

Сбербанк отказался организовать круглосуточный доступ к банкоматам



В связи с частыми жалобами мамчан, а также приезжающими в райцентр жителями из других поселений нашего района на отсутствие круглосуточного доступа к банкоматам и неудобному режиму работы отделения Сбербанка в п. Мама (с 10 :00 до 17:15 часов и только по будням) администрация Мамского городского поселения направила запрос руководству ПАО Сбербанк.

11 июля главный специалист Центра заботы о клиентах ПАО Сбербанк И.Г. Кочетыгова прислала в адрес администрации Мамского городского поселения следующий ответ:

«...Банком был проведён тщательный анализ интенсивности клиентопотока, а также операционной нагрузки на дополнительный офис № 8586/0193, расположенный по адресу: Иркутская область, Мамско-Чуйский район, р.п. Мама, ул. Октябрьская, 25.

Исходя из полученных результатов, был разработан текущий режим работы: пн. – пт. С 10: до 17:15, без обеда. Изменение указанного режима в настоящее время не планируется.

Банком регулярно проводится мониторинг операционной нагрузки, интенсивности клиентопотока, и в случае выявления превышения нормативных показателей, режим работы данного структурного подразделения Банка может быть пересмотрен.

По вопросам организации круглосуточного доступа к банкоматам сообщаем, что устройства самообслуживания Банка размещаются в строгом соответствии с установленными требованиями внутренних нормативных документов Банка. Места расположения банкоматов и платёжных терминалов, их количество и функционал определяются соответствующими службами Банка не только с учётом клиентоориентированности, но и с учётом требований к помещениям, обеспечивающим их безопасную эксплуатацию, а также требований экономической целесообразности.

В рамках рассмотрения вашего запроса сообщаем, что работы по организации Зоны самообслуживания 24/7 в офисе №8586_0193 в 2021 году не запланированы. Установка дополнительных устройств самообслуживания в населенном пункте не целесообразна в виду отсутствия потенциальной транзакционной нагрузки.

Для удобства обслуживания клиентов Банк предлагает использование альтернативных вариантов осуществления банковских операций, не требующих систематического посещения офисов Банка и обращения к сети устройств самообслуживания...»:

Далее автор письма главный специалист Центра заботы о клиентах ПАО Сбербанк И.Г. Кочетыгова перечисляет различные услуги, которые предоставляются через сеть Интернет посредством Сбербанк — онлайн и их преимущества перед личным посещением офиса банка. Но главная проблема, которая заботит жителей, так и осталась без решения.

Глава Мамского городского поселения Виктор Шпет так прокомментировал ответ специалиста Центра заботы о клиентах ПАО Сбербанк:

- Жителям нужно снимать наличные средства в удобное для них время, именно для этого мы и обращались к руководству Сбербанка по вопросу организации круглосуточного доступа к банкоматам. Прежде, когда отделение Сбербанка п. Мама располагалось в старом здании по улице Набережная, все жители пользовались банкоматом беспрепятственно, но в связи с переездом отделения Сбербанка по адресу: ул. Октябрьская – 25, доступ к банкоматам ограничен на время работы Сбербанка, то есть только по будням и с 10 утра до 17.15 вечера. И вот уже который год подряд мамчане жалуются на эту проблему. Надо отметить, что далеко не все из-за пожилого возраста или из-за отсутствия доступа к Интернету могут воспользоваться услугами Сбербанка онлайн. Доступ к банкоматам должен быть круглосуточным! Мы просили сделать эту услугу доступной для населения, но в очередной раз не нашли понимания со стороны ПАО Сбербанк. Абсурд! Нам что теперь с этой проблемой к Президенту РФ обращаться?!

Евгения Карасова