

В ПАО «Банк»
адрес: 420021, г. Казань,
ул. Габдуллы Тукая, д. 58

от Ковалёвой Елены Викторовны,
14 июня 1987 года рождения,
паспорт: серия 92 07 № 415203, выдан
3 июля 2007 года отделом внутренних дел
по месту жительства,
зарегистрирована по адресу: 420111,
г. Казань, ул. Право-Булачная, д. 27, кв. 14,
телефон: +7 843 210-46-33,
e-mail: kovaleva.ev@example.ru
счёт № 40817810300000512744
карта № 5486 •••• •••• 2071

ПРЕТЕНЗИЯ

о возмещении суммы операций, совершённых без добровольного согласия клиента

Между мной и ПАО «Банк» заключён договор банковского счёта с выпуском банковской карты, счёт № 40817810300000512744, карта № 5486 •••• •••• 2071. Обслуживание счёта осуществляется в том числе дистанционно, через мобильное приложение Банка.

Обстоятельства списания:

2 сентября 2026 года с моей карты без моего распоряжения и без моего добровольного согласия совершены три операции перевода денежных средств на счёт третьего лица в стороннем банке:

1. 21 ч. 14 мин. — 48 000 (Сорок восемь тысяч) руб. 00 коп.;
2. 21 ч. 17 мин. — 52 000 (Пятьдесят две тысячи) руб. 00 коп.;
3. 21 ч. 19 мин. — 45 000 (Сорок пять тысяч) руб. 00 коп.

Общая сумма списаний — 145 000 (Сто сорок пять тысяч) руб. 00 коп.

Уведомления Банка о совершённых операциях поступили на мой номер телефона 2 сентября 2026 года в 21 ч. 15 мин., 21 ч. 18 мин. и 21 ч. 20 мин. Об операциях я узнала из этих уведомлений; распоряжений на переводы я не давала, реквизиты получателя мне неизвестны, карта из моего владения не выбывала.

2 сентября 2026 года в 21 ч. 40 мин. я обратилась на горячую линию Банка, операции были подтверждены как совершённые, карта заблокирована (обращение № 7712043). Настоящая претензия подаётся 3 сентября 2026 года, то есть не позднее дня, следующего за днём получения уведомления Банка о совершённых операциях.

Дополнительные обстоятельства:

2 сентября 2026 года с 20 ч. 50 мин. до 21 ч. 12 мин. мне поступали звонки с неизвестных номеров от лица, представившегося сотрудником Банка. Коды из сообщений Банка я не сообщала, операции не подтверждала, каких-либо приложений по указанию звонивших не устанавливала. По заявлению о совершённом преступлении, поданному мною 3 сентября 2026 года, выдан талон-уведомление о принятии сообщения о преступлении.

На основании изложенного, руководствуясь частями 11 и 15 статьи 9, частью 3.13 статьи 8 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе»,

ТРЕБУЮ:

1. Возместить сумму операций, совершённых без моего добровольного согласия, в размере 145 000 (Сто сорок пять тысяч) руб. 00 коп. путём зачисления на мой счёт № 40817810300000512744 в срок не позднее 30 дней со дня получения настоящей претензии.
2. Предоставить выписку по счёту за период с 1 по 3 сентября 2026 года, а также сведения об идентификаторах устройства, IP-адресе и способе подтверждения каждой из спорных операций.
3. Направить сведения о спорных операциях в Банк России для включения реквизитов получателя в базу данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.
4. При отказе в возмещении — указать в письменном ответе основание отказа со ссылкой на норму закона и на конкретное нарушение мною порядка использования электронного средства платежа.

Ответ прошу направить по адресу: 420111, г. Казань, ул. Право-Булачная, д. 27, кв. 14, и на адрес электронной почты kovaleva.ev@example.ru.

Приложения:

1. Выписка по счёту № 40817810300000512744 за 1–3 сентября 2026 года — на 2 л.
2. Скриншоты уведомлений Банка от 2 сентября 2026 года — на 1 л.
3. Детализация вызовов за 2 сентября 2026 года — на 1 л.
4. Копия талона-уведомления о принятии заявления о преступлении от 3 сентября 2026 года — на 1 л.
5. Копия паспорта Ковалёвой Е.В. — на 2 л.

3 сентября 2026 г.

_____ / Ковалёва Е.В. /