

Najczęściej zadawane pytania

Zagrożone Karty Debetowe

Co to znaczy, że karta debetowa jest zagrożona ?

Jest to karta, o której informacje dostały się w posiadanie nieautoryzowanych osób i istnieje ryzyko, że mogą one zostać użyte przez oszusta. Taka sytuacja może się zdarzyć podczas kradzieży informacji znajdujących się w komputerze, nieautoryzowanego wtargnięcia do sieci internetowej, albo przy innego rodzaju podejrzaney sytuacji. Dodatkowe przykłady to kradzież informacji podczas robienia zakupów w sklepie albo, kiedy informacje zostają przesyłane elektronicznie podczas dokonywania płatności.

Jakie działania podejmuje P-SFUK w wypadku powiadomienia, że dane o karcie dostały się w nieporządane ręce?

Polsko-Słowiańska Federalna Unia Kredytowa (P-SFUK) traktuje wszystkie takie sytuacje z wielką ostrożnością. Do tego stopnia, że wymagamy, aby wszystkie zagrożone karty ocenione mianem wysokiego ryzyka zostały natychmiastowo zamknięte. W ich miejsce wydajemy nowe karty bez jakichkolwiek opłat dla klienta. Generalnie staramy się skontaktować z właścicielami kart telefonicznie albo listownie, aby ich powiadomić o zaistniałej sytuacji.

Czy w takiej sytuacji znaczy to, że moje konto zarejestrowało nieautoryzowane transakcje?

Niekoniecznie. W rzeczywistości zdarza się to bardzo rzadko; spośród zagrożonych numerów kart, które otrzymujemy, tylko w niewielu wypadkach na koncie są już zanotowane nieautoryzowane transakcje.

Jak mogę zapobiec takim sytuacjom?

Radzimy pilnie i systematycznie robić przegląd swoich miesięcznych wyciągów z konta. Ułatwieniem jest korzystanie z Bankowości Internetowej P-SFUK , pozwalającej na całodobowy dostęp do transakcji na koncie.

Czy wszystkie instytucje finansowe blokują zagrożone karty i wydają nowe po otrzymaniu informacji, że dane o kartach dostały się w niepożądane ręce?

Nie, nie ma takiej reguły. Niektóre instytucje nawet nie informują swoich klientów o tym, że otrzymały taką informację. Instytucje te przekazują całą odpowiedzialność za wykrycie nieautoryzowanych transakcji swoim klientom . W przeciwieństwie do takich instytucji, P-SFUK chce zabezpieczyć klientów przed użyciem skradzionego numeru karty. Chroni to przed oszustami, którzy mogą użyć taki numer w przyszłości, nawet po kilku miesiącach czy latach. Aby temu zapobiec, od razu po otrzymaniu informacji o numerach kart zagrożonych wysokim ryzykiem, blokujemy te karty i wydajemy nowe.

Co należy zrobić, kiedy zauważymy, że karta debetowa padła ofiarą oszustwa?

Jeśli karta nie została jeszcze zablokowana, natychmiast prosimy o telefon do P-SFUK pod numer 1-855.PSFUCU.4U (1.855.773.2848). Po godzinach prosimy dzwonić pod numer 800-472-3272.

Co zrobić w sytuacji, kiedy w związku z nieautoryzowaną transakcją nie mam wystarczająco pieniędzy, aby opłacić swoje zobowiązania?

W większości przypadków P-SFUK wpłaca na konto klienta tymczasowy kredyt, który może być użyty przez klienta podczas prowadzonego dochodzenia. Podkreślamy przy tym, że każde oszustwo musi zostać zgłoszone do P-SFUK tak szybko jak to jest możliwe.

Po jakim czasie od zablokowania starej karty otrzymam nową?

W większości wypadków, karty zostają dostarczone w ciągu dwóch tygodni od momentu zamówienia. Nowy numer PIN zostaje dostarczony w ciągu trzech do czterech dni po otrzymaniu karty.

Co powinno się zrobić, jeśli nowa karta nie zostanie dostarczona w terminie?

Prosimy dzwonić pod numer 1-855.PSFCU.4U (1.855.773.2848). Po sprawdzeniu statusu wysyłki karty będziemy w stanie udzielić dalszej pomocy.

Co należy zrobić po otrzymaniu nowej karty debetowej?

Przed wszystkim prosimy o zniszczenie starej karty. Nową kartę prosimy uaktywnić według instrukcji przesłanych wraz z kartą.

Czy wraz z nową kartą zmieni się mój numer PIN?

Tak. Wraz z nową kartą zostanie wydany nowy numer PIN, składający się z przypadkowo wybranych cyfr, gdyż kradzież informacji dotyczyła zarówno karty jak i numeru PIN. W celu zmiany numeru PIN narzuconego przez procesora na PIN przez siebie wybrany, prosimy zgłosić się do działu obsługi klienta w jednym z naszych oddziałów.

Czy pobierana jest opłata za wydanie nowej karty?

Nie, P-SFUK nie pobiera żadnej opłaty za wydanie nowej karty.

Czy pomimo kradzieży moich danych o karcie mogę zapobiec jej zablokowaniu?

Każda kradzież informacji o karcie stanowi poważne zagrożenie bezpieczeństwa funduszy zgromadzonych na koncie. Jeśli karta nie zostanie zablokowana, konto jest ciągle narażone na kradzież, która może nastąpić za kilka dni, miesięcy, czy nawet lat. Odzyskanie utraconych funduszy może być długotrwałym i uciążliwym procesem. Jeśli nawet w większości wypadków nieautoryzowane użycie danych nie następuje od razu po kradzieży informacji o kartach debetowych, pozostawienie takiej karty w użyciu stanowi ciągle zagrożenie. P-FUK, w celu ochrony swoich klientów, oraz aby zredukować straty i wszelkie niedogodności wynikające z potencjalnych oszustw, wymaga, aby wszystkie karty wysokiego ryzyka zostały natychmiast wymienione.

Co należy zrobić, jeśli karta jest używana do pobierania automatycznych opłat przez firmy na podstawie mojego upoważnienia, i okazuje się, że dane o takiej karcie właśnie zostały skradzione?

Natychmiast po otrzymaniu zastępczej karty, prosimy powiadomić o tym firmę pobierającą automatyczne opłaty. Konieczne będzie dokonanie zmiany numeru karty i

daty upłynięcia ważności karty. Niektóre firmy pozwalają na zmianę informacji na swojej stronie internetowej, inne natomiast wymagają pisemnego zawiadomienia. W związku z tym, prosimy o sprawdzenie wymagań bezpośrednio z firmą pobierającą płatności.

Czy kradzież numeru jednej z kart debetowych na koncie stanowi zagrożenie dla innej karty na tym samym koncie?

Wszystko zależy od okoliczności. Jakkolwiek to, że każda karta posługuje się unikalnym numerem zmniejsza ryzyko nieautoryzowanego użycia, jeśli tylko jeden z numerów został skradziony. Z reguły, P-SFUK podejmuje działania zapobiegające użyciu każdej z kart, których informacje uległy kradzieży. A więc, jeśli dane dodatkowej karty zostały również skradzione, P-SFUK podejmie takie same działania wobec obu kart na koncie.

Czy skradzione informacje dotyczące karty stanowią kradzież danych osobowych?

Informacje zakodowane na karcie dotyczą wyłącznie karty debetowej – mogą zawierać numer karty i jej datę ważności. Dane personalne, takie jak numer social security, numer prawa jazdy, adres, czy też data urodzenia nigdy nie są umieszczane na karcie.

Czy istnieje możliwość zabezpieczenia się przed kradzieżą informacji o karcie debetowej w przyszłości?

Niestety, w danej chwili, nie ma niezawodnej metody zapobiegania kradzieżom z bazy danych handlowców albo firm procesujących płatności poprzez piratów internetowych. Ryzyko można tylko do pewnego stopnia zredukować ograniczając używanie karty debetowej przez Internet.

Jakie kroki mogę podjąć w przyszłości, aby zabezpieczyć moją kartę przed potencjalnymi oszustwami?

- Zawsze należy pamiętać, gdzie karta jest przechowywana. Jeśli kiedykolwiek zostanie zagubiona, prosimy o natychmiastowy kontakt z P-SFUK. Karta zostanie natychmiast zablokowana w celu jej uchronienia przed niepożądanym użyciem. (po godzinach prosimy dzwonić pod numer 800- 472-3272)
- W żadnym wypadku, numer PIN nie może być zapisany na karcie.
- Prosimy nigdy nie nosić przy sobie zapisanego numeru PIN.
- Wyciąg z konta powinien być dokładnie i systematycznie sprawdzony zaraz po jego otrzymaniu.
- Polecamy używanie naszej Bankowości Internetowej, gdzie możliwy jest całodobowy dostęp do konta. Możliwe jest również telefoniczne sprawdzenie transakcji na koncie poprzez kontakt z Centrum Telefonicznym pod numerem 1-855.PSFCU.4U (1.855.773.2848).
- Po dostrzeżeniu jakichkolwiek nieścisłości prosimy o natychmiastowy kontakt.

Co należy zrobić w sytuacji, kiedy zauważę, że nieautoryzowana transakcja pojawiła się na moim koncie?

Aby zachować prawa do zwrotu pieniędzy, należy podjąć następujące kroki:

- Prosimy skontaktować się z firmą, która pobrała opłatę w celu zawiadomienia, że transakcja odbyła się bez ważnej autoryzacji i stanowi oszustwo na podstawie skradzionych informacji.
- Natychmiast prosimy poinformować P-SFUK o każdej nieautoryzowanej transakcji pod numerem 1-855.PSFCU.4U (1.855.773.2848). Po otrzymaniu informacji poprosimy o wypełnienie oficjalnego formularza raportującego oszustwo – Affidavit of Fraud, który musi jak najszybciej zostać zwrócony do działu Obsługi Kart. Przy wypełnianiu formularza należy podać informacje dotyczące firmy, która pobrała płatność; datę nieautoryzowanej transakcji; odpowiedź otrzymaną od firmy, która pobrała transakcje po zgłoszeniu oszustwa; kwotę, której oszustwo dotyczy, jak również inne ważne szczegóły, które mogą być pomocne przy przeprowadzaniu dochodzenia.