

Госуслуги

- **Горячая линия:** 8 800 100-70-10 (круглосуточно, бесплатно для звонков по России. Стоит отметить, что при звонке пользователь взаимодействует с роботизированной системой, которая предлагает выбрать категорию вопроса через меню. Для соединения с оператором необходимо пройти навигацию или использовать специальные команды (например, «Позови оператора» в чате)).
- **Короткий номер для мобильных:** 115 (Является бесплатным. Он доступен абонентам большинства российских операторов)
- **Для звонков из-за границы:** +7 499 550-18-39 (платно по тарифам оператора)
- **Онлайн-поддержка:** чат в личном кабинете, форма обратной связи на сайте, официальные соцсети (ВКонтакте, Одноклассники).

МВД (полиция)

- **Горячая линия МВД:** 8 800 222-74-47 (круглосуточно, бесплатно).
- **Телефон службы «102»:** для срочных обращений (работает круглосуточно).

Онлайн-приёмная на сайте МВД: подача заявления через портал Госуслуг в разделе «Приём обращений органов внутренних дел» (С 23 мая 2025 года подача обращений через сайт возможна только через **подтверждённую учётную запись на портале «Госуслуги»**. Для получения ответа необходимо указать адрес электронной почты с российским доменом (.ru, .рф и др.)

Банки

Общие рекомендации:

- Позвоните в банк по номеру, указанному на обратной стороне карты или на официальном сайте.
- Сообщите о подозрительных операциях, запросите блокировку карт и фиксацию мошенничества.

Примеры горячих линий банков:

Т-Банк: 8 800 333-33-33.

Сбербанк:

- С мобильного телефона в России: **900** (бесплатно для абонентов МТС, Билайн, МегаФон, Yota, t2, Мотив).
- С городского или мобильного телефона: **8 800 555-55-50** (бесплатно по России).
- Из-за границы: **+7 495 500-55-50** (стоимость зависит от оператора).

ВТБ:

- Основной номер: **8 800 100-24-24** (работает круглосуточно, бесплатно для звонков по России).
- Для Москвы и Московской области: **+7 495 777-24-24**.
- Для звонков из-за границы: **+7 495 785-53-05** (может взиматься плата).

Банк ДОМ.РФ:

- Горячая линия: **8 800 775-86-86** (работает круглосуточно, бесплатно для звонков по России). дом.рф +2
- Для Москвы: **+7 495 775-86-86**

Дополнительные способы связи:

- **Т-Банк:** чат в мобильном приложении или на сайте. bank.yuga.ru +1
- **Сбербанк:** мобильное приложение «СберБанк Онлайн» (раздел «Профиль» → «Поддержка Сбера» → «Позвонить»). banki.ru +1
- **ВТБ:** чат в приложении «ВТБ Онлайн», электронная почта
- **Банк ДОМ.РФ:** электронная почта, форма обратной связи на сайте.

Рекомендации

Действия при звонке в банк

- Подробно опишите ситуацию: дату, время, номер, с которого звонили, суть разговора, какие данные вы сообщили (коды, пароли, реквизиты карт).
- Попросите заблокировать карты и все доступы к онлайн-банку, если есть риск утечки данных. Это можно сделать по телефону на оборотной стороне карты, но после этого потребуется посетить отделение банка для восстановления доступа.

Проверьте операции в интернет-банке. Если обнаружены несанкционированные переводы, сообщите о них в банк и попросите остановить операции, если они ещё не завершены. Оформите письменное обращение в банк с требованием признать операцию мошеннической. Приложите скриншоты SMS, переписок, выписки по счёту. Банк обязан зарегистрировать обращение и провести проверку.

Важно: Если вы сами перевели деньги под давлением мошенников, банк может отказать в возврате средств, так как это считается добровольным действием.

С 2024 года банки обязаны возвращать деньги только в случаях, когда они допустили перевод на счета из «чёрного списка» ЦБ, не уведомили клиента о подозрительной операции или не заблокировали карту после заявления о её потере.

Действия при обращении в МВД

- Подайте заявление о мошенничестве в ближайшее отделение полиции, по телефону
- 112 или онлайн через сайт МВД, «Госуслуги» или Платформу обратной связи.

В заявлении укажите:

- свои ФИО, адрес, телефон, электронную почту;
- номер карты или счёта, с которых переводились деньги;
- реквизиты карт или счетов злоумышленников (если известны);
- все известные данные аферистов: адреса сайтов, ссылки на каналы в соцсетях, телефоны, электронные и почтовые адреса;
- описание, откуда и когда вы узнали о мошенническом проекте, что вам обещали, сколько денег и за что вы перечислили.

Приложите скриншоты переписки, банковские выписки, чеки о переводах, договоры или лицензии, которые присылали мошенники.

- Сохраните талон-уведомление (при личном обращении) или код из письма (при онлайн-подаче), чтобы отслеживать статус дела.

Важно: Полиция обязана проверить заявление в течение 3 суток. При необходимости срок может быть продлён до 10 или 30 дней.

Действия, если мошенники использовали поддельный сайт

- Сообщите в Роскомнадзор для блокировки сайта. Это можно сделать через общественную приёмную на сайте Роскомнадзора, выбрав раздел «Сайты в сети Интернет» → «Мошенничество» → «Сформировать обращение».

Приложите ссылку на поддельный сайт, справку о списании денег, скриншоты сообщений или рекламы, через которую вы попали на сайт. Также можно сообщить о фишинговом сайте в Google Safe Browsing или Яндекс, чтобы его исключили из поисковой выдачи.

Важно: Роскомнадзор рассматривает заявления о блокировке сайтов в среднем в течение 30 дней.

Если сайт не зарегистрирован как СМИ, расследование противоправной деятельности относится к компетенции МВД.

Дополнительные рекомендации

Проверьте устройства. Установите антивирус, проверьте смартфон и ПК на наличие вредоносных программ. Удалите приложения, которые требуют доступ к SMS или уведомлениям без понятной причины.

Настройте защиту. Подключите SMS или пуш-уведомления по всем операциям, установите лимиты на переводы, используйте двухфакторную аутентификацию в почте и мессенджерах.

Рассмотрите коллективный иск. Если вы стали жертвой массового мошенничества, найдите других пострадавших и подайте коллективный иск. Это ускорит расследование и снизит расходы на разбирательство.

Важно: даже если деньги вернуть не удастся, письменные заявления и фиксация помогут доказать, что вы действовали добросовестно и не пытались скрыть факт передачи кода. Если

у вас есть дополнительные вопросы или нужна помощь в составлении документов, рекомендую обратиться к юристу.