

В _____
(полное наименование банка)
адрес: _____
от _____
(фамилия, имя, отчество полностью)
« ____ » _____ года рождения,
паспорт: серия _____ № _____
выдан _____
зарегистрирован(а) по адресу: _____
телефон: _____
e-mail: _____
счёт № _____ карта № ____ •••• •••• _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о возмещении суммы операций, совершённых без добровольного согласия клиента

Между мной и Банком заключён договор банковского счёта (договор о выпуске и обслуживании банковской карты) № _____ от « ____ » _____ 20____ г. Обслуживание счёта, в том числе дистанционное, осуществляется с использованием электронного средства платежа.

Обстоятельства списания:

« ____ » _____ 20____ г. с моего счёта (карты) без моего распоряжения и без моего добровольного согласия совершены следующие операции:

1. _____ ч. _____ мин. — _____ (_____) руб.
_____ коп., получатель _____;
2. _____ ч. _____ мин. — _____ (_____) руб.
_____ коп., получатель _____;
3. _____ ч. _____ мин. — _____ (_____) руб.
_____ коп., получатель _____.

Общая сумма списаний — _____ (_____) руб.
_____ коп.

Уведомления Банка о совершённых операциях поступили « ____ » _____ 20____ г. в _____ ч. _____ мин., _____ ч. _____ мин., _____ ч. _____ мин. Распоряжений на указанные операции я не давал(а), реквизиты получателя мне неизвестны. Электронное средство платежа из моего владения не выбывало / было « ____ » _____ 20____ г. (нужное подчеркнуть).

« ____ » _____ 20____ г. в _____ ч. _____ мин. я обратился(лась) на горячую линию Банка, обслуживание карты приостановлено (обращение № _____). Настоящая претензия подаётся « ____ » _____ 20____ г.

(уведомить банк нужно незамедлительно после обнаружения операции, но не позднее дня, следующего за днём получения от банка уведомления о ней, — часть 11 статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ)

Дополнительные обстоятельства:

(звонок от имени сотрудника банка или государственного органа, ссылка на сообщение с кодом, установка стороннего приложения, утрата телефона, компрометация данных карты в интернет-магазине)

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 _____ (_____) руб. _____ коп. путём зачисления на мой счёт № _____ в срок не позднее 30 дней со дня получения настоящей претензии.

(по операциям трансграничного перевода денежных средств срок составляет 60 дней — части 8 и 15 статьи 9 указанного Федерального закона)

2. Предоставить выписку по счёту за период с «___» _____ 20___ г. по «___» _____ 20___ г., 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: _____ и на адрес электронной почты _____.

Приложения:

1. _____ — на _____ л.
2. _____ — на _____ л.
3. _____ — на _____ л.
4. _____ — на _____ л.

(выписка по счёту или скриншоты операций из мобильного приложения; скриншоты уведомлений банка с датой и временем; детализация звонков за день списания; копия талона-уведомления о принятии заявления о преступлении; копия паспорта)

«___» _____ 20___ г.

_____/_____

(подпись)

(расшифровка подписи)