**Как вернуть деньги при ошибках и сбоях в финансовых операциях**

**1. Ошибка при переводе денег**

Если человек перечислил другому деньги на карту и при этом не указал назначение платежа, полученные денежные средства суд посчитает неосновательным обогащением и обяжет получателя их вернуть. Причем на сумму платежа могут быть начислены проценты за время их пользования по ключевой ставке ЦБ РФ. Они называются процентами за пользование чужими денежными средствами. В таких случаях суды ссылаются на Гражданский кодекс.

В Кодексе сказано: если человек приобрел имущество за счет другого, но это не предусмотрено законом, и они не заключали сделку, такое приобретение является неосновательным обогащением. Имущество и извлеченные из него доходы должны быть возвращены (п. 1 ст. 1102, п. 1 ст. 1107 ГК РФ).

Что делать?

1. Первое, что нужно сделать, – это получить в банке справку о проведенном платеже. Там же напишите заявление о возврате денежных средств, чтобы показать отсутствие намерения переводить их. Эти действия позволят не тратить времени на звонки и переводы по линии. Кроме того, если вы сделаете это сразу, то, возможно, обнаружите, что платеж еще не совершен. Так можно избежать проблем с обращением к «ошибочному» получателю.

2. Затем необходимо написать заявление на имя того, которому вы перевели денежные средства. В нем следует указать, что этот платеж ошибочный.

Если деньги были перечислены организации, то при переводе указывались ее наименование и ИНН. В интернете вы найдете координаты для обращения.

Если это физическое лицо, то у вас должны быть имя, отчество и номер телефона. Информацию о владельце карты банк предоставлять вам не обязан. То есть тут уже возникают сложности. Более резонным будет сразу обратиться в суд, пропустив этап направления заявления лицу об ошибочном перечислении денег. Связано это с тем, что если у вас есть подтверждение платежа и при этом вы не заключали договор с получателем, то в суде заявление удовлетворят. Суд самостоятельно найдет ответчика (получателя), а Вы взыщете с него расходы за обращение в суд.

3. Следующий этап – обращение в суд.

Отметим, что последовательность действий расписана именно с позиции юридической. Никто не запрещает звонить в банк и пытаться решить вопрос в добровольном порядке. Однако вам могут отказать, а звонки только затянут время на законный возврат денег.

Итак, срок на обращение в суд – три года с момента, когда истец, т.е. тот, кто обращается в суд, узнал о нарушении своего права.

В суд нужно будет подать исковое заявление. О том, каким оно должно быть по форме и содержанию, можно узнать из ст. 131 Гражданско-процессуального кодекса. Вам необходимо будет определиться, в какой суд подать заявление. Этот вопрос связан с местом жительства ответчика или местом нахождения организации, на счет которой вы перевели деньги.

**Как быть, если деньги перечислены на счет организации?**

Если вы совершили платеж случайно и организация вам известна, на ее счет вы периодически переводите деньги, например, это Мосэнергосбыт, то иск подаете по месту ее нахождения. Укажите, когда, какую сумму перевели и реквизиты своего счета, и приложите подтверждение перевода. Тут же указываете сумму неосновательного обогащения и сумму процентов за пользование чужими денежными средствами.

Ситуация может осложниться тем, что у вас есть шаблон и вы платите по действующему договору, а значит, организация может воспринять ваш платеж как обоснованный. Тогда, если у вас не было задолженности, можно собрать документы, подтверждающие оплату в той периодичности, которая предусмотрена договором. Следует показать, что данная сумма не имеет отношения к указанным платежам.

Если же договор с организацией заключен, и Вы должны были перевести денежные средства, то тут ситуация в корне меняется, и не в вашу сторону. Возможность отстоять ошибочность платежа появляется только в том случае, если вы уплатили намного больше.

**А если деньги переведены незнакомому человеку?**

Если Вам неизвестны Ф.И.О. человека, можно обратиться в суд по своему месту жительства. Если неизвестен адрес того, которому переведены денежные средства, можно обратиться в суд по месту нахождения банка получателя. Такие ситуации распространены в настоящее время: человек, увидев на просторах интернета красиво разрекламированный товар, тут же переводит деньги на указанный счет, а потом задумывается о том, что надо было хотя бы почитать отзывы. Приходится возвращать деньги через суд.

**2. Банкомат не выдал деньги, но списал их со счета**

Что делать?

Подождать несколько минут. Некоторые банкоматы работают медленно и не сразу выдают купюры.

Не помешает внимательно осмотреть отсек выдачи банкнот и проверить, не застряли ли там деньги. Если их не видно или не получается достать, нужно звонить в банк. Его номер телефона всегда указан на самом аппарате. Оператору нужно описать ситуацию и сообщить номер банкомата (оператор подскажет, как его найти).

Если вы пытались снять деньги в банкомате стороннего банка, то вдобавок к этому стоит обратиться в свой банк. Его телефон написан на обратной стороне карты.

Чтобы вернуть деньги, понадобится подать в свой банк заявление о спорной операции по карте. В нем нужно указать как можно больше информации: дату, время, сумму, номер банкомата. Стоит также отметить, что вы уже сообщили о проблеме оператору банка по телефону. Если банкомат выдал чек, стоит приложить его копию к заявлению.

Банк проведет проверку. Помогут записи камеры видеонаблюдения, которая встроена в банкомат. Камера должна была зафиксировать, что Вы не забрали свои деньги.

Специалисты банка также проверят программное обеспечение банкомата: получат информацию о техническом сбое или о том, что операция не была выполнена до конца.

Инкассаторы вскроют и осмотрят сейфовую часть банкомата, пересчитают наличные, сверят все операции по электронному журналу и изымут излишки денег. По итогам проверки с Вами свяжется менеджер банка и сообщит о результатах. Если сбой подтвердится, деньги вернут на Ваш счет.

**3. Банкомат принял деньги, но на счет они не зачислились**

Что делать?

Сфотографировать экран банкомата, позвонить в банк, номер телефона которого указан на аппарате, и описать ситуацию. Если банкомат выдал чек, его нужно сохранить. Стоит также записать номер аппарата и время операции.

Затем необходимо отправиться в отделение банка, который выдал вам карту, и написать заявление о спорной операции. К заявлению нужно приложить копию чека из банкомата (если чек был выдан аппаратом), фотографии экрана и потребовать зачислить сумму на счет.

Банк проведет расследование и свяжется с вами. Затерявшиеся в банкомате деньги должны вернуться на ваш счет.

Точные сроки возврата денег не регламентированы. Гражданский кодекс РФ обязывает организации (в том числе банки) выполнять свои обязательства в «разумный срок», но банк и клиент могут понимать его по-разному.

Пару недель вполне можно считать разумным сроком. Если банк сообщил вам о решении вернуть деньги больше двух недель назад, стоит идти в отделение и писать заявление с требованием зачислить деньги на счет. После того, как вы предъявите свои требования письменно, банк обязан вернуть деньги в течение семи дней.

**4. Банкомат «съел» карту**

Что делать?

Сначала стоит немного подождать — возможно, банкомат все же отдаст карту через пару минут.

Если банкомат стоит в отделении банка, нужно обратиться к сотрудникам. Они откроют банкомат и достанут карту.

Если банкомат находится не в офисе банка или отделение уже закрыто, необходимо позвонить на горячую линию банка — телефон указан на корпусе аппарата. Опишите ситуацию сотруднику, а тот передаст информацию специалистам, которые обслуживают банкомат. Они извлекут карту и передадут ее в отделение банка.

Оператор подскажет, когда и в каком отделении можно будет забрать карту. Если карта застряла в банкомате другого банка, лучше сразу уточнить, понадобятся ли какие-то еще документы, кроме паспорта. Например, может потребоваться справка, что карта действительно принадлежит вам. Ее нужно будет взять в банке, который выпустил карту.

Не забывайте, что Вы можете снять наличные с карточного счета, даже если карты нет под рукой. Для этого нужно обратиться в отделение своего банка с паспортом. Также можно перевести деньги через мобильный банк на любую другую карту.

**5. На счет пришли деньги от незнакомого отправителя**

Что делать?

Мошенники научились подделывать номера банка в СМС-сообщениях. Для начала нужно удостовериться, точно ли деньги пришли на счет. Проверить баланс счета и посмотреть последние переводы можно через онлайн-банк или мобильное приложение банка.

Возможны два варианта:

1. Сумма на счете не увеличилась. Значит, Вас пытаются обмануть. Если Вы поверите мошенникам и сами сделаете им перевод, банк не вернет Вам деньги.
2. Деньги действительно зачислены на счет. Тогда стоит запросить в банке выписку со счета — чтобы понять, кто сделал перевод. В выписке будет указана фамилия отправителя или название компании. Если они вам знакомы, с ними можно связаться и выяснить, что это за платеж. В случае явной ошибки можно попросить банк перечислить сумму обратно.

Обычно поддельное СМС-сообщение о зачислении денег — лишь начало действий мошенников. После этого они звонят, представляются сотрудниками банка и сообщают, что «по карте проводится подозрительная операция». Или уведомляют о «техническом сбое в системе банка» и предлагают «перепроверить реквизиты». На самом деле под этим предлогом мошенники выманивают секретные данные - CVV/CVC-код с обратной стороны карты или коды из СМС.

Если «сотрудник банка» требует коды или пароли, торопит и запугивает, это верный признак мошенничества. Положите трубку и самостоятельно наберите номер банка - он указан на обратной стороне вашей карты и на официальном сайте банка.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить по круглосуточному телефону горячей линии Роспотребнадзора 88005554943

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей