

Какие неприятности могут подстергать у банкомата

Несмотря на то, что большинство денежных расчетов мы все чаще совершаем безналичным способом, наличные деньги порой крайне необходимы. У наличных денег есть преимущество (в отличие от безналичных средств платежа) ограничивать траты только суммой взятых с собой наличных – не удастся потратить больше. О том какие неожиданности могут возникнуть при снятии наличных в интервью Банки.ру рассказала, эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России Ольга Дайнеко.

За наличными мы стандартно отправляемся к банкомату, который потребует ПИН-код. Если комбинация цифр три раза будет введена неверно, банковская карта будет заблокирована. Блокировка продлится сутки. Информация о блокировке и ее сроке будет содержаться в сообщении из банка (смс или push-уведомлении). Блокировка предотвращает карточный счет от хищения средств (например, если карта попала в руки злоумышленников или утеряна, сутки-достаточное время для того, чтобы владелец об этом узнал и мог её заблокировать). Паниковать в этой ситуации не нужно. Через сутки карта разблокируется автоматически и ей можно будет пользоваться снова. Если времени на ожидание нет, можно с паспортом обратиться в отделение банка и снять деньги/произвести оплату через кассу финансового учреждения. Также можно обратиться на горячую линию своего банка и, пройдя идентификацию клиента (по паспортным данным, данным карты, кодовому слову), получить помощь в досрочной разблокировке. Также большинство банковских приложений (и онлайн-банков) позволяют перевести деньги с заблокированного пластика на другой карточный счет (этого же или другого банка), а далее - снять деньги с нее.

Если вспомнить ПИН-код не удастся, его можно «сбросить» и задать новый через банковское мобильное приложение, через оператора колл-центра или отделение банка.

Как бы не было утомительно запоминать ПИН-коды для нескольких карт, нельзя использовать одну комбинацию цифр для всех. Также не нужно использовать цифры даты/месяца/года рождения.

Что делать если банкомат их не выдал или не зачислил деньги?

Банкомат/платежный терминал – это техника, а техника может давать сбои и ломаться. Причиной неполадок может быть как техническая неисправность, так и проблемы в программном обеспечении. Происходит это нечасто, но ситуации с невыдачей

наличных, непоступлением отданных банкомату денег на счет, «проглоченной» железной машиной карты доставляет немало хлопот и тревог. Вне зависимости от ситуации, первое, что нужно сделать- это оставаться у банкомата и позвонить в банк, который владеет банкоматом и сообщить оператору о проблеме (номер тел. указан на устройстве), продиктовать серийный номер банкомата (находится на лицевой или боковой стороне) и его адрес (если известен, но это необязательно).

Дополнительно записать/сфотографировать номер банкомата, надпись об ошибке на экране и сохранить себе. Оператор объяснит алгоритм действий. В большинстве случаев потребуется очный визит в отделение банка для того, чтобы в заявлении описать случившееся и приложить подтверждающие документы (при наличии). В заявлении нужно максимально подробно изложить обстоятельства: сумму, дату и время операции, номер банкомата, описать как работал банкомат, были ли сообщения на экране. К заявлению приложить имеющиеся подтверждения операции (чек из банкомата, скриншот из приложения или сообщения от банка). Если банк сторонний-взять в своем банке справку об операции. Также в случае использования «чужого» банкомата, нужно связаться и со своим банком-эмитентом карты тоже (возможно, там также потребуется очное заявление).

Банк-владелец устройства проверит обстоятельства случившегося: проведёт инкассацию, просмотрит видео с камер наблюдения банкомата, проверит техническое состояние устройства, проанализирует системные сбои.

Если операция все-таки успела пройти, то деньги поступят на счет (допустимо ожидание поступления до суток). Недостаточно выданные или незачисленные средства обнаружатся при инкассации.

В целом решение подобных проблем занимает от 1 суток до 30 дней (в зависимости от обстоятельств и того, «родной» ли был банкомат). В большинстве случаев все решается в пользу клиента. Однако именно из-за непредвиденных ситуаций все обязательные и срочные платежи лучше совершать с запасом времени, а не в последний день, ведь проблема с банкоматом не освобождает от обязанности вовремя внести платеж (например, по кредиту).

Чтобы минимизировать риски «непредвиденностей» при использовании банкомата, нужно придерживаться правил:

- если у предыдущего клиента устройство уже работало некорректно («зависало», отражало на экране сообщения об ошибках устройства и т.п.), нужно воспользоваться другим банкоматом;

- перед внесением наличных деньги нужно проверить: нет ли рваных, мятых, слипшихся купюр, а также снять скрепки/зажимы/резинки. Не вносить слишком много купюр за раз (не более 30-40), а также не запрашивать крупные суммы в один раз (получайте частями или через кассу своего банка);

- в холодное время лучше использовать банкоматы в помещениях-так меньше риск нарваться на сбой оборудования из-за низких температур;

- после получения деньги лучше пересчитать перед видеокамерой банкомата.

Если банк отказался вернуть деньги/не предоставляет ответ по заявлению, можно подать жалобу в Банк России, а также - финансовому уполномоченному. Жалобы можно подать онлайн через форму электронного обращения.

Что делать если получил из банкомата фальшивку?

Вероятность того, что банкомат выдаст фальшивку, очень низка. Устройство использует многоступенчатую проверку купюр как на выдачу, так и на прием. Система распознавания подлинности купюр проходит регулярное тестирование. Чем новее банкомат, тем выше уровень его защиты. Современные устройства оценивают не только размер, толщину, плотность банкноты и распознают защитные знаки, но и сканируют индивидуальные магнитные метки купюр. Кассеты, помещаемые в банкомат, загружаются в опечатанном виде под видеонаблюдением камер банкомата, поэтому попадание фальшивки в момент загрузки денег тоже исключено.

Если все-таки случилось, что банкомат выдал подделку или есть подозрение в этом, нужно сфотографировать купюру у банкомата и позвонить в банк: сообщить о случившемся с указанием серийного номера банкомата и данные банковской купюры для проведения проверки. Сомнительную купюру нужно предъявить в банк, где опровергнут или подтвердят ее подлинность. Если в результате проверки подтвердится, что банкомат действительно выдал фальшивку, банк возместит клиенту ущерб. Современные банкоматы последнего поколения (ресайклинговые) анализируют и запоминают каждую операцию – это позволяет выявить момент попадания фальшивки. Хотя по указанным устройствам это не требуется-они скорее «выплюнут» сомнительный оригинал, чем примут подделку.

Правила личной безопасности у банкомата

Соблюдая несколько базовых правил безопасности при использовании банкомата, можно обезопасить себя от мошеннических действий и от риска хищения средств:

- Не спешить и не снимать крупные суммы денег при посторонних, не стесняться попросить следующего клиента в очереди немного отодвинуться и только тогда совершать операции (излишняя суетливость и ажиотаж около банкомата-повод быть внимательнее);

- Не принимать помощь посторонних при использовании банкомата. Если есть технические или пользовательские вопросы, их нужно задавать представителям банка или на горячую линию.

- Используя банкомат, не нужно отвлекаться на «безобидные» вопросы другого клиента, а при наборе цифр ПИН-кода всегда прикрывать клавиатуру рукой.

- перед использованием всегда осматривать устройство (нужно убедиться, что на клавиатуре или картоприемнике нет посторонних предметов. При нетипичности внешнего вида устройства, нужно отказаться от его использования.