



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

Рахно Ивану Геннадьевичу

ivan-riza@yandex.ru

**Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности
финансовых услуг
Единый коммуникационный центр
Управление поддержки потребителей «С»**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел.: 8-800-300-30-00; 8 (499) 300-30-00

от 18.04.2023 № Ц1/1125320

на № ОЭ-57279 от 22.03.2023

О рассмотрении обращения

Уважаемый Иван Геннадьевич!

Управление поддержки потребителей «С» Единого коммуникационного центра Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Управление), рассмотрев Ваше обращение от 22.03.2023 № ОЭ-57279 относительно деятельности АО КБ «Ситибанк» (далее – Ситибанк) и Банка ВТБ (ПАО), (далее - Банк ВТБ, совместно - Банки) сообщает следующее.

Управлением в адрес Банков были направлены запросы о предоставлении необходимых документов и пояснений по сложившейся ситуации. Взаимодействие с Банками и анализ представленной информации потребовали дополнительного времени.

Из представленной Ситибанком информации следует, что 18.06.2018 между Вами и Ситибанком был заключен договор о выпуске и обслуживании кредитной карты (далее – Договор), в рамках которого на Ваше имя открыт

счет № 40817***8210 (далее – Счет) и выпущена кредитная карта № 5407***7008 (далее – Карта).

С использованием Карты Вами совершались расходные операции по оплате билетов (далее – Операции) в пользу торговой точки «WWW.RZD.RU MOSKVA RU» (далее – Организация).

На основании Вашего заявления от 14.12.2022 Договор расторгнут 26.12.2022, Счет и Карта закрыты. В настоящее время договорные отношения между Вами и Ситибанком отсутствуют.

Согласно информации Банка ВТБ в связи с возвратом билетов по Операциям осуществлен возврат денежных средств в Ситибанк:

- 02.01.2023 за электронный билет 79126087201212 на сумму 3444,10 руб., ARN 05101763002146763921847;
- 02.01.2023 за электронный билет 79126087201201 на сумму 1317,50 руб., ARN 05101763002146763921854;
- 05.01.2023 за электронный билет 70186108448743 на сумму 2898,50 руб., ARN 05101763005147007342169;
- 05.01.2023 за электронный билет 70186108448732 на сумму 1126,30 руб., ARN 05101763005147007342177.

В связи с тем, что на момент возврата денежных средств по Операциям Счет и Карта были закрыты, 11.01.2023 и 12.01.2023 поступившие денежные средства возвращены Ситибанком в Банк ВТБ¹.

Банк ВТБ сообщил, что денежные средства по Операциям, поступившие из Ситибанка, были возвращены в Организацию:

- за электронный билет 79126087201212 денежные средства на сумму 3444,10 руб. направлены в Организацию 03.02.2023;
- за электронный билет 79126087201201 денежные средства на сумму 1317,50 руб. направлены в Организацию 03.02.2023;

¹ Согласно абзацу 6.1. главы 6 Инструкции Банка России от 30.06.2021 г. № 204-И «Об открытии, ведении и закрытии банковских счетов и счетов по вкладам (депозитам)» денежные средства, драгоценный металл, поступившие клиенту после прекращения договора банковского счета, должны быть возвращены отправителю.

- за электронный билет 70186108448743 денежные средства на сумму 2898,50 руб. направлены в Организацию 29.03.2023;

- за электронный билет 70186108448732 денежные средства на сумму 1126,30 руб. и направлены в Организацию 29.03.2023.

Учитывая изложенное, для урегулирования сложившейся ситуации рекомендуем Вам обратиться в Организацию с целью согласования альтернативного способа возврата денежных средств по Операциям, в том числе путем перечисления денежных средств по реквизитам Вашего действующего счета, открытого в выбранной Вами кредитной организации, либо путем перевода денежных средств без открытия банковского счета.

Согласно письму Банка России от 01.08.2011 № 112-Т «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты» в случае недоступности банковской карты, использованием которой ранее была совершена оплата товара (услуги) (например, в случае утраты платежной карты, смены номера платежной карты при ее перевыпуске, закрытия банковского счета, открытого для совершения операций с использованием банковской карты), покупатель имеет право получить возврат иным способом.

Относительно сроков рассмотрения обращений следует отметить, что в соответствии с пунктом 8 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ² заявления (обращения) клиентов по вопросам, связанным с использованием банковских карт или других электронных средств платежа, оператор по переводу денежных средств (банк) обязан рассмотреть, а также предоставить клиенту возможность получить информацию о результатах рассмотрения заявления, в установленный договором срок, но не позднее 30 дней со дня получения обращения.

Ситибанк сообщил, что Ваши обращения №№ 160320231449518217, 170320231413013794 рассмотрены, банком предоставлены ответы с соответствующими разъяснениями.

² Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее - Федеральный закон № 161-ФЗ).

При наличии дополнительных вопросов или претензий к качеству обслуживания в Банках рекомендуем Вам обратиться письменно к руководству кредитной организации. Банк России не вправе рассматривать по существу претензии клиентов к банкам по вопросам, связанным с их обслуживанием, а также применять какие-либо меры воздействия³ в отношении сотрудников кредитных организаций, поскольку банки не входят в систему Банка России.

Банк России ведет надзор⁴ за соблюдением банками требований законодательства, нормативных актов Банка России и установленных ими обязательных нормативов. При этом осуществляемые Банком России надзорные мероприятия в отношении банков не могут служить способом разрешения гражданско-правовых споров между ними.

Споры между банками и их клиентами (физическими и юридическими лицами) разрешаются в порядке, предусмотренном федеральными законами⁵.

В случае если Вы полагаете, что какие-либо действия (бездействие) Банков неправомерны и/или ущемляют Ваши права и охраняемые законом интересы, Вы вправе обратиться за их защитой в суд⁶.

Иван Геннадьевич, благодарим за обращение в Банк России и надеемся, что наши разъяснения помогут Вам разобраться в ситуации, изложенной в Вашем обращении, и принять взвешенное решение.

Консультант

Елесин В.А.

³ Дисциплинарные взыскания к работникам, предусмотренные статьей 192 Трудового кодекса Российской Федерации, вправе применять только работодатель.

⁴ В соответствии с Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Федеральным законом № 161-ФЗ.

⁵ В соответствии со статьей 21 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

⁶ В соответствии со статьей 11 Гражданского Кодекса Российской Федерации.