

## Памятка предпринимателю при поломке или неисправности банковского терминала, ошибок прохождения операций по картам или отказах в их проведении

При поломках терминала, неправильной и нештатной его работы, непонятных причин отказов в прохождении операций по картам **необходимо**

обратиться в группу технической поддержки банка по электронной почте или по телефону

**Email:** [POS\\_Support@gutabank.ru](mailto:POS_Support@gutabank.ru)

*в рабочее время*

**Tel:** +7(495)771-74-47      добавочный номер      653; 650;

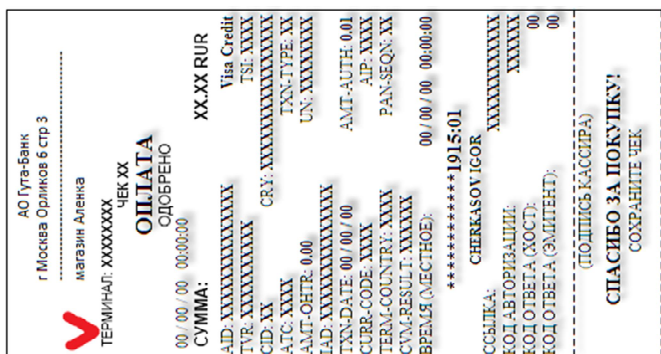
**Mob1:** +7(985)642-57-38      **Mob2:** +7(916)200-59-63

*в нерабочее время*

**Tel:** +7(495)771-74-44

для экономии времени, быстрого поиска информации о заявителе в базе данных банка и правильной идентификации устройства - просьба подготовить и сообщить

- 1 АйДи номер терминала (TERMINAL\_ID). Отображается на любом чеке операции



- 2 Серийный номер терминала (serial number). Указан на обратной стороне терминала



- 3 адрес установки терминала
- 4 ФИО заявителя
- 5 контактные данные для обратной связи телефон или емейл
- 6 описание проблемы ( дата возникновения, номер операции RRN (если есть), индикация ошибки на терминале...)
- 7 срочность проблемы
- 8 По возможности, дополнительно приложить скан (копию) чека по операции с ошибкой