

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 процессинговый центр, обслуживающий карты АО «НК Банк» в круглосуточном режиме - ООО «МультиКарта» (далее – служба поддержки).

Телефоны службы поддержки: +7 (495) 785-1515 и 8(800)200-3022
--

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 паспорта;

Идентификация держателя карты считается успешной, если информация, перечисленная выше (за исключением номера Карты в случае её 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);
- ✓ причинах отказа в проведении авторизации (в случаях, когда отказы зафиксированы в системе);
- ✓ разъяснения, связанные с правилами пользования Картой.