

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ПРОКУРАТУРЕ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**ПАМЯТКА
О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
БАНКОВСКИХ КАРТ**



ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ГРАЖДАН ПРИ НАЛИЧИИ СОМНЕНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ЗАКОННОСТИ СПИСАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

НЕОБХОДИМО ПРОВЕРИТЬ ОСНОВАНИЯ СПИСАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ. ЭТО ВОЗМОЖНО СДЕЛАТЬ ПО СРЕДСТВАМ ПРОВЕРКИ СМС - УВЕДОМЛЕНИЙ, ПРОВЕРКИ ИНФОРМАЦИИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ - БАНК, А ТАКЖЕ ПОЗВОНИВ ПО ТЕЛЕФОНУ В СПРАВОЧНЫЙ - ЦЕНТР БАНКА.

ПЛАТЁЖНАЯ ОПЕРАЦИЯ БЫЛА СОВЕРШЕНА САМИМ ОБЛАДАТЕЛЕМ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ. ОДНАКО, СМС-УВЕДОМЛЕНИЕ О СОВЕРШЕНИИ ДАННОЙ ОПЕРАЦИИ БЫЛО ОТПРАВЛЕНО ВЛАДЕЛЬЦУ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ПОЗДНЕЕ ДНЯ, НЕПОСРЕДСТВЕННОГО СОВЕРШЕНИЯ ПЛАТЁЖНОЙ ОПЕРАЦИИ.

*На практике указанная в настоящем пункте ситуация скорее является исключением.

В ТАКОМ СЛУЧАЕ РЕЧЬ НЕ ИДЁТ О НЕСАНКЦИОНИРОВАННОМ СПИСАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

*На практике указанная в настоящем пункте ситуация скорее является исключением.

ОДНОВРЕМЕННО С ПОДАЧЕЙ ЗАЯВЛЕНИЯ В БАНК О НЕСОГЛАСИИ С ПРОИЗВЕДЁННЫМИ ОПЕРАЦИЯМИ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ С ЗАЯВЛЕНИЕМ В ПОЛИЦИЮ.

В СЛУЧАЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАЯВИТЕЛЯ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, СПИСАННЫХ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫМ СПОСОБОМ, БАНК ВОЗВРАЩАЕТ СПИСАННУЮ СУММУ НА УКАЗАННЫЙ В ЗАЯВЛЕНИИ БАНКОВСКИЙ СЧЕТ.

ПОСЛЕ ПРОВЕРКИ ИНФОРМАЦИИ О СОВЕРШЁННЫХ ПЛАТЁЖНЫХ ОПЕРАЦИЯХ, ИСТОЧНИК СПИСАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОСТАЁТСЯ НЕИЗВЕСТНЫМ. ДАННОЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВО УКАЗЫВАЕТ НА НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЕ СПИСАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

ПРИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОМ СПИСАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ЗЛОУМЫШЛЕННИКАМИ НЕОБХОДИМО: НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО ОБРАТИТЬСЯ В СПРАВОЧНЫЙ-ЦЕНТР БАНКА ПО ТЕЛЕФОНУ, УКАЗАННОМУ НА ОБОРОТНОЙ СТОРОНЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ. ПРИ ЭТОМ ОБЯЗАТЕЛЬНО СООБЩИТЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ БАНКА О ТОМ, ЧТО ВЫ УВЕДОМЛЯЕТЕ БАНК О НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ПЛАТЁЖНОЙ ОПЕРАЦИИ СОВЕРШЁННОЙ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ И НАПРАВЬТЕ В АДРЕС БАНКА СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ ПИСЬМЕННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ.

СОСТАВИТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕСОГЛАСИИ С ПРОИЗВЕДЁННЫМИ ОПЕРАЦИЯМИ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ, В КОТОРОМ НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ И ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗВРАТЕ СПИСАННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ. УКАЗАННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМО ПРЕДСТАВИТЬ В ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА, ВЫДАВШЕГО ВАМ БАНКОВСКУЮ КАРТУ. ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ БАНКОМ УКАЗАННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ, ПОСЛЕДНИЙ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ.

В СЛУЧАЕ ПОЛУЧЕНИЯ ОТ БАНКА ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА ОБ ОТКАЗЕ ОТ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ СЛЕДУЕТ:

ОБРАТИТЬСЯ В СУД ЗА ЗАЩИТОЙ НАРУШЕННЫХ ПРАВ, ПУТЕМ ПОДАЧИ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ПОЛОЖЕНИЯМИ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.

1
2
Вся информация, содержащаяся в настоящей памятке, носит исключительно рекомендательный характер и не может быть воспринята как единственно верное руководство к действию.

В СООТВЕТСТВИИ С ДАННЫМИ ОТЧЁТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «О НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ПЕРЕВОДАХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА 2015 ГОД»: «ОБЪЁМ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЁЖНЫХ КАРТ, ЭМИТИРОВАННЫХ (ВЫДАННЫХ) НА ТЕРРИТОРИИ РФ, В 2015 ГОДУ СОСТАВИЛ БОЛЕЕ 1,14 МЛРД РУБЛЕЙ.

ПРИ ЭТОМ, ПОДАВЛЯЮЩЕЕ БОЛЬШИНСТВО НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ СО СЧЕТОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (91%) ВЫЯВЛЯЮТСЯ КЛИЕНТАМИ САМОСТОЯТЕЛЬНО. ИНФОРМАЦИЯ О ТАКИХ ОПЕРАЦИЯХ В КРЕДИТНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ПОСТУПАЕТ ПОСЛЕ СПИСАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ СО СЧЁТА КЛИЕНТА».

В НАСТОЯЩЕЙ ПАМЯТКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕКОМЕНДАЦИИ, СЛЕДОВАНИЕ КОТОРЫМ ПОЗВОЛИТ ГРАЖДАНАМ ОБЕСПЕЧИТЬ ХОТЯ БЫ МИНИМАЛЬНУЮ СОХРАННОСТЬ КАК САМИХ БАНКОВСКИХ КАРТ, ТАК И ИХ РЕКВИЗИТОВ, А ТАКЖЕ ПОЗВОЛИТ ЗНАЧИТЕЛЬНО СНИЗИТЬ РИСК ПРОПАЖИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ СОВЕРШЕНИИ КАКИХ-ЛИБО ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ.

ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ НЕ СТАТЬ ЖЕРТВОЙ МОШЕННИКОВ, НЕОБХОДИМО ПОМНИТЬ НЕСКОЛЬКО ЭЛЕМЕНТАРНЫХ ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ:

! ДАННЫЕ ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫ И ДОЛЖНЫ БЫТЬ ИЗВЕСТНЫ ТОЛЬКО ВАМ:



Ни при каких обстоятельствах не рекомендуется сообщать ПИН-код Вашей банковской карты третьим лицам, в том числе сотрудникам банка.

! БУДЬТЕ ОСТОРОЖНЫ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ВВОДЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПИН-КОДА:

Данный ПИН-код необходимо запомнить, в противном случае ПИН-код следует хранить отдельно от банковской карты, наличных денежных средств, паспортов и иных документов, а также не записывать его на самой банковской карте или ином легкодоступном носителе.

! ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ДЛЯ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ЧЕРЕЗ БАНКОМАТ ПОМНИТЕ:



При проведении операций с вводом ПИН-кода необходимо прикрывать клавиатуру свободной рукой. Данное действие не позволит мошенникам узнать Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру.

Рекомендуется пользоваться банкоматами, установленными в отделениях банка. При вводе ПИН-кода в банкоматах вне офиса банка рекомендуется проверять клавиатуру и отверстие банкомата для ввода карты на предмет установки в них считывающих устройств.

В случае возникновения у Вас вопросов относительно совершения операций при помощи банковской карты через банкомат помните, что единственным лицом, которое может выступить Вашим консультантом в данном вопросе, является сотрудник отделения банка.

В случае, если банкомат находится в офисе банка, доступ к которому (офису) в нерабочее время осуществляется при помощи специального замка, помните, что для открытия последнего не требуется вводить ПИН-код банковской карты.

ПИН-код (PIN-код) – это персональный идентификационный номер — аналог пароля. В ходе авторизации операции. Используется одновременно как пароль доступа держателя карты к терминалу (банкомату) и как секретный ключ для цифровой подписи запроса.

ПРИ СОВЕРШЕНИИ ПЛАТЕЖЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕРМИНАЛОВ ДЛЯ ОПЛАТЫ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:



Проводить операций с использованием банковской карты исключительно в Вашем присутствии и не передавать её третьим лицам (к примеру: при оплате товаров в магазине, при оплате услуг, а также при расчётах в кафе, ресторанах, отелях и в иных случаях).

ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПОПАДАНИЯ ИНФОРМАЦИИ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ О СОВЕРШЁННЫХ ВАМИ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЁТАХ И ИНЫХ ОПЕРАЦИЯХ ПРИ ПОМОЩИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

Уничтожать чеки с паролями от систем интернет-банка, а также чеки, выдаваемые банкоматами и терминалами оплат, если Вы не планируете их дальнейшее использование. Кроме того, не передавайте вышеуказанные чеки третьим лицам, в том числе сотрудникам банка.

БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ И ОСТОРОЖНЫ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ПЛАТЕЖЕЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ ПРИ ПОМОЩИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ:



В частности, необходимо знать, что для совершения платежей при помощи банковской карты в сети Интернет, достаточно ввода следующих данных Вашей банковской карты:

- Номер банковской карты, состоящий из 16 цифр и располагающийся на лицевой стороне банковской карты;

- Имя и Фамилия владельца банковской карты (всегда указываются латинскими буквами);

- Срок действия банковской карты, который указывается в виде даты (месяц и год) окончания действия банковской карты.

Срок действия банковской карты располагается на лицевой стороне банковской карты непосредственно под её номером;

- Код проверки подлинности банковской карты (CVC2 / CVV2). Данный код располагается на оборотной стороне банковской карты и состоит из трёх цифр. Код проверки подлинности банковской карты используется в качестве дополнительного средства идентификации держателя банковской карты и именно данный код необходим для совершения платежей в сети.

ВАЖНО ПОМНИТЬ, ЧТО ВВОД ПИН-КОДА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ПЛАТЕЖЕЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ НЕ ТРЕБУЕТСЯ!

В последнее время в качестве защитной меры от несанкционированного списания денежных средств выступает смс-уведомление, направляемое банком на номер Вашего мобильного телефона. В направляемом смс-уведомлении содержится одноразовый пароль, который необходимо ввести владельцу банковской карты для того, чтобы подтвердить совершение платёжной операции в сети интернет. Кроме того, для совершения платежей в сети Интернет рекомендуем использовать отдельную банковскую карту, предназначенную для использования только в сети Интернет.

! БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ В СЛУЧАЕ ПОСТУПЛЕНИЯ К ВАМ ОБРАЩЕНИЯ ОТ ТРЕТЬИХ ЛИЦ ОТНОСИТЕЛЬНО ИНФОРМАЦИИ ПО ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЕ:



Так, например, явными признаками мошенничества являются обращения к владельцу банковской карты по телефону, в интернете, через социальные сети или другими способами с целью узнать данные о банковской карте (пароли или иную персональную информацию).

При таких обращениях в Ваш адрес не рекомендуется сообщать Ваши личные данные, в том числе данные банковской карты.

СОБЛЮДЕНИЕ ПРИВЕДЁННЫХ ВЫШЕ ПРАВИЛ ПОМОЖЕТ ВАМ СНИЗИТЬ РИСК ВЕРОЯТНОСТИ СТАТЬ ЖЕРТВОЙ ЗЛОУМЫШЛЕННИКОВ.

При возникновении у Вас вопросов относительно возможностей и правил использования банковской карты, а также при наличии у Вас сомнений относительно действий, совершённых в отношении банковской карты, Вы всегда можете обратиться в службу поддержки Вашего банка.

Телефон службы поддержки всегда указывается на оборотной стороне банковской карты.

Даже соблюдая вышеприведённые рекомендации невозможно полностью обезопаситься от действий злоумышленников, поскольку с каждым днём появляются всё новые способы обмана и хищения денежных средств с банковских карт граждан.



В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВЫ ВСЕ ЖЕ СТАЛИ ЖЕРТВОЙ ЗЛОУМЫШЛЕННИКОВ, ВАМ НЕОБХОДИМО ПРЕДПРИНЯТЬ РЯД ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫХ ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ ПОПЫТКИ ВОЗВРАТА ВАШИХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, КОТОРЫЕ БЫЛИ НЕЗАКОННЫМ СПОСОБОМ И БЕЗ ВАШЕГО СОГЛАСИЯ СПИСАНЫ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

1 НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО ПРОВЕРЬТЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОИЗВЕДЁННЫХ ПЛАТЕЖАХ ПОСРЕДСТВОМ УВЕДОМЛЕНИЙ, НАПРАВЛЯЕМЫХ БАНКОМ (СМС-УВЕДОМЛЕНИЯ, РАССЫЛКА ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, ИНФОРМИРОВАНИЕ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-БАНК).

2 ЕСЛИ ВСЕ ВАШИ ПЛАТЕЖИ БЫЛИ ВЫПОЛНЕНЫ СВОЕВРЕМЕННО И ВЫ УВЕРЕНЫ В НЕЗАКОННОМ СПИСАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ - НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО ОБРАТИТЕСЬ В КОНТАКТ-ЦЕНТР БАНКА И СООБЩИТЕ О СОВЕРШЕНИИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ ПО ВАШЕМУ СЧЁТУ. ПОСЛЕ ОБЪЯСНЕНИЯ СЛОЖИВШЕЙСЯ СИТУАЦИИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ БАНКА ПОРЕКОМЕНДУЕТ ВАМ ЗАБЛОКИРОВАТЬ БАНКОВСКУЮ КАРТУ. ДАННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ БАНКА НЕОБХОДИМО СОВЕРШИТЬ НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО С ЦЕЛЮ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ СОВЕРШЕНИЯ ЗЛОУМЫШЛЕННИКАМИ ДАЛЬНЕЙШИХ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЕ СПИСАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

3 ПОСЛЕ СООБЩЕНИЯ О НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ ПО ВАШЕМУ СЧЁТУ ОБРАТИТЕСЬ В ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА С ПИСЬМЕННЫМ ЗАЯВЛЕНИЕМ О НЕСОГЛАСИИ С ПРОИЗВЕДЁННЫМИ ОПЕРАЦИЯМИ. ПРИ ЭТОМ, УКАЗАННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ СОСТАВЛЕНО В ДВУХ ЭКЗЕМПЛЯРАХ И АДРЕСОВАНО НЕПОСРЕДСТВЕННО В ТО ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА, КОТОРОЕ РАНЕЕ ВЫДАЛО ВАМ БАНКОВСКУЮ КАРТУ. ЗАЯВЛЕНИЯ В ДАЛЬНЕЙШЕМ БУДЕТ ЯВЛЯТЬСЯ ДОКАЗАТЕЛЬСТВОМ ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ.

ЗАЯВЛЕНИЕ В БАНК ОФОРМЛЯЕТСЯ В ПРЕДЛОЖЕННОЙ НАСТОЯЩИМИ РЕКОМЕНДАЦИЯМИ ФОРМЕ, ОБРАЗЕЦ КОТОРОЙ РАСПОЛАГАЕТСЯ НА **СТРАНИЦЕ 5.**



СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ, ЧТО В СООТВЕТСТВИИ С П. 11 СТ. 9 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.06.2011 № 161-ФЗ «О НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЁЖНОЙ СИСТЕМЕ» ДАННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМО НАПРАВЛЯТЬ В БАНК НЕ ПОЗДНЕЕ ДНЯ, СЛЕДУЮЩЕГО ЗА ДНЁМ ПОЛУЧЕНИЯ ОТ БАНКА УВЕДОМЛЕНИЯ О СОВЕРШЁННОЙ ОПЕРАЦИИ. ВЫ ТАКЖЕ МОЖЕТЕ ЗАПРОСИТЬ ПРЕДОСТАВИТЬ ВЫПУСКУ ПО СОВЕРШЁННЫМ ОПЕРАЦИЯМ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ.

4 ПОСЛЕ НАПРАВЛЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ЗАЯВЛЕНИЯ ВАМ НЕОБХОДИМО ПОЛУЧИТЬ ОФИЦИАЛЬНЫЙ ОТВЕТ ОТ БАНКА, КОТОРЫЙ БУДЕТ СФОРМИРОВАН ПОСЛЕ РАССМОТРЕНИЯ БАНКОМ ВАШЕГО ЗАЯВЛЕНИЯ.

5 СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ БАНКОМ СОСТАВЛЯЕТ НЕ БОЛЕЕ 30 ДНЕЙ (НЕ БОЛЕЕ 60 ДНЕЙ В СЛУЧАЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТРАНСГРАНИЧНОГО ПЕРЕВОДА), ЧТО УСТАНОВЛЕНО П. 8 СТ. 9 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.06.2011 № 161-ФЗ «О НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЁЖНОЙ СИСТЕМЕ». В СЛУЧАЕ ПОЛУЧЕНИЯ ОТ БАНКА ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ОТВЕТА ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА НА ВАШ БАНКОВСКИЙ СЧЁТ БУДУТ ВОЗВРАЩЕНЫ.
В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БАНК ОБЯЗАН ПРЕДОСТАВИТЬ МОТИВИРОВАННЫЙ ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ НА ВАШЕ ЗАЯВЛЕНИЕ СО ССЫЛКАМИ НА КОНКРЕТНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЗАКЛЮЧЁННОГО С ВАМИ ДОГОВОРА, КОТОРЫЕ ПО МНЕНИЮ БАНКА БЫЛИ ВАМИ НАРУШЕНЫ, ЧТО И ПРИВЕЛО К НЕСАНКЦИОНИРОВАННОМУ СНЯТИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ВАШЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

6 ПРИ НЕСОГЛАСИИ С ПОЛУЧЕННЫМ ОТ БАНКА ОТВЕТОМ НА РАНЕЕ ПОДАННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕСОГЛАСИИ С ПРОИЗВЕДЁННЫМИ ОПЕРАЦИЯМИ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ИЛИ В СЛУЧАЕ НЕПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТА НА ВАШЕ ЗАЯВЛЕНИЕ, ВЫ ВПРАВЕ ОБРАТИТЬСЯ С ИСКОВЫМ ЗАЯВЛЕНИЕМ В СУД В СООТВЕТСТВИИ С ПОЛОЖЕНИЯМИ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РФ.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!



Необходимо помнить, что наиболее частой причиной совершения несанкционированных действий мошенниками в отношении банковских карт и денежных средств, находящихся на них, является именно несоблюдение правил безопасности использования банковских карт самими обладателями последних. Любые пренебрежения правилами безопасности при использовании банковских карт совершённые самими пользователями в последующем затрудняют процесс возврата денежных средств, списанных с Вашей банковской карты несанкционированным способом.

В случае, если незаконность списания денежных средств Вам придется доказывать в суде, то согласно положению, установленному ч. 15 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе», банк должен самостоятельно доказать факт допущенного Вами нарушения условий договора, которое и привело к несанкционированному списанию денежных средств с Вашей банковской карты.

Однако, на практике ситуация складывается иным образом: к примеру, в суде Вам будет необходимо доказать, что во время несанкционированного списания денежных средств банковская карта находилась при Вас, что Банковскую карту Вы никому не передавали, денежные средства самостоятельно не снимали, сведений о ПИН-коде, номере карты третьим лицам не сообщали, условия использования и хранения банковской карты не нарушали.

Между тем, в рассматриваемых случаях практически невозможно с достоверностью определить, кем на самом деле были сняты денежные средства. Следовательно, данные рекомендации являются лишь путеводителем для начала сложного и трудоёмкого процесса доказывания факта несанкционированного списания денежных средств с Вашей банковской карты.

Часто, невозможность доказывания факта Вашей непричастности к списанию денежных средств является причиной отказа судом в возмещении причинённого ущерба. Соответственно, рекомендуем более внимательно отнестись к данному вопросу.

СЛЕДУЮЩИЕ МЕРЫ, ПОМОГУТ ВАМ ДОКАЗАТЬ, ЧТО ВАША БАНКОВСКАЯ КАРТА ВО ВРЕМЯ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО СПИСАНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЫЛА В РАСПОРЯЖЕНИИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ:

Как только Вам стало известно, что с Вашей банковской карты были несанкционированным образом списаны денежные средства, рекомендуем незамедлительно совершить какую-либо операцию при помощи Вашей банковской карты. К примеру, сходить в ближайший магазин и воспользоваться Вашей банковской картой при оплате покупок, сохранив при этом чек с подписью кассира. Важно знать, что настоящий чек будет содержать информацию о номере операции, о терминале, о дате, времени и месте совершения операции, а также о пункте обслуживания, в котором Вы совершили данную платёжную операцию. Равным образом, Вы можете воспользоваться банковской картой сняв денежные средства в ближайшем банкомате. Чек из банкомата также послужит в будущем доказательством нахождения банковской карты при Вас.

ОТДЕЛЬНО СТОИТ ОТМЕТИТЬ, ЧТО ПРИ БЛОКИРОВКЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ВАМ НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ О СЛЕДУЮЩИХ ПОСЛЕДСТВИЯХ:

Помните, что блокировка банковской карты предполагает невозможность её дальнейшего использования Вами в будущем. При этом, денежные средства, оставшиеся на момент блокировки Вашей банковской карты, сохраняются на Вашем банковском счете.

Для того, чтобы после блокировки банковской карты у Вас вновь появилась возможность совершать безналичные расчёты, Вам будет необходимо в кратчайшие сроки со дня блокировки банковской карты обратиться в отделение Вашего банка с заявлением о восстановлении банковской карты. Кроме того, для того, чтобы банк восстановил заблокированную банковскую карту Вам будет необходимо оплатить комиссию. Указанное заявление должно быть направлено непосредственно в то отделение банка, которое выдавало Вам предыдущую (заблокированную) банковскую карту.

Новую банковскую карту Вы сможете забрать в том же отделении банка, по прошествии срока, установленного банком для изготовления банковской карты. На практике срок изготовления новой банковской карты составляет две/три недели с момента обращения с соответствующим заявлением о восстановлении банковской карты.

После получения новой банковской карты доступ ко всем Вашим денежным средствам, которые оставались на предыдущей (заблокированной) банковской карте, будет восстановлен в полном объёме.

*Нижепредставленная форма заявления о несогласии с произведенными операциями с банковской картой является образцом и содержит лишь стандартные формулировки, которые помогут Вам при составлении заявления.

**Нижепредставленный образец искового заявления содержит лишь стандартные формулировки, использование которых поможет Вам составить полноценное исковое заявление. Важно знать, что в суде каждая сторона должна доказывать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Соответственно, бремя доказывания возлагается не только на банк, что установлено ч. 15 ст. 9 Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе», но и на Вас. Следовательно, в исковом заявлении Вам будет необходимо полностью обосновать Ваши доводы, отсутствия Вашей вины в несанкционированном списании денежных средств, подтверждая их доказательствами.

_____ (полное наименование кредитной организации (банка))

_____ (адрес места нахождения кредитной организации)

_____ (телефон кредитной организации).

Заявитель: _____ (Ф.И.О. держателя банковской карты)

_____ (номер банковской карты)

_____ (адрес места жительства)

_____ (телефон)

(населённый пункт) _____

« _____ » _____ года

ЗАЯВЛЕНИЕ*
о несогласии с произведёнными
операциями с банковской картой

Я, _____ (Ф.И.О. Заявителя), паспорт серии _____ № _____ выдан
_____ « _____ » _____ г., заявляю о своем несогласии с операцией,

Произведённой по моей банковской карте № _____, а именно:

« _____ » _____ г. с моей банковской карты без моего согласия были списаны
денежные средства в размере _____ рублей.

Заявляю, что ни я, ни кто-либо уполномоченный мною не участвовал в совершении
указанной выше операции. Моя карта постоянно находилась в моем распоряжении,
и я не передавал ее кому-либо, порядок пользования ею не нарушал.

В соответствии с п. п. 11 - 13 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ
«О национальной платёжной системе» в случае использования без согласия клиента
электронного средства платежа клиент обязан направить соответствующее
уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором
форме незамедлительно после обнаружения факта использования без согласия клиента
электронного средства платежа, но не позднее дня, следующего за днем получения от
оператора по переводу денежных средств уведомления о совершённой операции.

Оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции,
совершённой без согласия клиента после получения указанного уведомления.

В случае если оператор по переводу денежных средств не исполняет обязанности по
информированию клиента о совершённой операции, оператор по переводу денежных
средств обязан возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был
проинформирован и которая была совершена без согласия клиента.

На основании вышеизложенного, _____ прошу:

возвратить сумму оспариваемой операции в размере _____ рублей на мой
Банковский счёт _____ (реквизиты банковского счёта).

Заявитель: _____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)

_____ (наименование суда)

Истец: _____ (Ф.И.О. Истца)

_____ (адрес места жительства Истца)

_____ (телефон Истца)

Ответчик: _____ (полное наименование кредитной организации (банка))

_____ (адрес места нахождения кредитной организации)

_____ (телефон кредитной организации)

(населённый пункт) _____

« ____ » _____ года

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о возмещении ущерба**

Между _____ (Ф.И.О. Истца) с одной стороны и _____ (полное наименование кредитной организации (банка) с другой стороны был заключён договор об использовании электронного средства платежа № _____ банковской карты:

« ____ » _____ года с банковской карты, принадлежащей Истцу, была списана денежная сумма в размере _____ рублей.

Вышеуказанную платёжную операцию Истец не совершал, банковскую карту третьим лицам не передавал.

« ____ » _____ года Истцом в адрес кредитной организации _____ (наименование кредитной организации) было направлено Заявление об использовании без согласия Истца электронного средства платежа с требованием возместить сумму несанкционированного списания денежных средств (далее – Заявление).

Соответствующий ответ на Заявление поступил « ____ » _____ года. Согласно данному ответу Кредитная организация отказалась возместить ущерб в размере денежных средств, списанных со счёта Истца без согласия последнего.

Считаем вышеуказанный отказ безосновательным и незаконным, поскольку у Истца имеются доказательства, подтверждающие несанкционированное использование его банковской карты третьим лицом.

Для доказывания факта несанкционированного использования Вашей банковской карты третьим лицом рекомендуем изложить Вашу ситуацию непосредственно в исковом заявлении.

В качестве образца можно рассмотреть следующую ситуацию: «В день списания денежных средств Истец находился в городе В... , однако, согласно сведениям полученным из кредитной организации, списание денежных средств произошло в городе К... . В подтверждение данного факта имеется чек из магазина, находящегося в городе В..., что подтверждает использование банковской карты Истцом в городе В... в день несанкционированного списания денежных средств».

Согласно ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации от 05.08.2000 года:

«От уплаты государственной пошлины по делам ... освобождаются: 4) истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей».

На основании вышеуказанного, _____ прошу:


- взыскать с Ответчика в пользу Истца, в счёт возмещения ущерба, денежные средства в размере _____ рублей.

Приложения:

1. Копия Заявления Истца о несогласии с произведёнными операциями с банковской картой. (На указанном заявлении должна стоять отметка о её получении Ответчиком (штамп банка)).
2. Копия ответа Ответчика на Заявление о несогласии с произведёнными операциями с банковской картой.
3. Копия чека из магазина о совершённой покупке либо копия чека о произведённой операции в банкомате, в день несанкционированного списания денежных средств с банковской карты. (Данные доказательства необходимо приложить, для того, чтобы подтвердить нахождение банковской карты при Вас. В качестве доказательства могут быть использованы и иные документы).
4. Выписка по счёту банковской карты за период « ____ » _____ г. по « ____ » _____ г. (Указанную выписку по счёту банковской карты возможно заказать непосредственно в банке).
5. Копии настоящего искового заявления для сторон участвующих в деле.

Истец: _____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)



Данная памятка разработана:
ООО «Юридическая фирма «Татюринформ»
(420111, г. Казань, ул. Карла Маркса, 29/14,
тел: +7 (843) 238-46-90, 238-79-10, 238-95-39
info@tatjurinform.ru
www.tatjurinform.ru