

# ЮРОТДЕЛ

СОВРЕМЕННЫЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

## Что делать, если у Вас украли деньги с карты?

Использовать в расчетах банковскую карту обычно удобнее, чем носить с собой пачку купюр и горсть мелочи, но не стоит забывать о том, что украсть могут не только наличные, но и деньги с карточного счета.

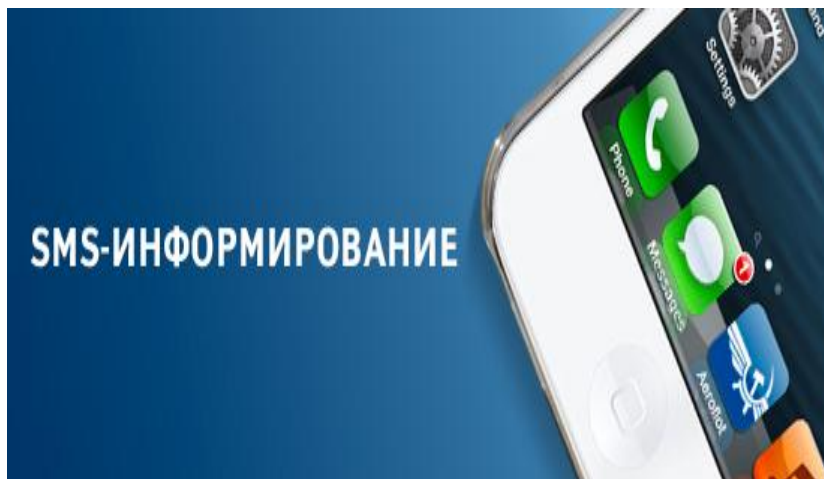
В соответствии с ч. 12 ст. 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ *"О национальной платежной системе"* банк обязан вернуть деньги, списанные с карты без согласия клиента. Однако, это правило действует только в случае, если причиной списания денег не является нарушение правил использования карты самим клиентом. Еще одно необходимое для возврата денег условие заключается в том, что **клиент должен уведомить банк о случившемся не позднее дня, следующего за днем получения от банка уведомления о совершенной операции.**



Способ информирования клиента об операциях с банковской картой согласовывается банком и клиентом в договоре, при этом банк обязан предоставить бесплатный способ такого информирования. Однако им может стать, например, размещение соответствующей информации в личном кабинете клиента на сайте банка, направление электронного письма и т. д. Своевременно узнать о краже денег в такой ситуации бывает

затруднительно. Поэтому следует внимательно изучить договор с банком и при необходимости оформить услугу

СМС-информирования об операциях по карте. Следует помнить,



что каждая секунда, прошедшая с момента хищения денег с банковской карты, снижает вероятность их возврата, а преступления лучше всего раскрываются

по горячим следам.

Итак, мы разобрались с тем, что банк обязан бесплатно сообщать клиенту о совершении операций с использованием банковской карты, в порядке, установленном договором.

### **Разберемся со всем подробнее:**

**1. Стоит немедленно сообщить о хищении по телефону в банк и потребовать заблокировать карту.** Карту обычно можно можно заблокировать и самостоятельно, через систему интернет-банкинга или мобильного банкинга. Иногда, это можно сделать быстрее, чем дозвониться в банк. Однако, сообщить о случившемся оператору горячей линии банка все же необходимо, чтобы исполнить обязанность по своевременному уведомлению банка об утрате банковской карты или совершении по не операций без согласия клиента.



**1.1** Номер телефона банка можно найти на оборотной стороне банковской карты.

**1.2** Если Вы не можете заблокировать карту и находитесь за границей, то можно позвонить в круглосуточную службу

международной поддержки клиентов: **Visa(+1(303)9671096); MasterCard(+1(636)7227111).**

**1.3** Подготовьтесь к разговору с оператором кол-центра банка: потребуется

назвать реквизиты карты, связанный с ней номер телефона, кодовое слово, а также описать ситуацию, дату и время хищения, назвать похищенную сумму, паспортные данные, ФИО владельца.

**1.4** Запишите время разговора с оператором кол-центра банка, а также его имя, фамилию для последующего указания в официальных документах.



## **2. Немедленно сообщите о хищении денежных средств в полицию.**

**2.1** Обратитесь в полицию с сообщением о преступлении по телефону 02 (со стационарного телефона) или 112( с мобильного телефона). Это позволит зафиксировать факт обращения и затруднит попытки недобросовестных сотрудников полиции незаконно отказать Вам в праве подать заявления о преступлении.

**2.2** По телефону Вам сообщат, следует ли ожидать приезда следственно-оперативной группы либо необходимо лично прибыть в отделение полиции для проведения следственной проверки.

**2.3** Подготовьте письменное заявление о преступлении.

**2.4** С готовым письменным заявлением, в зависимости от полученных указаний, ожидайте приезда следственно-оперативной группы или прибудьте в дежурную часть указанного отделения полиции.

**2.5** Не поддавайтесь на уговоры недобросовестных сотрудников полиции отказаться от подачи заявления о преступлении или переписать его в форме какого-либо обращения.

**2.6** Требуйте талон-уведомление о приеме вашего заявления. Не существует каких-либо оснований отказать Вам в его выдаче. Это единственный документ, подтверждающий факт подачи заявления в полицию.

**2.7** Если сотрудники полиции категорически не желают принимать заявление, продемонстрируйте свою готовность жаловаться на их действия в прокуратуру и управление собственной безопасности.

Повторно звоните по телефону 02 или 112 и сообщите, что в отделении полиции, в которое Вас направили, отказываются принимать заявление.

**2.8** В случае отказа от возбуждения уголовного дела по Вашему заявлению можно обжаловать это решение прокурору, руководителю следственного органа или в суд.



**3.** Не позднее следующего дня с момента получения от банка уведомления о списании денежных средств прибыть в отделение банка и подать письменное заявление (уведомление) о хищении денежных средств и заявление о блокировке карточного счета.

**Совет юриста:** *рекомендую не затягивать выполнение этого действия до следующего дня, а при возможности лично обратиться в банк сразу после выполнения первых двух шагов – это повысит вероятность успешного возврата денег.*

**3.1** В письменном уведомлении (обычно бланк выдают в отделении банка) следует указать все обстоятельства хищения, похищенную сумму, предпринятые Вами действия (факт и время обращения в кол-центр банка, обращение в правоохранительные

органы). Заполните его в двух экземплярах, и получите отметку банка о получении документа на втором экземпляре заявления, который остается у Вас на руках, чтобы иметь доказательства о факте его подачи.

**3.2** Информация о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию клиента, должна быть представлена банком в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения заявления (не более 60 дней в случае перевода похищенных денег за границу).

Следуйте нашим рекомендациям, и такая неприятность, как хищение денежных средств с Вашей банковской карты, не станет для Вас проблемой.

**Главный офис ООО «ЮРОТДЕЛ»**

г. Краснодар ул. Кубанская набережная

д. 37/11, 3-й этаж, т. +7(861) 290-05-35,

т. +7(861) 201-82-48, [www.ur-otdel.ru](http://www.ur-otdel.ru)