

АО «Тинькофф Банк»

127287, Москва, ул. 2-я Хуторская, д. 38а, стр. 26.

от Глызиной Анны Вячеславовны

681010, Хабаровский край г Комсомольск-на-Амуре,

ул. Вокзальная, д. 41, кв. 24

Телефон: +79147758867

Электронная почта: Glyzina75@yandex.ru

Претензия АО «Тинькофф Банк»

Мне, Глызиной Анне Вячеславовне, 12 февраля 2024 года в мессенджер Телеграмм пришла личная акция на увеличение кэшбека, с ссылкой на регистрацию данной акции, где я вошла через данную ссылку в свой личный кабинет, когда я не смогла найти данную акцию, и через приложение на телефоне написала в чат, о том, что я не могу зарегистрировать увеличенный кэшбек, но ответа не поступило. Когда я опять вошла, пришла смс, где сообщалось о покупке на сумму 95000 руб., я тут же сделала скрин на телефоне, и отправила в чат приложения Тинькофф, где мне сразу ответили, спросили о совершении сделки, покупала ли я, я ответила, что я не совершала данную сделку, т.к. у меня нет таких денег на счете.

Затем я позвонила на горячую линию, где мне ответили, что денежные средства были сняты с кредитной карты, но кредитную карту сразу при получении я закрывала, где писала в чат, т.к. данный банк не имеет офисов. Мало того кредитную карту мне привез представитель банка при получении дебетовой карты, и сказал, что такие условия банка, что в дальнейшем можете ее закрыть, через приложение или горячую линию. В истории чата, я проверила переписку, где видно, что в июне месяце 2023 года, я вела переписку о закрытие кредитной карты, потом они мне в чате написали, что не могли мне дозвониться, и просили перезвонить, на что я им ответила, что в данный момент я нахожусь в Китае, и не могу перезвонить, но по приезду я снова написала, чтобы закрыли кредитную карту, потом я была уверена, что они закрыли кредитную карты, т.к. в приложении Тинькофф, данная карта у меня находилась в разделе «скрытые карты».

После длительных переговоров с сотрудником Тинькофф банка по горячей линии, они составили обращение по данной ситуации, где на следующий день пришел ответ, о том что т.к. я сама вошла в личный кабинет, и деньги списались, то они ничем помочь не могут, и посоветовали обратиться в полицию, как я и сделала на следующий день, но полиция предупредила, что вряд ли получится вернуть списанную сумму. Заявления поданы через сайт МВД России, а также в отдел полиции №1 УМВД России по Амуре, ул.Юбилейная 7 А.

При обращении на горячую линию АО «Тинькофф Банка» 13 февраля меня также сотрудники банка ввели в заблуждение, о том что нужно погашать данную задолженность, т.к. по окончании льготного периода начисляться пени и штрафы, чтобы этого не произошло я погасила задолженность, и закрыла кредитную карту. Пополнение производила со своей дебетовой карты АО «Тинькофф Банка» в сумме 95000 руб., Реквизиты дебетовой карты: БИК :044525974, Кор.счет №30101810145250000974, счет получателя №40817810200026272736.

Прошу произвести проверку на неправомерность действий сотрудников АО «Тинькофф Банка» и оказать содействие по возврату банком суммы списания в размере 95 000руб., т.к. я считаю, что если банк при моем обращении о закрытии кредитной карты исполнили свои обязательство по закрытию кредитной карты, то мошеннических действий не произошло, и когда произошло списание, они не остановили транзакцию, т.к. я сразу в течении 2 минут написала в чат, и почему они не заблокировали подозрительные действия, когда я спросила почему не было заблокировано это действие, на что они просто извинились, и сказали что их система не увидела мошеннические действия. И также если бы поступил ответ на мое обращение в чат по вопросу об увеличении кешбека, то этого бы не случилось, т.е. сотрудники банка не сразу реагируют в чате, если банк работает без офисов, по удаленному методу, то реагировать должны быстро и четко.

Согласно Федерального закона от 24.07.2023 N 369-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О национальной платежной системе", осуществление перевода денежных средств без добровольного согласия клиента оператор по переводу денежных средств, обслуживающие плательщика обязаны возместить клиенту - физическому лицу сумму перевода денежных средств или операции с использованием платежных карт, перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей

платежной системой Банка России без добровольного согласия в течении 30 дней, следующих за днем получения соответствующего заявления клиента-физического лица.

Как утверждает служба безопасности Тинькофф банка на своих сайтах:

Служба безопасности банка Тинькофф играет важную роль в обеспечении безопасности финансовых операций и защите интересов клиентов. Основная задача службы безопасности заключается в предотвращении мошеннической деятельности, а также в поддержании защиты конфиденциальных данных клиентов. Еще одной важной задачей службы безопасности является мониторинг финансовых операций и обнаружение подозрительных действий. Она отслеживает потоки денежных средств, идентифицирует и анализирует транзакции, которые могут быть связаны с финансовым мошенничеством. В случае обнаружения подозрительных действий, специалисты службы безопасности немедленно принимают меры для предотвращения их негативных последствий.

Реквизиты кредитной карты:

Договор № 0114077690 от 26.05.2023г.

БИК 044525974

Корр.счет:30101810145250000974

Счет получателя: 30232810100000000004.

Сумма кредитной карты: 180 000руб.

Реквизиты моего счета для возврата 95000 руб:

АО «Тинькофф Банк»

ИНН/КПП 7710140679/771301001

БИК:044525974

Корр.счет: 30101810145250000974

Счет получателя:40817810200026272736

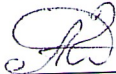
Прошу ответ направить на мою электронную почту.

Приложения:

1. Скриншоты чата о закрытии кредитной карты;

2. Скрин переписки с сотрудниками АО «Тинькофф Банка»;
3. Скрин смс о списании денежных средств;
4. Справка о списание денежных средств;
5. Ответ Тинькофф банка на обращение;
6. Копии регистрации заявления в полицию;
7. Ответ на заявление в полицию.

Дата подачи жалобы «13» мая 2024 г.

Подпись  / А.В.Глызина