**Норильский транспортный прокурор разъясняет:   
«Если средства списали со счета через интернет-банк без вашего согласия»**

Интернет-банк является электронным средством платежа (п. 19 ст. 3 Закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ). Это современное и очень удобное средство доступа клиентов к своим счетам и совершения операций по ним. Однако оно связано с риском доступа к счетам третьих лиц и совершения ими операций с денежными средствами без согласия владельца счета.

Банк обязан информировать клиента о каждой операции, совершенной с использованием электронного средства платежа. Для этого он направляет клиенту уведомление в порядке, установленном договором с клиентом (ч. 4 ст. 9 Закона № 161-ФЗ). Способы направления банком уведомлений различны - СМС-уведомления, рассылка по электронной почте, информирование в специальном разделе интернет-банка. При этом хотя бы один из способов информирования должен быть бесплатным для клиента.

При выявлении банком операций, соответствующих признакам перевода денежных средств без согласия клиента, банк должен приостановить использование клиентом банковской карты и предоставить ему в тот же день соответствующую информацию (в порядке, установленном договором) с указанием причины приостановления.

В случае возникновения подозрения в совершении противоправных операций со счетом, в частности кражи с него денежных средств, владельцу счета следует обратиться в любое отделение полиции и написать заявление с просьбой возбудить уголовное дело по факту совершения преступления (п. "г" ч. 3 ст. 158 УК РФ; ч. 2 ст. 141, ч. 1 ст. 144 УПК РФ).

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. В таком случае после рассмотрения претензии банк устранит техническую проблему и деньги будут возвращены на счет, указанный в заявлении. В случае несообщения номера счета, то деньги будут возвращены на тот же счет, с которого они были списаны. В противном случае принимается отрицательное решение и предоставляется мотивированный отказ. По требованию результат рассмотрения претензии может быть предоставлен в письменной форме.

С 01.01.2021 заявить свои требования к банку в судебном порядке стало возможным только после обращения к финансовому уполномоченному. Это, в свою очередь, возможно лишь после направления соответствующего заявления в банк с приложением копий документов по существу заявленного требования (ч. 1, 2 ст. 15, ч. 1 ст. 16, ч. 2 ст. 25, п. 5 ч. 1 ст. 28, ч. 2 ст. 29, ч. 3 ст. 32 Закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ; п. 2.9 Положения, утв. Решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, Протокол № 4).

Также при списании денежных средств со счета без согласия владельца счета, возможно самостоятельное обращение в суд с требованием к банку о выплате процентов за неправомерное удержание денежных средств помимо процентов за пользование денежными средствами на банковском счете, предусмотренных договором (п. 1 ст. 11, ст. ст. 395, 856 ГК РФ).

В качестве подтверждения соблюдения досудебного порядка урегулирования спора необходимо представить в суд соответствующий документ, в частности решение финансового уполномоченного, с которым владелец счета не согласен. При этом копия обращения в суд подлежит направлению финансовому уполномоченному (ч. 3, 4 ст. 25 Закона № 123-ФЗ).

Норильский транспортный прокурор

Р.А. Романов