

*Банковские карты, помимо своего удобства, иногда могут быть источником головной боли. Например, в случае двойного списания средств.*

Технический прогресс почти избавил нас от необходимости носить с собой наличные, практически везде в Москве можно расплатиться банковской картой. Однако иногда техника подводит, и вы сталкиваетесь с тем, что при оплате ужина в ресторане или покупки в магазине деньги с вас списали два раза. Вне зависимости от того, насколько велика сумма, это неприятная ситуация, и вам нужно срочно предпринять целый ряд действий, чтобы вернуть средства. Самое главное – не надо паниковать. Если при оплате в магазине или кафе средства с вашей карты списались дважды за одну операцию, не спешите обвинять окружающих в мошенничестве.

Двойное списание, встречающееся, кстати, крайне редко, обычно не является мошенничеством, а происходит из-за технической ошибки. На нем не может нажиться продавец или официант. Поскольку ошибку эту легко идентифицировать, возврат неправильно списанной суммы вам практически гарантирован, нужно только обратиться в ваш банк.

«Единственным неудобством двойного списания будет исчезновение с вашей карты неправильно списанной суммы, на которую вы могли рассчитывать. Чтобы избежать этого, мы советуем клиентам использовать для оплаты товаров и услуг не дебетовую, а кредитную карту. Тогда в случае двойного списания ваши личные средства останутся в сохранности, а спишутся средства банка», – советует Владислав Вербин, вице-президент, директор департамента банковских карт «Ренессанс Кредита». Однако здесь есть один важный нюанс. Если вы пользуетесь кредиткой, то нужно следить за тем, чтобы вы успели расплатиться с банком в течение льготного периода: когда можно пользоваться кредиткой и не платить за это проценты.

Если клиент не подключен к системе СМС-оповещений, то он может и не узнать о двойном списании. «Мы рекомендуем всем нашим клиентам подключать услугу «Мобильный банк», позволяющую оперативно и в удобном формате контролировать платежный лимит карты с использованием мобильного телефона, а также получать

автоматические СМС-сообщения обо всех авторизованных операциях по карте», – говорит начальник управления развития платежных систем и услуг электронной коммерции Нордеа Банка Ольга Снегирева.

Обычно двойное списание в ресторане или в магазине – не повод для беспокойства, деньги вернутся на карту в течение нескольких дней. Однако бывают ситуации, когда деньги действительно списываются дважды. Как правило, такое происходит в течение двух недель после спорной транзакции. Тогда вам необходимо обратиться в отделение банка и написать заявление о двойном списании. Лучше всего, если у вас на руках будут чеки и документы, подтверждающие проведение двух операций сразу. Банк примет у вас заявление, но расслабляться не стоит. Порой на рассмотрение неприятного инцидента уходит больше двух месяцев.

Конечно, хорошо, если списана небольшая сумма, а если она чувствительна? В этом случае банки советуют застраховать риски использования кредитной карты. Вам не понадобится ждать несколько десятков дней, чтобы получить обратно свои средства, страховая компания сделает это значительно быстрее.

Такие продукты предлагают многие крупные банки, при этом двойное списание – это лишь один из страховых случаев. В Росбанке, например, действуют три программы страхования с разными максимальными суммами покрытия. Все они защитят сбережения не только от хищений и мошенничества, но также возместят расходы на восстановление ключей, замков и личных документов, утраченных вместе с картой, а также расходы на перевыпуск украденной или потерянной карты.

Страховка может предусматривать и защиту от снятия средств с карты после ее утери или кражи, а также в случае кражи наличных денежных средств в момент или после снятия (в течение 48 часов) из банкомата.

Защитить свои сбережения от мошенников предлагает и Московский банк Сбербанка, который работает с тремя крупными страховщиками. Застраховаться можно от незаконного использования карты третьими лицами в результате потери, кражи, разбоя или грабежа. Но здесь также важно понимать, что страховка распространяется на средства, которые были списаны в течение 48 часов до момента блокировки карты. Кроме того, страховка покрывает хищение наличных средств, снятых в банкомате, в результате разбойного нападения или угрозы применения физического насилия, если

они произошли не позднее двух часов с момента снятия средств. В Сбербанке предусмотрели и защиту от скимминга – незаконного получения средств с карты путем подделки ее идентификационных данных.

У Ситибанка сумма страхового покрытия составляет от 75000 до 150000 рублей в зависимости от вида кредитки, а стоимость программы составляет от 60 до 90 рублей. Очень важно понимать, что при наступлении страхового случая нужно сразу же заблокировать карту, то есть необходимо иметь при себе телефон горячей линии банка. Во-вторых, нужно написать заявление в полицию вне зависимости от того, где вы находитесь, в России или за границей. На сайте банка говорится о том, что это нужно сделать не позднее 48 часов с момента наступления страхового случая. Член правления ФГ БКС Эмиль Юсупов говорит, что при пользовании картой не мешает проявить бдительность: «Если то место, где вы собираетесь купить товар, оплатить услугу, вызывает у вас хотя бы малейшее подозрение, то лучше не расплачиваться в подобных местах банковскими картами. Аналогичный совет и для банкоматов, и для интернет-магазинов. От того, насколько быстро вы сообщите в банк об утерянной карте, противоправных действиях, подозрительных операциях, будет зависеть сохранность ваших денег. Регулярно проверяйте выписку по банковской карте. Никогда не записывайте ПИН-код на карте, в записных книжках».

Нужно ли тратить деньги на страховку карты, зависит от того, насколько часто вы ей пользуетесь и какие суммы через нее проходят. Управляющий директор ИК «Трейд Портал» Николай Солабуто не советует страховать карточки, он предлагает держать деньги на расчетном счете и перекидывать их на карточные счета по мере ваших предполагаемых трат. «Нужно завести отдельные карты на оплату в магазине/ресторане и для оплаты в Интернете. Через свой личный кабинет перебрасывать с основного счета на карточку, которой вы собираетесь расплачиваться. Если собираетесь в кафе, перебросьте небольшую сумму на карточку и отправляйтесь отдыхать», – говорит эксперт.

Райффайзенбанк, например, не страхует карты от двойных списаний. «В этом нет необходимости, поскольку такая проблема возникает крайне редко. При этом при возникновении двойного списания проблему несложно решить: если в месте покупки согласны с тем, что платеж прошел только один раз, то второй платеж (дублирующий) можно отменить. Отмену платежа можно оформить, либо обратившись в банк, обслуживающий торговую точку, либо в банк, выпустивший карту», – пояснил начальник управления розничных продуктов и развития клиентских отношений Райффайзенбанка Алексей Капустин.

Источник: [Московский комсомолец](#), № 26026, 27.08.12

Автор: Шерман М.