16.04.2020

Что делать, если с банковской карты стали списываться денежные средства неизвестными лицами?

Разъясняет заместитель Льговского межрайонного прокурора Иванов А.В.

Банк обязан информировать клиента о каждой операции, совершенной с использованием банковской карты, путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом (ч. 4 ст. 9) Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Способы направления уведомлений, используемые банками, различны – это могут быть СМС-уведомления, рассылка по электронной почте либо информирование через интернет-банк. При этом хотя бы один из способов информирования должен быть бесплатным для клиента.

Если Вы обнаружили операции по банковской карте, которых не совершали, незамедлительно позвоните в контакт-центр банка, сообщите об этом оператору и заблокируйте карту. Телефон контакт-центра указан в интернете, либо его всегда можно найти на оборотной стороне карты.

После совершения звонка обратитесь в ближайшие отделения банка с письменным заявлением о несогласии с произведенной операцией, в котором опишите подробности обнаружения спорного списания денежных средств.

Срок рассмотрения банком Вашего заявления составляет 30 дней, однако в договоре может быть указан более короткий срок рассмотрения заявления.

Если денежные средства списаны по вине банка, Вы вправе обратиться в суд с требованием к банку о возмещении убытков, а также процентов за неправомерное удержание денежных средств.

В случаи подозрения в совершении мошеннических действий с Вашей картой, следует обратиться в отделение полиции и написать заявление с просьбой возбудить уголовное дело по факту совершения мошеннических действий.