

Мошенники украли деньги с карты: что делать

Как действуют мошенники?

Российские банки уделяют много внимания защите средств на счетах и банковских картах клиентов. Однако мошеннические действия удается пресекать не всегда.

Пример № 1

Житель Самары Николай С. потерял портмоне, в котором хранил банковскую карту и пин-код к ней. Мошенники воспользовались находкой для списания денег со счета.

Пример № 2

Жительница Нижнего Новгорода Ольга Н. отдыхала с семьёй на острове Бали, где в банкомате снимала наличные деньги с мультивалютной карты. После прилёта в Россию она обнаружила, что кто-то без ее ведома списывает с карты деньги. Выяснилось, что злоумышленники установили в банкомате считывающее устройство – скиммер, сделали копию банковской карты Ольги и списали с нее деньги.

Пример № 3

Житель Саратова Петр Н. проснулся утром и увидел всплывающее push-уведомление о покупке в интернет-магазине, которую он не совершал. Позже он узнал, что данные его карты были скомпрометированы мошенниками при посещении им сайта-клона популярного маркетплейса.

К сожалению, от действий мошенников никто не застрахован, но можно попробовать вернуть списанные средства. Успех будет зависеть от того, как быстро вы обнаружите пропажу и какие действия предпримете.

Свяжитесь с банком

Первое, что нужно сделать, – это заблокировать карту, чтобы отрезать мошенникам доступ к оставшимся деньгам. «Лучше это сделать сразу после уведомления о мошеннической операции. Есть несколько способов блокировки: позвонить по телефону горячей линии банка (он указан на оборотной стороне карты), через мобильное приложение банка, в отделении банка», – комментирует Елена Травкина, профессор Кафедры банковского дела и монетарного регулирования Финансового факультета Финансового университета при Правительстве РФ.

После того, как карта заблокирована, следует сообщить сотруднику банка о том, что неизвестные списали или обналичили деньги. По просьбе своего клиента финансовая организация оформит заявку на оспаривание операций по карте. Лучше, если удастся посетить офис банка и передать заявление о несогласии с операцией с требованием вернуть деньги в письменном виде. «Возьмите копию с пометкой о том, что банк принял заявление и с указанием даты его принятия», – советует Елена Травкина.

Обратите внимание: моментально деньги не вернуться. Оспаривание операции по карте – сложный и долгий процесс, в котором задействованы один или несколько банков, а также платежная система.

Банк проведет расследование. Если мошенники действовали на территории России, то на него по закону отводится 30 рабочих дней, если операция была международной, то время расследования продлевается до 60 дней рабочих дней. Вашему банку могут потребоваться дополнительные данные, поэтому будьте готовы ответить на вопросы сотрудников, а также предоставить необходимые документы.

Напишите заявление в полицию

Кража денег относится к уголовным преступлениям. «Не дожидаясь окончания расследования банком, следует написать заявление в полицию», – говорит Елена Травкина. Подробно опишите ситуацию: укажите, что произошло хищение денежных средств со счета, которое нанесло вам значительный ущерб. Не забудьте приложить документы. Это выписка из банка о списании средств, а также заявление банку о

несогласии с операцией с требованием вернуть деньги.

Как правило, мошенники используют сложные схемы для кражи денег с карты с участием целой цепочки лиц: есть те, кто переводит деньги со счета на счет, есть те, кто их снимает в банкоматах.

Шансы вернуть средства невелики, однако попытаться все же стоит. Не исключено, что именно ваше обращение поможет сотрудникам правоохранительных органов выйти на след злоумышленников, вернуть деньги и предотвратить будущие финансовые преступления.

Возьмите в отделении полиции талон-уведомление о том, что заявление принято. Следует его сфотографировать либо отсканировать и отправить в банк по электронной почте или в чате.

В каких случаях деньги вернут

24 июля 2024 года вступил в силу федеральный закон, который обязывает банки тщательнее отслеживать операции своих клиентов и в ряде случаев возвращать денежные средства гражданам. Специальное подразделение Банка России – «ФинЦЕРТ» собирает данные коммерческих банков обо всех случаях, когда их клиенты сталкивались с мошенниками, и фиксирует их в специальной базе данных.

С ней коммерческие банки обязаны сверяться, прежде чем давать согласие на проведение той или иной операции. Если выяснится, что банк одобрил транзакцию по реквизитам, которые фигурируют в базе данных «ФинЦЕРТа», он обязан будет вернуть деньги владельцу карты, даже если тот сам их перевел.

Кроме того, закон обязует банк вернуть деньги, если он не прислал клиенту уведомление о том, что операция по карте может проводиться без его добровольного согласия.

Пример

Житель Новочеркасска Олег П. вдруг обнаружил, что баланс его карты стал нулевым. Мужчина зашел в историю операций по карте и увидел, что деньги были списаны без его ведома. При этом банк об этих транзакциях его не оповестил – не прислал ни смс, ни push-уведомление. Олег П. обратился с претензией в банк, финансовая организация вернула ему деньги.

Кроме того, банк обязан возместить ущерб, если он одобрил перевод уже после того, как клиент отправил уведомление об утере карты либо об утечке данных.

«Если банк убедится, что клиент не нарушал правила использования банковской карты и при этом опротестовал операцию вовремя, то он должен вернуть деньги клиенту», - подтверждает Елена Травкина.

Когда стоит обращаться в суд

Если банк отказывается возвращать украденные с карты деньги либо тянет время, клиент может подать исковое заявление в суд. «В данном случае нужно потребовать от банка письменный отказ с обоснованием несогласия возврата денег», - говорит Елена Травкина. При этом, по ее словам, в суд также надо обращаться, если банк такой отказ не выдаст или выдаст, но обоснование покажется неубедительным.

В ходе судебного разбирательства ему придется доказывать, что он не причастен к транзакции – подойдет любая информация: выписки со счета, скриншоты переписки с банком, показания свидетелей, билеты и брони гостиниц, если, например, деньги были обналичены в одном городе, а человек находился в это время в другом.

Также следует предоставить суду доказательства, что вы требовали от банка заблокировать карту и оформляли заявку на оспаривание операций по карте.

Можно нанять юриста, который будет представлять ваши интересы в суде. Если суд примет вашу сторону, то банку придется покрыть эти издержки.

Стоит отметить, что судебная практика по таким спорам пока что только формируется. В каждом случае суды оценивают, насколько добросовестно и осмотрительно действовал банк с учетом новых инструкций. Вместе с тем уже есть положительные прецеденты, когда убытки взыскивались с банка.

Как минимизировать возможность кражи с карты?

Критически важно соблюдать правила:

1. Не передавайте свою карту и пин-код от нее третьим лицам.
2. Не отправляйте данные карты в соцсетях или по электронной почте.
3. Выбирайте проверенные магазины для интернет-покупок и следите, чтобы информация страницы была зашифрована (закрытый замок в левом углу адресной строки).
4. При введении пин-кода старайтесь не показывать его посторонним людям.
5. Не храните пин-код рядом с картой.
6. При снятии наличных средств в банкомате обращайте внимание, нет ли на нем электронного считывающего устройства – скиммера.
7. Не пользуйтесь открытыми общественными wi-fi для доступа в банковское онлайн-приложение либо покупок в интернет-магазине, где требуется введение данных карты.
8. Подключите услугу SMS-оповещения, с помощью которой можно узнавать обо всех операциях по карте.

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:

— в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083.

-в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77

-по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

-в отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17- 00.