

**В Центральный Банк Российской Федерации**  
107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

от Глызиной Анны Вячеславовны  
Паспорт: 0820 №686472 выдан 15.10.2020г.  
Адрес: 681010, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре  
ул. Вокзальная, д. 41, кв. 24  
Телефон: +79147758867  
Электронная почта: Glyzina75@yandex.ru

### **Жалоба на АО «Тинькофф Банк»**

Мне, Глызиной Анне Вячеславовне, 12 февраля 2024 года в мессенджер Телеграмм пришла личная акция на увеличение кэшбека, со 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 начисляются пени и штрафы, чтобы этого не произошло я одолжила денежные средства и погасила задолженность, при этом закрыв 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) на карту Договор № 0114077690 от 26.05.2023г., БИК 044525974, Корр.счет:30101810145250000974, Счет получателя: 30232810100000000004, сумма кредитной карты: 180 000 руб. – карта закрыта!!!).

На основании вышеизложенного, прошу произвести проверку на неправомерность действий АО «Тинькофф Банка» и оказать содействие по возврату банком суммы денежных средств в размере 95 000 (девятьсот пять тысяч) рублей, 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 могло произойти, 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.*

При установлении нарушения норм закона, недобросовестности банка и некомпетентности его сотрудников, прошу произвести возврат денежных в размере 95000 (девяносто пять тысяч) рублей на следующие реквизиты:

Филиал №2754 Банка ВТБ в г. Хабаровске

ИНН/КПП 7702070139/272143002

БИК:040813713

Кор.счет: 30101810708130000713

Счет получателя:40817810525566027129

Получатель: Глызина Анна Вячеславовна

Прошу ответ направить на мою электронную почту в установленные законом сроки.

Приложения:

1. Скриншоты чата о закрытии кредитной карты;
2. Скриншоты переписки с сотрудниками АО «Тинькофф Банка»;
3. Скриншот смс о списании денежных средств;
4. Справка о списании денежных средств;
5. Ответ Тинькофф банка на обращение;
6. Копии регистрации заявления в полицию.

Дата подачи жалобы «20» февраля 2024 г.

Подпись  / А.В.Глызина