

Что делать, если вы потеряли карту

Прежде всего, удостоверьтесь, что карта действительно потерялась. Возможно, вы забыли ее в другой куртке или оставили на кассе магазина, из которого только что вышли.

Ситуация 1: нет сомнений — карта потерялась или ее кто-то украл.

В таком случае нужно срочно заблокировать карту. Ведь велика вероятность, что мошенники в любую минуту могут расплатиться ею или снять наличные. Заблокировать банковскую карту можно разными способами:

- **По телефону горячей линии.** Универсальный способ. Номер для экстренной связи всегда указан на официальном сайте банка. Оператор службы поддержки попросит назвать паспортные данные, кодовое слово или СМС-код, который придет вам на телефон. После этого он заблокирует карту.
- **Через мобильное приложение.** Самый быстрый способ, если у вас есть доступ к интернету, приложение уже установлено на вашем телефоне и в нем есть опция по блокировке карты.
- **В интернет-банке.** Удобно, если у вас подключен интернет-банкинг и рядом есть компьютер, планшет или смартфон с доступом в интернет. В личном кабинете на сайте банка обычно есть опция «Заблокировать карту». Свое решение надо будет подтвердить кодом из СМС, которое банк вышлет на ваш номер.
- **По СМС.** Некоторые банки используют систему СМС-команд. На короткий номер банка надо отправить кодовое слово (например, «блокировка»). В ответ вы получите код, который надо снова отправить на номер банка, чтобы подтвердить действие. Но лучше заранее уточнить, предлагает ли ваш банк такую услугу и какие кодовые слова нужно использовать.
- **В отделении банка.** Если вы находитесь рядом с офисом банка или потеряли телефон вместе с картой, пишите заявление о блокировке карты в отделении. Но для этого понадобится паспорт. Сразу после блокировки карты вы можете оставить заявку на выпуск новой.

Ситуация 2: кажется, карта осталась дома

Если вы все же надеетесь найти карту и почти уверены, что она лежит где-то дома или на работе, то вам могут подойти другие варианты действий:

- **Временная блокировка карты.** Некоторые банки предлагают услугу временной блокировки: если карта найдется, вы сможете ее разблокировать и вам не придется тратить время на перевыпуск новой карты. Если же карта действительно утеряна, то ее можно будет закрыть. Услуга временной блокировки может быть доступна через мобильное приложение, онлайн-банк или через оператора горячей линии.
- **Нулевой лимит по любым операциям.** Это альтернативный вариант: карта вроде бы и активна, но ей нельзя ничего оплатить или перевести деньги на другой счет. Обычно установить нулевой лимит по операциям можно через мобильное приложение, онлайн-банк или через оператора горячей линии. И после этого продолжить спокойно искать карту.

Стоит заранее выяснить в своем банке, можно ли временно заблокировать карту и менять на ней лимит. Если окажется, что ваш банк таких опций не предлагает, придется каждый раз взвешивать риски и решать, стоит ли немедленно заблокировать карту насовсем или все же подождать и поискать ее.

Карта так и не нашлась. Можно ли ее восстановить?

Если вы так и не нашли карту, но намерены и дальше пользоваться счетом, к которому она привязана, карту нужно перевыпустить. Это занимает в разных банках от 1 до 10 дней.

Подать заявку на перевыпуск можно в отделении банка или через онлайн-банк.

Некоторые банки взимают плату за досрочный перевыпуск — от 100 рублей и выше, в зависимости от типа карты.

Новая карта будет привязана к прежнему счету, но номер и ПИН-код у нее будут новыми.

Если вы не хотите пользоваться прежним счетом, то просто снимите с него деньги в отделении и закройте его.

Если вы потеряли кредитную карту, по которой у вас есть задолженность, то лучше ее перевыпустить. Ведь вносить платежи по кредиту все равно нужно, даже если карта исчезла. Пока ждете новую карту, гасить задолженность придется в отделении банка через кассу или другим способом, который указан в вашем кредитном договоре.

Что делать, если мошенники уже успели украсть деньги с карты, пока я ее не заблокировал?

Если будете действовать быстро, у вас есть большой шанс вернуть похищенное. Вы можете опротестовать операцию по карте, которую совершили мошенники. Но сделать это нужно не позднее следующего дня после того, как получите от банка уведомление об операции.

Если вы уложите в этот срок, банк вернет деньги. Правда, перед этим он должен будет убедиться, что вы не нарушили правила безопасности при использовании карты. Например, что вы сами не сообщили преступникам данные своей карты или не написали ПИН-код прямо на карте. Подробную инструкцию можно найти в тексте [Что делать, если с банковской карты украли деньги](#).

Как контролировать все операции по карте?

Чтобы не дать шанса мошенникам украсть ваши деньги, внимательно отслеживайте все операции по картам. Банк обязан уведомлять вас обо всех платежах — в вашем договоре прописано, каким способом он должен это делать.

Лучше всего подключить СМС-оповещения. Тогда вы сразу заметите списания, которые вместо вас сделал кто-то другой, и сможете оперативно позвонить в банк. Многие банки берут плату за СМС-информирование, но стоит оценить все риски и принять решение, что важнее.

Стандартный и обычно бесплатный вариант — письма об операциях по электронной почте. Но он требует от вас дисциплины — придется не реже раза в день внимательно проверять письма от банка.

Некоторые банки также предлагают услугу рассылки push-уведомлений через мобильное приложение. Это тоже бесплатно и удобно — такие уведомления не засоряют память телефона и почту. Но для их получения на телефоне постоянно должен быть подключен интернет.

Отследить операции по карте вы также можете через мобильное приложение или онлайн-банк. Всегда можно получить выписку по счету в отделении банка и иногда через банкомат. Если у вас украли карту, имеет смысл перепроверить все последние платежи.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, можно получить:

- в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.