

# Что делать, если банкомат «проглотил» карту?



При попытке снять деньги с банковской карты банкомат попросту "проглотил" ее. Какие действия следует предпринять в такой ситуации?

В первую очередь, необходимо позвонить по телефону, указанному на корпусе банкомата, и уточнить порядок действий. Сотрудники колл-центра могут предложить вам заблокировать карту - лучше не отказываться. Порядок и сроки возврата или выпуска новой карты каждый банк определяет самостоятельно.

Сотрудники кредитной организации могут изъять задержанную банкоматом карту и вернуть владельцу. Для этого необходимо обратиться в банк, которому принадлежит банкомат, с заявлением. Затем вам сообщат, в каком офисе можно забрать карту.

Чтобы предотвратить возможность несанкционированного списания денег, карту необходимо заблокировать. Телефон центра по обслуживанию клиентов указан на оборотной стороне вашей карты. Заранее сохранив его в своем телефоне, вы сможете быстро обратиться в свой банк в случае форс-мажора.

Чаще всего для идентификации клиента сотрудник колл-центра спрашивает слово-пароль, который указывается при оформлении карты. Также могут уточнить дату и место рождения, адрес регистрации, дату и сумму последней операции и т.д. Перечень вопросов определяется кредитной организацией.

Единственное, о чем вас не вправе спрашивать, это ПИН-код и код подлинности CVV/CVC - три цифры, указанные на оборотной стороне карты.

Если вас просят уточнить такие сведения - немедленно прекращайте разговор.

Если карта клиента осталась в банкомате, он имеет законное право обратиться в свой банк для снятия наличных средств без комиссии. При получении денег в кассе необходимо предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий личность.

В ряду причин, по которым банкомат оставил карту себе, могут быть следующие:

- вы несколько раз подряд ввели неправильный ПИН-код;
- попытались воспользоваться просроченной или заблокированной картой;
- не забрали карту до истечения времени, указанного на экране;
- карта размагничена или имеет механические повреждения (это не редкость, за состоянием карты нужно следить);

- наконец, банкомат мог сломаться или «зависнуть». Подобный вариант крайне редок, большинство неисправных приборов просто не принимают пластик. Но вероятность удерживания карты из-за сбоев все же не исключена.

Банкомат обычно выдает чек с указанием кода задержания карты. Не выбрасывайте его, он может пригодиться.