

Куда обратиться, если пропали деньги

В полицию

Кража денег — уголовное преступление, и им должна заниматься полиция

Оставьте заявление о действиях мошенников

- по телефону горячей линии
МВД 8-800-222-74-47
- [на сайте МВД](#)
- в отделении полиции по месту жительства —
02, 102, 2-33-12

Когда дежурный в отделении полиции примет заявление, он обязан выдать вам талон-уведомление. Это означает, что заявление принято

В банк

По закону банки обязаны вернуть клиенту незаконно списанные средства, если не докажут, что клиент сам нарушил правила использования карты

[п.15 ст. 9 закона «О национальной платёжной системе»](#)

Важно действовать быстро

1. Позвоните в банк, сообщите о проблеме и заблокируйте карту
2. Попробуйте отменить транзакцию в личном кабинете банка или в мобильном приложении
3. Запросите подробную выписку со счёта, где будет указано, куда переведены деньги

Если вы лично раскрыли мошеннику конфиденциальную информацию — например, дали пин-код от карты или сказали CVV-код — банк не обязан возвращать деньги. Этот платёж считается добровольным, банк не имеет

права отменять его и списывать деньги со счёта получателя

Банки не вмешиваются в договорные отношения клиентов, все претензии между плательщиком и получателем решаются без участия банка

п. 1.25 гл. 1 Правил перевода денежных средств

Если банк отказывается решать ваш вопрос, попросите письменный отказ с указанием причин. Напишите жалобу [на сайте Банка России](#)

Особые случаи

Если вложили деньги и в финансовую пирамиду

1. Если компания ещё существует, соберите документы которые доказывают факт мошенничества, и подайте письменную досудебную претензию
2. Найдите других пострадавших — например, через соцсети
3. Подайте коллективный иск в суд
4. Обратитесь в Банк России. Он не выплатит пострадавшим деньги, но проведёт собственное расследование и передаст результаты в прокуратуру. Возможно, это поможет найти мошенников быстрее

Если организацию признали пирамидой, деньги могут вернуть — но только те, которые вложили лично вы. Из этой суммы вынут полученный доход и проценты, если они были. Максимальная сумма к возврату — 35 000 ₽

Если потеряли телефон

1. Позвоните в банк и заблокируйте карты
2. Через мобильного оператора заблокируйте сим-карты
3. Замените сим-карту и затем через банк замените привязанный к карте номер

Если был обман с товаром или услугой.

Обратитесь в банк с заявлением о чарджбэке — оспаривании платежа. К заявлению приложите доказательства, что не получили оплаченный товар или услугу — чеки, скриншоты переписки, фото, распечатки звонков. Платёжная система рассмотрит запрос — если он будет удовлетворён, деньги и вернутся на карту