

Мошенники похитили деньги со счета в банке?

Что делать: пошаговая
инструкция



РОСКОМНАДЗОР

1

Обратиться в банк и заблокировать карту

Вам необходимо немедленно **позвонить в банк**, в котором открыт счет (по номеру телефона, указанному на обратной стороне карты или на официальном сайте банка), и **сообщить о списании без вашего согласия денег со счета, а также заблокировать карту.**

Заблокировать карту можно в том числе через мобильное приложение кредитной организации, личный кабинет на официальном сайте банка или в любом отделении финансовой организации.



РОСКОМНАДЗОР



1

2

Написать в банк заявление о несогласии с операцией



Обратиться с таким уведомлением необходимо на месте в отделении банка и не позднее 1 дня с даты получения сообщения от банка о совершенной операции.



Запросите у банка заверенную выписку по счету. Банк рассмотрит ваше уведомление в срок, предусмотренный договором, но не более 30 дней со дня получения уведомления или не более 60 дней в случае трансграничного перевода.



РОСКОМНАДЗОР

1

2

3

Условия возврата средств банком

В силу закона банк обязан вернуть списанную со счета сумму в двух случаях:



Клиент не нарушил правила безопасного использования электронного средства платежа (например, банковской карты) и сообщил банку о несанкционированной операции не позднее 1 дня после получения от него уведомления о совершении операции;



Банк совершил перевод на счет получателя, сведения о котором находятся в базе данных Банка России о мошеннических операциях, не уведомив клиента об опасности и не приостановив перевод на два дня.

РОСКОМНАДЗОР



1

2

3

4

Написать заявление в полицию

Незамедлительно обратитесь в полицию с заявлением о хищении денежных средств с вашего счета (желательно к заявлению приложить копию договора с банком и выписку по счету). Чем больше людей подадут заявления, тем выше вероятность, что преступников поймают.



РОСКОМНАДЗОР

1

2

3

4

5

Банк не возместил деньги, что дальше?

Если банк отказал в возмещении списанных без вашего согласия денежных средств, для защиты ваших прав и законных интересов следует:



Обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену) для досудебного урегулирования спора: finombudsman.ru, 8 (800) 200-00-10.

Помощь омбудсмена для граждан бесплатна, а принятое им решение обязательно к исполнению финансовой организацией;



Обратиться в суд.



РОСКОМНАДЗОР

Если вы или ваши близкие пострадали от неправомерных действий в интернете, обращайтесь в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде:

- ✓ **заполните форму обратной связи на сайте: 4people.grfc.ru**
- ✓ **напишите на электронную почту: 4people@grfc.ru**
- ✓ **позвоните: [+7 \(499\) 550-80-03](tel:+7(499)550-80-03)**
- ✓ **или приходите на личный прием в Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске или в Санкт-Петербурге.**

РОСКОМНАДЗОР