



Использовать в расчетах банковскую карту удобнее, чем носить с собой пачку купюр и горсть мелочи, но не стоит забывать о том, что украсть могут не только наличные, но и деньги с карточного счета.

В соответствии с ч. 12 ст. 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" банк обязан вернуть деньги, списанные с карты без согласия клиента. Однако это правило действует только в случае, если причиной списания денег не является нарушение правил использования карты самим клиентом. Еще одно необходимое для возврата денег условие заключается в том, что клиент должен уведомить банк о случившемся не позднее дня, следующего за днем получения от банка уведомления о совершенной операции. Внимательно изучите договор с банком и при необходимости оформите услугу СМС-информирования об операциях по карте. Помните, что каждая секунда, прошедшая с момента хищения денег с банковской карты, снижает вероятность их возврата, а преступления лучше всего раскрываются по горячим следам.



**МБУК «Межпоселенческая библиотека  
Выборгского района»**

Центр правовой информации  
г. Выборг, ул. Рубежная, 18,  
ул. Пионерская, 4

Телефон: (81378) 24955

## Правовая энциклопедия

### Порядок действий при хищении денег с банковской карты



# Украли деньги с карты... Что делать?

## ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ НЕОБХОДИМО:

### **Шаг 1. Немедленно сообщить о хищении по телефону в банк и потребовать заблокировать карту.**



Карту можно заблокировать и самостоятельно, через систему интернет-банкинга или мобильного банкинга. Иногда это можно сделать быстрее, чем позвонить в банк. Однако сообщить после этого о случившемся оператору горячей линии банка все же необходимо, чтобы исполнить обязанность по своевременному уведомлению банка об утрате банковской карты или совершении по ней операций без согласия клиента. Номер телефона банка можно посмотреть на оборотной стороне банковской карты или на корпоративном сайте банка.

Если вы не можете заблокировать карту самостоятельно, дозвонитесь в банк или находитесь за границей, можно позвонить в круглосуточную службу международной поддержки клиентов:



Visa: +1 (303) 967-10-96

MasterCard: + (636) 722-71-11

и попросить заблокировать карту (среди операторов есть носители русского языка). В большинстве стран позвонить на эти номера можно бесплатно.



Подготовьтесь к разговору с оператором колл-центра банка. Скорее всего, потребуются назвать реквизиты карты, связанный с ней номер телефона, кодовое слово, а также описать ситуацию, дату и время хищения, назвать похищенную сумму, паспортные данные и ФИО владельца карты.

Запишите время разговора с оператором колл-центра, а также его имя и фамилию для последующего указания в официальных документах времени сообщения банку о происшествии и блокировки карты.



Помните, каждая минута, прошедшая с момента хищения денег с банковской карты, снижает вероятность их возврата. Поэтому рекомендуем использовать СМС-информирование, чтобы своевременно получать информацию о списаниях с банковского счета, поскольку бесплатные способы информирования об операциях по карте, предусмотренные договором с банком, могут быть менее удобными и быстрыми.

### **Шаг 2. Немедленно сообщить о хищении в полицию сразу же после звонка в банк.**

Обратитесь в полицию с сообщением о преступлении по телефону 02 (по городскому телефону) или 112 (по мобильному). Это позволит зафиксировать факт вашего обращения и затруднит попытки недобросовестных сотрудников полиции незаконно отказать вам в праве подать заявление о преступлении.



Если же вы находитесь за границей, то следует обратиться в местную полицию, а в российские правоохранительные органы направить заявление о преступлении письмом с описанием вложения и уведомлением о вручении. Подготовьте письменное заявление о преступлении.

С готовым письменным заявлением, в зависимости от полученных указаний, ожидайте приезда следственно-оперативной группы или прибудьте в дежурную часть указанного отделения полиции.

Требуйте талон-уведомление о приеме вашего заявления. Это единственный документ, подтверждающий факт подачи заявления в полицию.

Если сотрудники полиции категорически не желают принимать заявление, продемонстрируйте свою готовность жаловаться на их действия прокурору и управление собственной безопасности. Повторно позвоните по телефону 02 или 112 и сообщите, что в отделении

полиции, в которое вас направили, отказываются принимать заявление.

### **Шаг 3. Не позднее следующего дня с момента получения от банка уведомления о списании денежных средств прибыть в отделение банка и подать письменное уведомление (заявление) о хищении денежных средств и заявление о блокировке карточного счета.**

Рекомендуем не затягивать выполнение этого действия до следующего дня, а при возможности лично обратиться в банк сразу после выполнения первых двух шагов - это повысит вероятность успешного возврата денег.



В письменном уведомлении (обычно бланк выдают в отделении банка) следует указать все обстоятельства хищения, похищенную сумму, предпринятые вами действия (факт и время обращения в колл-центр банка, обращение в правоохранительные органы). Заполните его в двух экземплярах, и получите отметку банка о получении документа на втором экземпляре заявления, который остается у вас на руках, чтобы иметь доказательство факта его подачи.

Информация о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию клиента, должна быть предоставлена банком в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения заявления (не более 60 дней в случае перевода похищенных денег за границу).

## **ВНИМАНИЕ!**

Банк может отказать в выплате возмещения похищенных средств, если докажет, что хищение произошло вследствие нарушения порядка использования банковской карты со стороны клиента. Поскольку обычно договором с банком предусмотрена обязанность сохранять в тайне номер карты и PIN-код от нее, то использование правильного PIN-кода при хищении может повлечь отказ в возмещении.