

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

### Интернет-Банк

#### Как подключиться к системе «Интернет-Банк»?

Подключить систему «Интернет-Банк» можно одним из следующих способов:

- Оформив [заявку](#) на сайте Банка;
- Через терминал самообслуживания Банка;
- Лично обратиться в офис Банка с документом, удостоверяющим личность, ИНН (при наличии).

#### Не могу войти в систему «Интернет-Банк»?

Проверьте, установлено ли соединение с интернетом.

Проверьте правильность вносимых данных необходимых для доступа в систему «Интернет-банк» (логин, пароль).

### Кредиты

#### Хочу оформить кредит, как это сделать?

На сайте Банка в разделе «Кредиты» Вы можете оформить заявку на кредит /заказать звонок специалиста или обратиться в ближайший офис Банка.

#### Как оставить заявку на кредит онлайн?

На сайте Банка в разделе «Кредиты» Вы можете оформить заявку на кредит или заказать звонок специалиста.

#### Как оставить заявку на «Овердрафт»?

На сайте Банка в разделе «Кредиты» Вы можете оформить заявку на кредит «Овердрафт» или заказать звонок специалиста.

#### Как увеличить лимит «Овердрафта»?

Для этого Вам необходимо обратиться в офис Банка, где был выдан кредит.

#### Как получить кредит «Материнский капитал»?

Вы можете оформить заявку на кредит или заказать звонок специалиста на сайте Банка в разделе «Кредиты» или можете обратиться в ближайший офис Банка.

#### Минимальный возраст для получения потребительского кредита?

Кредит выдается с 18 лет.

## Как отследить состояние заявки на кредит, срок рассмотрения заявки?

Срок рассмотрения заявки на кредит может занять до 5 рабочих дней. После этого с Вами обязательно свяжутся специалисты Банка и сообщат о принятом решении.

## Пластиковые карты

### Что делать если забыл ПИН-код?

По международной карте Пин-код не восстанавливается, необходим перевыпуск карты (обратиться с паспортом в офис Банка);

По карте Золотая Корона возможна замена Пин-кода (обратиться с паспортом в офис Банка).

### Как можно узнать остаток денежных средств на карте?

По международным картам:

- в банкоматах Банка;
- обратиться в круглосуточную службу поддержки по телефону 8-800-500-400-3, (идентификация по кодовому слову);
- посредством системы «Интернет-Банк»;
- отправить SMS - запрос (Активные SMS-сервисы:  
<http://www.coalmetbank.ru/individuals/plastic-cards/smsservis/>);
- у операциониста в офисе Банка.

По картам Золотая Корона:

- в банкоматах Банка;
- обратиться в службу поддержки по телефону (41147) 3-77-77, (идентификация по кодовому слову);
- посредством системы «Интернет-Банк»;
- у операциониста в офисе Банка.

### Что делать при утере банковской карты?

Немедленно заблокировать карту:

- по международным картам - обратившись в круглосуточную службу поддержки по телефону 8-800-500-400-3, (идентификация по кодовому слову);
- по картам Золотая Корона - обратившись в службу поддержки по телефону (41147) 3-77-77, (идентификация по кодовому слову);
- посредством системы «Интернет Банк»;
- у операциониста в офисе Банка.

### Как разблокировать карту?

- у операциониста в офисе Банка (обязателен документ удостоверяющий личность).

**Что делать, если банкомат не выдал денежные средства, а на карте они списались?**

- по международным картам - обратившись в круглосуточную службу поддержки по телефону  
8-800-500-400-3;
- по картам «Золотая Корона» - обратившись в службу поддержки по телефону (41147) 3-77-77;
- обратиться к операционисту в офис Банка.

**Как пополнить банковскую карту АО «Углеметбанк»?**

*Наличными:* через терминал самообслуживания, в офисе Банка.

*Безналично:* посредством системы «Интернет-Банк», в банкомате Банка, в офисе Банка, через on-line сервис в сети Интернет (для международных карт).

**Как получить карту экспресс выдачи?**

- у операциониста в офисе Банка (при наличии документа удостоверяющего личность).

**Как узнать, готова ли пластиковая карта?**

- по международным картам - обратившись в круглосуточную службу поддержки по телефону  
8-800-500-400-3;
- по картам «Золотая Корона» - обратившись в службу поддержки по телефону (41147) 3-77-77.

**Как получить выписку по карте?**

- в банкоматах Банка;
- посредством системы «Интернет-Банк»;
- у операциониста в офисе Банка.
- отправить SMS - запрос (Активные SMS-сервисы <http://www.coalmetbank.ru/individuals/plastic-cards/smsservis/>).

**Как заказать международную карту?**

- посредством системы «Интернет Банк»;
- у операциониста в офисе Банка.

**Могу ли я расплачиваться картой за пределами РФ?**

Международные карты принимаются к оплате по всему миру, с точками приема карт ПС «Золотая Корона» можно ознакомиться на сайте <http://koronacard.ru/>

**Взимается ли комиссия при оплате картой товаров, услуг?**

Не взимается.

**Как через интернет управлять средствами на карте?**

Подключить услугу «Интернет-Банк». При помощи данного сервиса Вы можете:

- получать информацию о движении денежных средств по своим счетам за любой период;
- осуществлять блокировку своих банковских карт;
- осуществлять подключение и отключение услуги [SMS-информирования](#) по банковской карте;
- осуществлять платежи за мобильную связь, интернет, жилищно-коммунальные услуги по системе «Город» и иные виды услуг;
- осуществлять перевод денежных средств со своего счета на свои счета и другие счета физических и юридических лиц;
- осуществлять перевод денежных средств между картами, открытыми в Банке;
- осуществлять перевод денежных средств в сторонние Банки в рублях по территории Российской Федерации;
- осуществлять открытие банковских счетов, виртуальных карт и вкладов, закрытие вкладов;
- направлять заявки на выпуск банковской карты;
- осуществлять оплату кредитов, выданных Банком;
- осуществлять покупку/продажу иностранной валюты безналичным путем.

**Каковы тарифы на открытие пластиковых карт?**

С тарифами можно ознакомиться на сайте Банка:

<http://www.coalmetbank.ru/individuals/individual-tariffs/>

**Срок действия моей карты скоро истекает. Могу ли я заранее, не дожидаясь окончания срока, заказать карту на новый срок действия?**

Да, для этого нужно обратиться в офис Банка и подать заявление на перевыпуск карты на новый срок. Если Ваша карта открыта в рамках зарплатного проекта, то новая карта для Вас будет заказана предприятием.

**Как можно быстро перевести деньги с карты на карту Углеметбанка?**

- посредством системы «Интернет Банк»;
- в любом банкомате Банка, используя карту;
- у операциониста в офисе Банка.

**Какая комиссия за выдачу наличных денежных средств в банкомате стороннего банка будет взиматься?**

С тарифами можно ознакомиться на сайте Банка <http://www.coalmetbank.ru/>

## SMS-сервис

Как подключить/отключить услугу «SMS-информирование», изменить номер телефона (для международных карт)?

- посредством системы «Интернет-Банк»;
- в банкоматах Банка;
- у операциониста в офисе Банка.

Как подключить/отключить услугу «SMS-банкинг», изменить номер телефона (для карт Золотая Корона)?

- у операциониста в офисе Банка.

Не приходят sms-сообщения при поступлении денег, что делать?

Необходимо обратиться в офис Банка или позвонить в Контакт-центр по телефону 8-800-500-400-3 (круглосуточно).