

## «Вы оплатили товар, но можете отменить платеж»

Татьяна, Псков

Получила смс, что с карты списали 14 500 рублей за покупку в интернет-магазине — и название магазина. Я такого не знаю. И в конце — если хотите отменить списание, позвоните по номеру... Я позвонила.

Говорят, вы разве у нас не делали покупку? Но вы — и мое имя-отчество называют — у нас значитеесь покупателем, оплачено с вашей карты. И называют ее номер. Я подтверждаю — да, карта моя, но я ничего у вас не покупала. Они: можем отменить покупку и вернуть платеж. Но для этого нужно уточнить дату действия карты и три цифры с обратной стороны. Я им: вроде это секретный код, разве можно его говорить? Тут они: у вас есть 20 минут, чтобы отменить платеж. А потом придется писать заявление, его две недели будут рассматривать. Потом еще до двух недель деньги будут идти обратно.

Ну, сумма-то для меня большая. Месяц ее ждать я не могу. И назвала код. Хорошо, говорят, в течение 10–15 минут деньги вернуться. Положила трубку. А потом посыпались смски: списано 14 500, потом еще 10 000, потом еще 5000. Не успела даже сделать ничего — все деньги с карты ушли.

Позвонила в банк — а мне говорят: вы же сами секретный код сказали. Значит, вы нарушили правила использования карты. Деньги вернуть не сможем. Могу я у банка потребовать вернуть их назад? Это же точно мошенники были.

### **Совет эксперта по противодействию мошенничеству:**

По закону банк обязан вернуть клиенту деньги, если мошенники списали их без ведома владельца карты и он оспорил операцию не позднее следующего дня.

Но если человек сам сообщил мошенникам CVC/CVV-код с обратной стороны карты, считается, что он добровольно дал согласие на перевод денег. В этом случае банк не должен возмещать потери.

Татьяне стоит обратиться в полицию. По номеру телефона, на который она звонила, и номеру счета, на который ушли ее деньги, полиция может напасть на след преступников.

Чтобы не наступать на те же грабли, нужно запомнить несколько основных правил для защиты своих денег:

- Никому нельзя говорить полные реквизиты своей карты, включая трехзначный код на ее обратной стороне.
- Данные могут выведать не только по телефону. Например, вашу карту могут сфотографировать, когда вы пытаетесь расплатиться в маленьком магазине или кафе. Карту уносят «на минутку, чтобы поймать сеть», а через некоторое время с нее списывают деньги. Лучше никогда не выпускать карту из поля зрения.
- Не стоит оставлять полные данные карты на сайте, если вы не уверены на 100% в его надежности. Делать покупки можно только на тех сайтах, которые обеспечивают безопасное соединение. Смотрите на адресную строку в браузере: перед названием сайта должно стоять `https://`, а в конце строки — значок закрытого замка.
- Для покупок в интернете лучше завести отдельную дебетовую карту и класть на нее нужную сумму непосредственно перед оплатой.
- Оспорить любую подозрительную операцию по карте можно не позднее следующего дня после того, как пришло уведомление о списании денег. Поэтому, с одной стороны, не надо медлить. Но с другой — не надо спешить. Если вас убеждают предпринять какие-то действия немедленно, в течение нескольких минут, это почти наверняка мошенники.