Автор: Помощник прокурора г.Новороссийска О.А. БЕЛИКОВ
07.02.2018 15:03



Обращение в банк

*****При обнаружении пропажи средств со счета первое, что надо сделать, – это обратиться в банк по телефону горячей линии и попросить заблокировать счет. Это позволит обезопасить оставшиеся на счете деньги. Второй шаг – это письменное обращение в банк за распечаткой движения денежных средств по счету и требованием вернуть деньги, списанные без согласия клиента. Сделать это надо не позднее следующего дня, когда клиенту стало известно об операции, совершенной без его согласия. Такие сроки установлены в Федеральном законе 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (ч.12 ст.9).**

*****В заявлении необходимо подробно описать ситуацию, сделав акцент на том, что при пользовании картой не были нарушены правила безопасности – карта не терялась, не передавалась в пользование третьим лицам, включая ближайших родственников, ее реквизиты (PIN-код и SVV2-код) были известны только владельцу и т.д. К заявлению необходимо приложить выписку по счету, в которой отражены все операции. Второй экземпляр заявления с отметкой банка надо оставить себе, в дальнейшем он пригодится. Если у клиента нет возможности лично прийти в банк и написать заявление, то это можно сделать дистанционно, послав заявление по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, а копию послать по электронной почте (сделать это надо также не позднее следующего дня, когда клиенту стало известно о несанкционированном**

списании).

*****По обращению клиента банк должен инициировать собственное служебное расследование. В соответствии с п.8 ст.9 Закона 161, банк обязан рассмотреть заявление клиента и предоставить ему письменный ответ о результатах рассмотрения в срок 30-60 дней.**

Обязанности и риски банка и клиента

*****В соответствии с положениями Федерального закона 161-ФЗ «О национальной платежной системе» на банк возложена обязанность:**

- по информированию клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления ему соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом (ч.4 ст.9);
- по обеспечению возможности направления ему клиентом уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента (ч.5 ст.9).

*****На клиента возложена обязанность:**

Автор: Помощник прокурора г.Новороссийска О.А. БЕЛИКОВ
07.02.2018 15:03

- в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции (ч.11 ст.9);
- предоставлять достоверную информацию для обратной связи, в случае ее изменения своевременно предоставлять обновленную информацию (ч.13 ст.5) .

*****Таким образом, банк несет риск убытков от мошеннических действий, если он должным образом не проинформирует клиента о списании средств со счета, которое произошло без согласия клиента (ч.13 ч.9), а также после получения от клиента в установленные законом сроки уведомления о несанкционированном списании (ч.12 ст.9).**

*****Клиент, в свою очередь, несет риск убытков, если он не проинформирует банк о несанкционированном списании в установленные законом сроки, если изменит контактные данные, по которым происходит информирование, и не сообщит об этом банку, а также в случае нарушение правил пользования банковской картой, например, если передаст ее третьим лицам или потеряет.**

Обращение в полицию

Автор: Помощник прокурора г.Новороссийска О.А. БЕЛИКОВ
07.02.2018 15:03

*****Практика показывает, что банк старается найти способ не возвращать несанкционированно списанные средства клиенту, возложив ответственность за их пропажу на него. Поэтому не лишним будет обратиться в полицию с заявлением по факту мошенничества и требованием провести проверку в порядке ст.144 УПК РФ. В заявлении необходимо подробно изложить обстоятельства пропажи денег, указав на то, что правила пользования банковской картой не были нарушены. К заявлению стоит приложить копию заявления в банк. По результатам проверки сотрудники полиции вынесут постановление о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела.**

Обращение в суд

*****Если досудебная процедура возврата украденных денег, как это часто бывает, не дала результата, то необходимо обращаться с иском в суд. В заявлении, помимо положений статей ФЗ «О национальной платежной системе» и ст.854 ГК РФ, определяющей законные основания для списания денежных средств со счета, необходимо ссылаться на п.1 ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей», – это позволит избежать уплаты госпошлины.**

*****К исковому заявлению необходимо приложить следующий перечень документов:**

Автор: Помощник прокурора г.Новороссийска О.А. БЕЛИКОВ
07.02.2018 15:03

- договор банковского счета, который предусматривает, каким образом банк должен информировать клиента о совершенных операциях по его счету. Если договор не предусматривает информирование, он тем самым нарушает ч.4, ч.5 ст.9 ФЗ «О национальной платежной системе»;
- выписку движения средств по счету, заверенную сотрудником банка;
- претензию (обращение, заявление) к банку, заверенную сотрудником банка;
- постановление полиции о возбуждении либо об отказе в возбуждении уголовного дела;
- переписку с банком (повторные обращения, результаты служебного расследования и другие документы, имеющие отношение к делу).

*****Обращение в суд является наиболее верным способом вернуть свои деньги. Чтобы увеличить свои шансы в суде, доверьте это дело квалифицированным специалистам.**