

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...

СИТУАЦИЯ: Вам звонят по телефону мошенники под видом работников банка и начинают подробно расспрашивать о реквизитах вашей карты, ПИН-коде, логине и пароле в системе интернет-банкинга.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Спросите Ф. И. О. «сотрудника», разговаривающего с вами. Попросите внятно сформулировать цель звонка. После чего прервите разговор и самостоятельно перезвоните в клиентскую службу вашего банка. Сообщите обстоятельства беседы. Это поможет службе безопасности предпринять необходимые меры и уберечь других, более беспечных клиентов от пропажи средств.

СИТУАЦИЯ: Вы забыли ПИН-код.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Если вы забыли ПИН-код, у вас есть три попытки введения кода подряд, после чего карта будет заблокирована и изъята банком (банкомат не выпустит карту). Если вы все-таки не можете вспомнить ПИН-код, необходимо подать заявление в банк о перевыпуске карты.

Остаток денежных средств на старой карте автоматически переходит на новую. Чаще всего замена карты в этом случае будет платной. В период, пока банк будет перевыпускать карту, воспользоваться деньгами вы сможете, обратившись с паспортом в отделение банка и получив нужную сумму наличными.

СИТУАЦИЯ: Вы не можете найти свою карту.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Необходимо немедленно позвонить в службу клиентской поддержки банка-эмитента.

Для того чтобы заблокировать карту, будьте готовы сообщить оператору службы номер и срок действия карты и, возможно, ответить на его вопросы. Если номер карты вы не помните, для идентификации потребуются ваши паспортные данные, а также секретный пароль. Это слово, набор цифр либо сочетание букв и цифр, которое вы сами придумали, подавая заявление о выпуске карты. Если карту вам выдали, например, в рамках зарплатного или социального проекта, секретный пароль отсутствует. Кроме того, желательно уточнить фамилию, имя и отчество оператора, принявшего сообщение.

Если вы находитесь за границей и не можете сообщить об утере карты в свой банк, можно обратиться в сервисные центры платежных систем. Обратите внимание, что у многих банков есть специальные номера телефонов для экстренной связи для тех, кто оказался за рубежом. Звонки на такие номера бесплатны.

СИТУАЦИЯ: В процессе взаимодействия с банкоматом устройство заблокировало и не возвращает карту. Причин для этого, помимо банальной технической неполадки, может быть несколько. Например, срок действия вашей карты истек, вы трижды ввели неверный пароль, карта имеет механические повреждения или вы отвлеклись и не успели вовремя забрать карту.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Первое, что стоит сделать, – это попытаться отменить операцию. Для этого надо нажать кнопку «Отмена» (Cancel) и подождать. Как правило, банкомат возвращает карту в течение нескольких минут. Если этого не произошло, необходимо обратиться в сервисный центр, обслуживающий данный банкомат. Его телефонный номер должен быть указан на устройстве. Оператору центра необходимо сообщить информацию о задержании карты, свои паспортные данные и номер карты, а также выяснить, когда, где и каким образом можно

забрать ее и какие документы для этого необходимы (паспорт, подтверждающее письмо от своего банка, если карту изъял банкомат стороннего банка, и т. д.). В случае если невозможно определить кредитную организацию, обслуживающую банкомат, следует позвонить в свой банк и объяснить ситуацию (назвать адрес расположения банкомата, номер карты и т. д.). В отдел клиентской поддержки своего банка необходимо позвонить в любом случае, чтобы заблокировать карту.

СИТУАЦИЯ: Блокировка карты – нередкая ситуация, происходящая по нескольким причинам. Это может быть сомнительная активность на счете (перевод крупных сумм денег, равномерные очень частые платежи). Подводит и собственная невнимательность – трижды введен неверный ПИН-код.

Автоматическая блокировка происходит также по истечении срока действия карты.

Заблокировать карту может и сам владелец при краже, утере, передаче данных третьим лицам.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Игнорируйте все входящие телефонные звонки с предупреждениями о блокировке карты. Самостоятельно позвоните в клиентскую службу банка и узнайте причину блокировки.

Далее уточните порядок действий для возобновления корректной работы с пластиковой картой.