

## Алгоритм действий при нестандартных ситуациях с банковскими платежными карточками

### Ситуация 1

*Вы пытались снять наличные деньги в банкомате, но набранная Вами сумма не была выдана (полностью или частично).*

В первую очередь, любым удобным способом (через банкомат, в пункте выдачи наличных, в интернет-банкинге и т.д.) уточните баланс по Вашей платежной карточке.

Если Вы обнаружили, что сумма денежных средств, которая не была выдана банкоматом, заблокирована, Вам необходимо обратиться в ближайший [ЦБУ ОАО «БНБ-Банк»](#) и написать заявление в свободной форме с описанием ситуации. Желательно приложить чек по проведенной операции.

Если операция совершалась в банкомате за пределами территории Республики Беларусь, то Вам с помощью клиентского менеджера необходимо будет помимо заявления заполнить специальный формуляр. Банком будет проведено разбирательство, и Вам сообщат о его результатах.

### Ситуация 2

*Вы оплачивали товары или услуги с помощью карточки, но товары не были выданы и услуги не были оказаны.*

Немедленно любым удобным способом (через банкомат, в пункте выдачи наличных, в интернет-банкинге и т.д.) уточните, была ли заблокирована или списана со счета сумма по операции. Если это случилось, то обратитесь в ближайший [ЦБУ ОАО «БНБ-Банк»](#) и напишите в свободной форме заявление с подробным описанием случившегося. Желательно приложить чек по проведенной операции.

Если операция совершалась за пределами территории Республики Беларусь или в сети Интернет с помощью реквизитов банковской карточки, то Вам с помощью клиентского менеджера необходимо будет помимо заявления заполнить специальный формуляр. Банк будет провести разбирательство, и Вам сообщат о его результатах.

### Ситуация 3

*Вы обнаружили, что с Вашего счета списаны средства за операцию, которую Вы не совершали.*

В таком случае немедленно заблокируйте карточку, позвонив в сервисный центр по номеру, указанному на ее оборотной стороне: +375 17 299 25 25 или +375 17 299 25 26.

Кроме того, Вам необходимо обратиться в любой [ЦБУ ОАО «БНБ-Банк»](#) и подать заявление с описанием ситуации. Также Вам предложат заполнить специальный формуляр. Банк проведет разбирательство, и Вам сообщат о его результатах.

### Другое

Если произошла ситуация, не похожая ни на одну из описанных выше, или Вы сомневаетесь в своих действиях, то консультацию Вы сможете получить по телефону Контакт-центра +375 17 309 7 309.

Уважаемые клиенты! Белорусский народный банк заботится о Вашей безопасности и надежности всех производимых операций! Настоятельно рекомендуем Вам использовать доступные системы удаленного контроля состояния Вашего счета: SMS-оповещение, Интернет- и мобильный банкинг, а также просматривать выписки, которые мы ежемесячно направляем нашим клиентам на электронную почту.