**Вопрос. Что делать, если у меня списали деньги с моей банковской карты за операцию, которую я не осуществляла?**

Отвечает старший помощник прокурора Суджанского района

Е.А. Головкова.

Согласно ст. 9 Закона Российской Федерации «О национальной платежной системе» банк обязан информировать клиента о каждой операции, совершенной с использованием его банковской карты, путем направления клиенту соответствующего уведомления (смс-уведомление, рассылка по электронной почте, информирование через интернет – банке).

Банк обязан вернуть деньги, списанные с карты клиента без его согласия, если он не проинформировал клиента о списании. Если клиент был проинформирован и вовремя представил уведомление о несогласии, банк обязан возместить суммы, списанные после представления такого уведомления, а в отдельных случаях - списанные до его представления.

При обнаружении несанкционированной операций по вашему счету, первым делом убедитесь, что вы действительно не совершали данной операции. Например, при совершении покупки с использованием банковской карты деньги иногда не списываются сразу, а только блокируются на счете, и фактическое списание происходит в течение нескольких дней.

В случае обнаружения факта использования карты без Вашего согласия, вы обязаны незамедлительно уведомить банк, но не позднее дня, следующего за днем получения от банка уведомления об операциях. Номер телефона контакт-центра всегда указан на оборотной стороне карты. Вам необходимо сообщить оператору о совершении несанкционированных операций по карте и попросить ее заблокировать. После этого обратиться в отделение банка и подать заявление о несогласии с произведенными операциями. Срок рассмотрения банком претензии - не более 30 дней со дня получения, а при осуществлении международных операций - не более 60 дней.

При положительном решении денежные средства будут возвращены на счет банковской карты или иной счет, указанный в заявлении. В случае отрицательного решения вам должен быть предоставлен мотивированный отказ.

Если имеются подозрения в совершении мошеннических операций с вашей картой, следует обратиться в правоохранительные органы и написать заявление с просьбой возбудить уголовное дело по факту совершения преступления.