

«Сбербанк – всегда рядом!». Вывеска с этим многообещающим слоганом украшает все филиалы этой крупнейшей кредитной организации, предоставляющей широкий спектр банковских услуг, о качестве которых мне посчастливилось узнать.

По информации, содержащейся на официальном сайте СБ РФ (Сбербанка России), срок исполнения услуг по обычному переводу составляет 2 дня, комиссия за оказание услуги – 2 % от размера платежа. Согласившись с предложенными условиями, я отправилась в филиал № 3 СБ РФ (ТЦ «Посейдон» на остановке «Краевая больница»), чтобы оплатить товар, заказанный по Интернету. Переступив порог филиала, я и не предполагала, что такое привычное дело, как оплата товара, превратится в целую операцию.

Подойдя к терминалу электронной очереди, я тщетно пыталась взять заветный талончик с порядковым номером. Оказалось, терминал попросту не работает, об этом я узнала от граждан из этой же очереди. Но ни соответствующего объявления, ни оператора, дающего нужную консультацию, рядом не оказалось. Через некоторое время оператор, уточнив банковские реквизиты и номер моего мобильного телефона, приняла оплату, выдав квитанцию. Довольная и счастливая я вышла из банка. А дальше отправитель товара, получив копию квитанции об оплате, доставил мне подарок. Подарок был вручен, казалось, все довольны. Но не в этот раз.

Весна сменила зиму, на смену ей пришло долгожданное лето. В первые прохладные дни июня в моем телефоне раздался звонок от отправителя товара. Менеджер умоляющим голосом просила снова вернуться в чудесный филиал, через который осуществлялся перевод денег, потому что средства на счет получателя так и не поступили. Разумеется, я незамедлительно отправилась уточнять причину непоступления денег. Вот тут все и началось.

Три дня разным операторам я объясняла, что деньги до адресата не дошли. Каждая из операторов от услышанного меняла улыбку на безразличный вид и предлагала прийти позже ввиду отсутствия на рабочем месте заведующего филиалом. Заведующая все же появилась, мне предложили заполнить заявление по определенной форме (а раньше, что, выдать мне бланк заявления операторы не могли?). После того, как я заполнила этот бланк, выяснилось, что его будут рассматривать в течение 30 дней. Прошло три недели. Мне прислали СМС-сообщение, что я могу прийти и получить деньги. И снова все оказалось не так просто. Сначала заболела оператор, которая со мной работала. Затем не могли найти мои документы. Лишь на четвертый день мне посчастливилось получить деньги.

Озверев от бесконечных хождений, я требовала объяснить причину, почему своевременно не прошел платеж, причем заявление я сделала в письменном виде, а объяснение получила в устном: это была ошибка, технический сбой, деньги еще в феврале «зависли» и никуда не ушли. Но тот, который «Всегда рядом», зная мой телефон, не решился тревожить меня по пустякам.

Спустя пять месяцев «Сбербанк» вернул деньги, однако свои 2 % оставил за собой. Довод, что услуга не оказана, превратил заведующую филиалом в плохо слышащую женщину, которая предложила жаловаться в головной офис на Набережной, куда я решительно и последовала, сложив деньги в сумочку.

Вдруг выход из филиала перегородил высокий агрессивный мужчина. Судя по его движениям и отборному мату, он был нетрезв. Сокрушая на своем пути стенды, двери, терминалы, он рвал бумаги и опрал благим матом на работников Сбербанка. Оказалось,

он который день пытается разобраться со своей банковской картой. Мужчина был разъярен так, что перепугал всех вокруг. Но в глубине души каждый из присутствующих посетителей был мысленно с ним заодно. Даже во мне, достаточно миролюбивом человеке, вдруг вспыхнуло желание помочь ему доломать «Уголок потребителя» и звоночки каждого оператора, содержащие предложение оценить качество услуг. Справившись с внезапно разбушевавшейся фантазией, я попыталась выйти на улицу. Но бузотеру нужны были слушатели, и он не захотел никого выпускать. И тут выяснилось, что охраны в банке не, парень из кредитного отдела в весовой категории до 50 килограммов не смог убедить крепкого скандалиста успокоиться, поэтому, рассевшись по местам, мы все стали ждать представителя охранной организации, вызванного оператором-кассиром.

По счастливой случайности все закончилось хорошо. Мужчина-колобок с желтыми буквами на спине «Охрана», прибывший через 20 минут, крикуна не застал. Последний, исчерпав запас нецензурных слов, глубоко вздохнув, удалился. Специалисты банка развесили стенды на место, мы наконец-то смогли покинуть гостеприимные стены филиала Сбербанка. Товар я, конечно же оплатила, но другим способом. Жаловаться на действия филиала не стала. Не было сил. Отныне каждому советую держать в голове два простых слова: «Осторожно, Сбербанк».

Ольга ОСИПОВА.