

В Центральный Банк Российской Федерации

\_\_\_\_\_

гр. \_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

## ЖАЛОБА

Я — Заявитель, \_\_\_\_\_, являюсь владельцем расчетного счета № \_\_\_\_\_, открытого в ОАО «\_\_\_\_\_» (адрес: \_\_\_\_\_).

Для удобства в пользовании указанным счетом Банком мне была выдана пластиковая банковская карта, при помощи которой я мог самостоятельно совершать операции по счету.

Согласно условий договора о выдаче банковской карты Банк предоставляет клиенту в пользование указанную карту, выпущенную на имя клиента, и осуществляет открытие и ведение СКС и Счета гарантийного покрытия (если открывается) в соответствии с указанным договором.

Обязательства, вытекающие из вышеуказанного договора, исполнялись мной надлежащим образом: денежные средства расходовались мною и вносились мной на счет карты, о чем свидетельствуют данные по операциям.

\_\_\_\_\_ года неизвестным мне образом с моей банковской картой были совершены операции по снятию со счета денежных средств на суммы:

\_\_\_\_\_ евро \_\_\_ цента;

\_\_\_\_\_ евро \_\_\_ центов;

\_\_\_\_\_ евро \_\_\_ центов;

\_\_\_\_\_ евро \_\_\_ центов.

Местом совершения банковских операций по моей карте является территория \_\_\_\_\_. Однако в это время я находился на территории Российской Федерации — в Москве.

О случившемся я незамедлительно сообщил сотрудникам ОАО «\_\_\_\_\_» обратившись с просьбой провести проверку по вышеуказанным обстоятельствам, на что получил ответ: до \_\_\_\_\_ года ситуация разъясниться и банк вернет Вам деньги.

Однако, до \_\_\_\_\_ года беспокоивший меня вопрос незаконного списания с моей карты денежных средств остался не урегулирован — Банк не вернул мне денежные средства. В этой

связи я был вынужден обратиться с претензией к Президенту ОАО « \_\_\_\_\_ », обратившись с просьбой разобраться в сложившейся ситуации.

До настоящего времени ОАО « \_\_\_\_\_ », как Исполнитель, не принимает меры по защите и восстановлению моих нарушенных прав потребителя.

На основании ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

Согласно ст. 309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Считаю, что сложившаяся ситуация имеет место по вине ОАО « \_\_\_\_\_ », поскольку им не были приняты надлежащие меры по защите и идентификации операций по моей карте, то есть ОАО « \_\_\_\_\_ » ненадлежащим образом исполнило свои обязательства, чем было нарушено мое право.

Я имею все основания квалифицировать действия ОАО « \_\_\_\_\_ », в части списания с моего лицевого счета по несуществующим операциям денежные средства, как произвол, самоуправство и мошенничество — уголовно - наказуемые деяния.

Согласно ст. 848 ГК РФ, банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", недостаток товара (работы, услуги) - это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

На основании ст.4 вышеуказанного Закона, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Так согласно ч. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Мои многочисленные обращения к ОАО «\_\_\_\_\_» с требованием вернуть мне незаконно снятые с моей карты денежные средства безрезультатны.

В сложившейся ситуации, мне были причинены значительные неудобства и нравственные страдания. Для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратил свое личное время, а также денежные средства.

Согласно положению ЦБ РФ «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками» № 39-П от 26.06.1998 года, в

соответствии со ст. 30 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" отношения между банком и его клиентами (физическими и юридическими лицами, включая банки) осуществляются на основе договоров / соглашений.

Действия ОАО «\_\_\_\_\_» в части списания с моей карты денежных средств по не совершаемым мною операциям, противоречат нормам действующего законодательства Российской Федерации.

Статья 3 Федерального Закона Российской Федерации «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» № 86-ФЗ от 10.07.2002 года говорит о том, что целями деятельности Банка России являются:

защита и обеспечение устойчивости рубля;

развитие и укрепление банковской системы Российской Федерации;

обеспечение эффективного и бесперебойного функционирования платежной системы.

Согласно ст. 4 указанного Закона, Банк России выполняет следующие функции:

- 1) во взаимодействии с Правительством Российской Федерации разрабатывает и проводит единую государственную денежно-кредитную политику;
- 2) монопольно осуществляет эмиссию наличных денег и организует наличное денежное обращение;
- 3) является кредитором последней инстанции для кредитных организаций, организует систему их рефинансирования;
- 4) устанавливает правила осуществления расчетов в Российской Федерации;
- 5) устанавливает правила проведения банковских операций;
- 6) осуществляет надзор за деятельностью кредитных организаций и банковских групп;
- 7) устанавливает правила бухгалтерского учета и отчетности для банковской системы Российской Федерации.

Согласно ст. 56 указанного Закона, Банк России является органом банковского регулирования и банковского надзора. Банк России осуществляет постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями и банковскими группами банковского законодательства, нормативных актов Банка России, установленных ими обязательных нормативов.

Главными целями банковского регулирования и банковского надзора являются поддержание стабильности банковской системы Российской Федерации и защита интересов вкладчиков и кредиторов. Банк России не вмешивается в оперативную деятельность кредитных организаций, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Регулирующие и надзорные функции Банка России, установленные вышеуказанным Федеральным законом, осуществляются через действующий на постоянной основе орган - Комитет банковского надзора, объединяющий структурные подразделения Банка России, обеспечивающие выполнение его надзорных функций.

Структура Комитета банковского надзора утверждается Советом директоров.

Руководитель Комитета банковского надзора назначается Председателем Банка России из числа членов Совета директоров.

Таким образом, на основании вышеизложенного, руководствуясь нормами Федерального Закона Российской Федерации «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» № 86-ФЗ от 10.07.2002 года,

ПРОШУ:

1. Рассмотреть жалобу по существу возникшей проблемы.
2. Провести проверку деятельности ОАО «\_\_\_\_\_», расположенного по адресу: \_\_\_\_\_, на предмет нарушения норм, установленных действующим законодательством в сфере банковской деятельности.
3. Наложить дисциплинарное взыскание на виновных лиц по результатам проведенной проверки.
4. Оказать содействие в восстановлении моих нарушенных прав и законных интересов путем возврата на мой счет незаконно списанных ОАО «\_\_\_\_\_» денежных средств.
5. О результатах проведенной проверки уведомить меня в письменной форме по вышеуказанному адресу.

Приложение:

Копия карты;

Копии договора;

Копия выписки об операциях по счету.

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /