

Глобальная Служба Поддержки Клиентов (GCAS)

Глобальная Служба Поддержки Клиентов (Global Customer Assistance Services (GCAS)) будет очень кстати для держателей Премиальных карт Visa, если вдруг в путешествии произошли непредвиденные обстоятельства, например, карта утеряна или украдена. Это может быть крайне стрессовой ситуацией, помощь в которой и является основной задачей Глобальной Службы Поддержки Клиентов.

Глобальная Служба Поддержки Клиентов предоставляет держателям Премиальных карт Visa такие услуги:

Типы операций	Visa Gold, Visa Platinum
<i>Экстренная замена карты</i>	✓
<i>Экстренная выдача наличных</i>	✓
<i>Сообщение об утерянной/украденной карте и блокировка/разблокировка в Visa Exception File</i>	✓
<i>Общие вопросы держателей Премиальных карт Visa</i>	✓

Услуги Глобальной Службы Поддержки Клиентов предоставляются всем держателям карт Visa (не только держателям Премиальных карт Visa). Однако предоставление услуг Экстренная замена карты и Экстренная выдача наличных для держателей карт Visa Electron и Visa Classic осуществляется на усмотрение банка-эмитента.

Подключение банка-эмитента к предоставлению услуг Глобальной Службы Поддержки Клиентов является обязательным для всех эмитентов Премиальных карт Visa. Для подключения к услугам Глобальной Службы Поддержки Клиентов банк-эмитент предоставляет в Visa не позднее, чем за 30 дней до начала эмиссии Премиальный карт Visa, специальную форму (GCAS Issuer Enrollment Form), предназначенную для организации предоставления Экстренных сервисов Visa. Данная форма содержит информацию о номерах телефона и факса банка-эмитента, контактном лице банка-эмитента, ответственного за организацию экстренных сервисов, дополнительные вопросы для идентификации держателей в случае обращения в Глобальную Службу Поддержки Клиентов, другая информация, необходимая для предоставления Экстренных сервисов Visa.

Основные факты о Глобальной Службе Поддержки Клиентов:

- доступна для обращений 24 часа в сутки и 7 дней в неделю;
- колл-центры в разных частях мира для приема звонков;
- более 70 бесплатных номеров телефонов в более 100 странах;
- более 80% звонков принимаются в течении 20 секунд;
- ежегодно обрабатывается около 2,6 млн. запросов держателей карт;
- основные языки общения: английский, испанский, португальский, французский, немецкий, итальянский, японский, кантонский диалект китайского языка, мандаринский диалект китайского языка, корейский, арабский и русский.

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 следующим номерам телефона:

- + 380 44 499 39 75 (для международных звонков и звонков по Украине);
- 0 800 305 797 (бесплатно для звонков со стационарных телефонов по Украине);
- +7 727 399 0303 (для международных звонков и звонков по Казахстану);
- 8 800 333 4223 (бесплатно для звонков со стационарных телефонов по Казахстану).

Также держатель может обратиться по одному из номер телефона, звонки на которые являются бесплатными со стационарных телефонов в стране. Узнать такой номер можно на страничке http://www.visacemea.com/lv/global_dir.jsp

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.