

# BLOCAREA DE URGENȚĂ A CARDURILOR PIERDUTE SAU FURATE...

TRANSFOND împreună cu APERO (Asociația de Plăți Electronice din România) urmează să lanseze, în partea a doua a anului, **Linia Unică de Urgență pentru Carduri (LUC)**, serviciu ce va funcționa ca un punct unic de contact pentru blocarea cardurilor pierdute sau furate, emise în România, indiferent de instituția emitentă.

V-ați imaginat vreodată că ați pierdut sau v-au fost furate unul sau mai multe carduri și sunteți nevoiți să apelați emitentul/emitenții de carduri, pentru blocarea rapidă a cardurilor, dar nu aveți la dispoziție numerele fiecăruia dintre acești emitenți? În vacanță, în țară sau în străinătate, în trafic, fără o conexiune la internet, nu vă este întotdeauna la îndemână un număr simplu de telefon pentru a-i contacta pe emitenții cardurilor dumneavoastră.

Venim în întâmpinarea tuturor posesorilor de carduri prin **021 CARDURI** – număr unic de contact, indiferent de emitentul înrolat în serviciu. **Din țară sau din străinătate**, puteți apela acest număr 24 ore din 24, 7 zile din 7 și veți fi pus în legătură cu emitentul de carduri în maximum 30 de secunde.

Este un număr sugestiv și foarte ușor de reținut: **021 CARDURI** (021.2273874) – **Linia Unică de Urgență pentru Carduri (LUC)**.

Până în prezent, următoarele instituții financiar-bancare și-au exprimat intenția de a adera

la acest serviciu: Banca Comercială Română, BRD-Groupe Société Générale, Banca Transilvania, ING Bank, BancPost, CEC Bank, Garanti Bank, Alpha Bank.

## Beneficii pentru emitentul de carduri

(bancă sau instituție financiară-nebancară)

📞 Apelul clientului va ajunge **direct** la departamentul de blocare carduri al emitentului

📞 Emitentul de carduri va bloca foarte rapid cardul pierdut sau furat, **evitând orice pierderi** neprevăzute

📞 Emitentul va obține optimizarea comunicării client-emitent de carduri prin oferirea unui număr unic de urgență

📞 Va crește **încrederea și satisfacția clienților** acelor emitenți, care vor adera la **sistemul unic de raportare** a pierderii sau furtului unui card

📞 **Pentru emitent nu este necesară o investiție inițială** (costurile investite în infrastructură vor fi acoperite integral de TRANSFOND, emitentul de carduri va trebui să plătească doar un abonament lunar și contravaloarea apelurilor redirectionate)

📞 Emitentul va putea realiza reduceri de costuri prin **eficientizarea alocării de resurse umane** dedicate serviciului urgență carduri. Angajații emitentului de carduri (care acum primesc apeluri „din greșeală” – apeluri care nu le sunt adresate și pe care nu sunt în măsură a le soluționa) **nu-și vor mai irosi timpul** cu recepționarea și tratarea acestora

📞 Emitentul va primi lunar **rapoarte de monitorizare a apelurilor** transferate din LUC și, prin comparație cu rapoartele interne de apeluri recepționate, va fi capabil să-și **dimensioneze** la un nivel optim **call center-ul** dedicat serviciului de blocare carduri. Alături de rapoartele lunare standard există și posibilitatea de **customizare a acestora în funcție de solicitările emitentului**.

## Beneficii pentru posesorul de carduri

📞 Va reține un **singur număr de telefon**, foarte ușor de memorat (**021 CARDURI**), indiferent de emitenții cardurilor pe care le deține

📞 Va evita eventualele fraude prin sesizarea rapidă a incidentului (pierdere sau furt)

📞 Va fi în măsură (în viitor) să **raporteze alte incidente** sau să obțină **informații despre carduri**

📞 Va putea accesa acest număr atât din România, cât și **din străinătate**

📞 Va beneficia de **operativitate și eficiență** în rezolvarea problemei, indiferent de ora apelului sau ziua din săptămână, serviciul fiind disponibil 24/7/365.

## LINIA UNICĂ DE URGENȚĂ PENTRU CARDURI 021 CARDURI

„În contextul lărgirii spectrului de servicii destinate comunității financiar-bancare din România, TRANSFOND a dezvoltat și implementat, la inițiativa APERO, Linia Unică de Urgență pentru Carduri. Suntem convinși că utilizarea unui canal unic de acces pentru orice emitent de carduri, precum și disponibilitatea acestuia (24/7) reprezintă un pas important pentru îmbunătățirea activității în domeniul cardurilor și va putea aduce o creștere substanțială a nivelului de satisfacție a consumatorilor finali – utilizatorii de carduri“ – Emil Ghizari, director general, TRANSFOND.

„Ulterior, vrem ca prin această linie populația să raporteze o serie de incidente, astfel încât LUC să devină un important instrument de combatere a fraudei și de semnalare a problemelor cauzate de o eventuală funcționare necorespunzătoare a sistemului de carduri” – Adrian Apolzan, președinte, APERO.