



объясняемрф



Фото: СМИ «ПРО ВОЛХОВ»

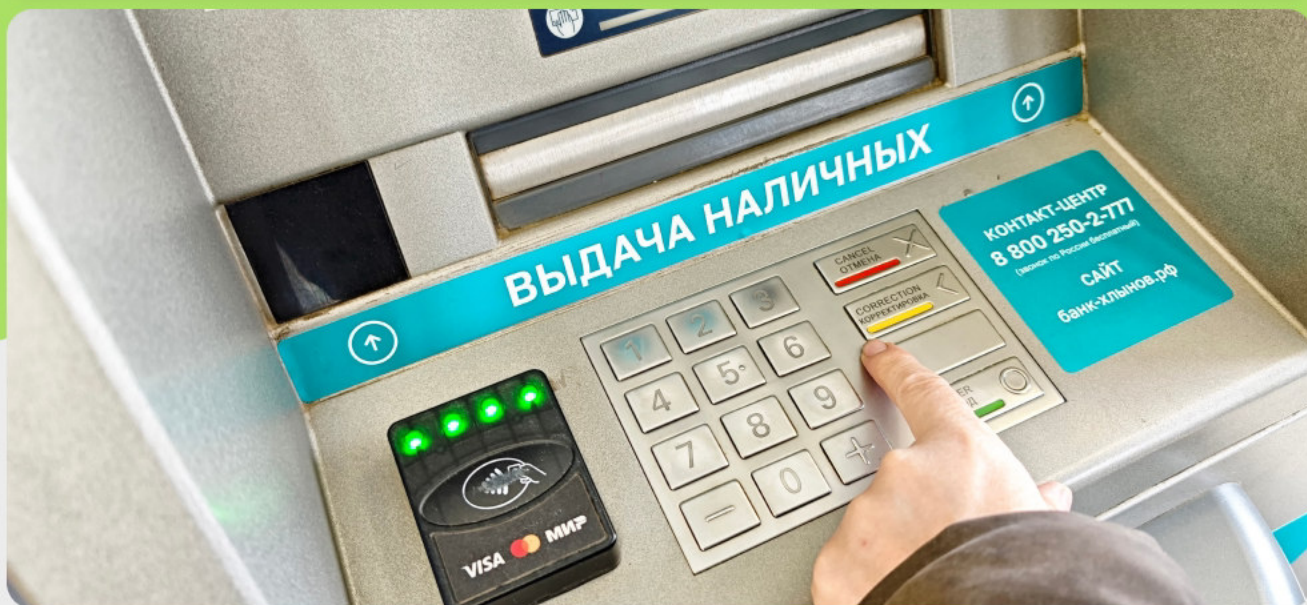
**Банкомат «съел»
деньги: что делать**



Почему так произошло:



- ◆ технический сбой или неисправность терминала
- ◆ вы не успели взять деньги в течение 45 секунд и аппарат забрал их обратно
- ◆ купюры были рваными, мятыми или их было слишком много — аппарат не смог их принять и «зажевал»





Если банкомат — в отделении банка

Сразу обратитесь к сотруднику и напишите заявление на возврат денег. Укажите:

- ◆ дату и время внесения наличных
- ◆ сумму
- ◆ номер банкомата — его можно найти на лицевой или боковой стороне аппарата
- ◆ адрес, где находится терминал

**Если у вас есть чек,
приложите его
к заявлению.**



Если банкомат — за пределами банка:

— **не отходите от терминала**, сфотографируйте экран, если на нём отображается ошибка

— **позвоните по номеру горячей линии**, который указан на аппарате, и расскажите о проблеме.

Сообщите:

- ◆ номер аппарата
- ◆ адрес
- ◆ время операции
- ◆ сумму

Обратитесь в ближайшее отделение банка и напишите заявление о возврате денег.





Если банкомат принадлежит стороннему банку

**Позвоните по телефону горячей линии
и расскажите о проблеме.**

Заявление о возврате денег в этом случае лучше
написать в оба банка — и владельцу банкомата,
и тому, который выпустил вашу карту.





Если это были кредитные деньги

Укажите в заявлении, что вносили средства на погашение кредита. Банк обязан учесть сбой как уважительную причину просрочки.



Сколько ждать возврата



Срок рассмотрения претензии — до 30 дней.

Иногда банки могут выделить ещё 14 дней, чтобы перечислить деньги на счёт.



Что делать, если деньги не вернули:



- ◆ напишите жалобу в Банк России
- ◆ подайте иск в суд
- ◆ обратитесь с жалобой в прокуратуру

