

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ПРИ ОШИБКАХ И СБОЯХ В ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЯХ.

Никто не застрахован от ошибочного перевода денег или от ситуации, когда банкомат неожиданно «съел» карту. Как не растеряться и при этом не растерять деньги?

1. Ошибка при переводе денег

Если Вы решили перечислить денежные средства с помощью денежного перевода, но ошиблись в реквизитах на пару цифр, и не знаете, куда ушли деньги и как их вернуть.

Что делать?

Нужно сразу же позвонить в банк и сообщить, что произошла ошибка. Назвать точную дату, время и сумму перевода, который требуется отменить.

Чтобы удостовериться, что звоните именно вы, оператор задаст контрольные вопросы (уточнит паспортные данные, кодовое слово, суммы и даты последних операций по карте, адрес или другую информацию, которую вы оставляли банку).

Если банк ещё не начал проводить операцию, он ее просто отменит.

Если деньги попали на специальный счёт внутри банка, можно сразу уточнить у оператора, когда деньги вернутся.

Если же кто-то все же получил средства, придётся прийти в отделение банка и составить письменное заявление о возврате ошибочного платежа. При этом стоит попросить сотрудника банка выдать вам квитанцию о совершенном переводе и сделать копию заявления с отметкой, что банк его принял.

Банк не обязан возвращать деньги, которые перевёл по поручению клиента. Но менеджер банка может проконсультировать, как лучше действовать в этой ситуации.

Например, если деньги ушли на счёт организации, можно найти ее контакты и связаться с бухгалтерией. Копия заявления об ошибочном переводе с отметкой банка и квитанция о проведённой операции станут аргументами, которые должны убедить компанию вернуть деньги.

Если не удастся найти получателя или он откажется добровольно возвращать деньги, потребитель имеет право обратиться в суд, ссылаясь на Гражданский кодекс РФ (ст. 1102 о неосновательном обогащении).

2. Банкомат не выдал деньги, но списал их со счета

Что делать?

Подождать несколько минут. Некоторые банкоматы работают медленно и не сразу выдают купюры.

Не помешает внимательно осмотреть отсек выдачи банкнот и проверить, не застряли ли там деньги. Если их не видно или не получается достать, нужно звонить в банк. Его номер телефона всегда указан на самом аппарате. Оператору нужно описать ситуацию и сообщить номер банкомата (оператор подскажет, как его найти).

Если вы пытались снять деньги в банкомате стороннего банка, то вдобавок к этому стоит обратиться в свой банк. Его телефон написан на обратной стороне карты.

Чтобы вернуть деньги, понадобится подать в свой банк заявление о спорной операции по карте. В нем нужно указать как можно больше информации: дату, время, сумму, номер банкомата. Стоит также отметить, что вы уже сообщили о проблеме оператору банка по телефону. Если банкомат выдал чек, стоит приложить его копию к заявлению.

Банк проведёт проверку. Помогут записи камеры видеонаблюдения, которая встроена в банкомат. Камера должна была зафиксировать, что Василий не забрал свои деньги.

Специалисты банка также проверят программное обеспечение банкомата: получают информацию о техническом сбое или о том, что операция не была выполнена до конца.

Инкассаторы вскроют и осмотрят сейфовую часть банкомата, пересчитают наличные, сверят все операции по электронному журналу и изымут излишки денег. По итогам проверки с Вами свяжется менеджер банка и сообщит о результатах. Если сбой подтвердится, деньги вернут на Ваш счёт.

3. Банкомат принял деньги, но на счёт они не зачислились

Что делать?

Сфотографировать экран банкомата, позвонить в банк, номер телефона которого указан на аппарате, и описать ситуацию. Если банкомат выдал чек, его нужно сохранить. Стоит также записать номер аппарата и время операции.

Затем необходимо отправиться в отделение банка, который выдал вам карту, и написать заявление о спорной операции. К заявлению нужно приложить копию чека из банкомата (если чек был выдан аппаратом), фотографии экрана и потребовать зачислить сумму на счёт.

Банк проведет расследование и свяжется с вами. Затерявшиеся в банкомате деньги должны вернуться на ваш счет.

Точные сроки возврата денег не регламентированы. Гражданский кодекс обязывает организации (в том числе банки) выполнять свои обязательства в «разумный срок», но банк и клиент могут понимать его по-разному.

Пару недель вполне можно считать разумным сроком. Если банк сообщил вам о решении вернуть деньги больше двух недель назад, стоит идти в отделение и писать заявление с требованием зачислить деньги на счет. После того, как вы предъявите свои требования письменно, банк обязан вернуть деньги в течение семи дней.

4. Банкомат «съел» карту

Что делать?

Сначала стоит немного подождать — возможно, банкомат все же отдаст карту через пару минут.

Если банкомат стоит в отделении банка, нужно обратиться к сотрудникам. Они откроют банкомат и достанут карту.

Если банкомат находится не в офисе банка или отделение уже закрыто, необходимо позвонить на горячую линию банка — телефон указан на корпусе аппарата. Опишите ситуацию сотруднику, а тот передаст информацию специалистам, которые обслуживают банкомат. Они извлекут карту и передадут ее в отделение банка.

Оператор подскажет, когда и в каком отделении можно будет забрать карту. Если карта застряла в банкомате другого банка, лучше сразу уточнить, понадобятся ли какие-то еще документы, кроме паспорта. Например, может потребоваться справка, что карта действительно принадлежит вам. Ее нужно будет взять в банке, который выпустил карту.

Не забывайте, что вы можете снять наличные с карточного счета, даже если карты нет под рукой. Для этого нужно обратиться в отделение своего банка с паспортом. Также можно перевести деньги через мобильный банк на любую другую карту.

5. На счет пришли деньги от незнакомого отправителя

Что делать?

Мошенники научились подделывать номера банка в СМС-сообщениях. Для начала нужно удостовериться, точно ли деньги пришли на счет. Проверить баланс счета и посмотреть последние переводы можно через онлайн-банк или мобильное приложение банка.

Возможны два варианта:

- Сумма на счете не увеличилась. Значит, Вас пытаются обмануть. Если он поверит мошенникам и сам сделает им перевод, банк не вернет ему деньги.

- Деньги действительно зачислены на счет. Тогда стоит запросить в банке выписку со счета — чтобы понять, кто сделал перевод. В выписке будет указана фамилия отправителя или название компании. Если они вам знакомы, с ними можно связаться и выяснить, что это за платеж. В случае явной ошибки можно попросить банк перечислить сумму обратно.

Обычно поддельное СМС-сообщение о зачислении денег — лишь начало действий мошенников. После этого они звонят, представляются сотрудниками банка и сообщают, что «по карте проводится подозрительная операция». Или уведомляют о «техническом сбое в системе банка» и предлагают «перепроверить реквизиты». На самом деле под этим предлогом мошенники выманивают секретные данные — CVV/CVC-код с обратной стороны карты или коды из СМС.

Если «сотрудник банка» требует коды или пароли, торопит и запугивает, это верный признак мошенничества. Положите трубку и самостоятельно наберите номер банка — он указан на обратной стороне вашей карты и на официальном сайте банка.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, можно получить:

- в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
- 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.