

Глобальная Служба Поддержки Клиентов Global Customer Assistance Services (GCAS)

Держатели премиальных карточек Visa Gold и Visa Platinum ЗАО «БТА Банк» имеют уникальную возможность пользоваться услугами глобальной службы поддержки клиентов платежной системы Visa International (GCAS) в какой бы стране мира они ни находились.

Представители компании Visa International, говорящие на разных языках, готовы прийти к вам на помощь 24 часа в сутки 365 дней в году.

Если вы потеряли свою карту Visa ЗАО «БТА Банк» или она была украдена, представители Службы клиентской поддержки могут оказать Вам следующие услуги:

1) Экстренную помощь по блокировке вашей карты

«В случае утери карты Visa ЗАО «БТА Банк» держатель может обратиться в Глобальную Службу Поддержки Клиентов Visa для блокировки карты и уведомления об этом банка-эмитента.

Для информирования об украденной/утерянной карте держателю необходимо позвонить по телефону Глобальной Службы Поддержки Клиентов Visa. Оператор Глобальной Службы Поддержки Клиентов Visa ответит на звонок на английском языке, однако, при необходимости, к разговору может быть подключен русскоговорящий оператор или синхронный переводчик. Держателю необходимо указать свое имя и фамилию, название банка, выпустившего карту Visa, полный номер карты.

При наличии полного номера карты, оператор Глобальной Службы Поддержки Клиентов Visa мгновенно заблокирует карту. В случае отсутствия номера карточки может предложить Вам соединить вас с банком-эмитентом карточки или процессинговым центром.

После того, как у Вас будет полный номер карточки, оператор Глобальной Службы Поддержки Клиентов Visa может предложить дополнительные услуги по экстренной замене карточки либо экстренной выдаче наличных.»

2) Экстренную замену карточки

«Если карточка была украдена или повреждена настолько, что не может быть принята в оплату или выдача наличных по ней невозможна — держатель карточки ЗАО «БТА Банк» может обратиться в Службу Глобальной Поддержки Клиентов, заказав временную карту и получить её по месту своего пребывания.

Временная карта, выдаваемая держателю при использовании услуги Экстренной замены карты, отличаются от обычной карты внешне и функционально.

Основные характеристики и отличия временных карт:

- Временные карты эмбоцированы, следовательно, могут быть использованы в торговых предприятиях и сети Интернет
- Карта не содержит названия банка
- Карта выпускается с номером и сроком действия, которые определяет эмитент

- Временные карты не могут использоваться в банкоматах, так как они персонализируются без ПИН-кода

Ориентировочный срок доставки держателю временной карты — 24 часа.

Временная карта может быть доставлена держателю курьером по месту временного проживания, например, в гостиницу. Если держатель активно путешествует или не может указать место временного проживания, держатель может получить временную карту в одном из отделений или офисов местного банка, при этом адрес и время получения оговариваются с оператором Службы Глобальной Поддержки Клиентов. Также держатель может получить карту лично в одном из центров экстренной персонализации карт. Временная карта может быть выдана даже в случае утери удостоверяющих документов, путем идентификации держателя с помощью секретного вопроса и ответа, оговоренного между держателем и оператором Службы Глобальной Поддержки Клиентов.»

3) Экстренную выдачу наличных денежных средств

«Если, по каким-либо причинам, нет возможности воспользоваться Премиальной картой Visa ЗАО «БТА Банк» во время путешествия (карта была утеряна, украдена, повреждена), держатель может получить наличные с помощью услуги Экстренной выдачи наличных.

Держатель может получить наличные в рамках услуги Экстренной выдачи наличных в пунктах обслуживания платежных систем Western Union или MoneyGram или ESL (Emergency Service Location). Всего на текущий момент для получения наличных в рамках услуги Экстренной выдачи наличных держатель может выбрать одну из более чем 270 000 точек по всему миру. Наличные могут быть выданы держателю даже в случае утери удостоверяющих документов, путем идентификации держателя с помощью секретного вопроса и ответа, оговоренного между держателем и оператором Службы Глобальной Поддержки Клиентов.

Услуга Экстренной выдачи наличных подразумевает получение держателем наличных средств в размере до 5000\$ США в эквиваленте валюты страны местонахождения. Минимальная сумма выдачи наличных не ограничена. Запрос Экстренной выдачи наличных осуществляется держателем и подтверждается ЗАО «БТА Банк». В некоторых случаях Visa может принять решение одобрить экстренную выдачу наличных держателям Visa Platinum в сумме до 2000\$ США без подтверждения ЗАО «БТА Банк».

Ориентировочный срок по оказанию услуг Экстренной выдачи наличных — 24 часа.

4) Информационное обслуживание держателя карточки

Держатель карточки может получить информационную поддержку относительно использования карт Visa круглосуточно и в любой точке мира, местоположение ближайших банкоматов и др.

Обратиться в Глобальную Службу Поддержки Клиентов может как сам держатель карты Visa, так и представитель банка-эмитента, выступающий от его имени. Оператор, принимающий звонок, обратится к держателю карты Visa или представителю банка-эмитента на английском языке. Если представитель банка-эмитента или держатель карты Visa не говорят на английском языке, то следует настойчиво повторять свою просьбу на своем родном языке и не вешать трубку. В течение 20 секунд с момента начала разговора будет подключен синхронный переводчик.

Обратиться в Глобальную Службу Поддержки Клиентов можно по телефонам:
+1 (303) 967 1096 из любой страны мира (возможен звонок за счет вызываемого абонента).*

+380 44 499 39 — для международных звонков и звонков по Украине

0 800 305 797 — бесплатно для звонков со стационарных телефонов по Украине

+7 727 399 0303 — для для международных звонков и звонков по Казахстану

8 800 080 333 4223 — бесплатно для звонков со стационарных телефонов по Казахстану

*Обратите внимание: за звонки на бесплатные номера, включая звонки за счет вызываемого абонента, сделанные с мобильных телефонов или телефонов в отелях, может взиматься оплата.

Компания Visa не несет ответственности за дополнительные расходы. Звонки за счет вызываемого абонента на номер +1 303 967 1090 должны производиться через оператора местной телефонной сети.

Рекомендуем держателям Премиальных карт Visa заранее определять и записывать телефон Глобальной Службы Поддержки Клиентов Visa той страны, куда он направляется. Также лучше записывать и надежно хранить номер карты Visa — это поможет держателю максимально быстро и качественно воспользоваться всеми сервисами Глобальной Службы Поддержки Клиентов.

Подробнее на www.cis.visa.com.