|  |
| --- |
| 1. **Вопрос: с моего счета списали деньги, узнал об этом из смс от банка. Что мне делать?**

**Ответ:** Вам необходимо обратиться в ближайшее отделение банка с претензией, а при необходимости также с заявлением в отделение полиции. |

Если имеются подозрения в совершении противоправных операций с вашим счетом, в частности кражи с него денежных средств, следует обратиться в любое отделение полиции и написать заявление с просьбой возбудить уголовное дело по факту совершения преступления (п. «г» ч. 3 ст. 158 Уголовного кодекса Российской Федерации; ч. 2 ст. 141, ч. 1 ст. 144 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Заявление в банк о несогласии с произведенными операциями следует составить письменно по форме, предоставленной банком, или в свободной форме. По запросу банка к заявлению необходимо приложить дополнительные документы в зависимости от характера совершенной по счету операции (например, постановление о возбуждении уголовного дела).

Бывают случаи, когда несанкционированные операции возникают не в связи с противоправными действиями, а из-за технических сбоев. Если это так, то по рассмотрении претензии банк устранит техническую проблему и деньги будут вам возвращены.

При положительном решении деньги будут возвращены на счет, указанный вами в заявлении. Если вы не сообщите номер счета, то деньги будут возвращены на тот же счет, с которого они были списаны. В случае отрицательного решения вам должны предоставить мотивированный отказ. По вашему требованию результат рассмотрения претензии может быть предоставлен вам в письменной форме.