

Что делать, если с банковской карты украли деньги

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 коротко, то нужно: немедленно заблокировать карту, сообщить в банк по горячей линии о краже денег и написать в отделении банка заявление о несогласии с операцией. Сделать все это необходимо не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас об операции, которую вы не совершали.

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.

А теперь разберем по шагам, что нужно будет сделать.

1. Заблокировать карту

Чтобы отрезать мошенникам доступ к оставшимся деньгам на карте, ее нужно немедленно заблокировать. Сделать это можно разными способами:

Через мобильное приложение банка. Если оно у вас установлено и там есть опция блокировки карты, найдите в приложении нужную карту и выберите команду «Заблокировать».

По телефону горячей линии. Номер для экстренной связи указан на оборотной стороне карты и на официальном сайте банка. Лучше заранее сохранить этот номер в телефоне, чтобы не тратить время на поиски. Оператор службы техподдержки попросит назвать паспортные данные, кодовое слово или код из СМС-сообщения, которое он вам вышлет. После этого сотрудник банка заблокирует карту.

В онлайн-банке. Зайдите в личный кабинет на сайте банка, найдите опцию «Заблокировать карту» и подтвердите свое действие кодом из СМС.

По СМС. Некоторые банки позволяют блокировать карты по СМС. Обычно для этого надо отправить на короткий номер банка кодовое слово (например, «блокировка») и через пробел последние четыре цифры номера карты. Если у вас только одна карта, то цифры можно не вводить — банк и так поймет, о какой карте речь. Вы получите код, который надо снова отправить на номер банка для подтверждения блокировки.

В отделении банка. Если сообщение о незаконной операции по вашей карте застало вас рядом с офисом банка и у вас есть с собой паспорт, то вы сможете не только заблокировать карту, но и сразу написать заявление на возврат денег.

2. Сообщить о краже и оформить возврат денег

По закону банк обязан вернуть деньги, если вы выполнили два условия:

Сообщили банку о краже денег с карты не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас о подозрительной операции. Не успеете — банк имеет право вам отказать.

Не нарушали правила безопасности при использовании карты. В частности, не сообщали мошенникам данные карты, не хранили ПИН-код вместе с картой, не писали код на самой карте, не позволяли никому делать ксерокопии или фотографировать вашу карту. Если банк докажет обратное, то не вернет вам украденные деньги.

Как именно вы должны сообщить о краже — по телефону или лично в отделении — прописано в вашем договоре. Чтобы не терять времени, лучше сразу позвонить в банк и уточнить порядок действий у оператора.

Но в любом случае вам придется сходить в отделение банка, чтобы написать заявление о несогласии с операцией с требованием вернуть деньги. Сохраните у себя копию заявления с отметкой о том, что банк его принял.

Поскольку кража денег — это уголовное преступление, напишите заявление в полицию. Возможно, ваша информация поможет быстрее вычислить и поймать преступников.

Банк проведет служебное расследование. В нем примет участие и платежная система. Если мошенники действовали на территории России, то по закону служебное расследование может длиться максимум 30 дней, если операция была международной — 60 дней.

По итогам расследования с вами свяжется сотрудник банка и сообщит о решении. Если банк убедится, что вы не нарушали правила использования карты и при этом опротестовали операцию вовремя, вам вернут деньги.

Но возможны и другие варианты развития событий:

Банк согласился вернуть деньги, но затягивает перечисление средств

Часто банки указывают срок возврата денег в договоре. Например, это может быть 30 или 60 дней. Если за это время банк не пополнил ваш счет, можно обращаться в суд.

Если же в договоре с банком сроки не установлены, то банк должен выполнять требования Гражданского кодекса. Статья 314 предписывает всем (в том числе банкам) выполнять свои обязательства «в разумный срок». Этот «разумный срок» вы и банк можете понимать по-разному. Но в кодексе есть уточнение: обязательства должны быть выполнены в течение семи дней с момента, когда вы предъявите свои требования.

Другими словами, вы можете подождать пару недель, если за это время деньги не вернут, то идите в банк писать заявление. В нем со ссылкой на Гражданский кодекс нужно потребовать перечислить украденную сумму в срок до семи дней.

Банк отказался возвращать деньги

В этом случае первым делом нужно потребовать от банка письменный отказ с обоснованием, почему он не соглашается вернуть деньги. Если банк такой отказ не выдаст или выдаст, но обоснование вам покажется неубедительным, стоит обратиться в суд. Если вы не нарушали договор с банком и вовремя сообщили о незаконной операции, скорее всего, суд примет решение в вашу пользу и деньги вам все-таки вернут.

Что делать, если банк не уведомил меня о незаконной операции? Можно ли в таком случае вернуть деньги?

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, письма по электронной почте или другие способы.

Если мошенники украли деньги с карты, а ваш банк не сообщил вам об операции, 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 сначала 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?

Всегда следуйте нескольким главным правилам владельца карты:

1. Контролируйте операции по счету. Например, подключите услугу СМС-информирования по всем своим активным картам. Тогда вы будете сразу получать уведомления о каждой операции по карте. Вместо СМС-сообщений можно выбрать push-уведомления в мобильном приложении банка. Они всегда бесплатны и не засоряют память телефона. Но в этом случае важно следить, чтобы у вас всегда был подключен мобильный интернет. Иначе push-уведомление можно получить с серьезным опозданием и не успеть вовремя сообщить банку о краже денег.

2. Никому не сообщайте ПИН-код, CVC-/CVV-код (секретный код на обратной стороне карты), срок действия карты и другую информацию. Например, если вам звонят «из службы техподдержки банка» или «менеджер банка» говорит о том, что ваша карта якобы заблокирована, не стоит сообщать им данные своей карты. Настоящий сотрудник банка никогда не спросит у вас секретную информацию, такую как ПИН-код или CVC-/CVV-код.

3. Не позволяйте продавцам и официантам уносить карту из поля вашего зрения. Всегда прикрывайте рукой клавиатуру терминала оплаты или банкомата, когда вводите пароль. Стоит также следить за тем, чтобы с камер наблюдения не было видно, как вы набираете ПИН-код.

4. Заходите только на проверенные сайты и никогда не кликайте по ссылкам из писем неизвестных «доброжелателей».

5. Перепроверяйте любую информацию о блокировке карты, отказе в проведении операции или других проблемах с картой. Для этого звоните на горячую линию банка — и только на нее. Телефон для экстренной связи всегда указан на обратной стороне карты и на официальном сайте банка.

Сомнения у банка может вызвать платеж в другой стране, особенно если раньше клиент за границу не ездил. Или если вдруг с карты пытаются списать необычно большую сумму. А если с одной и той же карты вдруг одновременно идет «веерный» перевод сразу на несколько других карт, это точно повод для банка остановить транзакции и временно заблокировать карту.

Основные признаки подозрительных операций определил Банк России, а банки имеют право дополнить их собственными критериями — по итогам мониторинга поведения своих клиентов.

Если операция попала в число подозрительных, банк обязан немедленно связаться с клиентом, чтобы выяснить, действительно ли он давал согласие на этот платеж или перевод.

Если банк не получит ответ в течение двух дней, то разблокирует карту и проведет транзакцию. Если же клиент подтвердит операцию, то и платеж, и карту разблокируют немедленно. Ну, а если владелец карты сообщит, что не делал этот платеж, банк отменит операцию и предложит перевыпустить карту.