

20 → говорит господин Смирнов из Сити-банка, за последние несколько лет мы наблюдаем рост использования кредитных карт за границей, при этом увеличивается не только абсолютный объем совершаемых операций, но растет и доля транзакций, совершаемых за рубежом, в общем объеме транзакций по кредитным картам.

ПЛАСТИКОВАЯ ГЕОГРАФИЯ В основном в зарубежных поездках клиенты используют кредитные карты для оплаты покупок и услуг в магазинах, доля снятий наличных с кредитных карт в банкоматах за рубежом не превышает 10%. Так, доля платежей, совершаемых за рубежом, в прошлом году выросла до 18,8% от общего объема всех расходов по кредитным картам. Лидерами стран по объему платежей в 2010 году остались США (14,9%), Великобритания (12,3%), Франция (9,3%) и Италия (8,4%).

Между тем есть и менее привлекательные страны для «пластиковых» платежей. Так, по словам Сергея Букова из банка «Открытие», наиболее опасные и рискованные регионы по мошенничеству с картами — страны Юго-Восточной Азии, а также Мексика, Украина. «Открытой статистики нет. Страны, в которых часто происходят мошеннические операции, — это Украина, Болгария, Малайзия, Мексика», — соглашается господин Власов. По мнению Александра Бородинкина, начальника управления пластиковых карт ВТБ24, традиционная зона риска приходится на Азиатский и Тихоокеанский регионы (Афганистан, Малайзия, Таиланд, Пакистан, Филиппины, Сингапур), страны Южной и Центральной Америки (Куба, Мексика, Бразилия, Аргентина, Перу, Чили, Венесуэла), Ближнего Востока (Ирак, Иран, Сирия, Израиль). Кроме того, крайне осторожно нужно пользоваться картой в Андорре, Албании. «В любом случае мы рекомендуем клиенту подписаться на услугу „SMS-оповещение“ и при необходимости блокировать карту», — говорит Бородинкин. По мнению Дениса Грахова, начальника управления карточного бизнеса СМП банка, среди европейских стран к рискованным можно отнести Испанию, Грецию и Кипр. «А вот в столь любимой жителями Санкт-Петербурга Финляндии случаев мошенничества я не припомню вообще», — говорит он. В целях сокращения рисков по операциям с картами в Сбербанке России действует «особый режим» обработки авторизационных запросов. «Действие „особого режима“ заключается в ограничениях для авторизационных сообщений, поступающих из стран повышенного риска мошеннического использования банковских карт», — рассказали в пресс-службе Сбербанка.

КАРТА ПОД ПРИСМОТРОМ «Для держателей как кредитных, так и дебетовых карт Ситибанка действует программа страхования „Защита вашей карты“, обеспечивающая защиту клиентов от финансовых потерь в случае незаконного использования денежных средств с украденной или потерянной карты, а также в случае ограбления после снятия наличных. Страхование действует по всему миру, поэтому и в зарубежных поездках в случае воровства кредитной карты клиент, пользующийся этой программой, получит возмещение незаконно использованных средств в пределах страхового покрытия», — говорит господин Смирнов. В бан-



ИЗ ВСЕХ ВАРИАНТОВ «ДЕНЕГ В ДОРОГУ» НАИБОЛЕЕ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫМ ЯВЛЯЕТСЯ ПЛАСТИКОВАЯ КАРТА. ВПРЧЕМ, БАНКИ РЕКОМЕНДУЮТ ОПРЕДЕЛЕННУЮ СУММУ СРЕДСТВ ИМЕТЬ В НАЛИЧНОЙ ФОРМЕ, ПОСКОЛЬКУ НЕ ВСЕ ТОРГОВЫЕ ТОЧКИ ПРИНИМАЮТ КАРТЫ В ОПЛАТУ И ЕСТЬ РИСК ОСТАТЬСЯ БЕЗ ДЕНЕГ В СЛУЧАЕ УТРАТЫ КАРТЫ

ке «Открытие» есть программы страхования для выезжающих за рубеж совместно со страховой компанией Chartis. В случае утери или кражи карты необходимо немедленно позвонить в банк и заблокировать карту, говорит Сергей Буков. Держатели карты Visa Балтийского банка могут получить наличные и возобновить операции с заменой утраченной карты вне сети банка. «В подобных случаях рекомендуется обратиться в GCAS — Global Customer Assistance Service (Услуга глобальной поддержки клиентов) Visa International в стране пребывания», — напоминает Елена Горетая.

В ВТБ24 есть программа «Защита карты», действующая по всему миру. «Если клиент потерял карту или ее украли, и по ней прошли мошеннические списания, клиенту будут возвращены украденные со счета средства. Подключиться к программе может держатель любой карты банка. Одновременно с этим, по желанию клиента, ему в течение одного дня может быть выпущена временная карта, либо предоставлены наличные в любой стране мира», — говорит Бородинкин. Райффайзенбанк предлагает держателям своих кредитных карт программу «Карта без риска+». «Став участником программы, клиент получает дополнительную защиту от незаконного использования карты третьими лицами, в том числе и за границей. Мы советуем незамедлительно блокировать карту не только в случае ее утери или кражи, но и при малейшем подозрении, что по карте могли совершить мошенническую операцию. В Райффайзенбанке это можно сделать круглосуточно, позвонив в службу поддержки держателей пластиковых карт», — поясняет Андрей Степаненко, член правления Райффайзенбанка, руководитель дирекции обслуживания физических лиц. По его словам, в случае если держателю карты потребуются наличные, он может воспользоваться

услугой экстренной выдачи наличных (кроме карт Visa Electron или Maestro). Для этого клиенту достаточно позвонить в свой банк, который свяжется с платежной системой, и она сообщит, где именно клиенту выдадут наличные денежные средства. «Специальных программ страхования по договорам со сторонними страховыми агентствами сейчас нет, но клиент может воспользоваться страховыми программами, которые предлагают платежные системы Visa и Mastercard по привилегированным картам», — рассказывает Владимир Вешняков, директор департамента розничного бизнеса банка «Петрокоммерц».

ЧЕК ДОБРОЙ ВОЛИ Своеобразной альтернативой пластиковым картам или наличным деньгам в путешествии выступают дорожные чеки. Правда, до «карточной» популярности чекам пока далеко.

Операции с дорожными чеками осуществляются при предъявлении документа, удостоверяющего личность, рассказывает Мария Зенина, директора департамента розничных банковских продуктов Связьбанка. Максимальная сумма продажи чеков для одного лица в день — \$25 тыс. (или эквивалент в другой валюте). Связь-банк продает чеки American Express в долларах и евро с добавочной стоимостью в 0,5% от номинала чека, а покупает — 2% от номинала (минимум три доллара или евро). «Комиссия банка оплачивается клиентом наличными денежными средствами в валюте или в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ», — говорит Зенина.

«Дорожные чеки — весьма специфическая услуга, которая не получила популярности среди российских туристов, выезжающих за границу. Карта — ключевой инструмент, она значительно универсальнее и удобнее в использовании», — полагает Дмитрий Чумаков, генеральный директор агентства маркетинговых

исследований Vector Market Research. А по мнению господина Грахова, главный минус дорожных чеков — ограничения по их приему. «Картой сейчас можно расплатиться практически за все. Для того чтобы расплатиться дорожным чеком, нужно еще найти такое место, где их принимают. А таких мест гораздо меньше, чем торговых точек, оборудованных устройствами для приема карт. Плюс чеков в том, что их легко можно обменять на наличные деньги в местном банке без комиссии — в некоторых ситуациях это бывает удобно, но это — частный случай», — полагает он.

Если смотреть на чеки именно с точки зрения путешественника, то они существенно уступают пластиковой карте, полагает Анна Волкова, руководитель департамента банковских продуктов БКС банка. «Для получения наличных денег обязательно обращаться в банк, и это может занять некоторое время. Сумма фиксирована, нет возможности гибко расплатиться в торговых точках. Даже если есть необходимость в наличных средствах, то снять деньги в круглосуточном банкомате намного удобнее, чем обращаться в отделение банка», — недоумевает госпожа Волкова. Однако, по ее словам, чек дает гарантию полного возврата средств в случае его утери или кражи. «Правда, — добавляет Волкова, — и пластиковую карту в случае кражи можно заблокировать, просто позвонив в свой банк. В России механизм работы с чеками пока не отстроен». А по словам госпожи Зениной, к плюсам чеков можно отнести безопасность: только владелец может воспользоваться чеками (наличие подписи владельца на чеке). К тому же, при утере или краже чеки восстанавливаются бесплатно в течение суток и имеют неограниченный срок действия. Она также отмечает практичность и удобство в использовании: различные номиналы, возможность расплатиться за услуги при отсутствии POS-терминалов. ■