**Что делать, если банкомат не выдал деньги**

Сегодня бумажные деньги уступают безналичным расчетам, однако полностью отказаться от «налички» невозможно. Удобный способ получить купюры – воспользоваться банкоматом. Однако, как и с любой техникой, с ним могут возникнуть неполадки: деньги списаны со счета, но банкомат их не «отдал» или наоборот-взял наличные, но не зачислил их на счет. Что делать, в случае технического сбоя рассказывает Ольга Дайнеко, эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России.

Если деньги остались в банкомате, они никуда не пропадут, поэтому не нужно паниковать. Сначала необходимо забрать чек об операции, если это невозможно (неисправный банкомат может не выдать чек) проверить справку об операции в мобильном банковском приложении, нужно запомнить (записать) время совершения банковской операции, адрес банкомата и его номер (обычно он расположен на лицевой стороне или сбоку устройства), сфотографировать экран банкомата, если на нем появилась информация об ошибке.

Далее-связаться по тел. горячей линии (указан на банкомате или на обороте карты) и сообщить о произошедшем, попросить зарегистрировать заявку на возврат «съеденных» банкоматом денег. В момент звонка не нужно отходить от банкомата, чтобы иметь максимально точно описать ситуацию (о местоположении и данных банкомата), времени транзакции.Пин-код или другую конфиденциальную информацию оператор банка спрашивать не вправе, помните об этом.

Если банкомат в помещении банка, нужно сразу обратиться к специалисту операционного зала.

В любом случае в течение суток необходимо очное посещение банка с паспортом для подачи заявления на возврат средств. В заявлении нужно изложить обстоятельства случившегося, в том числе-время и место совершения операции, номер карты, наличие/отсутствие чека или справки об операции из приложения или онлайн-банка, сумму операции, свои контактные данные. Второй экземпляр заявления с отметкой финансовой организации о его принятии нужно забрать себе. Финансовая организация проведет инкассацию, проверит техническое состояние и программное обеспечение банкомата, при необходимости- записи с видеокамер.

В большинстве случаев вопрос решается в срок от нескольких дней до пары недель с даты подачи заявления, однако в ряде случаев ожидание может по разным причинам затянуться до 30 дней (до 60 дней при трансграничных операциях). Если деньги «съел» банкомат стороннего банка, с заявлением о возврате средств нужно обращаться в «родной» банк (где была выдана карта).

Причиной сбоя могут быть: технический сбой или, например, прием купюр с дефектами (мятых, рваных, со скрепками/скотчем/резинкой).

Чтобы минимизировать подобные риски, лучше придерживаться определенных правил:

- перед тем, как вносить деньги, проверьте нет ли мятых, рваных, слипшихся купюр, не забудьте снять скрепки/зажимы/резинку;

- не вносите много купюр за раз (не более 30-40) и не запрашивайте выдачу крупной суммы за один раз, поделите ее на части или получайте через кассу в отделениях своего банка.;

- в холодное время используйте банкоматы, находящиеся в тепле (в помещениях), так меньше риск нарваться на сбой оборудования;

- после получения денег пересчитывайте купюры, не отходя от банкомата (перед видеокамерой устройства).

Если банк отказался вернуть деньги или затягивает с ответом- у клиента есть право жаловаться на неправомерные действия финансовой организации в Банк России, а также право обратиться за решением этой ситуации к финансовому уполномоченному. А далее (при необходимости) отстаивать свою правоту в суде.