



Банк России

Дальневосточное главное управление  
Центрального банка Российской Федерации

690990, Владивосток, ул. Светланская, 71

[05media@cbr.ru](mailto:05media@cbr.ru)

+7 (423) 220-87-18

### **Украли телефон, взяли кредит через приложение. Что делать?**

Неизвестные украли телефон, взломали приложение банка, оформили кредит и вывели через банкомат как заёмные средства, так и деньги со всех карт. Что делать в такой ситуации и есть ли возможность вернуть деньги?

По закону банки обязаны возвращать деньги, если мошенники вывели их с дебетового или кредитного счёта с помощью электронного средства платежа, к которым относится и смартфон. Но рассчитывать на компенсацию можно в следующих случаях:

1. Операция оспорена не позднее следующего дня после того, как о ней было получено уведомление. Для этого нужно обратиться в банк и написать несколько заявлений: о том, что деньги вы не снимали, с просьбой вернуть их, так как они были проведены без вашего согласия, а также заявление о признании кредитного договора недействительным. Взять кредит онлайн можно за полчаса, вывести деньги со счёта — ещё быстрее, поэтому при потере или краже телефона в первую очередь нужно сразу позвонить в банк и заблокировать карты и приложения.
2. Вы приняли все меры предосторожности: никому не сообщали конфиденциальную информацию о картах и счетах, обезопасили гаджет при помощи пароля или биометрии, в том числе закрыли доступ к приложению банка и электронной почте. В противном случае банк будет считать, что вы нарушили правила безопасности.

Нередко банки идут навстречу клиентам: возвращают деньги на дебетовые счета клиентов, дают отсрочку по выплатам кредитов и параллельно проводят расследование. Если вы соблюдали все требования безопасности, но банк к вашим доводам не прислушался, жалуйтесь в интернет-приёмную Банка России. Можно также обратиться в суд, но тогда необходимо дождаться окончания полицейского расследования, чтобы приложить материалы дела.

16.03.2021

**Пресс-служба Дальневосточного ГУ Банка России**