



Банк России



Что делать в случае ошибки при переводе денег

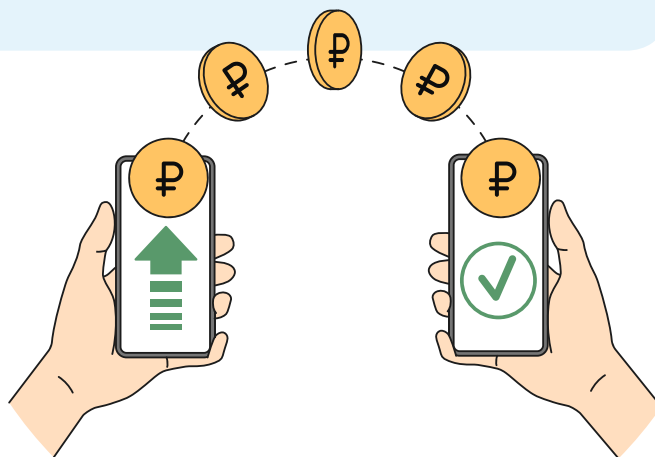


Содержание

Перевод денег	3
Вы ошиблись при переводе денег.....	5
На ваш банковский счёт пришли деньги от незнакомого человека	7
Словарь.....	11

Что делать в случае ошибки при переводе денег

Перевод денег – это перемещение денег с одного банковского счёта на другой банковский счёт.



Банковский счёт – место в банке, где хранятся деньги.

ПРИМЕР. ВЫ ХОТИТЕ ПЕРЕВЕСТИ ДЕНЬГИ ВАШЕМУ ДРУГУ

- Вы можете перевести деньги **по номеру банковского счёта.**

Вы должны правильно написать номер банковского счёта вашего друга.

- Вы можете перевести деньги **по номеру банковской карты.**

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

Вы должны правильно написать номер банковской карты вашего друга

- Вы можете перевести деньги **по номеру телефона.**

Вы должны правильно написать номер телефона вашего друга.

Иногда человек может ошибиться.

**Вам нужно знать, что делать в случае ошибки.
Тогда вы сохраните ваши деньги.**

Вы ошиблись при переводе денег

ПРИМЕР

Вы переводили деньги вашему другу.

Чтобы перевести деньги, нужно правильно набрать много цифр.

Вы неправильно набрали некоторые цифры.

ЧТО ДЕЛАТЬ

- 1** Сразу **позвоните** в банк.
Телефон банка есть
на вашей банковской карте.
- 2** **Сообщите** сотруднику банка,
что вы ошиблись при переводе денег.
Попросите сотрудника банка помочь вам.
- 3** **Скажите** точную дату и время перевода.
Например:
25 сентября в 18 часов 15 минут.
- 4** **Скажите**, сколько денег вы перевели.
Попросите сотрудника банка
отменить перевод.

**Сотрудник банка должен проверить,
что звоните вы.**

Поэтому сотрудник банка может спросить у вас:

- информацию из вашего паспорта
- когда и сколько денег вы потратили с банковской карты
- когда и сколько денег вы получили на банковскую карту
- ваш адрес

Сотрудник банка скажет, где **находятся** ваши деньги.

Сотрудник банка скажет вам, когда банк **вернёт** деньги.

Если ваши деньги получил другой человек, банк **не сможет** вернуть их.

**Попросите сотрудника банка
помочь вам.**

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

На ваш банковский счёт пришли деньги от незнакомого человека

ПРИМЕР

Вы получили СМС-сообщение от вашего банка.

СМС-сообщение – текстовое сообщение в мобильном телефоне.

Банк сообщает вам, что пришли деньги на ваш банковский счёт.

Вы **не знаете**, кто перевёл вам эти деньги.

ЧТО ДЕЛАТЬ

Об изменениях на вашем банковском счёте вы можете узнать через интернет:

→ в вашем Личном кабинете на сайте банка

Личный кабинет – это ваша личная страница на сайте банка.

→ в мобильном приложении банка на смартфоне или планшете

Что может измениться на вашем банковском счёте:

- на ваш банковский счёт пришли деньги
- на вашем банковском счёте денег не прибавилось

На ваш банковский счёт пришли деньги

Вы должны узнать, кто перевёл деньги на ваш банковский счёт.

- Позвоните в ваш банк.

Телефон банка вы можете найти на вашей банковской карте.

- Расскажите сотруднику банка, что случилось.
- Попросите сотрудника банка узнать, кто перевёл вам деньги.

Если вы не знаете этого человека, он мог перевести вам деньги по ошибке.

- Попросите сотрудника банка перевести деньги на банковский счёт, с которого они пришли.

На вашем банковском счёте денег не прибавилось

Это значит, что СМС-сообщение вам прислали мошенники.

Мошенник может потом позвонить вам по телефону.

Мошенник может сказать, что перевёл вам деньги по ошибке.

Мошенник попросит перевести ему деньги на другой банковский счёт.

Не переводите деньги незнакомым людям



ПРИМЕР

Вы получаете СМС-сообщение.

В СМС-сообщении написано,
что на ваш банковский счёт пришли деньги.

Потом вам звонит незнакомый человек.

Этот человек говорит, что он сотрудник банка.

Человек говорит вам о проблеме с вашей
банковской картой.

Человек спрашивает у вас:

- информацию вашей банковской карты
- код из СМС-сообщения от банка

ЧТО ДЕЛАТЬ

- 1 Не сообщайте** никому информацию вашей банковской карты.
- 2 Прекратите разговор.**
- 3 Позвоните в ваш банк.**

Вы можете найти телефон банка
на вашей банковской карте.

- 4** Расскажите сотруднику банка, что случилось.

Словарь

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

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

Личный кабинет – это ваша личная страница на сайте банка.

Перевод денег – это перемещение денег с одного банковского счёта на другой банковский счёт.

СМС-сообщение – это текстовое сообщение в мобильном телефоне.

