**«Голод не тетка» или что делать, если банкомат «съел» внесенные средства**

Иногда мы сталкиваемся с ситуацией, когда на счет банковской карты не зачисляются деньги, внесенные через банкомат. Как поступать в таком случае?

«Следует позвонить по телефону, указанному на банкомате, а также обязательно обратиться в банк с письменным заявлением. Подробно изложите все обстоятельства: дата и время события, наименование банка – владельца банкомата, адрес месторасположения и номер банкомата, сумма внесенных и не полученных денежных средств. К заявлению нужно приложить копию чека, выданного банкоматом», - советует и.о. управляющего Отделением по Калужской области ГУ Банка России по ЦФО ВЛАДИМИР РЕПЕТА.

Согласно закону банк может рассматривать заявление клиента в течение месяца. Если эти сроки не соблюдаются, то клиент вправе обратиться с жалобой в Банк России.

В структуре регулятора работает Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, в компетенцию которой входит рассмотрение жалоб и обращений. Направить обращение можно разными способами: через раздел «Интернет-приемная» на сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) и по адресу электронной почты [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru). К жалобе нужно приложить копию претензии, которая была направлена в банк - владелец банкомата.

Также клиент может обратиться в суд и потребовать не только возврата денег, но и компенсации.