

Q & A для клієнтів і банків

1. **Q:** З якої дати і для яких типів карток починає діяти нова умова проходу на турнікетах Fast Line і до бізнес-зали Mastercard?

A: Для карток рівня Platinum Mastercard®, World Black Edition Mastercard® та World Elite Mastercard® з липня 2018 року, доступ до послуги Fast Line і до бізнес-зали Mastercard буде здійснюватися за додатковою умовою – здійснення транзакцій на загальну суму не менш як 3000 грн за останні 30 + 5 днів за картою. Отже, щоб у липні безперешкодно користуватися сервісом, вже в червні потрібно починати здійснювати покупки за картою. Для карток рівня Corporate Mastercard® нова умова не запроваджується: щоб скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard, необхідно мати активну картку із залишком щонайменше 1 грн і ввести правильний PIN-код.

2. **Q:** Чи є виняткові транзакції, які не враховуються при підрахунку суми транзакцій за останні 30 + 5 днів за картою?

A: Так, існує перелік виняткових транзакцій, зокрема це:

- a. зняття готівки за картою в банкоматі або в касі банку;
- b. покупки, які згодом повертаються або компенсуються;
- c. переказ залишку коштів;
- d. покупки за допомогою чеків;
- e. страхові премії;
- f. відсотки;
- g. будь-які комісії і збори;
- h. дорожні чеки;
- i. азартні ігри будь-якого виду (у тому числі платежі за можливість виграти приз);
- j. будь-які покупки в готівковій формі.

3. **Q:** Чому не враховуються 5 останніх днів та платежі картою в цей період?

A: Останні 5 днів не враховуються, тому що в розрахунок беруться лише ті операції, які пройшли по картковому рахунку, а не авторизації за картою. Оскільки опрацювання авторизаційних запитів та списання коштів по картковому рахунку зазвичай займає від 3 до 5 днів, останні 5 днів не враховуються.

4. **Q:** Я вилітаю 15 липня. За який період мені потрібно здійснити транзакції на суму 3000 грн, щоб скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard?

A: Необхідно, щоб з 11 червня до 10 липня було здійснено транзакції на суму 3000 грн. Завважте: транзакції, здійснені згідно з **пунктом 2**, не враховуються. Також транзакції за період з 11 липня до 15 липня не буде враховано.

5. **Q:** Я отримав картку тиждень тому і хочу скористатися послугою Fast Line та бізнес-залою Mastercard, яким чином мені пройти перевірку щодо витрат за останні 30 днів?

A: Після випуску картки доступний 35 днів Welcome-період. Щоб скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard в цей період, необхідно мати активну картку із залишком щонайменше 1 грн і ввести правильний PIN-код.

6. **Q:** Я здійснив тільки 1 транзакцію на суму понад 3000 грн, чи зможу я скористатися послугою Fast Line і доступом до бізнес-зали Mastercard?

А: Так, послуга Fast Line і бізнес-зала Mastercard будуть доступними у разі, коли ця транзакція була здійснена не пізніше ніж за 5 днів до вильоту і не входить до виняткових транзакцій згідно з **пунктом 2**.

7. **Q:** Я здійснював транзакції на суму більше 3000 грн за останні 30 днів, але термінал видав помилку: «Послуга недоступна, недостатньо операцій за карткою».

А: Це означає, що сума транзакцій за карткою за попередні 30 + 5 днів була меншою за 3000 грн.

8. **Q:** Я здійснював покупки на суму більше 3000 грн в Duty Free 10 хвилин тому. Чи зможу скористатися доступом до бізнес-зали Mastercard?

А: Ні, бізнес-зала Mastercard не буде доступною за карткою. Транзакції, здійснені пізніше ніж за 5 днів до вильоту, не враховуються.

9. **Q:** Чи зможе моя дружина/мій чоловік скористатися послугою Fast Line і доступом до бізнес-зали Mastercard за додатковою карткою до мого рахунку?

А: Так, зможе, якщо за цією карткою було здійснено транзакції на загальну суму не менш як 3000 грн за останні 30 + 5 днів.

10. **Q:** Я маю декілька карток в різних валютах. За якою карткою можу скористатися послугою Fast Line і доступом до бізнес-зали Mastercard?

А: Послуга Fast Line і бізнес-зала Mastercard будуть доступними за карткою, з якої були здійснені транзакції на загальну суму не менш як 3000 грн за останні 30 + 5 днів. Валюта картки не має значення. Усі суми покупок конвертуються в гривню за курсом НБУ на дату транзакції.

11. **Q:** Я подорожую з дітьми. У який спосіб вони разом зі мною можуть скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard?

А: Для карток рівня Platinum Mastercard®, World Black Edition Mastercard® та World Elite Mastercard® послуга Fast Line доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 6 років, за умови, що дитина перебуватиме на руках під час проходження через турнікет Fast Line.

Для карток рівня Platinum Mastercard®, World Black Edition Mastercard® бізнес-зала Mastercard доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 4 років.

Для карток рівня World Elite Mastercard® бізнес-зала Mastercard доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 16 років

12. **Q:** Я розраховувався карткою за кордоном, чи враховуються ці транзакції відповідно до умов здійснення транзакцій на загальну суму не менш як 3000 грн за останні 30 + 5 днів по картці і як здійснюється конвертація, якщо транзакцію виконано у валюті?

А: Так, транзакції за кордоном враховуються. Зверніть увагу, що транзакції, здійснені згідно з **пунктом 2**, не враховуються. Конвертація відбувається за курсом НБУ на дату проведення транзакції.

13. **Q:** Я розраховувався карткою в Інтернеті. Чи враховуються ці транзакції згідно з умовами здійснення транзакцій на загальну суму не менш як 3000 грн за останні 30 + 5 днів за карткою?

A: Так, транзакції в Інтернеті враховуються. Зверніть увагу, що транзакції, здійснені згідно з **пунктом 2**, не враховуються.

14. **Q:** Я знімав готівку/здійснював переказ коштів з картки. Чи зможу скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard?

A: Ні, транзакції зі зняття готівки і переказу коштів належать до виняткових транзакцій, здійснених згідно з **пунктом 2**.

15. **Q:** Я не впевнений, що здійснив достатньо транзакцій для того, щоб скористатися послугою Fast Line і бізнес-залою Mastercard. Яким чином я можу це перевірити до приїзду в аеропорт?

A: Якщо за карткою доступний сервіс «Mastercard Консьєрж», можна звернутися з даним запитом до консьєржа. Також є можливість завантажити Mastercard-бот у Facebook messenger і перевірити доступність сервісів за карткою. Mastercard-бот функціонуватиме вже на початку липня.