

НУ И НУ!

Комиссионный шок

Технический сбой в банковской системе обернулся для клиентки настоящим кошмаром

Наша читательница Анна Михайловна Кондаурова обратилась в редакцию с необычной просьбой: защитить её от назойливого внимания со стороны работников Бинбанка.

Сюжет истории, которую она поведала, при всей своей банальности наводит на грустные размышления. А суть её такова. Весной прошлого года женщина должна была лететь за рубеж. Заказ авиабилета оплачивался электронно с помощью банковской карты.

В отделении Бинбанка в Орле, куда Анна Михайловна обратилась, ей любезно пошли навстречу. Операция нехитрая: клиенту выдали карту, зачислили на неё необходимую сумму, женщина подписала какие-то бумаги, обязывающие её вернуть деньги к положенному сроку — и обе стороны, довольные друг другом, расстались, как говорится, до новой встречи.

Нужной суммой для расчё-

та с финансовым учреждением заёмщица располагала и спустя какое-то время снова посетила отделение банка. Операционный сотрудник с готовностью помог ей отправить через банкомат купюры.

— Теперь мы с банком в расчёте? — на всякий случай уточнила Анна Михайловна.

— Разумеется. На вашей карте ещё осталось 13 рублей, — успокоил её операционист. Не зная всех юридических и прочих тонкостей взаимоотношений с финансовым учреждением, женщина не закрыла банковскую карту и счёт, полагая, что это не имеет никакого значения.

Однако, как показало время, история на этом не закончилась. Вот что рассказала Анна Михайловна о дальнейших событиях:

— С момента моего последнего посещения банка прошло месяцев семь или восемь. Нужды в банковских услугах я не испытывала, а потому уже и забыла, что есть такой банк. И вдруг однажды получаю на мобильный телефон сообщение, что

за мной числится непогашенная задолженность. Как же так, удивилась я, вроде бы вся сумма была мной уплачена. Откуда задолженность?

В банке, куда законопослушная заёмщица не поленилась заглянуть, ей пояснили: в момент, когда деньги снимались со счёта, в операционной системе случился технический сбой, в результате чего клиенту не начислена комиссия в размере 450 рублей. Надо заплатить.

Женщина, уверенная в том, что никаких долгов у неё перед банком нет, с такой позицией не согласилась и задала резонный вопрос:

— А почему этот так называемый технический сбой обнаружился только сейчас, спустя семь месяцев? Где гарантия, что по прошествии времени вы не придумаете для меня ещё какой-нибудь долг?

Разумеется, ответа на эти вопросы она не получила.

— Технический сбой произошёл не по нашей вине, — сообщила управляющая операционным офисом Бинбанка на ул. 8-го Марта Анастасия



Демина. — А платить всё равно придётся. Таковы правила. Анне Михайловне мы это уже объясняли.

Банк, как известно, не та организация, где любят шутить, проявлять дипломатию и на-

ходить компромиссы. В одно не очень прекрасное утро на телефон Анны Михайловны непрерывным потоком стали поступать сообщения о возврате долга. Сначала простые, затем более жёсткие, ультима-

тивные. Звонили с утра и до вечера по 40 раз в день, ежедневно, через каждые 15—20 минут. При этом сумма долга каким-то непостижимым образом стала быстро расти: сначала 600 рублей, потом 800,

ещё спустя какое-то время — 1500...

Видимо, отчаявшись «по-хорошему» убедить несоворчивого клиента, банк поручил «выбивание» долга службе собственной безопасности либо, что всего вероятнее, коллекторскому агентству. Эта структура достанет любого...

Женщине надо бы пойти на попятную или хотя бы до выяснения всех обстоятельств дела отключить телефон. Но последний вариант показался ещё страшнее: а вдруг эти неизвестные господа заявятся домой, начнут барабанить в дверь!..

У пожилого человека пропал сон, поднялось давление.

И что любопытно. По не зависящей от клиента причине (технический сбой системы) банк понёс ущерб в 450 рублей, который каким-то образом обнаружился спустя столько времени. Можно не сомневаться: банк эти деньги вернёт.

А кто подписывает и в какую сумму оценит вред, нанесённый здоровью человека? Сколько стоит его испорченное настро-

ение, бессонные ночи, сомнения, страхи, походы к врачу?

Ответа на эти вопросы у Бинбанка, по всей вероятности, нет.

Вот какой комментарий отнесли к этой истории мы получили от юриста общественной организации «Орловский центр защиты прав потребителей» Владимира Окованцева:

— Если клиент своевременно оплатил банку всю сумму кредита, а некий сбой произошёл в банковской системе не по вине клиента, это не является ответственностью клиента. В этом случае банк обязан был найти решение вопроса путём письменного соглашения сторон, предварительно уведомив клиента о случившемся сбое и принеся ему соответствующие извинения.

Для защиты своих прав клиент может обратиться в суд, а также написать заявления в прокуратуру и Роспотребнадзор на действия лиц, которые используют телефонные звонки в качестве чрезмерного давления на клиента.

Михаил ДАЛИН

ЗДРАВСТВУЙ, ВЕСНА!

Прощай, Масленица!

На масленичных гуляньях зима вступила в бой с весной: погода резко изменилась, похолодало, пошёл мокрый снег.

Однако это не смутило орловцев — принять участие в богатырских забавах, отве-дать ароматных блинов, спеть частушки и сплясать вприсядку горожане пришли в этот день и в городской парк культуры и отдыха, и в Детский парк.

Вместе с горожанами на масленичные гулянья пришли и первые лица области и города: первый замгубернатора и председателя правительства Орловской области Александр Бударин, председатель Орловского областного Совета народных депутатов Леонид Музалевский, зампредседателя правительства области по социальной политике Сергей Ступин, мэр города Орла Василий Новиков. Почётных гостей встречали девушки и парни в народных костюмах с хлебом-солью и, конечно, горячими блинами на входе в горсад.

— Отведайте угощения! — призывали румяные красавицы в русских платках.

Александр Бударин поздравил орловцев с окончанием зимы, пожелал всем здоровья, удачи и хорошего настроения. Также он подчеркнул, что в ближайшем будущем необходимо разработать концепцию развития парков города:

— Это должно быть место, отвечающее всем современным веяниям. И взрослые, и дети должны чувствовать себя в городских парках уютно и комфортно.

В парке культуры и отдыха орловцев встречали коровейники, скоморохи, ростовые куклы и творческие народные коллективы. На площади у фонтана разместились

Чучело Масленицы сжигали на фоне огненного шоу



Горячими блинами в парке угощали бесплатно



Масленичная каша — обьедение!

скими перчатками, шлемами, мечами, сражались на заснеженной полянке. Не отказывались от сражений даже девочки, наступая на мальчишек с боевым задором. Около традиционного ледяного столба было многолюдно и шумно. Конкурс проводили ведущие «Экспресс радио Орёл». Мокрый снег не смущал смельчаков: раздевшись, мужчины бодро взбирались по высокому столбу. Одним из первых скользкий столб покорил Ярослав, которому в награду за стойкость досталась целая коробка прохладительных напитков.

На площадке «Удаль молодецкая» можно было поспорить в поднытий гирь и поучаствовать в других масленичных забавах. Внимание юных орловцев привлекала к себе игровая площадка «Поляна сказок».

Длинные толпы образовались около пунктов полевой кухни, которую организовали сотрудники газеты «Орловская правда» совместно с курсантами Академии ФСО. Горячая гречневая каша с тушёной от «Главпродукта» и чай расходились в холодную, мокрую погоду на ура — уже к 12 часам дня котлы с кашей были пусты. Кстати, бесплатное отведавать традиционные масленичные угощения также можно было на площадке «Застольная».

Самые стойкие в этот день дождались традиционного скитания чучела Масленицы. В этом году народный обычай дополнило огненное шоу.

Марьяна МИЩЕНКО

Редакция газеты «Орловская правда» выражает благодарность компании «Орёлпродукт» за помощь в организации полевой кухни.

ТРАДИЦИИ

Масленичные блины и чай из самовара



Фото автора

Иностранные студенты, которые учатся в Приокском госуниверситете, познакомились с Масленицей и впервые в жизни попробовали блины.

Группа темнокожих юношей и девушек, добродушно улыбаясь, заходят в библиотеку ПГУ. Поздоровавшись с библиотекарями и преподавателями, они с опаской смотрят на странные, по их мнению, издающие необыкновенный аромат мучные изделия. Рядом со столпами блинов — печенье, пряники, вафли, а также блюда с мёдом, вареньем и гущёнкой.

Разместившись за столом и посмотрев видеоролик о том, как в Орле отме-

чают Масленицу, иностранцы с удовольствием приняли уплетать сладости. Вот только к блинам никто не притронулся...

Идея провести с иностранцами познавательное чаепитие принадлежит библиотекарям ПГУ и преподавателю кафедры русского языка и педагогики Наталье Коробовой.

— Ребята пока плохо говорят по-русски, практически незнакомы с нашими традициями. Вот мы и решили устроить для них интересную встречу, а заодно и угостить блинами! — рассказала Наталья Владимировна.

Почти все студенты, которые собрались в библиотеке, в России впервые. Они приехали к нам учиться из Ливии, Камеруна и Ливана. Выбрали именно Приокский госуни-

верситет, потому что он известен в их городах как университет, дающий хорошее образование.

Как выяснилось, о Масленице ребята никогда не слышали, у них нет ни одного праздника, напоминающего этот. Первым решился попробовать блины студент из Ливана Шхайтле Ибрагим. Раскусив их, он засмеялся и сказал, что они невкусные. А сам с удовольствием начал уплетать один за другим. Остальные ребята, поняв его уловку, тоже накупились на блинчики. Через полчаса на столе не осталось ни одного.

Студентка из Камеруна Мека Гвладис сказала, что, пока будет учиться в Орле, непременно освоит русскую кухню. Особенно ей пришлось по душе русская выпечка. По

словам девушки, она не такая сладкая, как дома. Больше всего Меке понравились блины с вареньем. После каникул она обещала привезти орловским педагогам варенье из бананов, апельсинов и папайи.

Иностранцы долго рассматривали расписной самовар, из которого библиотекари наливали травяной чай. Это русское приспособление для чаепития ребята тоже увидели впервые.

Встреча закончилась весельем и фотографированием на память. Иностранки с удовольствием фотографировались в русском костюме и кошнике и сразу же по Интернету пересылали снимки своим друзьям и близким.

Русскую Масленицу ребята запомнят надолго.

Екатерина АРТЮХОВА

