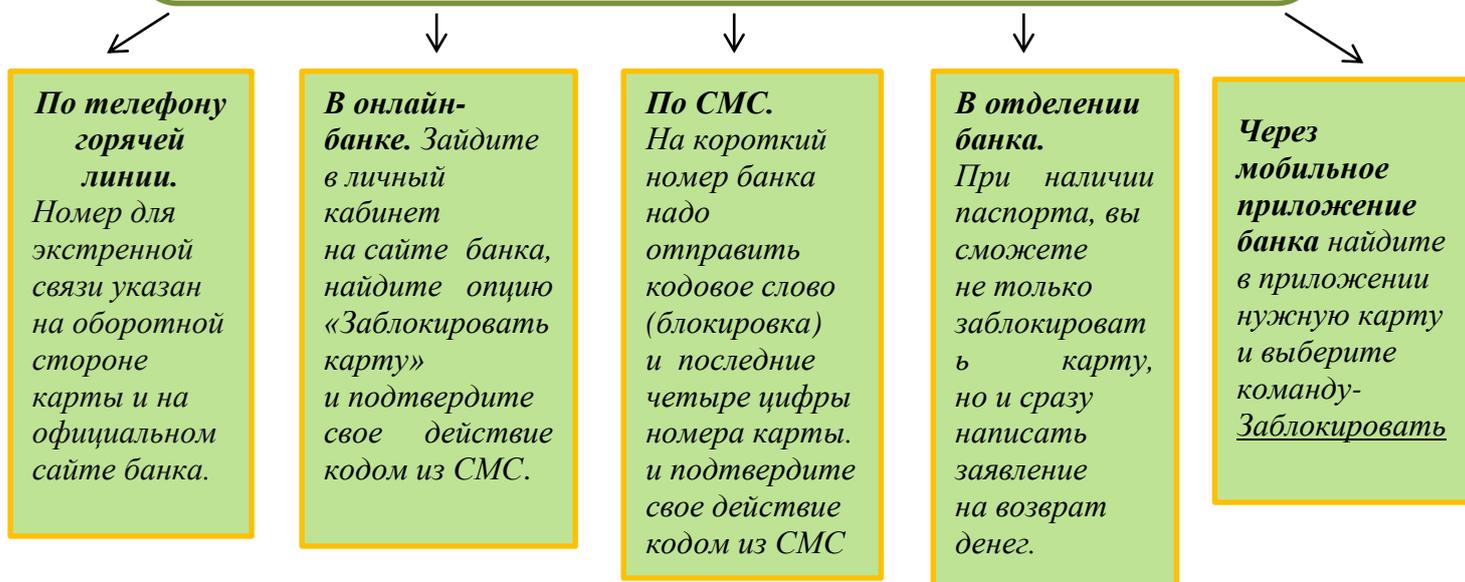


Что делать, если с банковской карты украли деньги

В первую очередь необходимо немедленно заблокировать карту, сообщить в банк по горячей линии о краже. 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. Что же нужно будет сделать.

1. Заблокировать карту можно разными способами:



Во-вторых, вы должны сообщить Банку о краже денег с карты не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас о подозрительной операции. Но в любом случае вам придется обратиться в отделение банка, чтобы написать заявление о несогласии с операцией и с требованием вернуть деньги. Сохраните у себя копию заявления с отметкой о том, что банк его принял. Не успеете — банк имеет право вам отказать.

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.

Если банк докажет, что вами были нарушены правила безопасности при использовании карты, например, были сообщены мошенникам данные карты, или хранили ПИН-код вместе с картой, или написали код на самой карте, или др., то Банк не вернет вам украденные деньги.

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

За консультацией вы можете обратиться к нам, в центр по информированию и консультированию потребителей по телефонам: 8(8162)77-20-38 и 73-06-77, на адрес эл. Почты: zpp.center@yandex.ru, а так же в управление Роспотребнадзора : 8(8162)971-106 или на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)