

## Инструкция по отправке — Заявление об оспаривании операции

### Как отправить документ

#### Куда отправить:

1. ПАО «Городской Расчётный Банк» — отделение, обслуживающее ваш счёт (подача лично под отметку о вручении на втором экземпляре)
2. ПАО «Городской Расчётный Банк» — по юридическому адресу заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении

#### Как отправить:

1. Распечатайте заявление в двух экземплярах, подпишите оба.
2. При подаче в отделении попросите сотрудника проставить на вашем экземпляре отметку о принятии: дату, подпись, должность, штамп банка, и по возможности входящий номер.
3. При отправке почтой оформите заказное письмо с описью вложения и уведомлением о вручении; в описи перечислите заявление и каждое приложение.
4. Если банк предлагает подать заявление через мобильное приложение или интернет-банк, продублируйте обращение письменно и сохраните скриншоты и номер электронного обращения — важно, чтобы дата обращения подтверждалась документально.
5. Не указывайте в заявлении ПИН-код и полные реквизиты карты, кроме номера счёта и последних четырёх цифр карты.

#### Что приложить:

1. Копию кассового чека по второй операции от 03.07.2026
2. Выписку по счёту, где видны оба списания по 12 480 ₽ (18:41 и 18:43)
3. Сведения об обращении на горячую линию 04.07.2026 (номер обращения, дата и время звонка), если они у вас есть
4. Копию договора банковского счёта (карты), если он у вас на руках

#### Что сохранить:

1. Второй экземпляр заявления с отметкой банка о принятии (входящий номер, дата, подпись, штамп)
2. Почтовую квитанцию, опись вложения и уведомление о вручении либо распечатку отслеживания отправления
3. Оригиналы чека и выписки по счёту, скриншоты операций из мобильного приложения
4. Всю дальнейшую переписку с банком и полученный письменный ответ

#### Если ответа нет:

Если ответ банка не поступит или вы с ним не согласитесь, следующий шаг — обращение к финансовому уполномоченному; по большинству имущественных споров потребителя с финансовой организацией это обязательный досудебный этап. Для обращения понадобятся копия настоящего заявления с подтверждением его подачи и ответ банка (либо подтверждение его отсутствия).

## Правовые основания

При подготовке документа сервис опирался на перечисленные ниже нормы. Каждая из них сверена с базой правовых норм сервиса: статья существует и на момент подготовки действует. Текст нормы стоит прочитать в первоисточнике.

1. **Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», ст. 9** —  
Порядок использования электронных средств платежа
2. **Гражданский кодекс РФ, ст. 845** — Договор банковского счета

---

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