В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суд

 Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Адрес : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование исполнителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

**Исковое заявление**

**о расторжении договора банковского вклада, возмещении денежных средств, списанных посредством услуги «Мобильный Банк»**

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. между истцом и ПАО «Почта Банк» (далее – ответчик) был заключен договор банковского вклада №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_(далее – «договор», приложение № 1 к настоящему исковому заявлению). Срок действия договора был определен сторонами договора и составил 367 дней, дата возврата вклада –\_\_\_\_\_\_, процентная ставка годовых – \_\_%.

В соответствии с условиями договора на имя истца был открыт сберегательный счет № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, оформлена карта Visa Classic Blue и предоставлено соответствующее банковское обслуживание, включая предоставление истцу возможности использования приложения «Почта Банк-Онлайн».

\_\_\_ года истец внес на сберегательный счет сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_, копия которого является приложением № 2 к настоящему исковому заявлению.

\_\_\_\_\_\_ года с указанного счета без соответствующего распоряжения истца ответчиком были списаны денежные средства в общем размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается выпиской из банковского счета, копия которой является приложением № 3 к настоящему исковому заявлению. О факте списания денежных средств истец узнал случайно, решив проверить сумму средств, находящихся на карте.

Истец не совершал действий, направленных на перечисление, уплату и иное списание денежных средств, которые ответчик произвел без его ведома. Истцом не была утрачена банковская карта, телефон, сим-карта, к которым подключена услуга «Мобильный Банк», телефон и карта не передавались третьим лицам, СМС-сообщения с паролями для входа в систему «Почта Банк ОнЛайн» и совершения операций по списанию денежных средств со счетов истца, истцом не были получены.

\_\_\_\_ года истец обратился в адрес ответчика с претензией о возврате безосновательно списанных денежных средств (приложение № 4), однако в удовлетворении требований истцу ответчиком было отказано, денежные средства на банковский счет истца не возвращены.

По данным фактам со стороны истца, в правоохранительные органы были поданы заявления, на основании которых следователем СО ОМВД России по \_\_\_ принято постановление о возбуждении уголовного дела по признакам преступления, предусмотренного п. «б» ч.4 ст.158 УК РФ в отношении неустановленных лиц.

Постановлением \_\_\_ от\_\_\_\_\_ предварительное следствие по указанному уголовному делу приостановлено в связи с розыском неустановленного лица, совершившего преступление (приложение № 5).

В соответствии с п. 1 ст. 845 Гражданского кодекса 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.

В силу положений ст. 854 Гражданского кодекса РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

В соответствии с п. 2 ст. 847 Гражданского кодекса РФ клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счета по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление.

Согласно п.п. 1.23, 1.24 «Положения о правилах осуществления перевода денежных средств», утвержденных Банком России дата № 383-П банк обеспечивает возможность воспроизведения, в том числе по запросу, в электронном виде и на бумажных носителях (в формах, установленных для соответствующих распоряжений) принятых к исполнению и исполненных распоряжений в электронном виде. Распоряжение плательщика в электронном виде, реестр (при наличии) подписываются электронной подписью (электронными подписями), аналогом собственноручной подписи (аналогами собственноручных подписей) и (или) удостоверяются кодами, паролями и иными средствами, позволяющими подтвердить, что распоряжение (реестр) составлено (составлен) плательщиком или уполномоченным на это лицом (лицами).

При воспроизведении распоряжений в электронном виде в соответствии с пунктом 1.23 настоящего Положения должна обеспечиваться возможность установления лица (лиц), указанного (указанных) в настоящем пункте.

В соответствии с главой 2 указанного Положения процедуры приема к исполнению распоряжения плательщика, требующего в соответствии с федеральным законом согласия третьего лица на распоряжение денежными средствами плательщика, включают контроль наличия такого согласия третьего лица.

Удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется банком посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде подписано и (или) удостоверено в соответствии с пунктом 1.24 настоящего Положения (п. 2.3).

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от дата N 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», п. 1 ст. 1 Закона РФ от дата N 2300-1 «О защите прав потребителей» в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги), возникающие правоотношения регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Как указал Верховный Суд РФ в пп. «д» п. 3 Постановления Пленума от дата N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей следует учитывать, что под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

Положением об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт, утвержденным Центральным Банком Российской Федерации дата N 266-П предусматривается, что отношения с использованием кредитных карт регулируются договором банковского счета, внутренними правилами (условиями) кредитной организации по предоставлению и использованию банковских карт (пункты 1.10, 1.12).

**Банк, как организация, осуществляющая согласно ст. 1 Федерального закона от дата № 395-1 «О банках и банковской деятельности» деятельность, связанную с извлечением прибыли, несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей перед держателем карты независимо от своей вины, в том числе за осуществление платежа по распоряжению неуполномоченного лица.** Принцип ответственности банка как субъекта предпринимательской деятельности на началах риска закреплен также в п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ, в силу положений, которого лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

**Владелец карты – физическое лицо несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства только при наличии своей вины по основаниям, установленным ч. 1 ст. 401 Гражданского кодекса РФ.**

Аналогичные основания ответственности и условия освобождения от ответственности предусмотрены ст. 13, 14 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Исходя из указанных положений следует, что банк в силу своего положения является специалистом на рынке финансовых услуг, занимается предпринимательской деятельностью, в связи с чем, несет риски, определяемые характером такой деятельности.

**Согласно п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от дата N 13/14 «О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами» необоснованным списанием денежных средств с расчетного счета клиента является списание, произведенное в сумме, большей, чем предусмотрено платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.**

В соответствии с ч. 15 ст. 9 Федерального закона № 161-ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе» в случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента – физического лица о совершенной операции в соответствии с частью 4 настоящей статьи и клиент – физическое лицо направил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с частью 11 настоящей статьи, оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом – физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента – физического лица.

Как уже указывалось выше, истец не получал СМС-сообщения с паролями для входа в систему «Почта Банк ОнЛайн» и совершения операций по списанию денежных средств со счета, причины списания денежных средств истцу не известны, ответчик, выполняя одну из основных обязанностей по обеспечению сохранности денежных средств граждан, обязан совместно со своими контрагентами создать такую систему выполнения электронных платежей, которая будет обеспечивать неукоснительную сохранность денежных средств клиентов и исключать несанкционированные операции с их денежными средствами. Риск несовершенства системы электронных платежей обязан нести ответчик, предоставляющий данную систему своим клиентам.

Несанкционированное истцом списание денежных средств с его банковского счета явилось следствием того, что ответчиком не были предприняты достаточные меры, обеспечивающие безопасность используемых им программно-аппаратных средств и исключающие возможность получения конфиденциальных данных клиента третьими лицами.

 Статья 1095 ГК РФ предусматривает обязанность исполнителя по возмещению вреда, причиненного имуществу гражданина вследствие недостатков услуги.

 В соответствии с п.1 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

 Таким образом с ответчика в пользу истца подлежит взысканию сумма незаконно списанных с его счетов денежных средств в размере\_\_\_\_\_ рублей и сумма процентов за период действия договора банковского вклада в размере \_\_\_\_\_ рублей (см. приложение № 6 «Расчет суммы исковых требований»).

В соответствии с частью 5 статьи 28 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Таким образом с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка в размере \_\_\_\_\_ (см. приложение № 6 «Расчет суммы исковых требований»).

Отказ Ответчика от выдачи Истцу суммы банковского вклада вызвал у последнего физические и нравственные переживания, выразившиеся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Таким образом, виновными незаконными действиями Ответчика Истцу причинен моральный вред, размер которого оценивается Истцом на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии со ст. 151 Гражданского Кодекса РФ, ст. 15 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» вследствие нарушения ответчиком прав истцов как потребителей в пользу последних суд вправе взыскать денежную компенсацию морального вреда, размер которой определяется с учетом характера причиненных потребителю нравственных страданий, исходя из принципа разумности и справедливости. Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

На основании ч. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от всей суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ч. 11, 15 ст. 9 Федерального закона № 161-ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе», ст. 450, 1095,1101 Гражданского Кодекса РФ, ст.ст. 13,15, 28, 29 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**ПРОШУ СУД:**

1. Расторгнуть договора вклада № \_\_\_ от \_\_\_\_, заключенный между ПАО «Почта Банк» и истцом.
2. Взыскать с ПАО «Почта Банк» в пользу истца денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_; проценты в размере \_\_\_\_\_\_\_\_; неустойку в размере  \_\_\_\_\_\_\_; компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Обязать Ответчика выплатить Истцу штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Приложение:

1. Копия договора банковского вклада – 1 экз. на \_\_\_л.;
2. Документ, подтверждающий весенние денежных средств на банковский счет;
3. Выписка из банковского счета;
4. Копия претензионного письма – 1 экз. на \_\_\_л.;
5. Постановления о возбуждении уголовного дела и приостановлении предварительного следствия;
6. Расчет суммы исковых требований.
7. Уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление ответчику копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у него отсутствуют.
8. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Истец:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)