



Банкоматы выдерживают сильную жару гораздо лучше, чем терминалы для оплаты услуг. Несмотря на жалобы граждан на "вспотевшие" "денежные сейфы", сотрудники банков уверяют, что летом статистика поломок банкоматов не выросла. При этом компании, обслуживающие терминалы, ввели новую услугу— "ремонт на месте".

"Я являюсь счастливым обладателем двух карт, и одна из них выпущена крупнейшим российским банком— Сбербанком",— написала посетитель раздела LiveCity на GZT.RU. Наталья рассказала, что как-то вечером, по окончании работы банков, попыталась снять деньги сразу в нескольких банкоматах. "Один найденный внешний сбербанковский банкомат, на который я так надеялась, оказался нерабочим. Кажется, он перегрелся",— предположила Наталья. Дальше было хуже— половина других банкоматов, к которым, уже отчаявшись и согласившись на комиссию, подходила девушка, также оказались нерабочими. "Наверное, банкоматы в такую жару тоже выходят из строя?"— задалась вопросом Наталья.

Жара есть, проблем нет

После тщательного мониторинга рунета корреспондент GZT.RU обнаружила, что сообщений о поломках банкоматов из-за жары практически нет. "Жара не повлияла на работу банкоматов, у нас статистика та же самая, что была в апреле – мае текущего года",— безапелляционно заявила представитель московского подразделения Сбербанка.

"У нас поломок нет, все работает",— подтвердили в Банке Москвы. По данным службы технической поддержки банка, серьезных сбоев не отмечалось. "Есть какие-то повседневные рядовые поломки. Например, человек неправильно ввел PIN-код, и

банкомат „съел“ карту. Но эти претензии с климатом никак не связаны", — пояснил представитель Банка Москвы, подчеркнув, что "проблемы нет, хотя жара в наличии".

Михаил Бернер, вице-президент Ситибанка, в разговоре с GZT.RU уточнил, что их банкоматы расположены в местах, "где можно сгладить температурные колебания". "Мы подходим к выбору места для установки банкомата с учетом резких температурных колебаний в России — от суровых морозов, до аномальной жары", — подчеркнул Бернер.

"Наш парк банкоматов работает в обычном режиме, и никаких сбоев мы пока не фиксировали", — отпартовал Олег Бусов, начальник Управления постпродажного обслуживания Альфа-Банка. Представитель банка рассказал, что это заключение сделано на основе данных системы учета доступности банкоматов, где анализируются причины их поломок. Рост заявок на 10%

"Максимальная температура, при которой банкоматы должны работать без сбоев, составляет +50 градусов", — комментирует Алишер Кабулов, директор департамента продаж компании ATMParts, специализирующейся на ремонте блоков и запчастей банкоматов NCR, Wincor-Nixdorf, Diebold, De La Rue. Эксперт признает, что если банкомат долгое время находится под прямыми лучами солнца, то он может нагреваться до температуры выше +50. "Тогда сбои не исключены, но в первую очередь ломаются мониторы, причем не жидкокристаллические, а кинескопные, так как они плохо переносят жару", — пояснил Кабулов.

По словам эксперта, морозы для банкоматов еще более опасны, чем жара. "При низких температурах внутри банкомата замерзает смазка, они начинают хуже работать, бывают отказы в выдаче денег", — говорит Кабулов. В жару, напротив, работает "все как по маслу". По данным эксперта, если зимой число заявок на ремонт банкоматов увеличилось где-то в два раза, то летом рост составил порядка 10–15%.

"Зимой сбои были", — признают сотрудники Сбербанка. Но к следующим холодам обещают, что проблемы не повторятся. "Сейчас специальные службы укрепляют стенки банкоматов, утепляют, и так далее", — пояснили в московском отделении крупнейшего банка России. Обратиться за поддержкой

"Банкоматы могут выходить из строя по ряду причин, и температура здесь— вопрос не самый важный",— уверяют в ВТБ24. Оптимальная температура, при которой банкоматы могут работать— от +10 до +40 градусов. "При этом банкоматы работают и при более высоких температурах. Поэтому, возможно, то, что клиентам кажется следствием аномальной жары, на самом деле является проблемами другого характера",— не исключают в банке.

Алишер Кабулов советует в случае сбоя во время совершения операции попробовать через небольшой промежуток времени повторить запрос. Если попытки не дали результата, нужно обратиться в службу технической поддержки банка.

Борис Ким, председатель комитета по платежным и банковским инструментам НАУЭТ, в случае сбоя работы банкомата советует заявить о неисправности сразу по двум адресам: в банк-эмитент и банк-владелец. "При инкассации банкоматов выявится различие между данными транзакций и остатком в купюроприемнике",— поясняет эксперт.

Актуальная услуга

В отличие от банкоматов, терминалы по оплате услуг, как правило, расположены в менее комфортных местах: на улице, в подземных переходах. В компании QIWI корреспонденту GZT.RU заявили, что температурные ограничения зависят от конкретной модели терминала. "В среднем разброс температур, при котором платежные терминалы могут работать в нормальном режиме, составляет от -25 до +40 градусов",— уточнили в компании. В "Элекснет" уверили, что за последний месяц "в сети не было сбоев в работе терминалов, вызванных жаркой погодой".

Другая статистика у компаний-производителей платежных терминалов. Как рассказал Дмитрий Степанов, маркетолог компании "КМ-Техноложи", сбои в работе терминалов связаны не столько с высокой температурой, сколько с отключением некоторыми компаниями в целях экономии системы кондиционирования. По данным Степанова, последние месяцы отмечается всплеск обращений по ремонту устройств.

"Я каждый день разговариваю с нашими выездными мастерами, они фиксируют сбои в

работе мониторов, системных блоков, много заявок на чистку купюроприемников и термопринтеров. Это основные проблемы при такой аномальной жаре",— комментирует Степанов.

Вместе с тем простаивание терминалов оборачивается существенными финансовыми потерями для их владельцев. "Доходность терминалов различается в зависимости от того, где они стоят и какая в это месте проходимость",— поясняет Степанов. Эксперт говорит, что среднюю сумму платежа назвать очень сложно, но в Москве через один терминал проводится порядка 120–140 платежей в день. Чтобы снизить размер убытков, в компании ввели новую услугу, которая предполагает, что мастер на месте устраняет поломку. "Этот сервис дороже, поэтому он доступен только большим сетям",— уточнил Степанов.

Источник: [Банки России](#)