

Памятка

Сервис доступен в таких мессенджерах как Telegram и Viber.

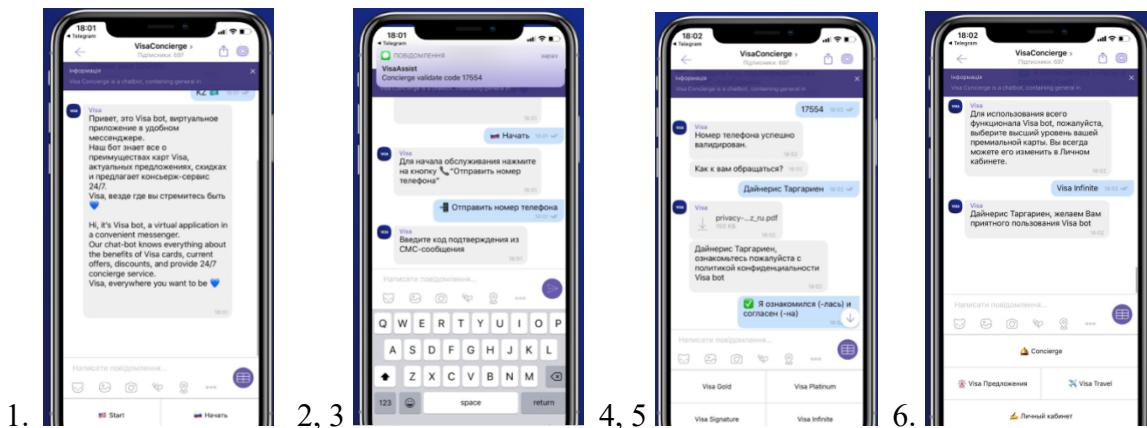
К Вашим услугам:

1. высокое качество сервиса в режиме 24/7;
2. доступные каналы связи – делать запросы теперь намного удобнее в мессенджерах Telegram, Viber;
3. Чат-бот, который упрощает подачу запроса и моментально оповещает обо всех преимуществах Вашей карты Visa;
4. новый номер телефона для тех, кто предпочитает личное общение, и для консультации клиентов: **+7 717 269 6252** (стоимость звонков по тарифам Вашего мобильного оператора).

Услуга бесплатна и предоставляется для держателей карточек Банка Visa Infinite/Iron Card. Клиент платит только за товары и услуги, заказанные через чат-бот.

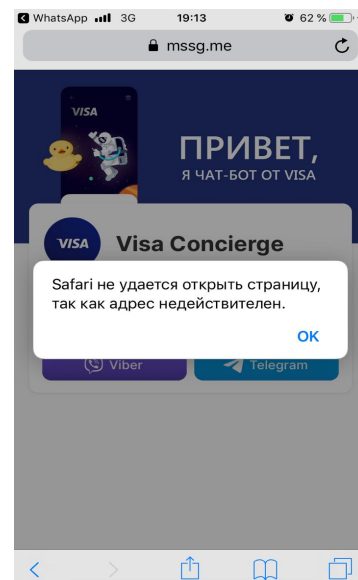
Что необходимо сделать для подключения:

1. При отсутствии мессенджера, установить себе на телефон и/или персональный компьютер мессенджер Viber или Telegram, найти бот VisaConcierge или перейти по контактам в СМС-рассылке от Банка (ссылка на подключение к боту https://mssg.me/concierge__service). Нажать кнопку /Start и выбрать язык.
2. Ввести свой номер мобильного телефона или нажать кнопку «отправить номер» в бот.
3. Ввести код подтверждения из СМС.
4. Выбрать имя.
5. Ознакомиться и согласиться с правилами и политикой конфиденциальности.
6. Выбрать уровень своей премиальной карты Visa.



Для подключения к услуге в телефоне или на персональном компьютере обязательно должно быть наличие одного из мессенджеров Viber или Telegram. В зависимости от используемой платформы телефона (iOS, Android), в случае отсутствия установленного мессенджера в мобильном телефоне, при выборе мессенджера выйдет сообщение как на картинке (на платформе iOS), или телефон попытается пройти по ссылке, но ссылка не откроется (на платформе Android).

В случае возникновения трудностей с подключением к боту, можно позвонить по телефону поддержки и коллеги из службы консьерж-сервиса проконсультируют и подскажут как подключиться.



Как клиент узнает о подключении к услуге Чат-бот Visa.Concierge?

Всем действующим клиентам Банка – держателям карт Visa Infinite/Iron Card, а также новым клиентам, выпустившим данные карты, на номер мобильного телефона придет СМС от Банка с указанием ссылки для подключения в Visa bot.

Типы запросов, которые обрабатывает чат-бот консьерж:

Информационно-консультационные запросы (поиск контактов любых компаний и учреждений; справочная информация о мировых событиях; другая информация);	от 15 мин
Организационные запросы (бронирование столиков в ресторанах, заказ еды, цветов, подарков, медикаментов; подбор и систематизация необходимой информации; поиск и заказ товаров и услуг);	1 – 3 часа
Путешествия (организация путешествий, покупка билетов, подбор и бронирование отелей, помощь в возврате утерянного багажа и получение компенсации, аренда авто, жилья, заказ трансфера и т.п.).	от 24 часов

По всем дополнительным вопросам Вы можете обратиться к своему персональному менеджеру или позвонить в Банк по телефонам:

505 (бесплатно с мобильного номера) или 8 (727) 244 30 30.

Жадынама

Сервисті Telegram және Viber сияқты мессенджерлерде пайдалана аласыз:

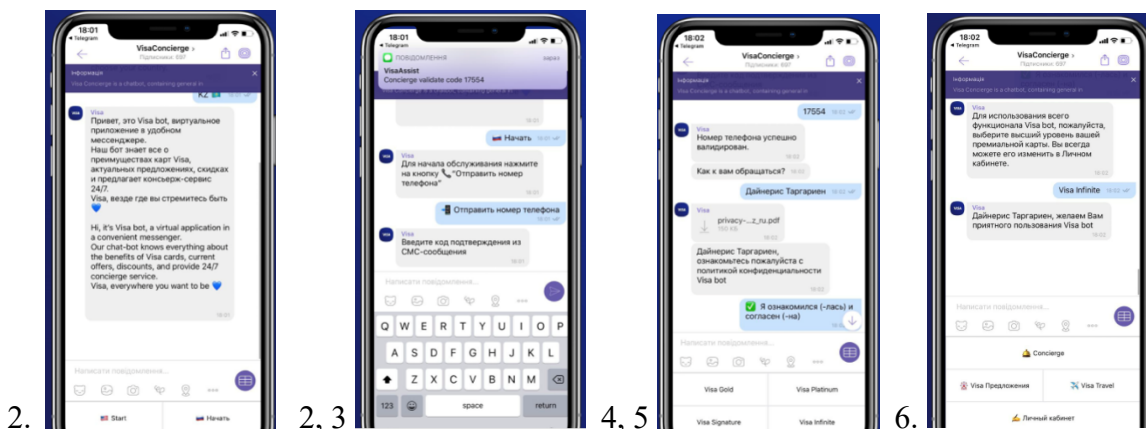
Сізге келесі қызметтер ұсынылады:

- 24/7 режимінде ұсынылатын жоғары сападағы сервис;
- қолжетімді байланыс арналары Telegram, Viber мессенджерлерінде сауал жасау енді әлдеқайда ыңғайлы;
- сауал жөнелтуді жеңілдететін және Visa картаңыздың барлық артықшылықтары туралы лезде хабар беретін чат-бот;
- жеке сұхбатты таңдайтын клиенттерге кеңес беру үшін ұсынылатын жаңа телефон нөмірі: **+7 717 269 6252** (қоңырау шалу құны Сіздің ұялы операторыңыздың тарифтеріне сәйкес жүргізіледі).

Қызмет Банктің Visa Infinite/Iron Card карточкаларын ұстаушыларға тегін ұсынылады. Клиент тек чат-бот арқылы тапсырыс берген тауарлар мен қызметтер үшін ғана төлем жасайды.

Қызметке қосылу үшін төменде көрсетілгендерді орындау қажет:

- Мессенджер болмаған жағдайда, өзіңіздің телефоныңызға және/немесе дербес компьютеріңізге Viber немесе Telegram мессенджерін орнатыңыз да, өзіңізге қолайлы мессенджерлердің бірінен VisaConcierge ботын табыңыз немесе Банктің СМС-жөнелтіліміндегі байланыс деректері бойынша өтіңіз. Start батырмасын басып, тілді таңдаңыз.
- Өзіңіздің ұялы телефон нөміріңізді енгізіңіз немесе ботқа «нөмірді жөнелту» батырмасын басыңыз.
- СМС-те көрсетілген растау кодын енгізіңіз.
- Атауын таңдаңыз.
- Visa-ның конфиденциалдылық туралы ережемен және саясатпен танысыңыз, оларға келісім беріңіз.
- Visa премиум санатындағы картаңыздың деңгейін таңдаңыз.



Қызметке телефон немесе дербес компьютер арқылы қосылу үшін Viber немесе Telegram мессенджерлерінің бірінің болуы міндетті.

Клиент өзінің Visa.Concierge чат-ботына қосылғандығы туралы қалай біледі?

Банктің Visa Infinite/Iron Card карталарын ұстаушы барлық қазіргі клиенттерінің, сонымен қатар осы карталарды шығарған жаңа клиенттердің ұялы телефон нөмірлеріне Visa bot қызметін қосуға арналған сілтеме көрсетілген Банктің СМС-жөнелтілімі келеді.

Concierge чат-боты өңдейтін сауалдардың түрі:

- ақпараттық-кеңес беру сауалдары (кез келген компаниялар мен мекемелердің байланыс деректерін іздеу; әлемдегі оқиғалар туралы анықтама-ақпарат; басқа ақпарат);
- ұйымдастырушылық сауалдар (мейрамханаларда үстелдерге бронь жасау, тағамдарға, гүлдерге, сыйлықтарға, дәрі-дәрмекке тапсырыс беру; қажетті ақпаратты іріктеу және жүйелендіру; тауарлар мен қызметтерді іздеу және оларға тапсырыс беру);
- саяхаттау (саяхатты ұйымдастыру, билеттерді сатып алу, қонақүйлерді іріктеу және оларға бронь қою, жоғалтып алған жүкті қайтаруға көмек беру және өтемақы алу, автокөлікті, үйді жалға алу, трансферге және т.б. тапсырыс беру).

Сауалдарды өндеуге/орындауға берілетін уақыт:

- анықтамалық сипаттағы сауалдар үшін 15 минуттан бастап;
- ақпаратты іріктеу үшін 1-3 сағат;
- ұйымдастырушылық сауалдардың шешімін табу үшін 24 сағаттан бастап;
- Visa ұйымының ресми жауабы (Visa ұйымының арнайы қызметтеріне қатысты) қажет болған кезде – сауалға берілетін жауап тек жұмыс уақытында (дүйсенбі – жұма, сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін) ұсынылады.

Қосымша сұрақтарыңыз болса, өзіңіздің дербес менеджеріңізге хабарласыңыз немесе Банкке келесі телефон нөмірлері бойынша қоңырау шалыңыз:

505 (ұялы телефон нөмірінен қоңырау шалу тегін) немесе 8 (727) 244 30 30.