

## **Алгоритм действий держателей карточек ОАО «Технобанк» в случае возникновения проблемных ситуаций**

**1. В случае возникновения подозрения в несанкционированном использовании Вашей карточки, а также если операция по оплате либо снятию наличных завершена unsuccessfully, но денежные средства списаны со счета.**

- Убедитесь, что деньги действительно списаны со счета, к которому оформлена карточка, позвонив в колл центр ОАО «Технобанк» по тел. 8 (017) 388-57-57 с 8:00 до 20:00 (с понедельника по пятницу), с 9:30 до 19:00 (в субботу), с 9:30 до 17:00 (в воскресенье) либо посмотрев выписку в Интернет-банк, Мобильный-банк.
- Если расхождение все же имеется, обратитесь в любое отделение ОАО «Технобанк» и оформите заявление на опротестование операции (при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и, при наличии, документ подтверждающий проведение операции), после чего банком будет проведено детальное разбирательство.
- В случае возникновения подозрений в несанкционированном использовании карточки, ее необходимо немедленно заблокировать по т. 8 (017) 388-57-57 либо с использованием сервисов Интернет-банк, Мобильный-банк.

**2. При проведении платежа указана неверная сумма либо получатель.**

Для возврата денежных средств обратитесь с документом, подтверждающим совершение операции (чеком или письменной информацией о платеже, осуществленном с использованием карточки или ее реквизитов, выданной банком), и заявлением в организацию, которой были перечислены денежные средства (оператор мобильной связи, Интернет-провайдер и др.), которая станет инициатором возврата денежных средств.

**3. Карточка задержана банкоматом либо иным устройством самообслуживания.**

- Убедитесь, что операция завершена, и устройство действительно не возвращает карточку.
- Если по истечении длительного времени карточка все же не возвращена, то, не отходя от банкомата (инфокиоска), следует ее немедленно заблокировать. Это можно сделать, позвонив по тел. 8 (017) 388-57-57. Блокировка карточек осуществляется в круглосуточном режиме.
- Для получения карточки обратитесь в любое отделение ОАО «Технобанк». При получении карточки необходимо иметь с собой документ, удостоверяющий личность.
- Для получения консультации по порядку и срокам получения задержанной карточки Вы можете также обратиться в операторскую службу, телефон которой размещен на банкомате (инфокиоске).

**4. Карточка утеряна либо украдена.**

Карточку необходимо немедленно заблокировать по т. 8 (017) 388-57-57 либо с использованием сервисов Интернет-банк, Мобильный-банк.

**Внимание! Блокировка карточек по т. 8 (017) 388-57-57 осуществляется круглосуточно!!**