# Краткая инструкция
# 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** 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** или через МФЦ Тульской области.

**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 финансовый услуг».

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