

Разногласия с банкоматом: что делать, если внёс больше денег, чем зачислили

Первое, что нужно сделать, если вы оказались в такой ситуации, – сообщить об ошибке в банк. Для этого необходимо позвонить в службу технической поддержки, которая обеспечивает работу банкомата. Искать номер в интернете не нужно – все необходимые контакты указаны на самой машине. Оператор горячей линии попросит назвать регистрационный номер аппарата, а также его местонахождение. При разговоре желательно записать фамилию, имя и отчество сотрудника, а также время разговора – эта информация может пригодиться, если банк никак не отреагирует на обращение.

После того как оператор зафиксирует обращение, следует завершить банковскую операцию и получить чек. Для достижения лучшего результата отправляйтесь с этим чеком в ближайшее отделение банка и напишите заявление с описанием инцидента. Не забудьте указать реквизиты произведенного платежа и свои контактные данные. Письменное заявление не является необходимым, однако на него, в отличие от телефонного звонка, банк обязан ответить. Такие заявления по закону рассматриваются до 30 дней.

Чего ждем?

Ежедневно банк проводит инкассацию терминала и при этом смотрит, какая сумма была зарегистрирована, а какая по факту находится в хранилище. Все данные заносятся в специальный электронный журнал.

Если обнаружили лишние деньги, то банк с высокой долей вероятности вернёт их вам на основании заявления. Впрочем, так бывает не всегда. Если вы в заявлении, например, указали 20 тыс. рублей, а у банка по итогам дня излишки составили 10 тыс. рублей, то вы сможете рассчитывать лишь на меньшую сумму.

Если излишков в банковском терминале по итогам дня не оказалось, то финансовая организация скорее всего откажет вам в возврате денег. Предполагается, что чудес не бывает и деньги в банкомате раствориться не могут.

Что делать, если банк отказал?

Если банк отказывается вернуть недостающую сумму, а намерения добиться справедливости крепки, следует обращаться в суд. Суд вправе запросить журналы инкассации, потребовать провести техническую экспертизу банкомата, а также предоставить записи с камеры, установленной в автомате. На основании этих данных суд примет решение.

Как подстраховаться?

1. Вносить деньги в банкомат того же банка, что выпустил карту.
2. Вносить деньги несколькими траншами.
3. Если банкомат не принимает отдельные купюры, то не следует их докладывать, лучше вносить их отдельным траншем
4. Вносить деньги через кассу (если у банка есть розничные филиалы)

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в сфере оказания финансовых услуг можно получить:

- в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и

исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.