

вул. Космонавтів, 61
м. Миколаїв, 54020, Україна

Т. (0512) 44-54-60, 44-54-61
Е: mykolaiv1.mykolaiv@legalaid.mk.ua

www.legalaid.gov.ua



**Миколаївський місцевий
центр з надання
безоплатної вторинної
правової допомоги**

Порядок повернення коштів, викрадених з платіжних карток

Платіжна операція - дія, ініційована користувачем електронного платіжного засобу, з унесення або зняття готівки з рахунку, здійснення розрахунків у безготівковій формі з використанням цього електронного платіжного засобу та/або його реквізитів за банківськими рахунками (підпункт 11 пункту 4 розділу I [Положення](#)).

Користувач зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком та повідомляти банк про операції, які ним не виконувалися (пункт 2 розділу VI [Положення](#)).

Дії для повернення викрадених коштів

Користувач після виявлення факту втрати електронного платіжного засобу (банківської картки) та/або платіжних операцій, які він не виконував, зобов'язаний негайно повідомити банк або визначену ним юридичну особу в спосіб, передбачений договором. До моменту повідомлення користувачем банку *ризик збитків* від здійснення операцій та відповідальність несе користувач, а з часу повідомлення користувачем банку ризик збитків від здійснення операцій за електронним платіжним засобом користувача несе банк.

Втрата електронного платіжного засобу - неможливість здійснення користувачем контролю (володіння) за електронним платіжним засобом, неправомірне заволодіння та/або використання електронного платіжного засобу чи його реквізитів.

Банк, що випустив банківську картку (емітент) або визначена ним юридична особа під час отримання повідомлення та/або заяви про втрату банківської картки та/або платіжні операції, які не виконувалися користувачем, зобов'язаний ідентифікувати користувача і зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його звернення на умовах і в порядку, установлених договором.

Банк, що випустив банківську картку, після надходження повідомлення та/або заяви про втрату банківської картки та/або платіжні операції, які не виконувалися користувачем, зобов'язаний негайно зупинити здійснення операцій з використанням цього електронного платіжного засобу (пункт 7 розділу VI [Положення](#)).

Залишок коштів на рахунку в разі втрати банківської картки за дорученням власника рахунку *перераховується* на інші рахунки або *видається готівкою* з дотриманням термінів, установлених правилами платіжної системи та договором.

Розгляд банком заяви/повідомлення

Банк зобов'язаний розглядати заяви (повідомлення) користувача, що стосуються використання банківської картки або незавершеного переказу, ініційованого з його допомогою, надати користувачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, установлений договором, але не більше строку, передбаченого законом для [розгляду звернень скарг громадян](#) (пункт 10 розділу VI [Положення](#)).

Строк повернення коштів на рахунок

На час встановлення ініціатора та правомірності переказу, але не більше ніж впродовж дев'яноста календарних днів, банк має право не повертати на рахунок неналежного платника суму попередньо списаного неналежного переказу.

У разі ініціації неналежного переказу з рахунка неналежного платника, з вини ініціатора переказу, що не є платником, банк зобов'язаний переказати на рахунок неналежного платника відповідну суму грошей за рахунок власних коштів, а також сплатити неналежному платнику пеню в розмірі 0,1 відсотка суми неналежного переказу за кожний день, починаючи від дня неналежного переказу до дня повернення відповідної суми на рахунок, якщо більший розмір пені не обумовлений договором між ними (пункт 37.2 статті 37 [Закону України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні"](#)).

Оскарження рішення банку про відмову у поверненні коштів

У випадку відмови банку у поверненні коштів на рахунок платника, останній має право звернутися до районного, районного у місті, міського та мійськрайонного суду за місцезнаходженням банку [в порядку цивільного судочинства](#).

Вартість: за подання позовної заяви майнового характеру позивач (власник банківської картки) повинен сплатити судовий збір у розмірі 1 відсотка ціни позову, але не менше 0,4 розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб та не більше 5 розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб (підпункт 1 пункту 1 частини другої статті 4 [Закону України "Про судовий збір"](#)).

Автоматичний розрахунок судового збору [на сайті "Судова влада"](#)

Користувач **не несе відповідальності** за здійснення платіжних операцій, якщо електронний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем та/або електронної ідентифікації самого електронного платіжного засобу і його користувача, крім випадків, якщо доведено, що дії чи бездіяльність користувача призвели до втрати, незаконного використання ПІНУ або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції (пункт 9 розділу VI [Положення](#)).

Див. також

- [Договір банківського рахунка](#)
- [Повернення грошових коштів у випадку їх помилкового переказу неналежному отримувачу](#)
- [Розрахунок платіжними картками](#)
- [Кримінальна відповідальність за кіберзлочини](#)
- [Помилково перераховані кошти: процедура повернення](#)

Отримати консультацію з правових питань можна у Миколаївському місцевому центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги, який працює за адресою: 54056, м. Миколаїв, вул. Космонавтів, 61, тел. (0512) 44-54-60, 44-54-61

Перейти на офіційну сторінку на [Facebook можна за посиланням](#).

Цілодобово функціонує єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги – 0 800 213 103. Дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні.

Знайти найближчий місцевий центр або бюро правової допомоги можна [на мапі](#) або у [переліку центрів](#).

Ще більше консультацій на інформаційному ресурсі WikiLegalAid, який можна знайти за посиланням wiki.legalaid.gov.ua.