

Порядок надання інформації клієнту за запитом у разі його звернення до контакт-центру NovaPay

У разі звернення до контакт-центру NovaPay за інформацією щодо переказу, клієнт має підтвердити свою особу, щоб конфіденційні дані не потрапили до сторонніх осіб.

Ідентифікація клієнта здійснюється оператором контакт-центру при зверненні, коли клієнт:

- запитує конфіденційну інформацію:
 - *щодо себе (в статусі ініціатора переказу чи отримувача);*
 - *суму переказу;*
 - *контрольний номер переказу (надається виключно відправнику переказу).*
- потребує технічної підтримки щодо грошових операцій:
 - *повторне зарахування коштів;*
 - *відміна або проведення оплати онлайн.*

В оператора NovaPay є **декілька варіантів ідентифікації клієнта** при телефонному зверненні.

1. Ідентифікація клієнта відбувається за номером телефону. Оператор звіряє номер телефону, з якого телефонує клієнт, з номером, що був вказаний при формуванні ЕН або здійсненні переказу.
2. При неможливості ідентифікувати клієнта за номером телефону, по причині того, що на мобільному рахунку клієнта недостатньо коштів для здійснення дзвінка, оператор перетелефонує клієнту самостійно та надає запитувану інформацію.
3. При неможливості ідентифікувати клієнта за номером телефону через те, що номер активний або вимкнений тощо, оператор ставить клієнту ряд запитання щодо переказу та звіряє відповіді з наявними даними:
 - відділення, в якому обслуговується клієнт;
 - коли здійснювалась відправка вантажу чи грошового переказу;
 - опис вантажу, що відправляв клієнт;
 - номер ЕН;
 - ПІБ та номер телефону отримувача переказу;
 - ПІБ та номер телефону відправника/отримувача вантажу.

Якщо клієнта неможливо ідентифікувати за номером телефону, оператор контакт-центру відмовляє йому у наданні інформації.