

Если банкомат работал невпопад

Специалист советует, как лучше поступить в случае сбоев в аппарате приёма и выдачи денег

ПРОБЛЕМА Электронные устройства несовершенны. Это касается и банкоматов. Случаются различные ситуации. Например, когда вы вставили карту, ввели PIN-код и ждёте выдачи наличных. А в банкомате произошёл технический сбой и деньги остались в нём. Что можно предпринять в этом случае? На этот и другие вопросы корреспонденту «Белгородской правды» отвечает сотрудница одного из банков Елена Бельх.

ОКСАНА ЗАКУТСКАЯ



ФОТО: РИА «ИСТОК»

ТОЛЬКО НЕ ПАНИКУЙТЕ

Вы стоите у банкомата, и у вас на лбу испарина, ещё бы – деньги списаны с карты, но вы их так и не получили. Что делать?

– Не паникуйте. На первом этапе нужно убедиться, что купюры не лежат в отсеке для наличных, – советует **Елена Николаевна**. – Бывает так, что устройства их просто не выдвигают по техническим причинам. Денежные средства нужно забрать сразу, так как по истечении 30 – 60 секунд они будут перемещены в специальный отсек. И тогда их можно получить, обратившись в банк.

Иногда бывает так, что банкноты успевают взять следующий человек в очереди. В этом случае повторно они не могут быть выданы. Но учтите: на каждом банкомате есть камеры, которые снимают денежные операции. Поэтому в таких случаях нужно обратиться в полицию. Если вина данного человека будет доказана, он обязан возместить причинённый ущерб.

ДЕНЬГИ ВЕРНУТЬ МОЖНО

Собеседница просит обратить внимание на то, что на любом банкомате указаны его номер, адрес нахождения и номер горячей линии. Если действительно купюр в отсеке не оказалось, необходимо позвонить по указанному номеру и рассказать о возникшей проблеме. Оператор примет заявку и предложит обратиться в то отделение банка, где пострадавший получил карту.

– В случае, когда деньги списали со счёта, но так и не выдали, нужно подавать письменное заявление в банк, –

продолжает Елена Бельх. – Для этого необходимо сообщить сумму, которую не выдал банкомат, сохранить чек, указать адрес устройства, номер аппарата, а также дату и время операции.

Однако перед подачей заявления надо проверить свой банковский счёт. Бывает так, что деньги с него не списаны, а всё дело в неисправном банкомате. В этом случае финансовое учреждение самостоятельно решает данную проблему.

С момента регистрации во входящей корреспонденции финансового учреждения письменного заявления его должны рассмотреть в течение 30 календарных дней. Когда инцидент произошёл в другой стране, срок увеличивается до 45 дней.

НЕ ОТХОДЯ ОТ КАССЫ

Ошибки происходят с любыми электронными устройствами. Так, банкомат действительно может выдать меньшую сумму, чем запрашиваешь. Причём со счёта возможно списание полной суммы. Для разрешения такой непростой ситуации нужно обращаться в офис обслуживающего банка.

Необходимо всегда пересчитывать купюры, как говорится, не отходя от кассы. Оборудованные камеры на банкоматах снимают проведение операций. Отстоять свои права тогда будет намного проще.

– Дам один, но очень важный совет: при снятии банкнот нужно делить крупную сумму денег на части. Тогда и потери будут минимальными, – говорит Елена Николаевна. БП