

## Действия потребителя при двойном списании денежных средств с банковской карты



При оплате товаров и услуг банковскими картами в процессе оплаты могут возникнуть ситуации, когда за оплату одного товара или услуги денежные средства с карты покупателя списываются несколько раз.

**Двойное списание средств по карте** – это результат сбоя в технологической цепочке при проведении расходных операций. В этой цепочке участвует несколько звеньев – торговая точка, обслуживающий её банк-эквайер, выпустивший карту банк-эмитент и платёжная система.

В случае обнаружения двойного списания со счета, возврат денежных средств допускается оформить через магазин либо через банк.

Если в магазине перенаправили для решения вопроса в банк, то в торговой точке нужно попросить чек, который подтвердит невыполнение транзакции.

В банк можно обратиться по телефону (*номер телефона можно найти на обратной стороне карты или на сайте банка, обычно такие звонки бесплатны*), либо лично, с письменным заявлением о несогласии с повторным списанием.

! В случае оплаты с использованием электронного средства платежа с заявлением необходимо обратиться не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции (п. 11 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе»).

Сотруднику банка необходимо сообщить следующие данные о вторичном списании:

- ◆ Веб-адрес сайта (при оплате в интернет-магазине) или наименование магазина;
- ◆ Дату и время дублированной операции;
- ◆ Точную сумму покупки;
- ◆ Номер операции.

Найти эти данные можно в [интернет-банке](#) либо в [СМС - сообщении](#).



В целях идентификации сотрудник банка может попросить озвучить паспортные данные держателя карты, кодовое слово.

Далее стоит дождаться результат рассмотрения заявления банком в срок, установленный договором под которыми клиент подписывается при оформлении карты. Данный срок не может составлять более 30 дней со дня получения заявления, а также не более 60 дней со дня получения заявления в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств (п. 8 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе»).

При положительном решении денежные средства будут возвращены на счет банковской карты или на иной счет, указанный в заявлении. В случае отрицательного решения владельцу карты должен быть предоставлен мотивированный отказ.

В случае отказа банка в удовлетворении требования клиента о возврате денежных средств, клиенту необходимо обращаться в суд.