

Как правильно общаться с банком

Как выстроить коммуникацию с банком максимально эффективно и безопасно: когда лучше воспользоваться приложением, а когда сходить в отделение и как распознать настоящую службу поддержки банка от мошенников рассказывает в интервью радио [Sputnik](#) Мария Соловиченко, эксперт Центра финансовой грамотности НИФИ Минфина России.

Сегодня почти все текущие операции в большинстве банках России можно совершить дистанционно: открыть вклад, заказать банковскую карту или заблокировать ее, сделать перевод, оплатить услуги ЖКХ, взять кредит, обменять валюту, получить финансовые документы по счетам и транзакциям и тд. Для этого достаточно иметь на руках лишь смартфон с загруженным приложением. Пользоваться им удобно: не надо тратить время на поход в отделение, в нем нет очередей и работает оно круглосуточно.

Но несмотря на прорыв в традиционных банковских услугах, исследования крупнейших банков показывают, что люди продолжают приходить в отделения, особенно за обсуждением серьезных для них финансовых вопросов.

Рассмотрим ситуации, когда походом в банк, действительно, пренебрегать не стоит.

1. ***Отменить платеж, оспорить совершенную транзакцию и вернуть деньги на карту.*** Существует несколько ситуаций, в которых вы имеете право запросить у банка возврат средств. Например, при оплате операция не прошла, но деньги списались, вы вернули товар, но деньги не вернулись, вы ничего не покупали, но деньги списались. С одной из таких ситуаций я столкнулась сама в прошлом месяце: с моей карты в течение недели около 10 раз была списана одна и та же сумма денег компанией по предоставлению услуг связи, при этом я не являлась клиентом этой компании и не пользовалась ее услугами. Общая сумма потерь составила около 5 000 рублей. Я не смогла подать заявление на возврат средств ни онлайн ни с помощью специалиста горячей линии банка, который отправил меня в компанию, списавшую деньги. Пришлось идти в отделение банка и там выяснять, смогу ли я вернуть свои деньги через банк (без посещения офиса компании) и как это сделать. Специалисты банка разобрались в моей ситуации и оформили заявление на возврат средств. Через две недели деньги мне вернули.

2. ***Если вы хотите потребовать от банка наложить на себя запрет определённых операций.*** Например, оформить кредит онлайн, установить максимальный лимит суммы онлайн-операций и тд. Такие возможности были введены совсем недавно, чтобы обезопасить

клиентов банков от мошенников, например, при утере паспорта или утечке персональных данных. Сделать это через банковское приложение нельзя. Необходимо обратиться в отделение. Там же заодно можно получить консультацию как работает самозапрет – когда его можно активировать, а когда снять.

3. **Оформить кредит в офисе.** Все крупные банки сейчас активно продвигают свои сервисы онлайн кредитования. Поэтому важно помнить, что подача заявки в офисе может спровоцировать повышение процентной ставки на 0,5-1%. Однако кредитование в отделении имеет смысл, если вы претендуете на займы, связанные с проверкой расширенного пакета документов. При личном общении с сотрудником банка можно выбрать самый оптимальный кредитный продукт с повышенным кредитным лимитом и с улучшенными прочими условиями. При необходимости сотрудник может на месте помочь вам открыть кредит через приложение. Кроме того, некоторые кредиты выдаются только в оффлайн. Например, только в офисе банков можно получить обеспеченные и целевые кредиты (ипотека, автокредит).

4. **Снять деньги наличными со счета.** Здесь все ясно: через приложение это сделать невозможно, необходим банкомат или касса.

5. **Сориентироваться в цифровых услугах и сервисах банка.** Сегодня банки создают экосистемы из услуг и сервисов, далеких от финансовых операций (супермаркеты, аптеки, онлайн-кинотеатры и тд.). Если вам сложно самим разобраться как работает та или иная услуга банка, живая консультация банка окажется незаменимой. Очень важно принимать решения финансово грамотно, не делать лишних подписок на продукты и услуги, делать осознанный выбор в пользу того или иного продукта, а также безопасно пользоваться удаленными каналами обслуживания.

Еще один вид обратной связи с банком – **звонок на горячую линию**. Этот способ лучше использовать для решения критических вопросов, связанных с финансовыми потерями. Например, у вас украли карту, а приложение банка, через которую, ее можно заблокировать, висит и не открывается. Или случилась проблема: банкомат не выдал деньги, но списал их со счета, что делать? Почти все банки заводят отдельный номер для такого рода звонков от клиентов – номер горячей линии. Его хорошо бы знать наизусть сразу после того как вы стали клиентом банка.

Однако, чтобы быстро получить ответ от оператора, под час мало иметь актуальный номер телефона. Несмотря на то, что линия называется горячей, ждать ответа можно долго. Как правило, прежде чем поговорит со специалистом, требуется пообщаться с телефонным роботом (голосовым

помощником). Чтобы быстрее добиться соединения иногда требуется понять принцип работы сервисной службы банка и проявить фантазию.

В этой связи расскажу **лайфхак**, который поможет ускорить общение с колл-центром. Все входящие звонки банки делят на потоки: первоочередные, которым отвечают быстрее и все остальные. В приоритете у банка потенциальные новые клиенты – запросы от них обрабатываются быстрее, чем запросы от существующих клиентов пусть даже с экстренной проблемой. Разделение происходит благодаря интеллектуальному меню в момент когда цифровой помощник просит вас нажать клавиши с цифрами и выбрать консультацию. Больше шансов попасть в первую очередь у тех, кто выбрал консультацию по новой услуге или для новых клиентов банка.

Звонок на горячую линию также необходим и в случаях, когда вам неожиданно позвонил сам «представитель банка». В последние годы клиенты банков стали получать шквал звонков от **мошенников**, которые представляются банковскими службами. Мошенников от настоящих менеджеров банков отличить довольно просто. Мошенники сразу начинают рассказывать про «технические сбои», «подозрительные транзакции» и «заявки на кредиты» и в конце концов настаивают на идентификации личности, запрашивать паспортные данные и данные карты. Здесь важно запомнить, что реальные сотрудники никогда не звонят клиентам с информацией о «сбоях» и «подозрительных транзакциях» и не запрашивают персональные данные.

В любом случае, если вам вдруг поступил неожиданный звонок из банка, не продолжайте разговор, повесьте трубку и сами перезвоните в банк, чтобы уточнить информацию.