

### **Кейс «Несанкционированное списание денежных средств»**

Близился Новый год, Семён Семёнович Горбунков ждал зарплату. В декабре он обычно получал годовые бонусы и в этот раз рассчитывал потратить их на подарок жене – купить ноутбук.

25 декабря Семён Семёнович зашел в мобильный банк и обнаружил, что зарплата пришла. Чтобы не откладывать покупку подарка на потом, он вечером того же дня отправился в магазин. Все шло своим чередом до тех пор, пока на кассе при оплате не высветилась пренеприятнейшая надпись: «Недостаточно средств». Ничего не понимающий Горбунков достал телефон. Приложение банка, ввод пароля и тут - ужас: вся зарплата вместе с бонусами исчезла!

Дрожащими руками Семён Семёнович набрал номер телефона. Он помнил, что «в случае чего», первым делом нужно позвонить в банк. В службе поддержки Горбункову посоветовали как можно скорее написать заявление о несанкционированном списании средств.

Спустя несколько дней после подачи заявления банк ответил, что денежная сумма была снята через банкомат за несколько часов до похода Горбункова в магазин, ПИН-код был введен верно с первого раза. В ответе на заявление банк сообщил, что возврата денег не будет, так как снятие наличных мог осуществить либо сам Семён Семёнович, либо человек, которому он доверил свою карту. В таком случае банк ответственности не несёт.

#### **Вопросы:**

1. Какие ошибки совершил герой кейса и как ему поступить в сложившейся ситуации?
2. Что могут сделать финансовые институты, чтобы избавить своих клиентов от подобных рисков?
3. Какие действия должны предпринять органы власти и управления, чтобы предотвратить такие ситуации в будущем?