

Повернення коштів, викрадених з платіжних карток

Добрий день, пане Міністре! Нам видали пенсійні картки, тепер всі бояться, що у них можуть викрасти картки і зняти з них гроші, бо в газеті писали, що таке вже було. Скажіть, що робити в таких випадках і чи можна повернути викрадені з картки гроші?

Олексій Наумов

Що робити, якщо викрали картку?

Після виявлення факту втрати банківської картки або появи підозри, що за вашим рахунком були проведені платежі, які ви не робили, негайно повідомте про це банк.

Як правило, це можна зробити зателефонувавши на телефон гарячої лінії банку, через систему онлайн обслуговування в мережі Інтернет або ж особисто, відвідавши відділення банку.

Більш конкретно способи сповіщення банківські установи прописують у договорах.

Зверніть увагу!

До моменту повідомлення користувачем банку ризик збитків від здійснення операцій та відповідальність несе користувач.

А з часу повідомлення банку ризик збитків від здійснення операцій несе вже банк.

Що має зробити банк?

Банк, який випустив банківську картку, отримавши повідомлення або заяву про втрату банківської картки або ж про платежі, яких власник картки не виконував, зобов'язаний:

- ідентифікувати користувача,
- зафіксувати обставини ситуації,
- зафіксувати дату, годину та хвилини його звернення.

При цьому банк зобов'язаний негайно зупинити здійснення операцій з використанням банківської карки.

Залишок коштів на рахунку за дорученням власника рахунку перераховується на інші рахунки або видається готівкою.

Який строк розгляду банком заяви або повідомлення?

Банк зобов'язаний розглядати заяви або повідомлення користувача, які стосуються використання банківської картки або незавершеного переказу, ініційованого з його допомогою у строк, установлений договором.

Однак цей термін не може перевищувати строку, передбаченого законом для розгляду звернень скарг громадян.

При цьому, банк має надати постраждалому клієнту можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви чи повідомлення і повинен повідомляти в письмовій формі про результати розгляду.

Який строк повернення коштів на рахунок?

Банк має встановити ініціатора та правомірність переказу коштів. Доки ця процедура не буде проведена, банк має право не повертати на рахунок неналежного платника суму попередньо списаного неналежного переказу. Водночас, слід зазначити, що всі ці процедури не можуть займати більше 90 календарних днів, банк

У разі встановлення неналежного переказу, банк зобов'язаний переказати на рахунок постраждалого клієнта відповідну суму грошей за рахунок власних коштів.

Окрім того, банк повинен сплатити пеню в розмірі 0,1 відсотка суми переказу за кожен день, починаючи від дня переказу до дня повернення відповідної суми на рахунок.

Чи можна оскаржити рішення про відмову повертати кошти?

У випадку відмови банку повертати кошти на рахунок платника, постраждалий має право звернутися до суду за місцем розташування банку в порядку цивільного судочинства.

Вартість подання позовної заяви майнового характеру – 1% від суми позову, але не менше 0,4 розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб та не більше 5 розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб.