**Что делать потребителю, если Банк незаконно списал денежные средства с карты**

Потребитель обратился в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области с жалобой на то, что Банк незаконно списал денежные средства с карты, и считает, что он не давал согласие на списание денежных средств с банковской карты, и полагает, что действуют мошенники.

Поскольку вопросы, связанные с мошенничеством, рассматриваются органами внутренних дел, в этой связи обращение потребителя направлено в органы полиции, для рассмотрения в пределах компетенции органа.

Вместе с тем, анализ данного и аналогичных обращений, поступающих в Управление, позволяет сделать вывод, что потребители не знают правовую природу банковского счета, порядок заключения и расторжения договора банковского счета, свои права и обязанности, не соблюдают элементарную осторожность при распоряжении своими денежными средствами.

**Договор банковского счета**– это договор, заключаемый между кредитной организацией (или иная небанковская кредитная организация) и клиентом, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету. **Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.**

Права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжение денежными средствами находящимися на счете, удостоверяются клиентом путем представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счета.

Клиент (потребитель) может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета и по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление.

Банк обязан выполнить распоряжение клиента выдать или перечислить со счета денежные средства клиента не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если иные сроки не предусмотрены законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

Обратите внимание, что договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

**Чтобы не пропали деньги находящиеся на вашем банковском счете, в первую очередь соблюдайте правила использования банковской карты, ведь договором обязанность сохранять в тайне код, пароль и номер карты, не передавать карту или ее номер третьему лицу возложена на потребителя. Не нужно вместе с картой хранить ПИН-код и никому не сообщайте данные по карте. Если поступил телефонный звонок из банка о краже денег, то проверьте эту информацию (посмотрите движение по счетам), если получили СМС, внимательно изучите содержание, от кого оно поступило, не торопитесь отправлять подтверждение с поступившим кодом, поскольку, если введете код, пароль из СМС или иных средств, то таким образом подтвердите, что распоряжение дано именно Вами.**

**Используйте и регулярно обновляйте сложные пароли в приложениях, личныхкабинетах и на самих устройствах. Не сообщайте пароли никому и ни при каких обстоятельствах. Если вы подозреваете, что пароль стал кому-то известен, — немедленно смените его, заблокируйте банковские карты и доступ к интернет-банку.**

**Не пересылайте посторонним данные своих банковских карт, паспорта и т. д.**

**доказательств того, что данные денежные средства были сняты третьими лицами и без волеизъявления истца суду.**

Все же если Вам пришло СМС, что с карты списали деньги, но Вы ничего не покупали, переводы не делали и наличные не снимали, в первую очередь рекомендуем немедленно заблокировать карту, сообщить в банк по горячей линии о краже денег и написать в отделении банка заявление о несогласии с операцией. Сделать все это необходимо не позднее следующего дня после того, как банк уведомил вас об операции, которую вы не совершали.

Знайте также, что только в случаях необоснованного списания банком денежных средств со счета, а также невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.