

## **Что делать, если с банковской карты украли деньги**

Если Вам пришло СМС, что с карты списали деньги, но вы ничего не покупали, переводы не делали и наличные не снимали. Вероятно, ваша карта или ее данные попали к мошенникам. Что делать и можно ли вернуть похищенное?

**Если вы соблюдали правила использования карты, в частности не хранили ПИН-код вместе с картой и никому не сообщали ее данные, то велик шанс вернуть украденные деньги.**

### **Алгоритм действий потребителя после обнаружения пропажи денежных средств с карты**

#### **1. Заблокировать карту.**

Чтобы оставшиеся денежные средства не были списаны с вашей карты, необходимо немедленно ее заблокировать. Сделать это можно разными способами. Через мобильное приложение банка, по телефону горячей линии, в сервисе онлайн – банке, по смс сообщениям, в отделении Вашего банка.

#### **2. Сообщить о краже и оформить заявление на возврат денег.**

По закону клиент обязан уведомить банк о том, какие операции провели без вашего согласия в течение одного дня после получения уведомления о несогласованной операции

Если вы сообщили банку о краже денег с карты не позднее следующего дня после того, как произошла подозрительная операция и не нарушали правила безопасности при использовании карты, в частности не сообщали подозрительным лицам данные своей карты, то банк обязан вернуть вам украденные денежные средства.

Как именно вы должны сообщить о краже — по телефону или лично в отделении — прописано в вашем договоре. Но при возникновении такой ситуации лучше сразу позвонить на «горячую линию» в банк, чтобы не терять времени и тут же уточнить, как необходимо сообщить о незаконном списании.

**Обращаем Ваше внимание! В случае нарушения процедуры уведомления или пропуска срока кредитная организация имеет право отказать в возврате денег.**

Далее нужно будет прийти в отделение вашего банка и написать заявление с требованием вернуть деньги. Сохраните у себя копию заявления с отметкой о том, что банк его принял.

После того как вы обратитесь в банк с заявлением, банк должен будет провести служебное расследование. Ответ на ваше заявление Вам должны предоставить через 30 дней со дня получения такого заявления, если операция была международная, то на ответ потребуется 60 дней.

Поскольку кража денег — это уголовное преступление, напишите заявление в полицию.

В случае если банк откажет вам в возврате средств, то можно обратиться в суд.

### **Что делать, если банк не уведомил меня о незаконной операции?**

По закону банк обязан уведомлять вас обо всех операциях по карте. Каким именно способом он это делает, прописано в вашем договоре. Это могут быть СМС-оповещения, push-уведомления, письма по электронной почте или другие способы.

Если мошенники украли деньги с карты, а ваш банк не сообщил вам об операции (переводе, снятии средств со счета), то по закону он обязан возместить потери. Даже если вы обнаружили кражу денег со счета не сразу, а через месяц или год после того, как она произошла.

В этом случае так же нужно написать заявление в банк с требованием вернуть незаконно списанные деньги. Если же банк откажется их перечислить, то можно идти в суд.

## Как защитить деньги на карте от мошенников?

Вследствие того, что большинство краж с банковских карт происходит из-за невнимательности самих граждан необходимо уделять особое внимание охране своих персональных данных, а именно:

- Контролируйте операции по счету. Например, подключите услугу СМС-информирования или push-уведомления в мобильном приложении банка по всем своим активным картам;
- Никому не сообщайте ПИН-код, CVC-/CVV-код (секретный код на оборотной стороне карты), срок действия карты и другую информацию;
- Заходите только на проверенные сайты и никогда не кликайте по ссылкам из писем неизвестных «доброжелателей»;
- Перепроверяйте любую информацию о блокировке карты, отказе в проведении операции или других проблемах с картой. Для этого звоните ТОЛЬКО на горячую линию банка.

*Информация подготовлена специалистами  
консультационного центра по защите прав потребителей  
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»  
С использованием информационного ресурса <https://fincult.info>*

*НАШИ КОНТАКТЫ:  
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113  
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,  
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404  
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,  
e-mail: [zpp@sesoirkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)*