



# Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Главное управление Центрального банка  
Российской Федерации по Центральному  
федеральному округу г. Москва

## **Что следует предпринять, если потеряешь банковскую карту?**

Утеря платежной карты - это самый распространенный риск для ее владельца. Но это не повод для беспокойства о сохранности денежных средств. В этом случае человеку просто необходимо незамедлительно связаться с банком, выпустившим карту, и заблокировать ее. Сделать это можно так: обратиться в службу поддержки клиентов банка по телефону либо направить сообщение для блокировки карты через «Мобильный банк», если такая услуга подключена. Телефон, по которому нужно звонить в экстренных случаях, напечатан на обратной стороне платежной карты.

Рекомендуем вам заранее переписать реквизиты карты и контактные данные банка. Всегда держите их при себе, чтобы была возможность связаться с банком в непредвиденных обстоятельствах. Но никогда не переписывайте ПИН-код и не держите его в кошельке вместе с картой, к которой он привязан.

После блокировки потерянной карты вам нужно будет обратиться в банк с письменным заявлением о ее перевыпуске.

Таким же образом следует поступать в случае, если карта заблокирована банкоматом.

Отделение по Тамбовской области  
ГУ Банка России по Центральному федеральному округу  
Телефон: 79-30-10 [68media@cbr.ru](mailto:68media@cbr.ru)



# Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Главное управление Центрального банка  
Российской Федерации по Центральному  
федеральному округу г. Москва

## **Иногда операция по оплате картой не одобряется с первого раза. Что делать в таком случае?**

Если не одобряется операция по карте, которую вы проводите в переносном терминале, причин может быть несколько: сбой связи, ошибка при вводе ПИН-кода или недостаточность средств на карте. В таком случае списания с карты, как правило, не происходит. Попробуйте ввести ПИН-код еще раз. При этом сохраните чек с информацией о том, что операция не может быть произведена, и постарайтесь в кратчайшее время проверить баланс карты в ближайшем банкомате или отделении банка во избежание двойного списания. Можно также обратиться по телефону в службу поддержки банка. В этом случае помните, что сотруднику службы поддержки для подтверждения вашей личности могут потребоваться данные вашей карты, паспорта и кодовое слово, указанное вами при оформлении договора на выпуск карты. Но ПИН-код вы сообщать не должны даже в этом случае.

Отделение по Тамбовской области  
ГУ Банка России по Центральному федеральному округу  
Телефон: 79-30-10 [68media@cbr.ru](mailto:68media@cbr.ru)