



Банк России



Что делать в случае технической ошибки банкомата



Содержание

Что делать в случае технической ошибки банкомата.....	3
Банкомат не выдал вам деньги	4
Банкомат не зачислил деньги на ваш банковский счёт.....	6
Банкомат не отдал вам банковскую карту.....	8
Словарь.....	10

Что делать в случае технической ошибки банкомата

Банкомат – это аппарат для приёма и выдачи наличных денег.

При использовании банкоматов бывают технические ошибки.

Вы должны знать, что делать в случае технической ошибки.

Тогда вы сохраните ваши деньги.

Банкомат не выдал вам деньги

ПРИМЕР

Вы хотели взять наличные деньги в банкомате.

Банкомат не выдал вам наличные деньги. Вы получили СМС-сообщение, что деньги выданы.

СМС-сообщение – текстовое сообщение в мобильном телефоне.

ЧТО ДЕЛАТЬ

- 1 Подождите** немного. Некоторые банкоматы работают медленно.
- 2 Запишите** важную информацию:
 - точное время, когда это случилось
Например: 5 июня в 9 часов 5 минут.
 - сколько денег вы хотели взять
Например: 2 тысячи рублей.
 - номер банкомата.

- 3 Скажите** эту информацию сотруднику банка, когда он вас спросит.

Это поможет вернуть ваши деньги.

Если банкомат стоит в банке, попросите сотрудника банка помочь вам.

Сотрудник банка скажет вам, что делать.

- 4** Если рядом нет сотрудников банка, **позвоните** в ваш банк.

Телефон банка вы можете найти на вашей банковской карте.

Расскажите сотруднику банка, что случилось

- 5** Сотрудник банка **скажет**, что вам делать.

Сотрудник банка попросит вас прийти в банк.

Попросите близкого человека пойти с вами в банк.

- 6** Если банкомат выдал вам чек, сохраните его.

Принесите чек в ваш банк.

Сотрудники банка проведут проверку банкомата.

Сотрудники банка найдут ошибку.

Банк вернёт деньги на ваш банковский счёт.

Банкомат не зачислил деньги на ваш банковский счёт

ПРИМЕР

Вы хотели внести наличные деньги на ваш банковский счёт.

Вы положили деньги в банкомат.

На экране банкомата появилось сообщение. В сообщении говорится, что произошла техническая ошибка.

**Вы не получили СМС-сообщение от банка.
На вашем банковском счёте
не прибавилось денег.**

ЧТО ДЕЛАТЬ

- 1 Сфотографируйте** экран банкомата.
- 2 Запишите** важную информацию:
 - точное время, когда это случилось
Например: 8 октября в 8 часов 6 минут.
 - сколько денег вы хотели взять
Например: 3 тысячи рублей.
 - номер банкомата.

- 3 Скажите** эту информацию сотруднику банка, когда он вас спросит.

Это поможет вернуть ваши деньги.

Если банкомат стоит в банке,
попросите сотрудника банка помочь вам.

Сотрудник банка скажет вам, что делать.

- 4** Если рядом нет сотрудников банка,
позвоните в ваш банк.

Вы можете найти телефон банка на вашей банковской карте.

Расскажите сотруднику банка, что случилось.

Сообщите сотруднику банка **номер банкомата**.

Сотрудник банка скажет вам, что делать.

Сотрудник банка попросит вас прийти в банк.

Попросите близкого человека пойти с вами в банк.

Если банкомат выдал чек, сохраните его. Принесите чек в ваш банк.

- 5** Банк проведёт проверку.
Банк сообщит вам о результатах проверки.

Банк вернёт деньги на ваш банковский счёт.

Банкомат не отдал вам банковскую карту

ПРИМЕР

Вы вставили вашу банковскую карту в банкомат.

Банкомат не отдал вам банковскую карту.

Ваша банковская карта будет внутри банкомата. Никто не сможет взять вашу банковскую карту.

ЧТО ДЕЛАТЬ

1 Подождите немного.
Некоторые банкоматы работают медленно.

2 Если банкомат стоит в банке, **попросите** сотрудника банка помочь вам. Сотрудник банка достанет вашу банковскую карту из банкомата.

Если рядом нет сотрудников банка, позвоните в банк.

3 Вы можете найти телефон банка на банкомате.

Расскажите сотруднику банка, что случилось.

- 4 Сотрудник банка скажет вам:
- когда вы сможете забрать вашу банковскую карту
 - где вы сможете забрать вашу банковскую карту
 - какие документы вы должны взять с собой

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС НЕТ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

- Вы можете взять наличные деньги **в отделении вашего банка.**

Возьмите с собой ваш паспорт.

Сотрудник банка выдаст вам деньги с вашего банковского счёта.

- Вы можете перевести деньги **на другую банковскую карту.**

- Вы можете перевести деньги **в Личном кабинете на сайте банка.**

Личный кабинет – это ваша личная страница на сайте банка.

Вы можете перевести деньги в мобильном приложении банка.

Мобильное приложение банка – интернет-банк для смартфонов и планшетов.

Словарь

Банковская карта – небольшая пластиковая карта, на которой хранится информация о вашем банковском счёте.

Банковский счёт – место в банке, где хранятся ваши деньги.

Банкомат – это аппарат для приёма и выдачи наличных денег.

Личный кабинет – это ваша личная страница на сайте банка.

Мобильное приложение банка – интернет-банк для смартфонов и планшетов.

СМС-сообщение – это текстовое сообщение в мобильном телефоне.



