

VISA CONCIERGE CHAT-BOT

UPUTSTVO ZA AKTIVACIJU

Svim korisnicima Visa Platinum kartica na raspolaganju je Visa Concierge usluga koja podrazumijeva komunikaciju sa ličnim asistentom putem Chat-bot podrške u okviru Viber ili Telegram aplikacije, i to na lokalnom i engleskom jeziku. U daljem tekstu navedeni su koraci pomoću kojih ćete jednostavno aktivirati uslugu.

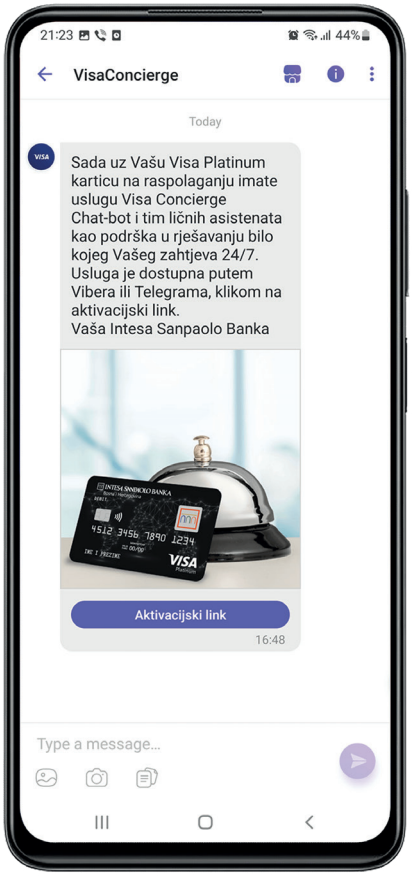
INTESA SANPAOLO BANKA
Bosna i Hercegovina

1. Poruka dobrodošlice

Svi aktivni korisnici Visa Platinum kartica će dobiti **poruku dobrodošlice** putem SMS ili Viber poruke na broj mobitela koji je registrovan u sistemu Banke, za aktivaciju Visa Concierge usluge. Poruku će dobiti u narednih 10 dana od preuzimanja/aktivacije Visa Platinum kartice. Po prijemu poruke dobrodošlice potrebno je kliknuti na **aktivacijski link** koji će vas odvesti na izbor kanala komunikacije za Chat-bot **(Viber ili Telegram)**, te birate željeni kanal komunikacije. WhatsApp je također dostupan kao kanal komunikacije, ali ovaj kanal nema Chat-bot opciju. Putem WhatsApp aplikacije je moguće poslati samo zahtjev za Concierge uslugu, bez dodatnih pretraga i pogodnosti.



Primjer SMS poruke



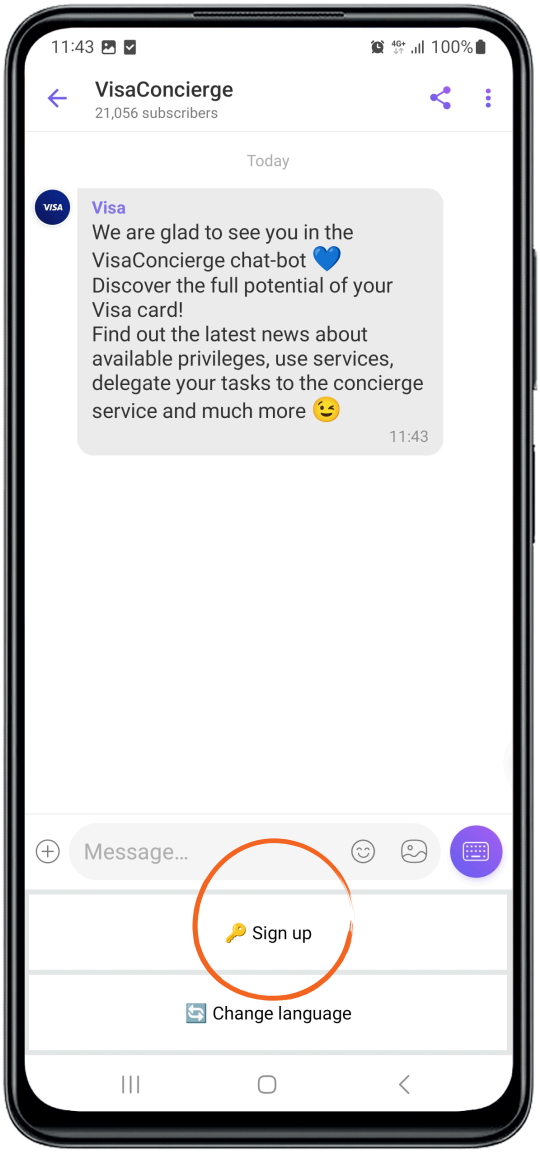


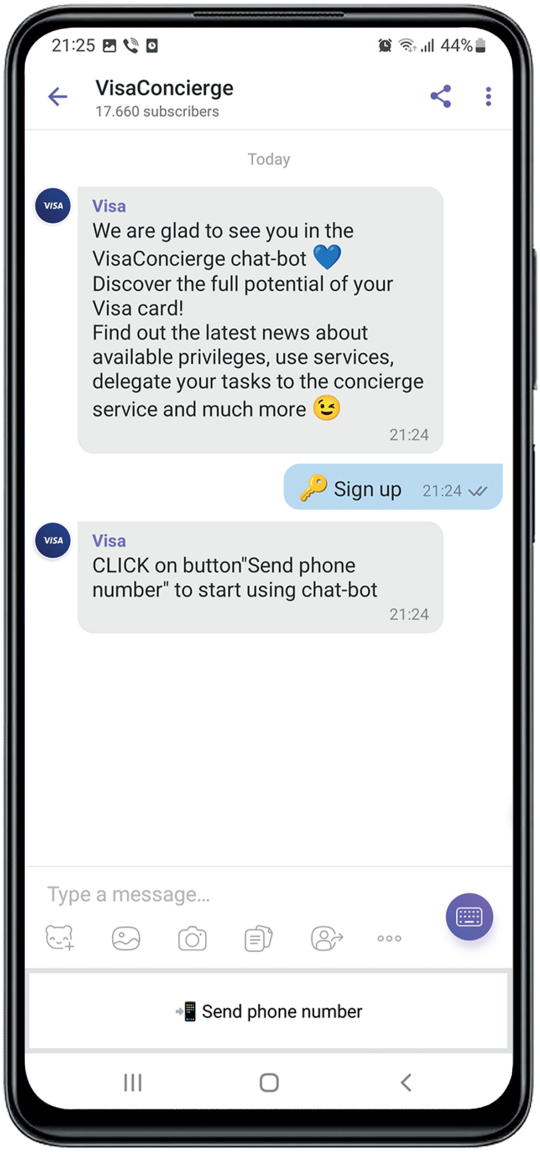
Primjer Viber poruke

Napomena: Poruku dobrodošlice za aktivaciju Visa Concierge Chat-bot usluge, možete pronaći u Viber aplikaciji pod “Business Inbox”, ukoliko ne bude vidljiva kod redovnih poruka.

2. Aktivacija usluge

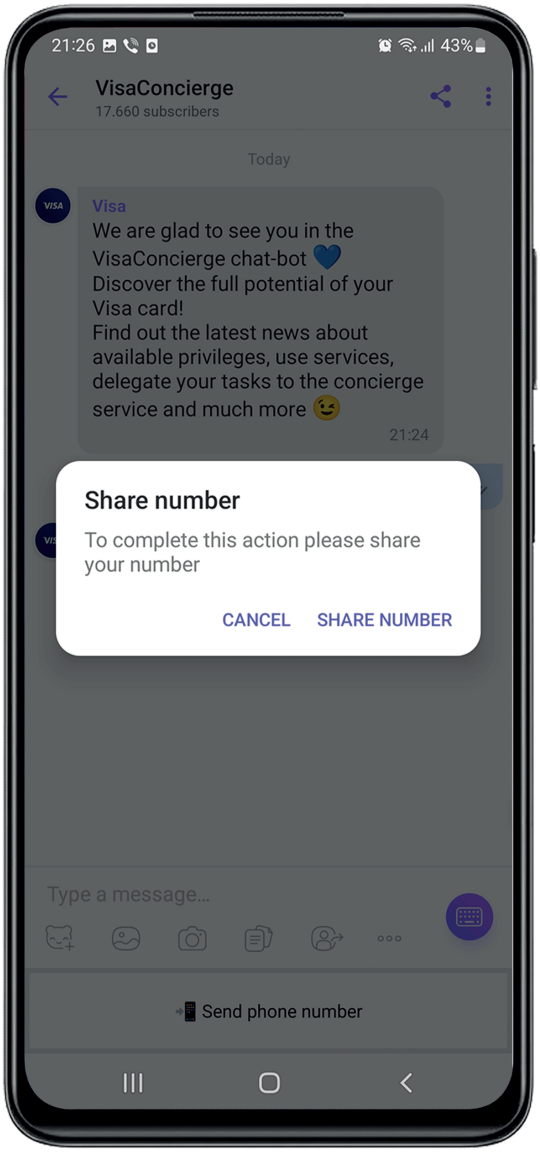
Nakon što izaberete željeni kanal komunikacije za Chat-bot, birate opciju **„Sign up“.** Opcija "Change language", nije podržana za BiH tržište.
Zatim birate opciju **„Send phone number“.**

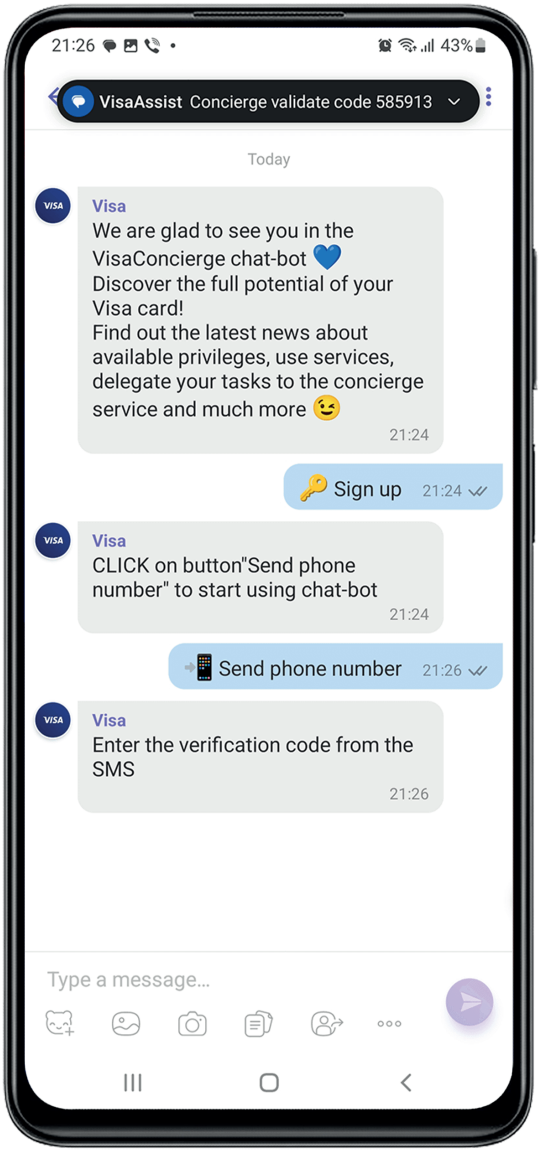




Nakon što ste izabrali opciju **„Send phone number“**, pojavit će se opcija **„Share number/Podijeli broj“**, koju trebate kliknuti.

Putem SMS poruke dobit ćete verifikacioni kod, i to od pošiljaoca **„VisaAssist“**. Nakon unosa verifikacionog koda, broj telefona je potvrđen.





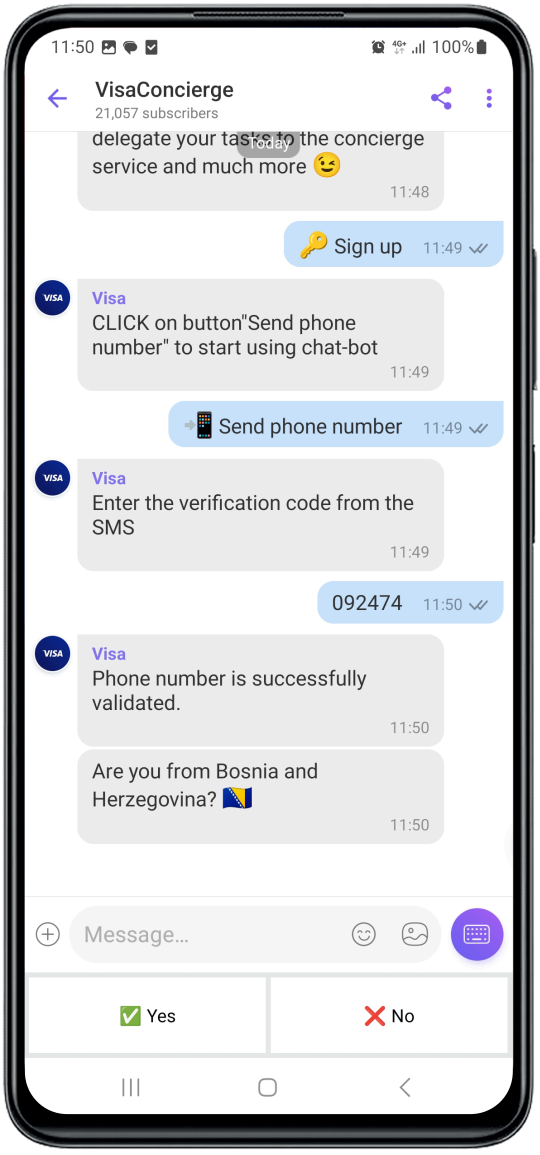
3. Odabir zemlje

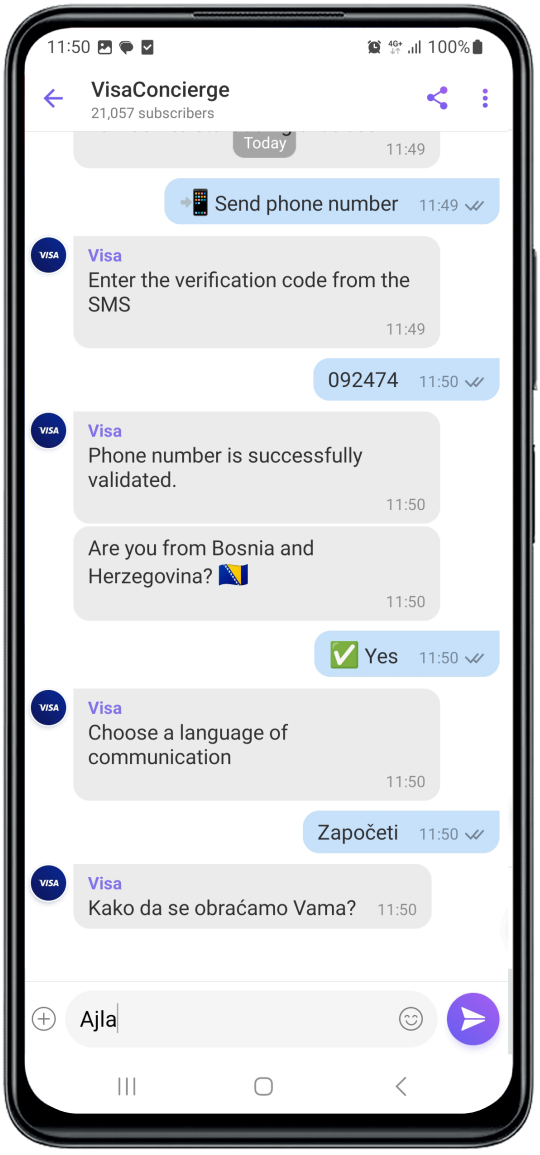
Potrebno je izabrati zemlju kako bi dalja komunikacija i linkovi za pogodnosti bili povezani sa izabranom zemljom.

Na pitanje **„Are you from Bosnia and Herzegovina?“** potrebno je odgovoriti potvrdno, klikom na **YES.**

Biće vam ponuđena opcija da odaberete jezik za komunikaciju. U ponudi su dvije opcije: **lokalni ili engleski jezik.**

Nakon odabira jezika za komunikaciju unesite i vaše ime, odnosno kako želite da vam se obraća vaš lični asistent.

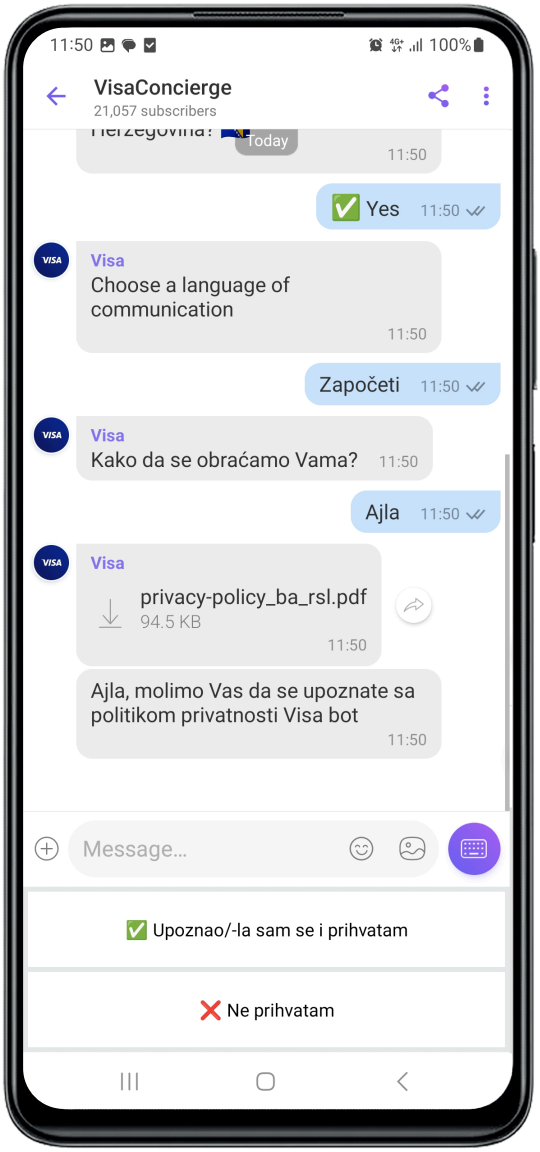


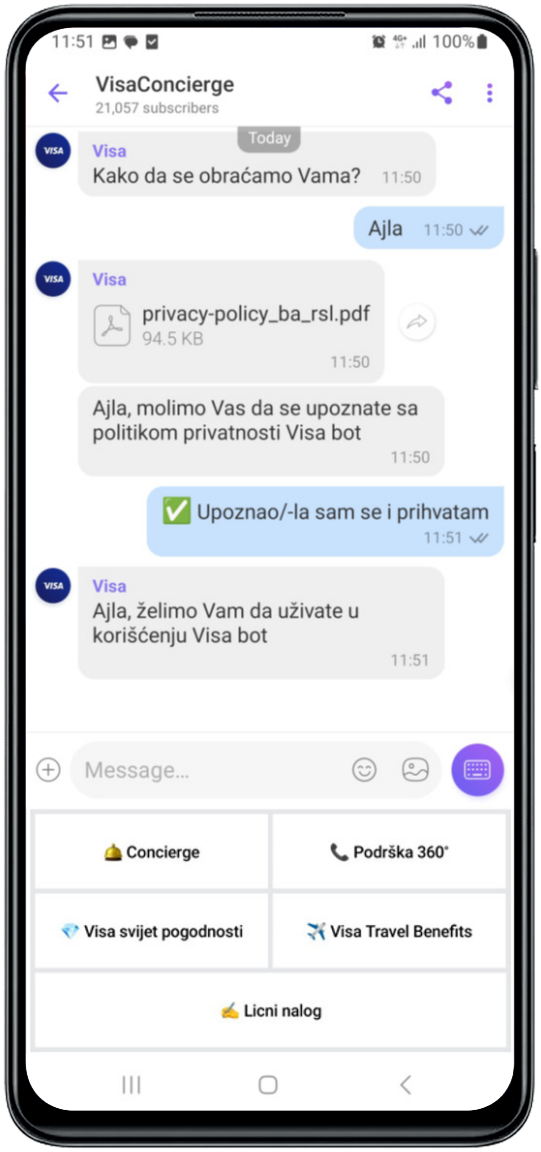


4. Saglasnost sa politikom privatnosti

Potrebno je da pročitate i da znate politiku privatnosti. Ukoliko ste saglasni, birate opciju **„Upoznao/-la sam se i prihvatam“.**

Nakon što prihvatite politiku privatnosti, slijedi poruka da možete koristiti **Visa Concierge Chat-bot** uslugu.





5. Ponovna aktivacija usluge

Visa Chat-bot otvara novi nivo interakcije sa vašom Visa Platinum karticom. Ukoliko ste promijenili mobitel ili izbrisali Visa Concierge uslugu, dovoljno je da skenirate QR kod u nastavku u zavisnosti od aplikacije koju koristite, radi ponovne aktivacije:

VIBER

Visa Chat-bot

TELEGRAM

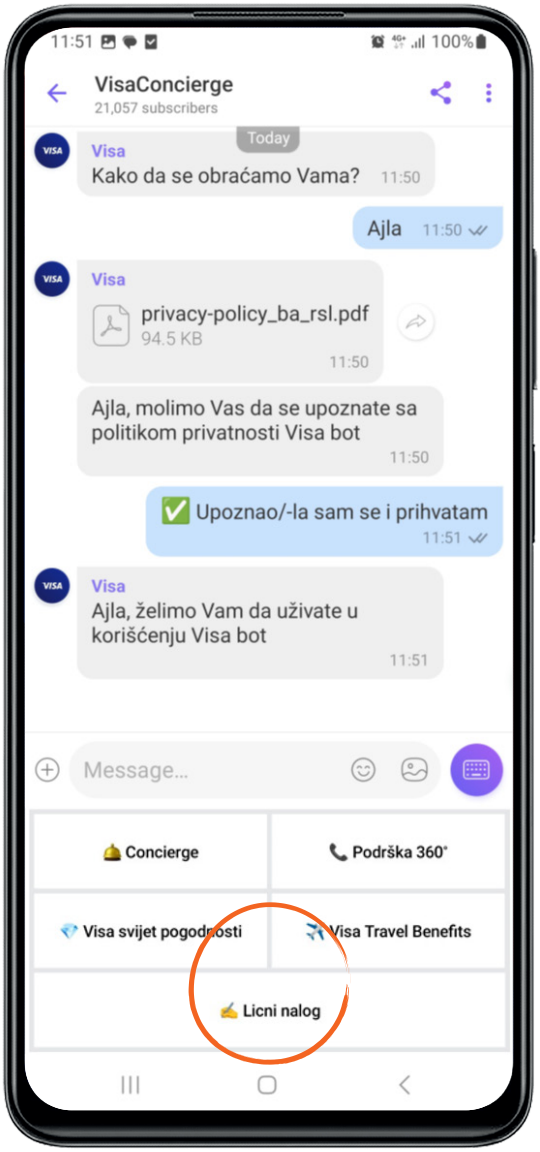
Visa Chat-bot

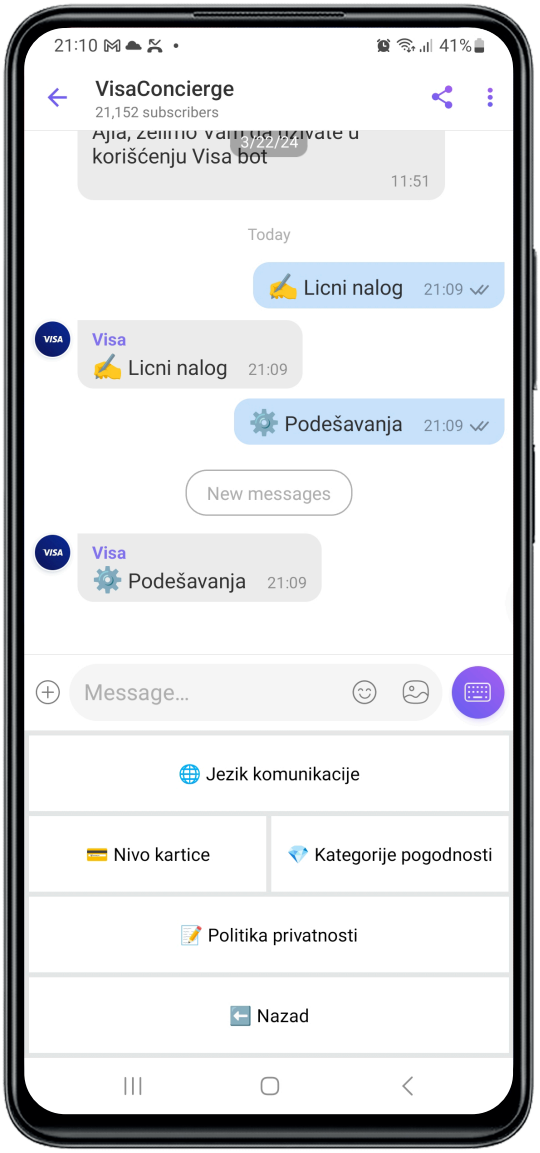
Pored Chat-bot aplikacije, zahtjeve vašem ličnom asistentu možete postavljati i slanjem e-mail-a na: visa@concierge.link ili pozivom na broj:+38 044 300 05 03.

6. Opcija Lični nalog

U okviru opcije **„Lični nalog“**, odabirom opcije **„Podešavanja“** možete uvijek:

- Promijeniti jezik komunikacije: lokalni ili engleski jezik
- Odabrati tip vaše kartice, tj. Visa Platinum, radi prikaza pogodnosti
- Promijeniti kategoriju pogodnosti, ukoliko imate određene preferencije
- Pristupiti politici privatnosti, ukoliko želite ponovo pročitati





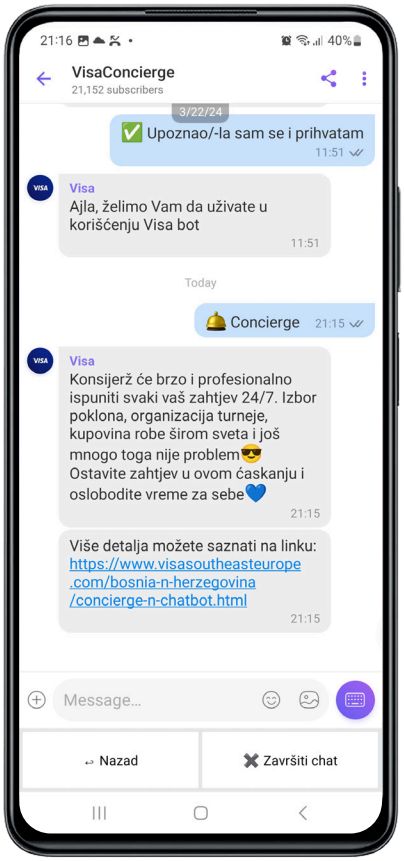
7. Opcija CONCIERGE

Izborom opcije Concierge možete postaviti direktan zahtjev putem Chat-bot. Vaš lični asistent će preuzeti zahtjev i dogovarati se direktno s vama oko svih pojedinosti za rješavanje vašeg zahtjeva.

Potrebna vam je pomoć prilikom svakodnevnih aktivnosti, organizacije rođendana, putovanja ili izvanrednih situacija? Vaš lični asistent će se pobrinuti za to bez obzira da li se nalazite u zemlji ili inostranstvu.

Sadržaj zahtjeva kreirate vi, a u nastavku donosimo neke od ideja:

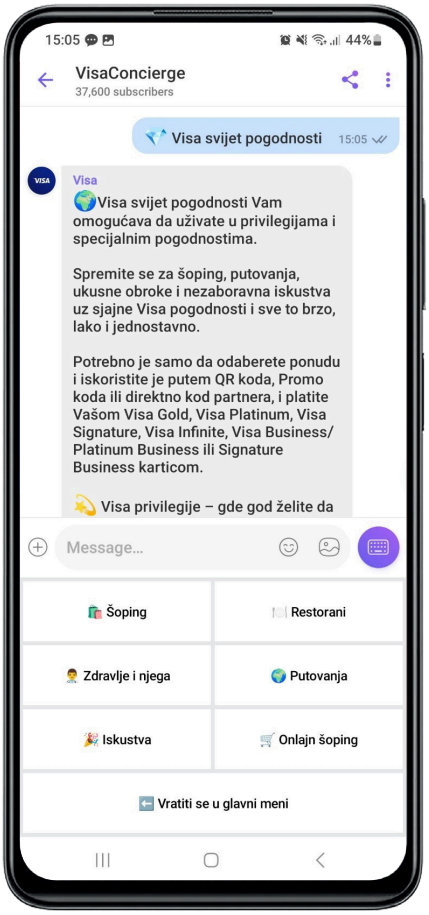
- Rezervacija hotela, restorana, ulaznica za različite prestižne sportske, kulturne i druge ekskluzivne manifestacije. Također, vam može pomoći da budete na događaju za koji su ulaznice odavno rasprodate;
- Prikupljanje informacija o ličnim trenerima, teretanama, fitness i spa centrima;
- Pronalazak rijetke knjige, koju već dugo tražite;
- Iznajmljivanje vozila ili savjetovanje prilikom kupovine istih, potraga za dijelovima za vaš automobil ili za auto-mehaničarom;
- Organizacija rođendanskih proslava;
- Pronalazak bilo kojeg drugog proizvoda i usluge za koje nemate vremena da tragate ili ne znate gdje biste iste potražili.



8. Ostale opcije

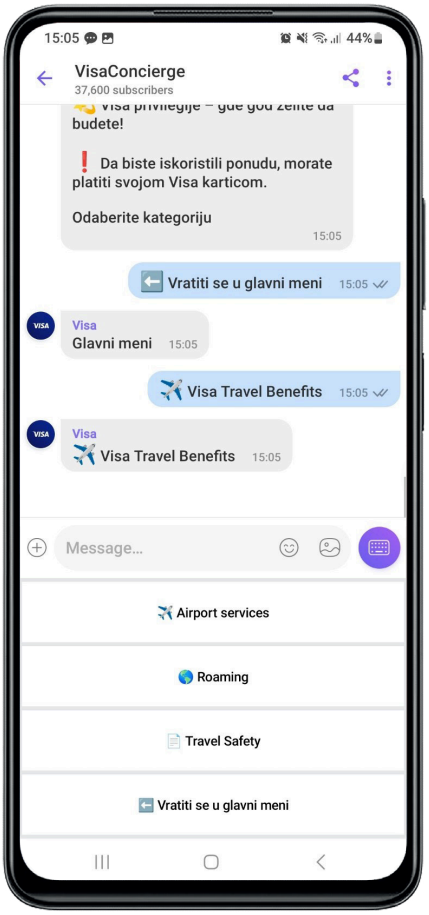
Visa svijet pogodnosti

Opcija „Visa svijet pogodnosti“ obuhvata sve dostupne ponude u okviru programa Svijet Visa Pogodnosti.
Program obuhvata širok izbor pogodnosti i popusta koje korisnici mogu ostvariti plaćanjem Visa Platinum karticom. Uključuje ponude iz različitih oblasti kao što su kupovina, putovanja, gastronomija, zdravlje, njega, zabava i online kupovina. Klikom na željenu kategoriju dobiti ćete pregled svih aktuelnih benefita i ponuda koje se odnose na tu oblast.



Visa travel benefits

Opcija „Visa travel benefits“ obuhvata sve postojeće pogodnosti koje su od strane Visa-e omogućene korisnicima Visa Platinum kartica prilikom putovanja (Airport lounge i Fast Track usluge, Roaming pogodnosti te korisne informacije o osiguranju i sigurnosti na putovanju).



Podrška 360

Direktna podrška za korisnike Visa Platinum kartica, ukoliko imaju problem za korištenjem pogodnosti svoje kartice. Ukoliko niste sigurni kako da ostvarite određene pogodnosti ili prava po osnovu osiguranja koje pruža Visa (gubitak prtljage, otkaz/kašnjenje leta i oštećenje proizvoda plaćenog sa Visa Platinum), vaš lični asistent će preuzeti rješavanje istog. Budite slobodni da podijelite svoje povratne informacije o iskustvu korištenja Visa Concierge usluge radi kontinuiranog poboljšanja, kako bi maksimalno iskoristili sve pogodnosti koje vas sljeduju kao korisnika Visa Platinum kartice.



INTESA SANPAOLO BANKA

Bosna i Hercegovina

Bank of INTESA SANPAOLO

www.intesasanpaolobanka.ba