



Сергей МИРОНОВ

ЦЕНТР

ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

**СПРАВЕДЛИВАЯ
РОССИЯ**

Как вернуть деньги, списанные с банковской карточки неизвестными лицами

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»



О каждой операции с банковской картой банк обязан уведомить своего клиента. Способы для этого могут быть разными, но как минимум один из них должен быть бесплатным. Такая информация может поступать через SMS-сообщение или электронную почту. Узнав, что кто-то без вашего участия списал деньги с вашей карты, необходимо:

Шаг №1. Убедитесь, что вы действительно не совершали операции по списанию денег

Когда вы оплачиваете покупки картой, деньги могут списаться не сразу: иногда через несколько дней, иногда через 1–3 недели. За это время можно забыть, совершали вы покупку или нет. Поэтому, если с вашей карты произошло списание, попытайтесь вспомнить, совершали ли вы в последнее время покупки, деньги за которые вовремя не ушли со счета.

Иногда уведомление о списании средств приходит не вовремя – спустя несколько часов. В этом случае клиент банка тоже по ошибке может подумать, что стал жертвой мошенников.

Шаг №2. Обратитесь на горячую линию банка

Если деньги все-таки были списаны без вашего участия, необходимо срочно обратиться в контактный центр банка по телефону, попросить заблокировать карту и сообщить о том, что вы не совершали операцию, а деньги были списаны.

Шаг №3. Обратитесь с заявлением в банк

В ближайшем отделении банка заполните заявление о несогласии с произведенными операциями. Форму такого заявления выдадут сотрудники финучреждения.

Если вы считаете, что стали жертвой мошенников, напишите заявление в полицию по месту жительства с просьбой возбудить уголовное дело по факту хищения денежных средств.

- В некоторых случаях при приеме заявления банк может потребовать предоставить постановление о возбуждении уголовного дела или о его отказе.

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ, СПИСАННЫЕ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЧКИ НЕИЗВЕСТНЫМИ ЛИЦАМИ



- Если операция была совершена за рубежом – загранпаспорт, чтобы подтвердить ваше присутствие в России.
- Если деньги были списаны не мошенниками, а из-за неисправности терминала и «задвоении» операции при оплате покупок в магазине, у вас могут потребовать предъявить чеки.

Шаг №4. Дождитесь результатов рассмотрения банком вашей претензии

Банк обязан рассмотреть претензию в течение 30 дней. Если банк пойдет вам навстречу, то вернет деньги на карту. Если будет отказ – банк должен будет его мотивировать. По вашему требованию отказ может быть предоставлен в письменной форме.

Шаг №5. Обратитесь в суд

Если в списании денег виноват банк, вы можете обратиться в суд за возмещением убытков и компенсацией за пользование своими средствами.



Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция
была вам полезна!

Телефон горячей линии

8 800 755 55 77

**Сайт Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»**

www.spravedlivo.center

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!