

## Bankomat® Standort – Häufige Fragestellungen

- **Was ist zu tun, wenn die Bankomat® Karte eines Karteninhabers nicht mehr aus dem Bankomat® herauskommt?**

Informieren Sie den Karteninhaber darüber, dass er umgehend seine Bankomat® Karte bei 0800.2048800 (PSA-Sperrhotline) sperren lassen soll. Im Anschluss muss sich der Karteninhaber an seine Hausbank wenden. Wurde eine Kreditkarte eingezogen, muss sich der Karteninhaber mit seinem jeweiligen Kreditkarteninstitut in Verbindung setzen.

- **Wenn Karteninhaber bei der Bargeldbehebung am Bankomat® ihr Geld stecken lassen/vergessen oder keine bzw. beschädigte Scheine erhalten; was passiert dann?**

Der Karteninhaber muss bei seiner jeweiligen Hausbank ein Reklamationsverfahren einleiten.

- **Wenn Karteninhaber bei der Bargeldbehebung am Bankomat® ihr Geld stecken lassen/vergessen und der nachfolgende Karteninhaber oder eine Drittpersonen dieses entnimmt und sich an einen Mitarbeiter am Bankomat® Standort wendet; was ist zu tun?**

Die einzig rechtlich korrekte Vorgehensweise ist, dass die „gefundenen“ Banknoten auf ein Fundamt gebracht werden. Sollte ein Mitarbeiter am Bankomat® Standort den Betrag kulanterweise entgegennehmen, muss er diesen dem Geldtransporteur bei der nächsten Befüllung übergeben. Grundsätzlich empfiehlt es sich, das Bargeld stecken zu lassen. Der Betrag wird binnen einer Minute vom Bankomat® eingezogen.