

## Памятка

### Что делать, если возникла нештатная ситуация?

Проблема	Действия клиента
<p><b>1. Ошибка в сумме операции</b> (при проведении расходной операции с использованием карт, Вы видите, что сотрудник ВСП ошибся и провел сумму без копеек или вместо приходной операции в чеке расходная операция).</p> <p><b>2. На карте не отразилась операция вноса наличных</b> (остаток на карте не увеличился на сумму совершенной операции при пополнении карты через УС или POS, операция с использованием карты).</p> <p><b>3. Ошибка сотрудника ВСП при проведении операции по вносу наличных на карту</b> (проведена расходная операция вместо приходной).</p>	<p>1. Держателю карты необходимо: - обратиться в ВСП и заполнить заявление о спорной операции (ЗОСО) <i>Или</i> - позвонить по номеру 8 (800) 555-55-50 для оформления претензии.</p> <p>2. Уточнить номер обращения/заявки.</p> <p>3. Сообщить в УФК полученный номер (ЗОСО).</p>
<p><b>4. Денежные средства не отразились на счете</b> (внос наличных отразился на карте, но не отразился на счете № 40116).</p>	<p>Необходимо обратиться напрямую в УФК.</p>
<p><b>5. Не отразилась операция пополнения карты</b> (платежным поручением УФК) в течение 4 часов.</p>	<p>Необходимо позвонить по номеру 8 (800) 555-55-50 для уточнения информации по операции/консультации. Далее обратиться напрямую в УФК.</p>