

Мошенники украли деньги с карты: что делать





Свяжитесь с банком

Первое, что нужно сделать, – заблокировать карту, чтобы отрезать мошенникам доступ к оставшимся деньгам.

Есть несколько способов блокировки:

- позвонить по телефону горячей линии банка
- через мобильное приложение банка
- в отделении банка



После того, как карта заблокирована, сообщите банку, что неизвестные списали или обналичили деньги. Банк оформит заявку на оспаривание операций по карте.

Моментально деньги не вернуться.
Оспаривание операции по карте – сложный и долгий процесс, в котором задействованы один или несколько банков, а также платежная система.



Напишите заявление в полицию

Это стоит сделать, не дожидаясь окончания расследования банком. Опишите ситуацию максимально подробно и не забудьте приложить документы – выписку из банка о списании средств, а также заявление банку о несогласии с операцией с требованием вернуть деньги.





24 июля 2024 года вступил в силу федеральный закон, который обязывает банки тщательнее отслеживать операции своих клиентов и в ряде случаев возвращать денежные средства гражданам.

Специальное подразделение Банка России – «ФинЦЕРТ» собирает данные коммерческих банков обо всех случаях, когда их клиенты сталкивались с мошенниками, и фиксирует их в специальной базе данных.





С этой базой коммерческие банки обязаны сверяться, прежде чем давать согласие на проведение той или иной операции.

Если выяснится, что банк одобрил транзакцию по реквизитам, которые фигурируют в базе данных «ФинЦЕРТа», он обязан будет вернуть деньги владельцу карты, даже если тот сам их перевел.





Закон обязует банк вернуть деньги, если он не прислал клиенту уведомление о том, что операция по карте может проводиться без его добровольного согласия.

Кроме того, банк обязан возместить ущерб, если он одобрил перевод уже после того, как клиент отправил уведомление об утере карты либо об утечке данных.

Когда стоит обращаться в суд

- Если банк отказывается возвращать украденные с карты деньги либо тянет время, клиент может подать исковое заявление в суд.
- Нужно потребовать от банка письменный отказ с обоснованием несогласия возврата денег.
- В суд также надо обращаться, если банк такой отказ не выдаст или выдаст, но обоснование покажется неубедительным.



В ходе судебного разбирательства придется доказывать, что вы не причастны к транзакции – подойдет любая информация:

- выписки со счета,
- скриншоты переписки с банком,
- показания свидетелей,
- билеты и брони гостиниц, если, например, деньги были обналичены в одном городе, а человек находился в это время в другом.