

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель с жалобой на ненадлежащее оказание услуг по переводу денежных средств в Чергинском подразделении Сбербанка РФ.

Потребитель обратился в Чергинский дополнительный офис Горно-Алтайского отделения Сбербанка России, чтобы осуществить перевод платежа по погашению кредита. Хотя банковский работник и принял платеж, в установленную дату деньги не поступили на счет кредитной организации, перед которой у потребителя были обязательства. Как результат - начисленная неустойка за несвоевременную выплату по кредиту и испорченная кредитная история.

Пострадавший обращался в Горно-Алтайское отделение ОАО «Сбербанк России» с письменным заявлением о разъяснении причин непоступления платежа. В ответ банк принёс свои извинения за причинённые неудобства и выразил надежду на дальнейшее сотрудничество. Однако, из ответа все же следовало, что вина лежит исключительно на потребителе. Не смирившись тем, что банк всю ответственность переложил на него, потребитель обратился в Роспотребнадзор.

На сегодня Управлением по представленным Сбербанком материалам проводится административное расследование. Если в ходе расследования будет доказано, что потребителю действительно оказана некачественная платная услуга, то банк обязан будет вернуть деньги, которые были уплачены за услуги. Кроме того, потребитель вправе будет предъявить требование о возмещении убытков, т.е. неустойку за просрочку платежа, а также требование о компенсации морального вреда.