

В ПАО «Городской Расчётный Банк»

Адрес: _____

(отделение по месту обслуживания счёта)

От: Иванова Ивана Ивановича

г. Москва, ул. Примерная, д. 1, кв. 2

тел. +7 900 000-00-00

Заявление об оспаривании операции

Я являюсь клиентом ПАО «Городской Расчётный Банк», на моё имя открыт счёт с выпущенной к нему банковской картой. Настоящим заявлением оспариваю операцию по счёту, совершённую 03.07.2026 на сумму 12 480 ₽, и прошу вернуть списанные средства, поскольку одна и та же покупка была оплачена дважды.

Обстоятельства:

1. 03.07.2026 я оплачивал покупку в магазине картой ПАО «Городской Расчётный Банк» на сумму 12 480 ₽.
2. После ввода ПИН-кода терминал показал сообщение об ошибке и не напечатал чек; кассир сообщил, что оплата не прошла, и провёл операцию повторно.
3. Со второго раза чек был напечатан, товар мной получен. Фактически покупка оплачена один раз.
4. Вечером 04.07.2026 в мобильном приложении банка я обнаружил, что по счёту списаны обе суммы: 12 480 ₽ в 18:41 и 12 480 ₽ в 18:43.
5. 04.07.2026, в день обнаружения, я позвонил на горячую линию банка; оператор зарегистрировал обращение и сообщил, что рассмотрение займёт до десяти дней.
6. На дату подачи настоящего заявления письменный ответ банка не получен, денежные средства не возвращены.
7. Карта не блокировалась. Коды подтверждения, ПИН-код и реквизиты карты я третьим лицам не сообщал.
8. У меня сохранились кассовый чек по второй операции и выписка по счёту, в которой отражены обе операции.

Отношения по счёту регулируются заключённым между сторонами договором банковского счёта (ст. 845 ГК).

Порядок использования электронного средства платежа, включая уведомление клиента об операциях и порядок рассмотрения его обращения об оспаривании операции, определён ст. 9 161-ФЗ и договором.

Об операции я узнал 04.07.2026 и в тот же день уведомил банк по телефону; настоящее заявление подаётся письменно, чтобы дата обращения была подтверждена документально, поскольку своевременность уведомления имеет существенное значение.

Прошу рассмотреть заявление и направить письменный ответ в срок, установленный законом и договором.

С учётом изложенного прошу:

1. Провести проверку по операции от 03.07.2026 на сумму 12 480 ₽ (операция в 18:43) как повторному списанию за одну и ту же покупку.
2. Возвратить на мой счёт денежные средства в размере 12 480 ₽, списанные повторно.
3. Направить мне письменный мотивированный ответ по существу заявления по указанному адресу (или на e-mail).
4. Сообщить номер и дату регистрации моего обращения, поданного 04.07.2026 через горячую линию, и результат его рассмотрения.

Прошу рассмотреть заявление и направить письменный ответ в срок, предусмотренный законом и договором, а при отсутствии такого срока — в разумный срок.

О результатах рассмотрения прошу уведомить меня в письменной форме. Обстоятельства изложены мною в том виде, в котором они имели место.

Приложения:

1. Копия кассового чека по второй операции от 03.07.2026
2. Выписка по счёту с отражением обеих операций от 03.07.2026 (18:41 и 18:43)
3. Копия документа, удостоверяющего личность (при подаче лично — предъявляется)
4. Иные документы (при наличии): _____

Дата: «__» _____ 20__ г.

Подпись: _____ / _____

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.

Документ подготовлен сервисом «Бюро Претензий» (бесплатная версия) — @buropretenziy_bot. Версия без отметки и DOCX для редактирования доступны в платном пакете.