

## VIRTUÁLIS POS HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ

ALLIANZ HUNGÁRIA EGÉSZSÉG- ÉS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

### Mi a Virtuális POS?



A Virtuális POS segítségével könnyen, biztonságosan lehet kártyával fizetni vagy telefonon.










A Virtuális POS banki pontossággal működő, teljesen zárt és biztonságos rendszer, mert a végső engedélyezés abban a központban történik, ahova a POS terminálon kezdeményezett kártyaterhelések is érkeznek. A Virtuális POS legnagyobb előnye, hogy helyettesítheti a banki POS terminált, ha az bármilyen okból nem működik, kisebb forgalmú elfogadóhelyeken pedig feleslegessé teheti a terminált, ami jelentős költségmegtakarítást jelent.



### Hogyan működik a Virtuális POS?

A Virtuális POS lényege, hogy a fizetés során a kártya-elfogadóhelynek azonosítania kell magát (meg kell adnia az adószámának első nyolc számjegyét és a szolgáltatási helyszínhez tartozó PIN-kódot), azonosítani kell a kártyabirtokost (meg kell adnia a kártya számát), valamint meg kell adni az összeget forintban, amivel a kártyabirtokos kártyáját meg kívánja terhelni. A tranzakció végén a rendszer visszajelez, hogy a tranzakció sikeres, vagy sikertelen. A sikeres tranzakció kiegyenlítése a Pénztárhoz beküldött, az igénybe vett szolgáltatásról kiállított számla alapján történik.

### Telefonos engedélyezés menete:

A következő leírásban tételesen végig vesszük az autorizáció lépéseit. A könnyű érthetőség kedvéért a Virtuális POS automatikus ügykezelője a  jelet kapta, míg az Ön feladatát a  piktogram mutatja.

Lépés	Végrehajtó	Esemény
1.		1. Elő kell készíteni a kártyával történő fizetéshez szükséges dokumentumokat: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ az Önök adószámát (.....),</li> <li>➤ a szolgáltatási helyszínhez tartozó PIN-kódot (.....),</li> <li>➤ a megterhelni kívánt kártyát.</li> </ul> 2. Fel kell hívni a Virtuális POS-t az éjjel-nappal működő telefonszámon: <b>06-1- 382-7640</b>
2.		A Virtuális POS bejelentkezik az alábbiak szerint: <i>„Üdvözljük az automatikus üzemmódban működő Virtuális POS rendszerünkben! A Virtuális POS igénybevételével történő fizetés emberi beavatkozás nélkül történik, így használata biztonságos és egyszerű, amennyiben pontosan követi az automatikus ügykezelő utasításait. A fizetés megkezdése előtt kérjük, készítse elő adószámát, a szolgáltatási helyszín PIN-kódját, a megterhelni kívánt kártyát, valamint határozza meg egyértelműen azt az összeget, amellyel a kártyát meg kívánja terhelni. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a tranzakciót abban az esetben tekintjük befejezettnek, ha az automatikus ügykezelő közli az engedély tényét. A továbbiakban kövesse kezelőnk utasításait.”</i> <b>Megjegyzés:</b> amennyiben Ön a beköszönő szöveget nem kívánja végighallgatni, bármelyik számjegy megnyomásával a következő lépésre ugorhat.
3.		Az automatikus ügykezelő kéri az elfogadóhely adószámának első nyolc számjegyét az alábbiak szerint: <i>„Kérem adja meg az elfogadóhely adószámának első 8 számjegyét!”</i>
4.		Önnek meg kell adnia az elfogadóhely adószámának első nyolc számjegyét.
5.		Az automatikus ügykezelő kéri a PIN-kódot az alábbiak szerint: <i>„Kérem adja meg az elfogadóhely hat jegyű pin kódját!”</i>
6.		Önnek meg kell adnia az elfogadóhelyhez (szolgáltatási helyszínhez) tartozó kódot. <b>Megjegyzés:</b> Amennyiben hibás adatot ad meg, a rendszer újra rákérdez az adószámra és a PIN kódra.
8.		A sikeresen megadott adatok után az automatikus ügykezelő visszaolvassa Önnek a terminál-azonosítót: <i>„A megadott adatok alapján az Ön terminál-azonosítója: {Az Ön terminál azonosítója}”</i>
9.		Az automatikus ügykezelő kéri az Allianz egészségkártya számát az alábbiak szerint: <i>„Kérem adja meg az egészségpénztári kártya 16 számjegyét!”</i>
10.		Önnek meg kell adnia a terhelni kívánt kártya számát.

Lépés	Végrehajtó	Esemény
11.		<p>A virtuális ügyintéző ellenőrzi, hogy a kártya érvényes-e.</p> <p><u>Megjegyzés:</u> Amennyiben a kártya nem érvényes, az automatikus ügykezelő a problémának megfelelő tájékoztatást adja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Lejárt kártya:</b> „Az Ön által megadott kártyával nem lehet vásárolni, mert a kártya érvényessége már lejárt!”</li> <li>➤ <b>Letiltott kártya:</b> „Az Ön által megadott kártyával nem lehet vásárolni, mert a kártya zárva van!”</li> <li>➤ <b>Inaktív kártya:</b> „Az Ön által megadott kártyával nem lehet vásárolni, mert a kártya még nem került aktiválásra!”</li> <li>➤ <b>Nem felismert kártya:</b> „Az Ön által megadott kártyaszám érvénytelen!”</li> </ul> <p><u>Megjegyzés:</u> Amennyiben hibás adatot ad meg, a rendszer újra rákérdez a kártyaszámra.</p>
12.		<p>Az automatikus ügykezelő kéri a levonandó összeget az alábbiak szerint: „Kérjük, üsse be a levonandó összeget, majd nyomja meg a kettős kereszt gombot (#)!”</p> <p><u>Megjegyzés:</u> Ha az összeg beütését követően 10 másodpercet várnak, az rendszer azt a kettős kereszt gomb megnyomásának tekinti.</p>
13.		<p>Önök meg kell adnia a levonandó összeget, és a végén meg kell nyomnia a kettős kereszt gombot (#).</p>
14.		<p>Az automatikus ügykezelő visszaismétli a levonandó összeget.: „Az Ön által megadott összeg {összeg} forint.”</p>
15.		<p>Amennyiben a levonandó összeg nem egyezik az Ön által megadni kívánt összeggel, nyomja meg a kettes gombot és újra be kell billentyűznie a levonandó összeget.</p> <p>Amennyiben az automatikus ügykezelő által megismételt összeg megegyezik az Ön által megadni kívánt összeggel, kérjük, az egyes gomb megnyomásával indítsa el a tranzakciót.</p> <p>Amennyiben a tranzakciót szeretné megszakítani, bontsa a vonalat.</p>
16.		<p>Az automatikus ügykezelő végül engedélyezi vagy elutasítja a tranzakciót az alábbiak szerint:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Engedélyezés: „Az összeget sikeresen ráterheltük a kártyára. Kérjük jegyezze fel a tranzakció engedélyszámát, amely a {Engedélyszám}, az engedély szám még egyszer {Engedélyszám}.” <u>Az {Engedélyszám} helyén azt a 6 jegyű számot közli az automata, amit a számlán kell feltüntetni.</u></li> <li>2. Elutasítás: „A tranzakciót nem sikerült végrehajtani. Kérjük hívja kártyaközpontunkat nyitvatartási időben a 06 1 382 76 40-es telefonszámon, hogy ügyintézőnk segítségére lehessen.”</li> </ol>
17.		<p>Az automatikus ügykezelő elbúcsúzik az alábbiak szerint: „Köszönjük, hogy a fizetéshez a virtuális POS rendszerünket használta!”</p> <p>Ezt követően a szolgáltató visszakerül a szolgáltatói menübe, ahol az 1-es gombbal új tranzakciót indíthat, a kettes gombbal pedig munkaidőben az ügyintéző segítségét kérheti.</p>