

ЛЕКАРСТВО СТРАШНЕЕ НЕДУГА

БЕЗ ПОСЛЕДНИХ ДЕНЕГ В САМОМ ЦЕНТРЕ ЕВРОПЫ
ЧУТЬ НЕ ОСТАВИЛ ДЕВУШКУ ИЗ РОССИИ ТЕЛЕФОН-
НЫЙ РАЗГОВОР СО СЛУЖБОЙ ИТ-БЕЗОПАСНОСТИ
БАНКА

Странствовать по Европе недёшево, и я распахнул запас евро-наличности по потайным уголкам рюкзака. Мои спутницы, подружки-однокурсницы, доверились «пластику», взяли свои карточки одного из банков, входящего в «топовую десятку». Бывалые путешественницы поступали так и раньше, в вояжах и по старушке Великобритании, и по загадочному Китаю, и по удивительной Африке.

НЕУДОБНАЯ «НАЛИЧКА»

Летнее кочевье по Европе: три человека — три рюкзака. Шестнадцать дней — двенадцать городов в шести странах, в том числе Вена, Венеция, Марсель, Бильбао, Лиссабон... Аборигены всегда рады гостям, в любой лавочке и кафе обслуживают охотно, доходы от туристов — существенная статья местного бюджета. Платили мы каждый за всех по очереди, я — бумажными деньгами, так куда привычнее.

С любопытством смотрел, насколько комфортнее мои спутницы расплачиваются при помощи «пластика» с яркой красной эмблемой банка. Возникает потребность в «наличке» — карточки всегда помогут извлечь из ближайшего банкомата нужный запас купюр. В музеях, кафе, торговых центрах или на вокзале девушки протягивали карточку, затем проверяли цифры в принесённом чеке, оставляли на нём «автограф» и забирали карточку.

Никакого секретного PIN-кода, который часто, порой весьма назойливо, просят ввести в российских торговых точках. Раз в день-два спутницы проверяли SMS-сообщения на телефоне, в том числе — о платежах с их банковских карточек. Никаких тревог, что мошенники могут таким образом украсть деньги. Спутницы ссылались на позитивный опыт: за годы странствий у них ника-

ких инцидентов с карточками не было.

Только пропади карточка — один звонок в банк, пара фраз — и её заблокируют. Немного возни с документами, возможно, незначительный платёж — и восстановленный «пластик» будет снова в руках. В ведущих банках действуют продвинутые меры информационной защиты. Транзакции отслеживаются, составляется алгоритм типичного поведения каждого клиента. В случае подозрительных, нестандартных платежей «пластик» блокируется автоматически. Правда, здорово и надёжно?

Объяснения спутниц меня успокоили. Мне изрядно

надоело то и дело бегать от киоска к киоску с просьбой разменять крупную купюру, 500 евро брали даже не во всех гипермаркетах, только в банках. Начал прикидывать, как по возвращении домой перейду на «пластик». Насколько меньше забот, и никакого страха за купюры перед карманниками или недобросовестными горничными.

МЕЛОЧЬ В КАРМАНЕ

Оптимизма поубавил казус, приключившийся с одной из спутниц незадолго до возвращения на родину — в предпоследний день наших



странствий. В то время в Москве жители и гости столицы изнемогали от духоты и вездесущей торфяной гари, а мы оказались под пасмурным небом Мюнхена. «Пивная столица» встретила нас почти ледяной изморозью и сильным ветром. Что было неприятно, так как тёплой одежды мы не захватили, а на плечах несли большие туристские рюкзаки со скарбом.

Купив автобусные билеты из Мюнхена в Вену, коротать время до отъезда мы отправились в центр города. Вдруг одна из спутниц, взглянув на свежую SMS-ку, ахнула, встав столбом

ную мелодию перемежали заверения, что для банка звонок клиента чрезвычайно важен.

Наконец сотрудник информационной службы банка усталым голосом поинтересовался, что за беда приключилась. К сожалению, на обратной стороне карточки оказался телефон «оперативного дежурного по общим вопросам», а не

прямой в службу авторизации. Сочувственно прослушав, пообещал немедленно соединить клиента с нужным отделом.

Ещё через три-четыре минуты ожидания под аккомпанемент всё той же популярной мелодии и назойливых заверений сотрудник банка № 2, назвавший себя неразборчиво, заново выслушал историю. Пообещал соединить с другим, ещё более ответственным специалистом. Третья беседа, после очередной «литературно-музыкальной паузы», оказалась продуктивной. Компетентный сотрудник, будучи в курсе проблемы, прояснил ситуацию.

КОВАРНЫЙ РОУМИНГ

Просто наша девушка не ответила полчаса назад на «контрольный звонок» после покупки, которая была зафиксирована сотрудниками банка как подозрительная. Достаточно было подтвердить по телефону, что транзакцию действительно совершила она, и вопрос был бы исчерпан. Но в сложившейся ситуации карту решили заблокировать — кабы чего не вышло.

Замечу: все две недели наших путешествий по разным странам моя спутница, помня, что роуминг дорог, не отвечала на звонки с неизвестных номеров из России. Выходит, если бы мошенники изготовили копию карточки моей спутницы, всё это время они бы спокойно могли распоряжаться деньгами с её банковского счёта? А если бы позвонили мошенники, выдав себя за сотрудников банка, с просьбой «уточнить персональные данные»?

Медленно продиктовав по буквам своё имя, домашний адрес и прочие персональные данные, моя спутница получила заверение: карточку в ближайшее время разблокируют. Ожидание было не напрасным. Как выяснилось позднее, в банках существует отдел рисков, который расследует случаи блокировки карт, и круглосуточно работающая служба блокировки.

Через некоторое время новое SMS известило: карточка «оживла». Проверка остатка средств на мобильном телефоне несколько омрачила радостное настроение: 15 минут незапланированной беседы с московским офисом банка из-за дорогого роуминга обошлись в 800 российских рублей. Замечу: покупка с карточки, из-за которой начался сыр-бор, обошлась почти в ту же сумму.

По возвращении знающие люди разъяснили: чтобы максимально подстраховаться от всевозможных казусов, лучше при поездках за рубеж «класть яйца в разные корзины». Брать с собой и наличные, и несколько карт разных банков. В каждом, получая «пластик», узнать прямой телефон службы клиентского карточного сервиса или центра авторизации, и на всякий случай попробовать сразу же прозвониться по ним.

«Осадочек остался». Оказывается, дополнительные меры информационной защиты банковских пластиковых карт имеют свои издержки, о которых лучше знать заранее. Как бронированная дверь в собственную квартиру с несколькими замками: если потеряешь ключ, придётся вызывать спасателей из МЧС или ночевать на улице. Не помешало бы, чтобы в банке, в дополнение к договору и правилам пользования пластиковой картой, прилагали короткую памятку на подобные жизненные случаи. Скорее всего, довольно типичные.

