



**Это действительно не так просто**

Блокировка карты может оказаться неожиданностью для ее держателя

*Банки призывают блокировать карту при любых подозрительных операциях. Проблема в том, что это не так просто, как кажется на первый взгляд. Нужно ли перевыпускать карту после блокировки, стоит ли закрывать счет и могут ли ваши родные заблокировать и разблокировать ваш пластиковый кошелек?*

### **«Чуть не лишила мужа всех денег»**

*«Посмейтесь надо мной, как я заблокировала карты моего мужа и чуть не лишила его всех денег. Я написала вопрос в официальной группе Сбербанка во Вконтакте, мне ответила в личку пользователь с ником Мария Орлова и логотипом Сбербанка. Я почему-то не «чухнула», что это развод, хотя всегда внимательна в таких вопросах и лучше тысячу раз перестраховуюсь», — написала пользователь форума Банки.ру.*

**(Здесь и далее орфография и пунктуация авторов отзывов сохранены. — Прим. ред.)**

*«Мошенники попросили логин мужа от Сбербанка Онлайн, который в это время спал, я ей его сказала. Далее они зашли в Сбербанк Онлайн через приложение на Айфоне, мне на телефон пришел код, я им его сказала. Мария Орлова проконсультировала меня по вопросу кредитки (который я задавала в группе), все было похоже на правду. Мы попрощались тепло и приятно. Муж все еще спал», — сообщила женщина.*

Спустя 20 минут ей пришло уведомление о входе в «Сбербанк Онлайн» со стороннего устройства. После чего она позвонила на горячую линию и заблокировала все карты, а оператор Сбербанка отключила мобильный банк от всех карт. История закончилась хорошо, и мошенникам ничего не удалось украсть.

Но в связи с этой ситуацией у форумчанки возник ряд вопросов: как ей теперь правильно закрыть карты, открыть новые и создать новый логин, чтобы быть уверенной, что мошенник не сможет вновь зайти в «Сбербанк Онлайн»? Можем только предположить, какие действия предпринял проснувшийся муж в отношении своих карт и жены.

### **«Мошенники оплатили отель заблокированной картой»**

*«8 августа 2017 года с карты Сбербанка у меня украли деньги. Мошенники оплатили ею отель в Англии. Самое интересное, что данная карта была заблокирована еще в декабре 2016 года, карта зарплатная и на ней нет услуги овердрафта. В момент, когда банк провел операцию, на ней не было даже необходимой суммы, но мошенники все равно сняли порядка 9 тысяч рублей)», — с таким сообщением оставила жалобу на портале Банки.ру Ирина.*

По ее словам, даже после перевыпуска карты и обращения в банк ей на телефон продолжали приходить уведомления о том, что мошенники пытаются оплатить отели в Италии и Англии. В Сбербанке ее уверяли, что это невозможно, и очень удивлялись СМС-уведомлениям, которые она им показывала. Впоследствии Ирине объяснили это тем, что она заблокировала карту, а не банковский счет.

Сотрудник банка видит, какая из ваших карт заблокирована и почему. Максимум, что может попросить настоящий сотрудник банка, — назвать ваше имя, дату рождения и последние четыре цифры карты.

В данном случае юристы советуют направить банку письменную претензию, в которой клиент должен изложить все обстоятельства дела, а также приложить скрины СМС-уведомлений.

*«Также стоит приложить к претензии документы, которые подтверждают факт вашего обращения в полицию по поводу снятия денег: правоохранительные органы и банки сотрудничают, поэтому подтверждение того, что возбуждено уголовное дело, может вам помочь», — советует управляющий партнер коллегии адвокатов «Старинский, Корчаго и партнеры» Владимир Старинский.*

На всякий случай напомним, что если кто-то сообщает вам о том, что ваша карта заблокирована, и при этом просит назвать полный номер карты, пароль, код из СМС или данные паспорта — это точно мошенники.

*Сотрудник банка видит, какая из ваших карт заблокирована и почему. Максимум, что может попросить настоящий сотрудник банка, — назвать ваше имя, дату рождения и последние четыре цифры карты.*

Блокировка карты может быть осуществлена как по инициативе держателя, так и по решению банка.

### **В Сбербанке рассказали о наиболее частых причинах блокировки карты держателями:**

1. Карта утеряна или украдена. В случае утраты или кражи карты держатель обязательно должен уведомить об этом банк любым удобным способом (обратившись в контактный центр, через приложение или интернет-банк, направив команду через мобильный банк или же обратившись в офис). Это необходимо для предотвращения несанкционированного использования карты или ее реквизитов. Если карта найдена, ее можно разблокировать и пользоваться дальше. Но мы бы посоветовали перевыпустить карту, ведь неизвестно, к кому могли попасть данные карты.

2. Несанкционированное использование. В случае если держатель карты получил СМС об операции, которой не совершал, ему стоит незамедлительно обратиться в банк любым удобным способом для блокировки карты.



[Татьяна СТРЕЛЬЦОВА Banki.ru](#), так, просто, карты, может, оказаться, блок