

## Наиболее часто задаваемые вопросы

### Платежные карты

#### **Как я могу узнать остаток на своем карточном счете?**

Для просмотра состояния счетов в режиме on-line Вы можете оформить следующие услуги:

-Интернет-Банкинг для частных клиентов. Система дистанционного банковского обслуживания, которая позволяет клиентам банка, держателям карт международного образца полноценно управлять своими карточными счетами: совершать произвольные платежи в национальной валюте, получать выписки по карточным счетам, выполнять перевод денежных средств с одного карточного счета на другой.

-Услуга iCard-Банкинг. Просмотр выписок по международным картам. Данная услуга позволяет клиентам банка, держателям платежных карт международного образца, просматривать в сети Интернет выписки по своим карточным счетам и картам за любой промежуток времени, выполнять блокировку и разблокировку своих карт.

-СМС-банкинг для держателей платежных карт. Услуга позволяет клиентам банка получать мгновенные SMS-сообщения на свой мобильный телефон об операциях, которые прошли по карточным, текущим и депозитным счетам. Также предоставляется возможность формировать СМС-запросы на предоставление информации о текущем остатке на карточном счете. Данная услуга позволяет клиентам оперативно контролировать движения по своим счетам.

-Также Вы можете проверить остаток на карточном счете позвонив в Информационно-справочную службу по телефону 0-800-500-255 (звонки со стационарных телефонов по Украине бесплатно).

Для авторизации Вам необходимо будет назвать сотруднику банка кодовое слово, указанное при оформлении карты.

#### **Подскажите, когда нужно поменять карточку на новую и какие документы иметь при себе для обмена? Обязательно ли приходить в центральный офис Банка?**

Для продления срока действия платежной карты Вам необходимо за месяц до окончания срока действия карты лично обратиться в отделение банка. При себе необходимо иметь паспорт. В отделении Вам обменяют текущую пластиковую карту на новую, на которой указан новый срок действия карты.

Если Вы пользовались платежной картой в течении последних трех месяцев, то карта перевыпускается автоматически.

Если же Вы не пользовались картой последние три месяца, то перевыпуск надо заказывать.

#### **Как перевести деньги на свою платежную карту?**

Вы можете пополнить свой карточный счет:

- через кассу МАРФИН БАНКА;
- через кассу другого банка в Украине;
- через кассу иностранного банка за рубежом. Подробнее с информацией Вы можете ознакомиться в разделе «Частные клиенты/Информация для держателей карт»

#### **Что делать, если не проходят транзакции (оплата покупки, снятие наличности в банкомате или кассе банка) ?**

Вот некоторые из причин, по которым иногда Вам не удаётся воспользоваться картой:

- у банкомата или терминала нет связи с процессинговым центром;
- Вы ошиблись при вводе ПИН-кода (У Вас остаётся ещё две попытки);
- сработала система безопасности банка;
- отработали установленные по Вашей карте суточные лимиты на снятие наличности, на безналичные операции, на количество операций;
- у Вас закончились деньги;

Большинство из этих проблем могут быть оперативно решены, если Вы обратитесь в банк (службу клиентской поддержки) по телефону, указанному на оборотной стороне карты или в Информационную службу банка по тел. 0-800-50-02-55 (звонки со стационарных телефонов по Украине бесплатно), +38-0482-305-905.

#### **Могу ли я оформить карту через интернет, можно ли это сделать?**

#### **Какие документы при себе необходимо иметь для оформления платежной карты?**

Для оформления платежной карты Вам необходимо лично обратиться в отделение банка с паспортом и идентификационным кодом.

**При сьеме денег с карточки был введен неправильно 3 раза пароль и карточка заблокировалась как я могу ее разблокировать?**

Для разблокировки карты Вам следует обратиться в отделение банка.  
При себе необходимо иметь паспорт.

**В каком банкомате я могу снять валюту с карточки?**

Снимать валюту Вы можете только отделениях ПАО "МАРФИН БАНК"

**У меня закончился срок действия карточки. Как быстро можно получить новую?**

Перевыпуск платежной карты осуществляется в течении 3-х банковских дней.

Заказать перевыпуск и уточнить наличие карты в отделении Вы можете по телефонам отделения и в Информационно-справочной службы 0-800-50-02-55 (звонки со стационарных телефонов по Украине бесплатно). Телефон отделения Вы можете посмотреть в разделе "Наши филиалы".

Если в течении года Вы пользовались своей платежной картой, то новая карта автоматически перевыпускается Банком.

**Я забыл пароль на карточку что мне делать?**

Вам следует обратиться в отделение банка для перевыпуска конверта с пин-кодом.

**У меня есть карта MAESTRO вашего банка, как я могу получить код CVV2 для своей карты?**

Карта MASTERCARD MAESTRO не имеет CVV кода. И не может использоваться для расчетов в интернете. Вы можете воспользоваться услугой Интернет-Банкинга для отправки платежей с Вашего карточного счета.

**Где я смогу снимать деньги, если в городе, куда я еду, нет Вашего банкомата?**

В банкоматах банков-партнеров Вы можете снять наличные деньги без комиссии. Адреса банкоматов Вы можете посмотреть на странице «Банкоматы банков-партнеров»