



1

2

## Написать в банк заявление о несогласии с операцией



Обратиться с таким уведомлением необходимо на месте в отделении банка и не позднее 1 дня с даты получения сообщения от банка о совершенной операции.



Запросите у банка заверенную выписку по счету. Банк рассмотрит ваше уведомление в срок, предусмотренный договором, но не более 30 дней со дня получения уведомления или не более 60 дней в случае трансграничного перевода.



РОСКОНАДЗОР



1

## Обратиться в банк и заблокировать карту

Вам необходимо немедленно **позвонить в банк**, в котором открыт счет (по номеру телефона, указанному на обратной стороне карты или на официальном сайте банка), и **сообщить о списании без вашего согласия денег со счета, а также заблокировать карту.**

Заблокировать карту можно в том числе через мобильное приложение кредитной организации, личный кабинет на официальном сайте банка или в любом отделении финансовой организации.



**РОСКОМНАДЗОР**

1

2

3

## Условия возврата средств банком

В силу закона банк обязан вернуть списанную со счета сумму в двух случаях:



**Клиент не нарушил правила безопасного использования электронного средства платежа (например, банковской карты) и сообщил банку о несанкционированной операции не позднее 1 дня после получения от него уведомления о совершении операции;**



**Банк совершил перевод на счет получателя, сведения о котором находятся в базе данных Банка России о мошеннических операциях, не уведомив клиента об опасности и не приостановив перевод на два дня.**

РОСКОМНАДЗОР



1

2

3

4

5

## Банк не возместил деньги, что дальше?

Если банк отказал в возмещении списанных без вашего согласия денежных средств, для защиты ваших прав и законных интересов следует:



Обратиться к финансовому уполномоченному (омбудсмену) для досудебного урегулирования спора: [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru), 8 (800) 200-00-10.

Помощь омбудсмана для граждан бесплатна, а принятое им решение обязательно к исполнению финансовой организацией;



Обратиться в суд.

РОСКОМНАДЗОР



1

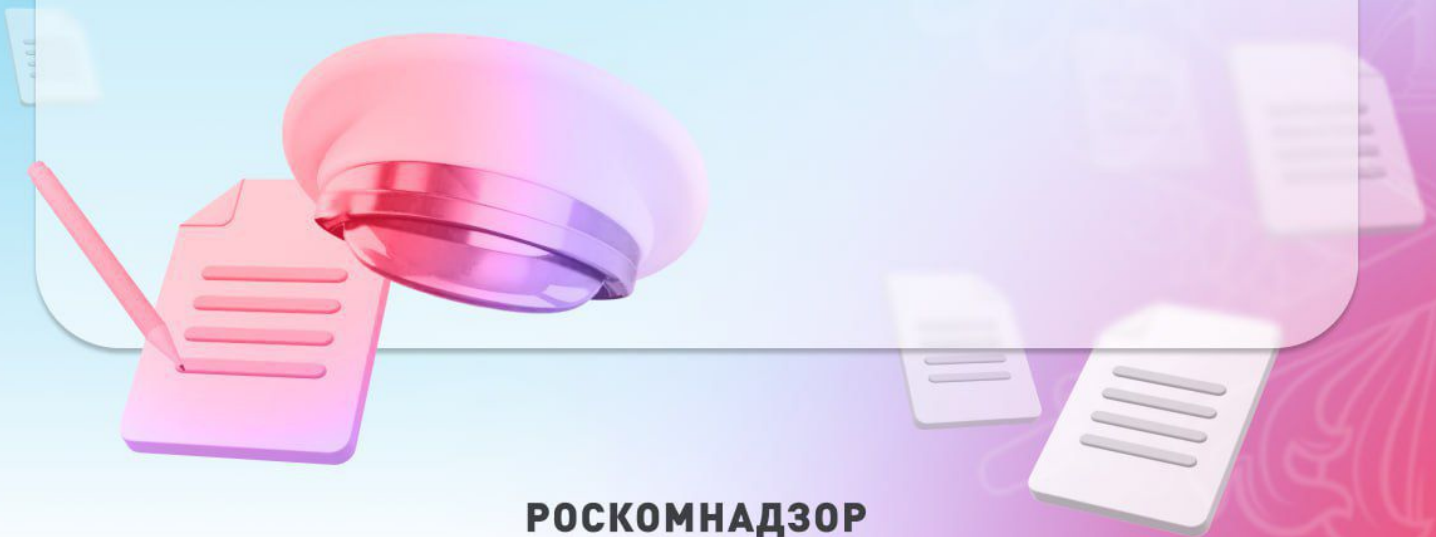
2

3

4

## Написать заявление в полицию

Незамедлительно обратитесь в полицию с заявлением о хищении денежных средств с вашего счета (желательно к заявлению приложить копию договора с банком и выписку по счету). Чем больше людей подадут заявления, тем выше вероятность, что преступников поймают.



**РОСКОМНАДЗОР**

# Мошенники похитили деньги со счета в банке?

Что делать: пошаговая  
инструкция



**РОСКОМНАДЗОР**

Не получается  
справиться  
с ситуацией  
самостоятельно?



**РОСКОМНАДЗОР**

**Если вы или ваши близкие пострадали от неправомерных действий в интернете, обращайтесь в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде:**

- ✓ **заполните форму обратной связи на сайте: [4people.grfc.ru](https://4people.grfc.ru)**
- ✓ **напишите на электронную почту: [4people@grfc.ru](mailto:4people@grfc.ru)**
- ✓ **позвоните: [+7 \(499\) 550-80-03](tel:+7(499)550-80-03)**
- ✓ **или приходите на личный прием в Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске или в Санкт-Петербурге.**

**РОСКОМНАДЗОР**



## Адрес сайта

Прежде чем ввести в какую-либо форму данные своей банковской карты — **изучите адрес сайта, поищите его в браузере и проверьте, когда он был создан.**

Можно совершать покупки безопасно через **официальное приложение**, которое вы скачали в магазине мобильных приложений.



<http://sbembank.ru>

# Как распознать скам-ресурсы и защитить себя

Комментирует сопредседатель комиссии РОЦИТ по развитию электронной коммерции, заместитель управляющего директора Ozon Алексей Минаев



## Подозрительное предложение

Пользователя должно насторожить *предложение в мессенджере купить товары на Ozon со скидкой* или *сообщение от незнакомого человека с розыгрышем призов и ссылкой* — если перейти по ней, существует большая вероятность попасть на поддельный сайт.

