

Прокуратура разъясняет: Как вернуть деньги, списанные с банковской карты (счета) физлица без его согласия или с его согласия в результате мошенничества?

Зачастую причиной мошеннических операций является несоблюдение правил безопасности самими клиентами. Вернуть в таком случае списанные деньги крайне затруднительно. В связи с этим Банк России рекомендует, в частности, не передавать банковскую карту третьим лицам для использования и не сообщать ПИН-код карты третьим лицам, в том числе родственникам и сотрудникам банка.

Если вы обнаружили, что с вашего счета списаны денежные средства без вашего согласия, что может произойти в том числе по ошибке банка, в частности технической, или в результате утраты вами банковской карты, либо с вашего согласия в результате мошенничества, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Получите информацию об операции и направьте соответствующее уведомление в банк.

Банк обязан информировать вас о каждой операции, совершенной с использованием электронного средства платежа (в том числе банковской карты), путем направления вам в порядке, установленном договором, уведомления (п. 19 ст. 3, ч. 4 ст. 9 Закона N 161-ФЗ).

В свою очередь, в случае утраты электронного средства платежа или его использования без вашего добровольного согласия (в том числе в результате мошенничества) вы должны направить уведомление в банк незамедлительно после обнаружения соответствующего факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от банка уведомления о совершенной операции (ч. 11 ст. 9 Закона N 161-ФЗ).

Отметим, что использование электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено на основании полученного от вас уведомления или в установленных случаях по инициативе банка, в том числе при выявлении риска передачи карты третьим лицам (ч. 9, 11.6, 11.7 ст. 9 Закона N 161-ФЗ; Письмо Банка России от 15.04.2022 N 01-56-5/3143).

Шаг 2. Подайте при необходимости заявление о возмещении в банк и дождитесь зачисления денежных средств

Если банк не проинформировал вас о совершенной операции, он должен возместить вам сумму операции, которая была совершена без вашего добровольного согласия, в течение 30 дней после получения от вас заявления о возмещении суммы операции (ч. 13 ст. 9 Закона N 161-ФЗ).

В случае получения от вас указанного в предыдущем шаге уведомления банк обязан в течение 30 дней возместить вам сумму операции, совершенной без вашего добровольного согласия после получения такого уведомления.

Если банк проинформировал вас о совершенной операции, а вы не направили соответствующее уведомление, банк, как правило, освобождается от обязанности возмещения суммы операции.

Исключение предусмотрено в случае совершения банком в нарушение установленных требований операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, после получения им от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента. При этом банк обязан возместить вам соответствующую сумму в течение 30 дней, следующих за днем получения вашего заявления (ч. 3.13 ст. 8, ч. 12, 14 ст. 9 Закона N 161-ФЗ).

Если банк уведомил вас о совершенной операции и вы направили ему соответствующее уведомление, как правило, банк обязан возместить вам сумму операции, совершенной до направления вами такого уведомления. Такая обязанность должна быть исполнена банком в течение 30 дней после получения вашего заявления о возмещении суммы операции, а в случае трансграничного перевода денежных средств - в течение 60 дней, если банк не докажет, что вы нарушили порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение указанной операции (ч. 15, 16 ст. 9 Закона N 161-ФЗ).

В случае отказа банка в возмещении вам неправомерно списанной суммы денежных средств вы вправе обратиться к финансовому уполномоченному (Шаг 4) и в суд (Шаг 5). В случае подозрений на совершение противоправных действий также рекомендуется обратиться в полицию (Шаг 3).

Шаг 3. Обратитесь в полицию (при необходимости).

При наличии подозрений в совершении противоправных операций с вашим банковским счетом, в частности при мошенничестве или при утере банковской карты, следует обратиться в полицию с заявлением с просьбой возбудить уголовное дело по факту совершения преступления.

Так, например, уголовными преступлениями являются кража, совершенная с банковского счета, а равно в отношении электронных денежных средств (при отсутствии признаков преступления, предусмотренного ст. 159.3 УК РФ), мошенничество с использованием электронных средств платежа (п. "г" ч. 3 ст. 158, ст. 159.3 УК РФ).

В заявлении подробно опишите ситуацию, например: как вас обманули, ввели в заблуждение, какие действия вы совершили, кому были переведены денежные средства и с какого номера вам звонили (если соответствующие данные известны). К заявлению приложите подтверждающие документы (в случае их наличия). Это могут быть в том числе скриншоты переписки, записи разговоров, выписки по счету в банке.

Если банковская карта была утеряна, то сообщите по возможности, когда и где это могло произойти, а также подробности списания денежных средств.

После возбуждения уголовного дела вы можете подать гражданский иск к виновному лицу в рамках указанного уголовного дела (п. п. 1, 2 ст. 44, п. 1 ст. 54 УПК РФ).

Шаг 4. Обратитесь к финансовому уполномоченному.

По общему правилу вы можете заявить свои требования к банку в судебном порядке (в размере, не превышающем 500 000 руб.) только после обращения к финансовому уполномоченному. Направить это обращение можно при наличии определенных условий, в частности, если размер требований не превышает 500 тыс. руб., и после получения ответа банка либо в случае неполучения ответа по истечении установленных сроков рассмотрения вашего заявления о восстановлении нарушенного права. Такое заявление можно направить не ранее получения сведений о решении банка по вашему заявлению с требованием об исполнении обязательств (если такое обращение обязательно или заемщик подал заявление по своей инициативе) или при отсутствии этих сведений по истечении установленных сроков (ч. 1, 2 ст. 15, ч. 1, 1.1, 4 ст. 16, п. 2 ч. 1 ст. 19, ч. 2 ст. 25, п. 5 ч. 1 ст. 28, ч. 2 ст. 29 Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ).

Шаг 5. Обратитесь в суд с требованием к банку.

Если денежные средства были списаны с банковской карты без вашего добровольного согласия (в том числе в результате мошенничества или ошибки банка), вы вправе обратиться в суд с требованием к банку, с карты которого были списаны денежные средства, о выплате процентов за неправомерное удержание денежных средств помимо процентов за пользование денежными средствами на банковском счете, предусмотренных договором (п. 1 ст. 11, п. 1 ст. 395, ст. 856 ГК РФ).

Обратиться в суд можно в течение 30 календарных дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного. В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора вам необходимо представить в суд соответствующий документ, в частности решение финансового уполномоченного, с которым вы не согласны. При

этом копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному (ч. 3, 4 ст. 25 Закона N 123-ФЗ).

Разъяснение подготовлено помощником прокурора Клинцовского района Моисеенко А.А.