Што да направите доколку:

Вашата картичка е изгубена или украдена

- Ако Вашата платежна картичка е изгубена / украдена, веднаш треба да ја блокирате. Ве молиме веднаш контактирајте нè!
- Контакт Центар 24/7 поддршка на 02/2446 000
- За повторно да Ви се издаде нова картичка обратете се во која било филијала на ПроКредит Банка и приложете Ваш личен документ за идентификација: лична карта / пасош.

Не можете да повлечете готовина или да извршите плаќање со Вашата картичка

Можни се следните причини:

- Можеби немате доволно средства на Вашата сметката за да ја извршите исплатата / уплатата. Ве молиме проверете ја состојбата на Вашата сметка (на самиот банкомат или јавете се во Контакт центарот на ПроКредит Банка)
- Можеби поминат е рокот на важност на Вашата картичка. Ве молиме информирајте го Контакт центарот и за обновување на истата посетете една од филијалите на ПроКредит Банка со Ваш личен документ за идентификација: лична карта / пасош
- Можеби сте го надминале дневниот дозволен износ за исплата, кој е определен за Ваша лична безбедност
- Можеби причината е технички проблем со банкоматот (ПОС-терминалот во продавница). Можно е да се појават проблеми во поврзувањето помеѓу банката и банкоматот/ПОС-терминалот, а можно е и до самиот уред да е проблемот. Во овој случај, извршете го плаќањето подоцна или во различна продавница, или, пак, упатете се кон друг банкомат во близина. Доколку картичката не е прифатена од страна на други банкомати или ПОС-терминали, можно е картичката, т.е. нејзината магнетната лента / чипот да е оштетен. Ако тоа Ви се случило на банкомат или ПОС терминал на ПроКредит Банка, информирајте го Контакт центарот
- Магнетната лента / чипот на картичката можно е да е оштетен (во тој случај ПОС-терминалот во продавница или банкоматот не може да ја прочитаат информацијата на картичката)

Не се согласувате со износ на трансакција прикажан во извештајот (изводот за состојба на сметка)

- Обратете се во која било филијала на ПроКредит Банка за понатамошна испитување на случајот. Можеби ќе треба да поднесете барање на кое ќе ги наведете таквите трансакции. Корисно би било доколку ја чувате испечатената потврда од трансакцијата за да ја прикажете како доказ.

Банкоматот Ви ја задржал картичката или сте заборавиле да ја земете

- Доколку ја заборавите Вашата картичка на банкомат на ПроКредит Банка, треба веднаш да го известите Контакт центарот кој ќе Ви даде понатамошни инструкции што да направите за да ја добиете назад
- Ако Вашата картичка сте ја заборавиле во банкомат на друга банка треба да ја посетите таа банка со лична карта / пасош во рок од три дена. Можеби од банката ќе побараат од Вас да доставите писмена дозвола од ПроКредит Банка пред да Ви ја врачат картичката. Во овој случај, ве молиме јавете се во Контакт центарот на ПроКредит Банка
- Можете да ја блокирате Вашата картичка доколку е потребно

Картичката не Ви ја прифаќаат за да извршите плаќање

- Ако во продавница, ресторан, итн. е истакнато VISA / Мастер логото (на вратата, близу до касата и др.), не може да Ве одбијат и да не Ви ја прифатат картичката. Доколку се случи тоа, Ве молиме побарајте од раководителот / касиерот на продавницата да Ви приложи писмено објаснување зошто сте одбиени. Ве молиме контактирајте ја ПроКредит Банка во секој случај на одбивање, со цел за понатамошно разјаснување на причините

Сте ја заборавиле лозинката (ПИН кодот)

- Ве молиме обратете се во која било филијала на ПроКредит Банка со Ваш личен документ за идентификација: лична карта / пасош за повторно издавање на Вашата лозинка (ПИН код). Можете исто така да повлечете пари од Вашата сметка на благајните на ПроКредит Банка, без користење на картичката. За да не ја заборавите лозинката или ако Ви е тешко да ја запомните, може да ја промените на кој било банкомат на ПроКредит Банка

Банкоматот не Ви исплатил готовина

- Ве молиме проверете дали парите се дебитирани (искнижени) од Вашата сметка и известете го Контакт центарот
- Ако парите се дебитирани треба да се обратите во која било филијала на ПроКредит Банка. Според резултатот од испитувањето на случајот, парите ќе Ви бидат вратени на Вашата сметка