

Моя карта заблокирована. Что делать?

Пришло сообщение: «Ваша карта заблокирована». Почему это могло произойти и что теперь делать? Прежде всего не паниковать и не суетиться: чаще всего блокировка карты — это способ обезопасить ваши деньги.

Банковская карта — это всего лишь инструмент, который дает доступ к вашему банковскому счету. Когда карту блокируют, по ней нельзя совершать переводы и платежи, а также снимать наличные. При этом деньги остаются на вашем счете.

Если вам пришло сообщение о блокировке банковской карты с просьбой срочно позвонить на какой-то неизвестный номер или перейти по ссылке, не торопитесь это делать. Такие СМС и письма по электронной почте нередко рассылают мошенники.

В случае проблем с картой звоните только на официальный номер горячей линии своего банка — он указан на обратной стороне карты и на сайте банка. Лучше сохранить этот номер в своем мобильном телефоне, чтобы он всегда был под рукой.

Уточните по телефону горячей линии банка, точно ли ваша карта заблокирована, и если да, то по какой причине.

В каких случаях банк может заблокировать карту?

1. Три раза неверно ввели ПИН-код



Если трижды неверно ввести ПИН-код в банкомате или платежном терминале, карта автоматически блокируется.

Как правило, в этом случае вам придет сообщение о блокировке — СМС, push-уведомление в мобильном приложении или письмо по электронной почте. Способ, которым банк должен известить вас о случившемся, прописан в вашем договоре.

Но некоторые банки не сообщают о временных блокировках карт. Тогда вы просто столкнетесь с тем, что карта на время перестанет работать.

Как разблокировать карту?

В большинстве случаев карта разблокируется сама — либо ровно в полночь, либо через 24 часа после блокировки.

Лишь единичные банки после трех неправильных ПИН-кодов блокируют карту насовсем. В таком случае карту придется перевыпустить.

Если вы не готовы ждать следующего дня или банк по какой-то причине не разблокировал карту автоматически, позвоните на горячую линию банка. Оператор подскажет, как действовать дальше.

2. Банк заподозрил мошенничество

Банк имеет право приостановить перевод или платеж и заблокировать карту, если операция выглядит сомнительной. Сразу после этого банк попытается связаться с вами и выяснить, вы ли отправляете деньги или это делают мошенники.

Менеджеры банка либо позвонят по номеру телефона, который вы указали в договоре, либо пришлют СМС-сообщение, письмо по электронной почте или push-уведомление с просьбой перезвонить на горячую линию. Способ уведомлений указан в вашем договоре с банком.

Что делать?

Блокировка подозрительной операции и карты действует максимум двое суток. Поэтому медлить не стоит, но нервничать и торопиться тоже не нужно. Даже если кто-то действительно пытается сделать перевод с вашей карты, блокировка означает, что банк приостановил операцию и ваши деньги в безопасности.

Если вам звонит сотрудник банка и сообщает о подозрительной операции, лучше поблагодарите его и скажите, что перезвоните через минуту. Мошенники научились подделывать официальные телефонные номера банков. Поэтому стоит набрать номер горячей линии самому. Несколько минут ничего не решают.

Когда вы будете разговаривать с представителем банка, он может задать вам дополнительные вопросы. Например, уточнить, где вы пользовались

картой в последний раз и какую сумму оплачивали. Многие банки для проверки личности просят назвать кодовое слово, которое вы указывали при заключении договора.

Если вы подтвердите свою личность и свой платеж либо перевод, банк разблокирует карту и проведет операцию или попросит ее повторить.

Если окажется, что это мошенники, операцию отменят. Карту при этом заблокируют окончательно — ведь ее данные уже известны преступникам. Банк предложит вам ее перевыпустить.

Если же сотрудники банка не смогут с вами связаться в течение двух суток, то после этого срока блокировка автоматически снимется и платеж пройдет.

Какие операции могут вызвать подозрения банка?

Есть целый [список признаков](#) сомнительных операций, который составил Банк России. Многие из них связаны с нетипичным платежным поведением клиента.

Например, вы впервые расплачиваетесь картой за рубежом, а до этого пользовались ей только внутри страны. Или проводите крупный, по сравнению с другими вашими операциями, платеж. Даже необычное время суток может насторожить банк: если вы всегда делаете покупки по выходным и вдруг решили перевести деньги турфирме во вторник ночью, это может вызвать подозрения.

Банк не обязательно приостановит операцию и заблокирует карту в каждом таком случае. Но может это сделать. Порядок блокировки зависит от системы безопасности вашего банка.

Как избежать нежелательной блокировки?

Стоит заранее предупредить банк, если вы собираетесь делать необычные для вас платежи или переводы. Например, накануне зарубежной поездки стоит сообщить банку, какие страны вы намерены посетить даже проездом. Если хотите провести по карте крупную покупку или перевод, также можно предупредить об этом банк.

В любом случае стоит всегда быть на связи: проверять СМС-сообщения, электронные письма и push-уведомления не реже раза в день. Если при оформлении карты банк просит вас указать контрольную

информацию, например, кодовое слово для подтверждения личности, выберите такое, которое легко будет вспомнить в экстренной ситуации.

3.Операции по вашей карте похожи на отмывание доходов



Существует закон, который обязывает банки противодействовать отмыванию нелегальных доходов и финансированию терроризма. Его обычно называют законом о ПОД/ФТ или 115-ФЗ.

Предположим, вы возглавили родительский комитет в своем классе и начали собирать деньги на экскурсии на весь учебный год. С разных счетов вам приходят крупные суммы, а вы их обналичиваете. По критериям банка такие операции могут попасть в категорию подозрительных.

Если банк увидит признаки возможного нарушения закона о ПОД/ФТ, он откажется проводить платежи и выдавать наличные деньги. После двух отказов банк может заблокировать вашу карту, расторгнуть договор и отказаться обслуживать вас в дальнейшем.

Более того, банк будет обязан сообщить о своем отказе в Федеральную службу по финансовому мониторингу (Росфинмониторинг). Там собирают информацию от всех финансовых организаций и формируют единую базу данных о людях и компаниях, которые предположительно нарушают закон о ПОД/ФТ. Эту базу неофициально называют черным списком клиентов.

Черный список регулярно рассылают по всем банкам и финансовым организациям — и они тоже могут отказаться обслуживать человека, который числится в этой базе.

Что делать?

Для начала стоит выяснить, почему банк заблокировал карту и отказал в проведении операции. Он [обязан](#) объяснить причину.

Если банк руководствовался законом о ПОД/ФТ, то он должен уточнить, что именно вызвало его подозрения.

Можно ли разблокировать карту и реабилитировать себя?

Если вы считаете, что ничего не нарушали, объясните банку, что это за платеж. Если перевод денег не связан с отмыванием преступных доходов, банк разблокирует карту и проведет операцию или попросит ее повторить. Он передаст новую информацию о вас в Росфинмониторинг, и тот удалит вас из базы данных с отказами.

Если банк не согласится с вашими аргументами, можете обратиться в [межведомственную комиссию](#) при Банке России, которая рассматривает такие спорные случаи. В [указании регулятора](#) можно посмотреть порядок подачи заявления, список необходимых документов и сроки рассмотрения дела. Заявление в межведомственную комиссию можно подать через [интернет-приемную](#) Банка России.

С картой все в порядке, но банк почему-то заблокировал деньги на моем счете. В чем дело?



Скорее всего, банк выполняет постановление суда или службы судебных приставов.

В некоторых случаях блокируют не карту, а определенную сумму на счете. Ваши деньги могут арестовать, например, если вы долго не оплачивали налоги, штрафы и счета за квартиру.

В этом случае налоговая, ГИБДД, домовая управляющая компания считаются вашими кредиторами. Они имеют право обратиться в суд. Если кредитор знает ваши банковские реквизиты, он попросит суд заблокировать сумму задолженности на вашем счете, пока будет рассматриваться дело. При этом суд направит вам заказное письмо с судебным актом о блокировке денег.

Суд заблокирует только ту сумму, которую вы задолжали. При этом счет и привязанная к нему карта по-прежнему будут работать: вы сможете распоряжаться оставшимися деньгами или пополнять счет.

Если суд примет решение в пользу вашего кредитора, арестованную сумму спишут со счета. Если же кредитор не сможет доказать суду права на эти деньги, арест снимут — деньги разблокируют.

Но кредитор далеко не всегда знает реквизиты вашего банковского счета. Тогда решение суда будут выполнять судебные приставы. Также они подключаются к делу, когда на вашем счете меньше денег, чем вы задолжали.

Приставы найдут все ваши счета и арестуют на них сумму, которую суд постановил перечислить вашему кредитору. В этом случае судебный пристав-исполнитель пришлет вам заказное письмо с постановлением о взыскании долга, а затем со счетов спишут деньги.

Если же денег на всех ваших счетах окажется недостаточно, чтобы погасить долг, то кредиторы смогут инициировать [процедуру вашего банкротства](#). В этом случае банк полностью заблокирует все ваши счета и вклады.

Что делать?

Если вы не получали никаких судебных повесток и блокировка денег стала для вас неприятным сюрпризом, прежде всего обратитесь в банк. Там должны сообщить, какую сумму на вашем счете заблокировали и по какой именно причине вы не можете ей распоряжаться.

Если арест наложил суд, вы можете обратиться в него, чтобы участвовать в процессе и защищать свои права. Но для этого сначала нужно узнать в банке реквизиты судебного дела. Если суд признает убедительными доказательства вашей невиновности, он отправит в банк новый судебный акт и арест с денег снимут.

Если арест наложили судебные приставы, значит, суд уже вынес решение о взыскании задолженности в пользу кредитора. Но если вы не получали повестки и не участвовали в судебном заседании, то имеете право обратиться в суд и обжаловать это решение.

Если же вы действительно кому-то задолжали и деньги арестованы справедливо, просто дождитесь, пока их спишут в пользу кредитора.

Как снять деньги с заблокированной карты?

Если заблокирована именно карта, а не счет, вы по-прежнему можете распоряжаться своими деньгами. Есть несколько способов получить доступ к ним.

- Перевыпустить карту. Выпуск новой карты обычно занимает несколько дней, но некоторые банки могут уложиться за сутки или даже изготовить карту сразу. Чаще всего услуга платная.
- Снять наличные в банке, который выпустил карту. Вы сразу получите деньги со своего счета, но придется доехать до отделения банка и предъявить паспорт.
- Перевести деньги на другой счет, к которому привязана активная карта этого же или другого банка. Часто можно сделать это с помощью мобильного приложения или личного кабинета на сайте банка. Если такой опции нет, можно обратиться в отделение. Но учтите, что банк может взять комиссию за перевод.
- Прикрепить к счету другую карту этого же банка. Некоторые банки предлагают такую услугу, но стоит уточнить по телефону горячей линии, возможно ли это и сколько времени займет.

При получении любого сообщения о блокировке карты стоит сразу позвонить по официальному номеру банка или обратиться в отделение. Сотрудники расскажут, в чем причина блокировки и подскажут, как лучше поступить в вашей ситуации.