

Плохое обслуживание в банке, непрозрачные условия кредитования и навязывание дополнительных услуг далеко не единственные причины для обращения клиентов с жалобами. Иногда банки получают самые неожиданные претензии от граждан, выражающих недовольство, например, цветом волос операциониста или образовавшейся около отделения лужей. Кредитные организации рассматривают такие жалобы в общем порядке, но зачастую оставляют их без внимания. По данным Роспотребнадзора, зафиксировавшего более чем трехкратный рост числа жалоб на банки с начала года, чаще всего граждане недовольны непредоставлением или искажением информации о кредитах. На втором месте по количеству обращений — навязывание банком дополнительных услуг, например страховых.

Однако жалобы не всегда бывают массовыми, иногда они носят единичный характер. Как рассказал порталу Банки.ру начальник управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков, его ведомство получило претензию в адрес банка, который отказался предоставлять клиенту видеозапись того, как он снимал деньги в банкомате. «Клиент утверждал, что банк выдал ему не ту сумму, которую он запрашивал. Но основная претензия касалась не ошибки банкомата, а отказа банка предоставить видеозапись», — рассказал Прусаков.

Представители самих кредитных организаций также рассказывают о большом количестве жалоб, которые поступают в их претензионные отделы. Примечательно, что некоторые из них появляются у клиентов еще до прихода в офис.

Например, клиент жаловался, что по дороге от метро до отделения банка большая лужа, и очень просил ее убрать. Другой был недоволен тем, что в его квартире над офисом банка слышны шаги сотрудников. Еще одному гражданину не понравилось то, что его не пустили в офис на велосипеде.

В другом банке поступила жалоба на «лысые» газоны около отделения банка, а другая клиентка выразила недовольство тем, что долго длится ремонт плитки на полу. «Устала спотыкаться при входе в банк», — жалуется она.

Некоторые клиенты пытаются через кредитные организации решить свои личные проблемы. Например, заемщик написал в свой банк письмо с требованием разыскать купленный в кредит телефон, который у него украли. «Понимаете, у меня украли

телефон, который я купил у вас в кредит. Я требую разыскать его или вернуть денежные средства. В сотовом телефоне в разделе «фотографии» есть фотография нашей трехшерстной кошки (окрас — белая, желтая, черная), по ней можно определить, где находится телефон», — пишет заемщик.

Еще одна история произошла, когда клиент в разгар аномальной летней жары оставил солнечные очки на банкомате, когда снимал в нем деньги. Клиент написал обращение в банк с просьбой помочь вернуть очки. По факту получения данного обращения сотрудниками было проведено расследование, просмотрена видеозапись камеры, расположенной в зоне самообслуживания. По результатам расследования очки были возвращены владельцу.

Иногда клиенты проводят в офисе немало времени, поэтому раздражение может вызвать отсутствие воды в офисе. «Приехал в офис банка оплатить платежные поручения, очень хотел пить, а в офисе закончилась вода в кулере». Другой был очень недоволен тем, что у операциониста закончились конфеты в вазе.

В ряде случае претензии граждан адресованы банковским сотрудникам. Например, клиент пожаловался на цвет волос операционистки. Еще одна клиентка обратилась с претензией, что сотрудница одного из отделений «налаживает контакт» с ее мужем — также клиентом банка.

Друой клиент пожаловался, что на улице перед банком его остановили сотрудники милиции и проверили документы. «Клиент считает, что сотрудники банка сообщают милиции сведения о клиентах, которые снимают деньги», — рассказывают в банке.

Жалобу на отказ в кредите нельзя назвать редкой, но форма, в которой составляют такие претензии, нередко вызывает улыбку у сотрудников отделения. Например, в один из крупных банков обратился моряк, который жаловался, что, работая старшим помощником капитана и имея зарплату в 5 тыс. евро, получил от банка отказ в кредитной карте. Жалобу он написал в стихах: «Я морячка — ты моряк, я рыбачка — ты рыбак, я на суше — ты на море, не дадут кредит никак», — пишет он.

Пенсионерка, которая кредитовалась в ОТП Банке, пожаловалась, что тот присылает ей кредитные карты, но сотрудники отказываются их активировать. «Пенсии у нас с мужем хорошие, дом собственный, умирать не собираемся, нам только 60 лет, да и здоровы, не инвалиды. Очень прошу вас помочь в активации карты, или уже тогда пусть не присылают, зачем людей дразнить», — пишет пенсионерка.

Жалобы клиентов иногда бывают от незнания условий использования банковских продуктов. В частности, один из жалобщиков был возмущен тем, что при оплате картой в магазинах у него спрашивают документы, — он посчитал, что у него «ненастоящая» карта, и требовал произвести бесплатную замену.

Клиент пожаловался на то, что не может получить по телефону консультацию по кредиту, который оформлялся на его жену, но платит по нему он самостоятельно.

«Когда мне необходима консультация специалиста, то требуют к телефону жену, которая в данное время со мной не проживает. В очередной раз требование оператора позвать к телефону жену меня разозлило. Я взял соседку на помощь, и вопросы отпали сами собой. Сплошная белиберда. Ответьте», — пишет клиент.

Представители кредитных организаций говорят, что рассматривают жалобы в общем порядке и, если это возможно, помогают людям. Если просьба клиента противоречит нормам действующего законодательства, то клиенту разъясняют нормы закона. Если клиент просит что-то нетривиальное — убрать лужу у метро, например, ему выражают сожаление и рекомендуют обратиться в другие инстанции.

Источник: Банки России