга. Следите за тем, чтобы в выписке были отражены ваши реальные операции. Если вы заметили несоответствие — обратитесь в банк.
- **Обязательно сообщайте в банк об изменении вашего телефона и других контактных данных.** Если у банка будут устаревшие данные, он не сможет оперативно связаться с вами для подтверждения подозрительных операций или при возникновении спорных ситуаций.

Устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где установлены банкоматы, НЕ должны требовать ввода ПИН-кода.

СОВЕТЫ ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

ПРИ РАБОТЕ С БАНКОМАТОМ



- Прикрывайте клавиатуру свободной рукой при проведении операции с вводом ПИН-кода. Это не позволит мошенникам увидеть ваш ПИН-код или записать его на видеорекамеру.
- Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода, иначе вы рискуете заблокировать карту после трех попыток ввода неправильного ПИН-кода.
- Не мешайте движению карты при приеме и возврате карты банкоматом. Неравномерное движение карты не является неисправностью и необходимо для защиты от копирования информации, записанной на карте.
- Не забудьте получить деньги, карту и чек после завершения операции по снятию наличных средств. В противном случае деньги и карта по истечении определенного времени будут задержаны банкоматом.

Если банкомат задержал вашу карту, вам необходимо заблокировать ее, позвонив в банк, выдавший карту, и на следующий день обратиться в банк, которому принадлежит банкомат, для получения своей карты. Она будет возвращена вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае невозможности возврата карты она будет перевыпущена для вас.



ПРИ СОВЕРШЕНИИ ПОКУПОК В МАГАЗИНАХ

- Требуйте проведения операций с картой только в вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля вашего зрения (исключение может составлять оплата счета в кафе/ресторане).
- Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой или сервисной точки.
- 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).

- Сохраняйте чеки (слипы) после оплаты покупок по карте до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета.
- Сохраните чек с отказом от транзакции, если кассир сообщил вам, что операция по вашей карте не может быть совершена.

ПРИ ОПЛАТЕ ПОКУПОК В ИНТЕРНЕТЕ

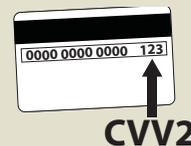


- **Заведите отдельную виртуальную карту для оплаты покупок через Интернет и переводите на нее столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги.** Это защитит данные о вашей основной карте от несанкционированного использования.
- Совершайте покупки на сайтах, соответствующих стандартам безопасного проведения операций. Эти сайты размещают у себя логотипы таких технологий, например:



- Не вводите и не сообщайте ваш ПИН-код при работе в Интернете. Для оплаты товара или услуги через Интернет вам, скорее всего, придется предоставить следующую информацию:

1. Имя владельца карты, как оно напечатано на самой карте.
2. Номер карты (полностью).
3. Срок действия карты.
4. Код CV2 (Card Verification Value) — трехзначное число, напечатанное на карте, которое подтверждает то, что вы физически владеете картой.



В ПУТЕШЕСТВИЯХ

- Отправляясь с картой за границу, хорошо запомните следующие данные: телефон службы поддержки пользователей карт вашего банка (для блокировки и разблокировки карты, а также для решения других вопросов), кодовое слово (для прохождения процедуры идентификации), реквизиты вашей карты (код, номер, срок действия, фамилия в той форме, что написана на пластике).



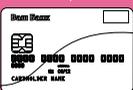
ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...

Если карта утеряна

1. Заблокируйте вашу карту, обратившись в службу поддержки владельцев карт вашего банка.
2. Сообщите в ваш банк способом, предусмотренным условиями обслуживания карты (устно, письменно), информацию об обстоятельствах утраты (время, место и проч.). Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в банк, выдавший вам кредитную карту, тогда следует обратиться в сервисные центры платежных систем.
3. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением о выдаче вам новой карты, составленным по форме банка, — лично или отправьте заявление по факсу



БАНК



Если вы забыли ПИН-код

1. Вы можете расплачиваться картой в магазинах, ресторанах и прочих местах, где ввод ПИН-кода не предусмотрен. Операции, предусматривающие ввод ПИН-кода, такие как снятие наличных в банкомате, будут вам недоступны. Не вводите неверный ПИН-код более трех раз! Это значительно затруднит операцию по разблокировке вашей карты и может привести к захвату карты банкоматом.
2. Обратитесь в службу поддержки владельцев карт вашего банка. Если ваша карта заблокирована по причине трехкратного неверного введения ПИН-кода, то, идентифицировав вас по кодовому слову, сотрудник банка отменит блокировку. Имейте в виду, что в некоторых банках блокировка снимается по факту обращения, в некоторых — автоматически через сутки, а есть такие, которые просят клиентов подъехать в отделение банка с паспортом и написать заявление на разблокировку.
3. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам

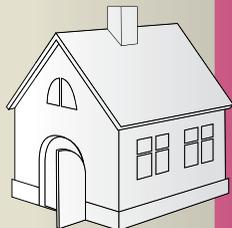


БАНК



- Установите режим ограничения регионов использования карты. Этот режим позволяет вам защититься от проведения мошеннических операций по карте. В случае установки режима ограничения регионов все запросы на проведение операций по вашей карте, за исключением запросов из разрешенных стран, будут отклоняться. Как правило, отмена и установка этого режима бесплатна и доступна при личном или телефонном обращении в банк, выдавший вам карту.

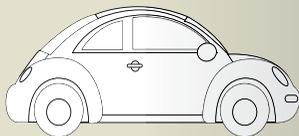
ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ



- При бронировании гостиницы обязательно заранее уточните условия бронирования и отказа от брони, получите код бронирования или запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию бронирования.
- По окончании периода проживания в гостинице проверьте, все ли услуги были включены в счет, во избежание дополнительных операций по списанию денег со счета.
- Сохраняйте все документы до получения отчета о состоянии банковского счета для проверки правильности списанных сумм.

НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ ВВОДИТЕ ПИН-КОД ПРИ РАБОТЕ В ИНТЕРНЕ-

ОПЛАТА АРЕНДЫ АВТОМОБИЛЯ



- Старайтесь пользоваться услугами крупных компаний по аренде автомобилей.
- Уточните, что входит в стоимость аренды, оплата за какие услуги может быть списана дополнительно.
- При досрочном возврате автомобиля получите документы, подтверждающие обязательства компании вернуть вам разницу в стоимости услуг по аренде автомобиля.
- Сохраняйте все документы до получения отчета о состоянии банковского счета для проверки правильности списанных сумм.

новой карты по причине утраты ПИН-кода (в некоторых случаях — и при введении неверного ПИН-кода три раза). Утрата ПИН-кода, как правило, ведет к перевыпуску карты.

Если ваш ПИН-код стал известен посторонним лицам

1. Заблокируйте свою карту, обратившись в службу поддержки держателей карт вашего банка. В целях безопасности ваших средств ПИН-код должен быть известен только держателю карты, соответственно, утрата ПИН-кода, как правило, ведет к перевыпуску карты. Номер старой карты может быть сохранен, но физически она будет другая и с новым ПИН-кодом.
2. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам новой карты. Перевыпуск карты исключает риски, связанные с возможностью кому-либо, в том числе и сотрудникам банка, получить информацию о ПИН-коде клиента и несанкционированно провести операции по вашей карте.

Если вашу карту изъяли на торговом-сервисном предприятии

1. Потребуйте предоставить вам акт об изъятии карты с указанием даты, времени, места и причины изъятия.
2. Заблокируйте вашу карту, используя любое из доступных средств: систему интернет-банкинга, мобильный банк, телефонное обращение в службу поддержки владельцев карт вашего банка.
3. Обратитесь в ваш банк для получения инструкций о дальнейших действиях.

Если карта повреждена

1. Если карта была повреждена или оказалась технически неисправна, то для перевыпуска карты обратитесь в банк (возможно, от вас потребуется письменное заявление) для сдачи неисправной карты и выдачи новой взамен поврежденной.

2. Избегайте повреждения карты: не оставляйте ее вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радио-приемников и т.д.), не кладите карту на металлические поверхности, не сгибайте и не царапайте ее.

Если карта заблокирована

1. Для ее разблокирования обратитесь в отделение вашего банка по месту ведения счета.
2. Сообщите сотруднику службы поддержки владельцев карт пароль-идентификатор, и сотрудники банка обнулят попытки ошибочно введенного кода.

Если банкомат задержал Вашу карту?

1. Сообщите в ваш банк и заблокируйте карту.
2. Обратитесь в банк, которому принадлежит банкомат, для получения вашей карты. Она будет возвращена вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
3. На банкомате, установленном вне помещения банка, указаны адрес и телефон организации, обслуживающей банкомат, по ним можно связаться и получить инструкции по дальнейшим действиям, узнать, в какое время и куда можно обратиться за получением карты.

Через два месяца Владимир и Екатерина вновь посетили офис независимого финансового советника для того, чтобы поблагодарить его за исчерпывающие консультации и рассказать о своем опыте использования банковских карт.

Теперь Владимир расплачивается кредитной картой и участвует в бонусной программе по накоплению миль с авиакомпанией — партнером банка. Он планирует использовать бесплатные мили для путешествия в Чехию в следующем году.

Екатерина оценила всю прелесть совершения удаленных покупок и с помощью карты рассчитывается за понравившиеся ей вещи в интернет-магазинах по всему миру, а также оплачивает коммунальные счета и счета за мобильную связь не выходя из дома.



«Банковская карта: инструкция по безопасному и эффективному применению» — информационно-образовательный материал об основных правилах эффективного и безопасного использования банковских карт, основанный на практических рекомендациях независимых финансовых советников.

Целью настоящей брошюры является распространение знаний в области обеспечения безопасности пользования картой, принципов эффективного использования возможностей карты, а также навыков базовых финансовых расчетов, понимание которых необходимо при использовании карты.

Брошюра разработана коллективом авторов Института Финансового Планирования: Макаров Сергей, Смирнова Наталья, Дедова Вера, Блискавка Евгения, Васильева Анна.
Редакция: Макаров Сергей.

Эксперты:

Рябова Ольга
Смирнов Тимур
Трофимов Сергей
Зеленцова Анна

Дизайн: The PBN Company

Разработано при поддержке 