

В Приморский краевой суд

690090 г.Владивосток

Океанский проспект, 7

От Макаровой О.В.

представителя истца

Пранца С.В.

□

□

□

ПОЯСНЕНИЯ

по делу □ 2-2626/2015

□

Обращаемся к суду с просьбой обратить особое внимание на обстоятельства дела, которые не были учтены судьей Бурдейной О.В. при рассмотрении дела в Первореченском суде города Владивостока:

1. Сотрудник Сбербанка, приглашенный в качестве эксперта - Алексеев Андрей Валентинович, гл. инженер устройств самообслуживания (его ответы содержатся в материалах дела) сообщил суду, что надпись на мониторе «Обслуживание временно прекращено» появляется, когда критические узлы устройства не работают: чек принтер; ключ лицензии, клиентский ридер. Перерыв продолжительностью около 40ка секунд в работе банкомата Алексеев А.В. объяснил возможными проблемами со связью, что скорее свидетельствует о сбое в работе банкомата, чем опровергает данное обстоятельство.

Напрашивается вывод, что свидетельство истца о появлении такой надписи через 30-40 секунд после начала сессии свидетельствует о том, что сбой произошел.

1. Алексеев А.В. пояснил суду, что сбой банкомата такого рода не фиксируется в журнальной ленте банкомата, а виден в компьютере Контактного центра. Именно в контактном центре видят ошибку и убирают ее, либо к банкомату направляется специалист.

Следовательно, банк предоставил суду лог-файлы журнальной ленты, заведомо зная, что сбой там увидеть невозможно, т.к. он там не фиксируется, что указывает на намерения сотрудников банка скрыть истинную картину произошедшего. Клиент не имеет доступа к закрытым данным процессинга, но запросы об этом

истец делал неоднократно.

1. Лог-файлы процессинга в Контактном центре могли бы показать истинную картину, но истец с самого начала находился в ситуации, когда банк отказывался признавать сбой, скрывая данные, к которым лишь специалисты банка имеют доступ. В таком случае подтвердить сбой может предоставление видеоматериалов, но отказ в предоставлении видеоматериалов в течение пяти месяцев не был учтен судьей

Бурдейной О.В. как злоупотребление правом.

1. Судья Бурдейная О.В. не обратила внимания на экспертное заключение по видеонаблюдению 24.04.2015 Экспертное заключение по видеоматериалам: Бегин Р.М.; Хорошева М.А.; Мазур Е.В. ПЦП МСЦ «Черноземье» ОАО Сбербанк:

«После окончания операции клиент забрал карту и отошел от устройства, не забрав при этом выданных денежных средств. Выданные средства пачкой, верхняя видимая купюра в пачке 5000 рублей».

□

Описанное не соответствует действительности и свидетельствует, что по неизвестной причине Пранц С.В. не пожелал забрать деньги и перешел ту же сумму запрашивать на соседний банкомат. Судья не приняла во внимание уничтожение именно этого видео, на котором можно видеть место выдачи купюр и монитор с надписью «Обслуживание временно прекращено». Подобное голословное и ложное утверждение выставляет Пранца С.В. – профессора и опытного человека в обращении с картами в негативном свете и наносит моральный ущерб. При этом судья не обращает внимания на то, что доказательства уничтожаются.

□

□

1. 9 сентября 2015 года после многих запросов, после перерыва в работе заседания суда судья Бурдейная О.В. отправила сотрудников Сбербанка за видеоматериалами. Однако, судья не обратила внимания на тот факт, что

люди подходят к банкомату, вставляют карту, вводят пин-код, ожидают около минуты и уходят, не сделав никаких операций, что указывает на сбой в работе банкомата. Три человека ничего не делали, что вызывает подозрения. Видно их нетерпение – жесты

руками, пальцами. Девушка показывает жест с открытыми ладонями «Ну, где?!». Это указывает, что в тот день с банкоматов возникали сложности у разных людей.

1. Важно учесть и тот факт, что вместо работы с клиентом, банк предпочел волокиту, отписки и сокрытие информации.

Приводим запросы Пранца С.В.

□

04.2015 Заявление о сбое в отделении Сбербанка

7.05.2015 Приморское отделение №8635 о запросе кода-ошибки. Указание, что ответа на повторный запрос не получил. Вместо этого сотрудник по телефону сообщил, что «новых обстоятельств не обнаружено».

30.06.2015 Судье Первореченского района Бурдейной о том, что Сбербанк не предоставил копию ленты и материалы видеонаблюдения, ссылаясь на загруженность. О том, что Сбербанк отказывается предоставлять видеоматериалы суду. Однако, СБОЙ с клиентским уведомлением «Обслуживание временно прекращено» был.

1.08.2015В Суд Первореченского района Владивостока

16.08.2015 Интернет-приемная Банка России о не предоставлении данных о процессинге и видео с 3-х камер наблюдения. Средства, списанные по карте прошли 8.04, т.е. спустя 4 дня.

17.08.2015 Руководителю Приморского отделения Сбербанка № 8635 об отказе в предоставлении процессинга и об отказе в доступе к видеоматериалам с 4 апреля. Хотя

запрос делался трижды! Письмо зарегистрировано, но ответа не последовало. □

Представитель по доверенности

Макарова О.В.