

# Tilapäisiä käyttökatkoja korttimaksuissa ja käteisnostoissa Mastercard-korteillamme

23.11.2018

## Tilapäisiä käyttökatkoja korttimaksuissa ja käteisnostoissa Mastercard-korteillamme

Korttijärjestelmämme huollon vuoksi saattaa korttimaksuissa ja käteisnostoissa esiintyä tilapäisiä käyttökatkoja. Sen takia Asiakaspalveluumme tulee paljon yhteydenottoja sekä puhelimitse että digitaalisten kanavien kautta, ja saatat joutua odottamaan vastausta kauemmin kuin yleensä. Kiitos kärsivällisyydestäsi, vastaamme sinulle niin pian kuin mahdollista!

Olemme koonneet tähän muutamia tavallisia kysymyksiä, joiden toivomme auttavan sinua.

### **Mitä tarkoittaa ”varattu summa”?**

Varattu summa tarkoittaa korttimaksuja tai käteisnostoja, joita ei vielä ole veloitettu tililtäsi, vaan ne odottavat joko kaupan tai pankin käsittelyä. Tavallisesti varattu summa häviää 2-3 pankkipäivän kuluttua ostohetkestä, mutta juuri nyt varatut summat voivat näkyä tavallista pidempään korttijärjestelmämme huollon vuoksi.

### **Miksi varattu summa näkyy tililläni, vaikka korttimaksu ei onnistunut?**

Tällä hetkellä varattu summa voi näkyä tavallista kauemmin tililläsi. Jos varaus on tehty virheellisesti, tai varattu summa ei häviä kymmenen pankkipäivän sisällä, pyydämme sinua ottamaan yhteyttä Asiakaspalveluumme.

### **Miksi korttitapahtumani eivät näy Internetkonttorissa tai Mobiilipankissa?**

Korttijärjestelmän huollon aikana saattaa kestää tavallista kauemmin ennen kuin korttitapahtumasi veloitetaan tililtäsi. Kun korttimaksu/käteisnosto on veloitettu, näet sen tililläsi. Tavallisesti korttimaksu veloitetaan 2-3 pankkipäivän kuluttua ostohetkestä, mutta tällä hetkellä siinä voi kestää muutama päivä lisää.

### **Miksi korttimaksuni ei mene läpi?**

Juuri nyt maksupäätteen ja pankin välinen viestintä on hitaampaa kuin yleensä, ja korttimaksusi voidaan keskeyttää ennen kuin se on hyväksytty. Suosittelemme, että yrität uudelleen.

### **Olen tilannut uuden kortin. Miksi en ole saanut sitä?**

Korttihakemukset voivat kestää tavallista kauemmin korttihäiriöiden takia, mutta pyrimme että saat korttisi kolmen viikon kuluessa tilauksestasi.

