

КРУГЛОСУТОЧНАЯ ПОДДЕРЖКА ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ БАНКА

Клиент банка - держатель карт банка (далее - держатель карты) может круглосуточно обращаться в службу поддержки по вопросам обслуживания карты банка. Данная услуга организована через партнера банка - ООО «Мультикарта» (далее – служба поддержки).

Служба поддержки оказывает держателям Карт Банка следующие услуги:

предоставление информации справочного характера;

предоставление информации по Карте;

разблокировка Карт, заблокированных из-за неверно введенного PIN-кода;

изменение статуса Карты (блокировка);

Указанные услуги предоставляются держателям карт банка круглосуточно, на русском языке.

Служба поддержки осуществляет аудиозапись всех телефонных переговоров работников служб поддержки с держателями карт.

Идентификация держателей карт.

При поступлении телефонного звонка от клиента, представляющегося держателем карты, работник службы поддержки в обязательном порядке производит процедуру идентификации держателя карты, которая заключается в сопоставлении информации о карте и держателе карты, получаемой от клиента, обратившегося в службу поддержки с соответствующей информацией, хранящейся в базе данных службы поддержки.

Для идентификации держателя карты банка работник службы поддержки в обязательном порядке запрашивает:

номер Карты, выпущенной на имя обратившегося клиента;

фамилию, имя, отчество обратившегося клиента;

кодовое слово.

Если обратившийся в службу поддержки клиент не может назвать номер карты (в случаях её утраты), работник службы поддержки дополнительно запрашивает у него персональную информацию, необходимую для нахождения карты в базе данных службы поддержки, а именно:

дату рождения;

серию и номер гражданского паспорта;

адрес регистрации.

Идентификация держателя карты считается успешной, если информация, перечисленная выше (за исключением номера Карты в случае ее утраты), совпадает с соответствующей информацией, зарегистрированной по карте в базе данных службы поддержки.

В случаях, когда обратившийся в службу поддержки клиент не называет кодовое слово (либо называет его неверно), работник службы поддержки вправе отказать обратившемуся в предоставлении услуг, требующих успешной идентификации держателя карты в безусловном порядке.

Предоставление информации по Карте.

Служба поддержки предоставляет держателям карт следующую информацию по карте при условии, что процедура идентификации держателя карты была проведена успешно:

о сумме доступного баланса;

о текущем статусе;

о действующих лимитах (лимитах авторизации);

о причинах отказа в проведении авторизации (в случаях, когда отказы зафиксированы в системе);

разъяснения, связанные с правилами пользования Картой.

Операции в Системе Быстрых Платежей (СБП).

Служба поддержки оказывает услугу держателям карт банка при проведении операций в СБП.

Телефоны службы поддержки: +7 (495) 785-15-15 и 8-800-200-30-22.