

Произошло двойное списание денег с карты: что делать

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области информирует

При оплате покупок безналичным способом в магазинах, в транспорте, интернет-сервисах происходит двойное списание средств с расчётного счёта, которое происходит в результате сбоя в технологической цепочке при проведении расходных операций.

В данной публикации расскажем, как избежать неприятных последствий в подобных ситуациях.

В случае обнаружения двойного списания со счёта, возврат денежных средств допускается оформить через магазин (интернет-сервис), либо через банк. В магазине попросите оформить чек возврата, который подтвердит отмену транзакции. Если двойное списание произошло при покупке товара(ов) или услуг через интернет-сервис, попробуйте связаться со службой поддержки сервиса и попросить их обратиться в ваш банк, попросите также прислать документ, подтверждающий отмену транзакции, на Вашу электронную почту.

В банк можно обратиться по телефону (номер телефона можно найти на обратной стороне карты или на сайте банка, обычно такие звонки бесплатны), лучше - лично, с письменным заявлением о несогласии с денежной операцией.

В соответствии с п. 11 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платёжной системе», в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без добровольного согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без добровольного согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днём получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции.

Сотруднику банка необходимо сообщить следующие данные о вторичном списании:

- Веб-адрес сайта (при оплате в интернет-сервисе) или наименование магазина;
- Дату и время дублированной операции;
- Точную сумму покупки;
- Номер операции. Найти эти данные можно в чеке, интернет-банке либо в СМС - сообщении.

В целях идентификации личности сотрудник банка может попросить озвучить паспортные данные держателя карты, кодовое слово.

Далее стоит дождаться результата рассмотрения заявления банком в срок, установленный договором, под которым клиент подписывается при оформлении карты.

В очевидных случаях возврат произойдёт через несколько дней. Но если банку что-то не понравится и возникнет подозрение, что это не двойное списание, а две разные, но по виду одинаковые, покупки, банк может начать расследование, которое займёт от пары недель до пары месяцев.

В соответствии с п. 8 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платёжной системе», оператор по переводу денежных средств обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

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

В случае отказа банка в удовлетворении требования клиента о возврате денежных средств, а также если возникли дополнительные расходы в виде начисленных процентов по кредиту (если оплата была кредитной картой), следует обращаться в суд.