



Служба финансового уполномоченного

создана государством для бесплатной защиты  
прав потребителей финансовых услуг

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ?

### Что делать, если с Вашего банковского счета похищены деньги?

Если с Вашего банковского счета похищены деньги, а банк отказывается их вернуть, необходимо обратиться к финансовому уполномоченному, который бесплатно и в короткие сроки рассмотрит Ваше обращение.

Для этого Вам необходимо:

1. подать заявление в полицию;
2. получить постановление о возбуждении уголовного дела или о признании потерпевшим;
3. подать [претензию](#) в банк (потребовать от банка возврата средств);
4. выждать установленный Законом срок (15 дней для претензии в электронной форме и 30 дней для письменной формы);
5. если Вы не согласны с решением банка: [Подать обращение финансовому уполномоченному](#) (в том числе приложив документы, полученные в полиции);
6. дождаться решения финансового уполномоченного (15 рабочих дней).

В Вашем обращении к финансовому уполномоченному:

- должны быть только денежные требования к банку;
- требования к банку не должны превышать 500 тыс. рублей.

Решение финансового уполномоченного **обязательно для исполнения банком и бесплатно для потребителя.**

Подробности о порядке обращения к финансовому уполномоченному можно узнать на сайте [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru) или по телефону контактного центра Службы финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10 (Кроме нерабочих праздничных дней. Бесплатно для звонков из России).

Направить обращение финансовому уполномоченному можно через личный кабинет на сайте [finombudsman.ru](http://finombudsman.ru) или на портале Госуслуг.

**Напоминаем, что Служба финансового уполномоченного создана государством для бесплатной защиты прав потребителей**

**финансовых услуг.** Потребители финансовых услуг могут разрешить имущественные (денежные) споры со страховыми компаниями, банками, микрофинансовыми организациями, КПК, НПФами и ломбардами в досудебном порядке. Данный порядок является обязательным в силу Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

**Важно знать!** В случае возникновения спора с финансовой организацией, подлежащего рассмотрению финансовым уполномоченным, до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



Служба финансового уполномоченного

создана государством для бесплатной защиты прав потребителей финансовых услуг

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ?

- Подать **заявление в полицию**
- Получить постановление о возбуждении уголовного дела или о признании потерпевшим
-  Подать **претензию в банк** (потребовать от банка возврата средств)
- Выждать установленный Законом срок (15 дней для претензии в электронной форме и 30 дней для письменной формы)
-  Если вы не согласны с решением банка: **Подать обращение финансовому уполномоченному** и приложить документы, полученные в полиции
- Дождаться решения финансового уполномоченного (15 рабочих дней)

**!** **РЕШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ БАНКОМ И БЕСПЛАТНО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**ПОМНИТЕ, В ВАШЕМ ОБРАЩЕНИИ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ:**



должны быть только денежные требования к банку



требования к банку не должны превышать 500 тыс. рублей

**БЫСТРО.  
БЕСПЛАТНО.  
СПРАВЕДЛИВО.**

Обязательный досудебный порядок установлен Федеральным законом №123-ФЗ от 04.06.2018 «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

**Задать вопрос:**  
8 (800) 200-00-10  
звонок бесплатный по России  
[finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)



## Служба финансового уполномоченного

**создана государством  
для бесплатной защиты  
прав потребителей  
финансовых услуг**

### ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ



# С БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ?



Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Обязательный досудебный порядок  
установлен Федеральным законом № 123-ФЗ  
от 04.06.2018 «Об уполномоченном по правам  
потребителей финансовых услуг»



## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ



**Подать заявление  
в полицию**



**Получить постановление о  
возбуждении уголовного дела  
или о признании потерпевшим**



**Подать претензию в банк  
(потребовать от банка возврата  
средств)**



**Выждать срок, установленный законом  
(15 дней для претензии в электронной форме и  
30 дней для письменной формы)**



Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Подробности на сайте [FINOMBUDSMAN.RU](http://FINOMBUDSMAN.RU)  
или по телефону Службы **8 (800) 200-00-10**  
(бесплатный звонок по России)



## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С РЕШЕНИЕМ БАНКА ИЛИ НЕ ПОЛУЧИЛИ ЕГО ОТВЕТ



**Подать обращение финансовому  
уполномоченному** (также приложив  
документы, полученные в полиции)



**ПОМНИТЕ, В ВАШЕМ ОБРАЩЕНИИ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ:**



должны быть только  
денежные требования  
к банку



требования к банку  
не должны превышать  
500 тыс. рублей



**Дождаться решения**  
финансового уполномоченного (15 рабочих дней)



РЕШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ОБЯЗАТЕЛЬНО  
ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ БАНКОМ И БЕСПЛАТНО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ



Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Подробности на сайте [FINOMBUDSMAN.RU](http://FINOMBUDSMAN.RU)  
или по телефону Службы 8 (800) 200-00-10  
(бесплатный звонок по России)



## ВЫ МОЖЕТЕ НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ ЧЕРЕЗ:



личный кабинет на официальном  
сайте [FINOMBUDSMAN.RU](http://FINOMBUDSMAN.RU)



портал Госуслуг



Узнать, какие еще споры  
рассматривает  
финансовый  
уполномоченный



Проверить, подлежит ли  
спор рассмотрению  
финансовым  
уполномоченным



Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

**Важно знать!** Если ваш спор подлежит  
рассмотрению финансовым уполномоченным,  
до обращения в суд вы должны обратиться  
к финансовому уполномоченному