

КАК ДЕЙСТВОВАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ПРОПАЛИ ДЕНЬГИ С КАРТОЧКИ

При обнаружении пропажи либо незаконном списании денежных средств с вашей банковской карты обратитесь в ближайшее отделение обслуживающего вас банка и повторно проверьте ваш счет, окончательно убедившись, что действительно денежные средства с вашего счета были незаконно списаны либо удержаны без вашего ведома.

Незамедлительно обратитесь к сотруднику банка либо позвоните в контактный центр (по номеру телефона на оборотной стороне карты) для уведомления банка о списании денежных средств.

В соответствии с ч. 11 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента *клиент обязан 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.

Лично и (или) при помощи сотрудника банка заблокируйте банковскую карту. Напишите *претензию либо заявление* в банк о пропаже (незаконном списании) средств с вашего счета, о возможных несанкционированных операциях по вашим счетам по форме, предоставленной сотрудником банка либо в свободной форме.

Списание денежных средств может быть результатом технического сбоя работы платежной системы, и тогда денежные средства будут возвращены на банковскую карту либо на иной счет, указанный вами в заявлении.

В соответствии с ч. 8 ст. 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» оператор по переводу денежных средств *обязан рассматривать заявления клиента*, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также *предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений*, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Попросите у сотрудника банка выдать вам выписку по совершенным операциям по вашим счетам.

В соответствии с ч. 7 ст. 9 «О национальной платежной системе» оператор по переводу денежных средств обязан предоставлять клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием клиентом его электронного средства платежа, в порядке, установленном договором.

При наличии подозрений в мошеннических операциях по вашим счетам напишите *заявление в полицию* для выявления фактов мошенничества, прикрепив к заявлению все необходимые документы, в том числе выписку по счету.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» вы можете обратиться в суд с требованием о возврате денежных средств, возмещении убытков, а также процентов за неправомерное удержание денежных средств.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

г. Москва, ул. Молодогвардейская, д. 46, корп. 1

(ст. м. «Молодежная», последний вагон из центра).

Время работы: с понедельника по пятницу с 16:30 до 20:00

Телефон: +7 (499) 963-01-01, доб. 2000

E-mail: urklinika-rpa@yandex.ru