

## Mbështetja globale për përdoruesit – (GCAS)

Mbështetja globale për përdoruesit ka për qëllim sigurimin e shërbimit superior 24/7, 365 ditë në vit.

- Paraqitja e kartelës së humbur/vjedhur
- Zëvendësim urgjent të kartelës
- Arkëtim urgjent të parave të gatshme/kesh
- Kërkesa të përdoruesve (call center)

### Paraqitja e kartelës së humbur/vjedhur

Gjithmonë mund të lajmëroheni në qendrën për mbështetjen e përdoruesve të Halkbank AD Skopje dhe ta bllokoni kartelën Tuaj të humbur ose të vjedhur. Në rast se ju duket më thjeshtë, mund të lajmëroheni edhe në mbështetjen globale të përdoruesve të mundësuar nga Visa. Lajmëroheni në qendrat e tyre dhe ata do ju asistojnë në bllokimin e kartelës suaj të humbur, vjedhur, dëmtuar ose të kompromituar.

### Zëvendësim urgjent të kartelës

Nëse shfrytëzuesi ka nevojë urgjente për zëvendësimin e kartelës së tij, mund të lajmërohet në qendrat e Visa dhe GCAS, menjëherë gjenerohet kërkesë dhe e njofton Bankën dhënëse të kartelës. Banka dhënëse e kartelës duhet ta aprovojë kërkesën për zëvendësimin e kartelës dhe pastaj të sigurojë udhëzime të mëtejshme. GCAS ndërmjetëson në dërgimin e kartelës deri në vendin e kontraktuar me shfrytëzuesin. Shfrytëzuesi do ta marr kartelën e tij të re në afat prej 1 deri 3 ditë afariste.

### Arkëtim urgjent të parave të gatshme/kesh

Shfrytëzuesi mund të ketë nevojë për arkëtim urgjent të parave të gatshme/kesh. Në këto raste mund të lajmërohet në GCAS dhe prej atje të gjenerojnë kërkesë për arkëtim urgjent të parave të gatshme deri te Banka e shfrytëzuesit dhënëse e kartelës Visa Platinum. Banka e aprovon kërkesën dhe i përcjell udhëzimet e mëtejshme. GCAS ndërmjetëson në dërgimin e parave të gatshme deri te shfrytëzuesi në më tepër se 270.000 lokacione nëpër botë. Shfrytëzuesi mund ti marr paratë e gatshme në afat prej 24 deri 48 orë.

### Kërkesa të përdoruesve (call center)

Shfrytëzuesi mund të lajmërohet në GCAS dhe prej atje të marr informacione bazike/të përgjithshme për Visa kartelën. Opcioni më i mirë është që shfrytëzuesi për informacione lidhur me llogarinë e tij dhe kartelën drejtpërdrejt të kontaktojë mbështetjen e përdoruesve të Halkbank AD Skopje në **+389 02/3296 330**

Shfrytëzuesit mund të lajmërohen në këto numra të telefonit:

**+ 380 44 499 39 75** (for international calls and calls from Ukraine);

**+7 727 399 0303** (for international calls and calls from Kazakhstan)