

НАЕДИНЕ С БАНКОМАТОМ

Памятка владельца пластиковой карты

Банковские платежные карты стали неотъемлемым атрибутом современной жизни.

Однако, наряду с удобством, при использовании банковских карт можно столкнуться и с различными неприятными ситуациями. Рассмотрим типичные конфликтные ситуации, с которыми может столкнуться держатель банковской карты, и примерный порядок действий при их возникновении.

...если карта утеряна

1. Заблокируйте вашу карту, обратившись в службу поддержки владельцев карт вашего банка (телефон банка указан на обратной стороне карты).

2. Сообщите в ваш банк способом, предусмотренным условиями обслуживания карты (устно, письменно), информацию об обстоятельствах утраты (время, место и т.п.). Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в банк, выдавший вам платежную карту, тогда следует обратиться в сервисные центры платежных систем.

3. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением о выдаче вам новой карты,

...если вы забыли ПИН-код

1. Не вводите неверный ПИН-код более трёх раз! Это значительно затруднит операцию по разблокировке вашей карты и может привести к захвату карты банкоматом.

2. Обратитесь в службу поддержки владельцев карт вашего банка. Если ваша карта заблокирована по причине трехкратного неверного введения ПИН-кода, то, идентифицировав вас по кодовому слову сотрудник банка отменит блокировку. Имейте в виду, что в некоторых банках блокировка снимается по факту обращения, в некоторых – автоматически через сутки, а есть такие, которые просят клиентов подъехать в отделение банка с паспортом и написать заявление на разблокировку.

3. Если по правилам вашего банка утрата ПИН-кода ведет к перевыпуску карты, вам потребуется обратиться в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам новой карты по причине утраты ПИН-кода (в некоторых случаях – и при введении неверного ПИН-кода три раза).

составленным по фот
отправьте по факсу.

Что
делать.....



...если ваш ПИН-код стал известен посторонним лицам

1. Заблокируйте свою карту, обратившись в службу поддержки держателей карт вашего банка. В целях безопасности ваших средств ПИН-код должен быть известен только держателю карты, соответственно, утрата ПИН-кода, как правило, ведет к перевыпуску карты. Номер старой карты может быть сохранен, но физически она будет другая и с новым ПИН-кодом.

2. Обратитесь в ваш банк с письменным заявлением по форме банка для выдачи вам новой карты. Перевыпуск карты исключает риски, связанные с возможностью кому-либо, в том числе и сотрудникам банка, получить информацию о ПИН-коде клиента и несанкционированно провести операции по вашей карте.

...если карта повреждена

1. Если карта была повреждена или оказалась технически неисправна, то для перевыпуска карты обратитесь в банк (возможно, от вас потребуется письменное заявление) для сдачи неисправной карты и выдачи новой взамен поврежденной.

2. Избегайте повреждения карты: не оставляйте её вблизи электроприборов

(холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), не кладите карту на металлические поверхности, не сгибайте и не царапайте её.

...если вашу карту изъяли на торгово-сервисном предприятии

1. Потребуйте предоставить вам акт об изъятии карты с указанием даты, времени, места и причины изъятия.
2. Заблокируйте вашу карту, используя любое из доступных средств: телефонное обращение в службу поддержки владельцев карт вашего банка, мобильный банк, систему интернет-банкинга.
3. Обратитесь в ваш банк для получения инструкций о дальнейших действиях.

...если банкомат задержал вашу карту

1. Сообщите в ваш банк и заблокируйте карту.
2. Обратитесь в банк, которому принадлежит банкомат, для получения вашей карты. Она будет возвращена вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
3. На банкомате, установленном вне помещения банка, указаны адрес и телефон организации (банка), обслуживающей банкомат, по ним можно связаться и получить инструкции по дальнейшим действиям, узнать, в какое время и куда можно обратиться за получением карты.

...если банкомат не выдал запрашиваемую сумму

1. Заберите карту и чек, выданный банкоматом, дождитесь появления надписи на экране банкомата о неуспешной операции, о техническом сбое или о готовности банкомата к проведению следующей операции.
2. Удостоверьтесь, что операция отсутствует в выписке по вашему банковскому счету.
3. Если в выписке по счету данная операция присутствует, или Вам поступило SMS-сообщение о проведении данной операции, следует обратиться в ваш банк для составления претензии. По факту проведенной операции будет произведено расследование.
4. Срок рассмотрения банкоматом вашей претензии (заявления) не должен превышать 30 дней, либо, в случае использования банкомата за пределами Российской Федерации – не более 60 дней.

...если по вашей карте произведено несанкционированное списание

1. При поступлении SMS-сообщения по операции, которую вы не совершали, либо обнаружения в выписке по счету операции, с которой вы не согласны, необходимо заблокировать вашу карту, обратившись в службу поддержки владельцев карт вашего банка (либо отправив соответствующее SMS-сообщение).
2. Обратитесь в ваш банк для составления претензии. По факту несанкционированных списаний будет произведено расследование. Если факт незаконного использования вашей карты подтвердится, деньги будут возвращены на ваш счет.
3. Для предотвращения дальнейшего неправомерного использования вашей карты, карту следует переоформить.

...если Вы получили подозрительное SMS-сообщение

1. Если вы получили SMS-сообщение о блокировке карты, приостановке ее обслуживания, изменении ПИН-кода и т.п., настоятельно рекомендуется не перезванивать и не отправлять ответные сообщения на номер мобильного телефона отправителя или на иной номер, указанный в сообщении.
2. Ни в коем случае не предоставляйте какую-либо информацию о реквизитах банковской карты. Банки не осуществляют отправку SMS-сообщений с целью получения какой-либо информации, касающейся реквизитов вашей карты.
3. Сообщите в службу поддержки держателей карт вашего банка (телефон банка указан на обратной стороне карты) о поступлении подобных SMS-сообщений.

...если утеряно мобильное устройство, на которое поступают SMS-сообщения от банка

1. При утрате мобильного устройства, на которое поступают SMS-сообщения от банка, в том числе с подтверждающими одноразовыми паролями для проведения операций с использованием мобильного устройства или через Интернет, необходимо оперативно обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать утраченную SIM-карту.

