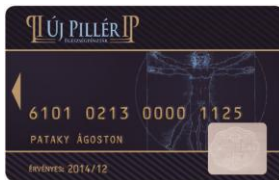


VIRTUÁLIS POS HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ



www.patikapenztar.hu
06-1-210-9816



www.ujpiller.hu
06-1-210-9816



www.multi-pay.hu
06-1-210-9816

Mi a Virtuális POS?

A Virtuális POS segítségével könnyen, biztonságosan lehet kártyával fizetni interneten vagy telefonon. Első ízben 2005-ben a Patika Egészségpénztár tagjai fizethettek a Virtuális POS alkalmazásával azokon a helyeken, ahova nem került POS-terminál telepítésre. A következő mérföldkő 2007-ben a három egészségpénztári egyenleg (általános, sport, üdülés) külön kezelése volt, 2011-ben pedig az egyszerre hat egyenleget kezelő Multi-Pay[®]-es cafeteria kártya is csatlakozott a rendszerhez.

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 a saját szolgáltatói számát és a névre szóló szolgáltatói 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. Az utalás a szerződésben foglaltak szerint (ahol van banki POS-terminál azzal egyidőben) érkezik a szolgáltató bankszámlájára.

A Virtuális POS kétféle módon működik:

- internetes kártyaterhelés
- telefonos kártyaterhelés

Az online internetes kártyaterhelés a www.patikapenztar.hu / www.ujpiller.hu / www.multi-pay.hu internetes oldalakon keresztül működik, a telefonos autorizáció (Patikapénztár, Új Pillér, Multi-Pay[®]: 06-1-210-9816) pedig egy olyan fizetési mód, ahol a szolgáltató bármilyen nyomógombos (mobil vagy vezetékes) telefonkészülék billentyűi lenyomásával megadott adatok alapján a tranzakció engedélyezésre vagy elutasításra kerül.













a) Internetes kártyaterhelés esetén:

Be kell lépni a kártyához tartozó honlap valamelyikére (ld. fent: www.patikapenztar.hu / www.ujpiller.hu / www.multi-pay.hu). Az **Online ügyintézés** menüpontban ki kell választani a **Szolgáltató partnereink** számára szóló részt. Azon belül a könnyen kezelhető **Internetes kártyaterhelés** menüpont részletesen tartalmazza a leírást.












b) Telefonos engedélyezés esetén:

A következő leírásban tételesen végigvesszük 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.	☎ 🗂	<ol style="list-style-type: none"> Elő kell készíteni a kártyával történő fizetéshez szükséges dokumentumokat: <ul style="list-style-type: none"> ➤ az Önök szolgáltatói számát (.....), ➤ az Önök PIN-kódját (.....), ➤ a megterhelni kívánt kártyát. Fel kell hívni a Virtuális POS-t az éjjel-nappal működő telefonszámon: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Patikapénztár, Új Pillér: 06-1-210-9816 ➤ Multi-Pay[®] 06-1-210-9816

2.		A Virtuális POS bejelentkezik az alábbiak szerint: „Üdvözljük az automatikus üzemmódban működő virtuális POS rendszerünkben! A virtuális POS igénybevitelével 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 szolgáltatói számát, 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, valamint a kártyabirtokos és Ön is ellátta kézjegyével a fizetést tanúsító ellenőrző bizonylatot. A továbbiakban kövesse kezelőnk utasításait.” Megjegyzés: amennyiben Ön a beköszönő szöveget nem kívánja végighallgatni, a kettős kereszt gomb (#) megnyomásával bármikor a következő menüpontra ugorhat.
3.		Az automatikus ügykezelő kéri a hét számjegyű kódot az alábbiak szerint: „Kérjük, üsse be hét számjegyű szolgáltatói számát!”
4.		Önnek meg kell adnia a szolgáltatói számot. Megjegyzés: amennyiben egymás után három alkalommal rossz számot adott meg, a Virtuális POS bontja a vonalat, arra kérve Önt, hogy munkaidőben keresse meg munkatársunkat.
5.		Az automatikus ügykezelő visszaismétli a hétjegyű számot.
6.		1. Amennyiben a szolgáltatói szám nem egyezik az Ön számával, újra be kell billentyűznie a szolgáltatói számot. 2. Jóváhagyás esetén Önnek meg kell nyomni a kettős kereszt gombot (#): „Amennyiben a szolgáltatói szám megegyezik az Ön által megadni kívánt számmal, kérjük, a kettős kereszt gomb (#) megnyomásával indítsa el a következő lépést!”
7.		Az automatikus ügykezelő kéri a PIN-kódot az alábbiak szerint: „Kérjük, üsse be a hat számjegyű PIN-kódot!”
8.		Önnek meg kell adnia a kódot. Megjegyzés: amennyiben egymás után három alkalommal rossz kódot adott meg, a Virtuális POS bontja a vonalat, arra kérve Önt, hogy munkaidőben keresse meg munkatársunkat.
9.		Az automatikus ügykezelő kéri a kártya számát az alábbiak szerint: „Kérjük, üsse be a kártyán található 16 jegyű kártyaszámot!”
10.		Önnek meg kell adnia a kártya számát. Megjegyzés: ➤ Amennyiben a kártya érvényessége lejárt, az automatikus ügykezelő az alábbi tájékoztatást adja: „Az Ön által megadott kártya érvényessége lejárt. További információért munkanapokon 8-16 óra között hívja a kártya hátoldalán található negyvenes telefonszámot.” ➤ Amennyiben egymás után három alkalommal rossz számot adott meg, a Virtuális POS bontja a vonalat, arra kérve Önt, hogy munkaidőben keresse meg munkatársunkat: „Az Ön által harmadszor megadott szám is hibás, így a tranzakciót nem áll módunkban teljesíteni. További információért munkanapokon 8-16 óra között hívja a kártya hátoldalán található negyvenes telefonszámot.” ➤ Ezen a ponton a Virtuális POS kettéválík: amennyiben patikakártyát vagy újpilléres kártyát kíván megterhelni, a 11-14 pontok átugrásával menjen 15. pontra, amennyiben Multi-Pay® kártyát, úgy a 11-14 pontokban leírtak szerint kell eljárnia.
11.		Az automatikus ügykezelő kéri a terhelendő cafeteria elem meghatározását az alábbiak szerint: „Kérjük, üsse be a terhelni kívánt cafeteria elem kódját!”
12.		➤ Önnek meg kell adnia a megterhelni kívánt cafeteria egyenleg négy számjegyű kódját, melyet a Multi-Pay® kártyák hátoldalán is megtalálhat.
13.		Az automatikus ügykezelő megismétli az alábbiakban felsorolt cafeteria elemek közül kiválasztottat: „Az Ön által kiválasztott cafeteria elem: Patika Egészségpénztár Új Pillér Egészségpénztár Ételfogyasztás Munkahelyi étkezés Meleg étkezés Helyi közlekedési bérlet Iskolakezdés Ajándék Kultúra Sportesemény Ruházat és cipő Műszaki cikk Kozmetikum és tisztítószer Lakás- és konyhafelszerelés Szépségszolgáltatás Újság és könyv Üzemananyag Vitaminok és táplálékkiegészítők Építőanyag és barkácsáru Céges saját termék és szolgáltatás” „Amennyiben a megjelölt cafeteria elem helyes, kérjük, nyomja meg a (#) gombot, ha javítani kíván, akkor nyomja meg a (*) gombot!”
14.		Önnek meg kell nyomnia a kettős kereszt gombot (#), vagy a csillag (*) gombot.

Patika és Új Pillér kártyánál

15.		Az automatikus ügykezelő kéri a levonandó összeget az alábbiak szerint: „ <i>Kérjük, üsse be a levonandó összeget, majd nyomja meg a kettős kereszt gombot (#)!</i> ”
16.		Önnek meg kell adnia a levonandó összeget és a végén meg kell nyomnia a kettős kereszt gombot (#).
17.		Az automatikus ügykezelő visszaismétli a levonandó összeget.
18.		<ol style="list-style-type: none"> Amennyiben a levonandó összeg nem egyezik az Ön által megadni kívánt összeggel, újra be kell billentyűznie a levonandó összeget. Amennyiben az automatikus ügykezelő által megismételt összeg megegyezik az Ön által megadni kívánt összeggel, kérjük, a kettős kereszt gomb megnyomásával indítsa el a következő lépést!
19.		Az automatikus ügykezelő kéri Önt a tranzakció elindítására az alábbiak szerint: „ <i>Kérjük, a kettős kereszt gomb megnyomásával indítsa el a tranzakciót!</i> ”
20.		A kettős kereszt gomb (#) megnyomásával elindíthatja a tranzakciót, míg a vonal megszakításával megállíthatja a tranzakciót.
21.		Önnek nem kell mást tennie, mint várnia, amíg az automatikus ügykezelő lebonyolítja a tranzakciót. Közben az alábbi szöveg hallható: „ <i>Kérjük, várja meg az engedélyezésre vagy elutasításra vonatkozó tájékoztatást!</i> ”
22.		<p>Az automatikus ügykezelő végül engedélyezi vagy elutasítja a tranzakciót az alábbiak szerint:</p> <ol style="list-style-type: none"> Engedélyezés „<i>A tranzakciót a virtuális POS engedélyezte: a kártyát az Ön javára megterheltük. Kérjük, írják alá a fizetést igazoló ellenőrző bizonylatot, hogy a későbbiekben esetlegesen felmerülő viták tisztázása könnyű legyen.</i>” Tranzakciós szám bemondása: az automata közli az engedélyezett tranzakció számát, amit az ellenőrző bizonylaton, vagy a számlán kell feltüntetni. Elutasítás: „<i>A tranzakciót a virtuális POS elutasította.</i>” Az elutasítás okaként a Virtuális POS a felsoroltak közül egyet határoz meg: <ul style="list-style-type: none"> ➢ <i>Az Ön által megadott kártya érvényessége lejárt. További információért munkanapokon 8-16 óra között hívja a kártya hátoldalán található negyvenes telefonszámot.</i> ➢ <i>Az Ön által megterhelni kívánt kártyán ehhez a tranzakcióhoz nem elegendő a fedezet. Tájékoztatjuk, hogy a kártya egyenlegéről éjjel-nappal, a kártya hátoldalán található helyi tarifával hívható automatikus ügyfélszolgálaton tájékozódhat.</i> ➢ <i>A tranzakciót nem engedélyezhetjük, mert ezzel túllépné a kártyához tartozó napi limitet.</i> ➢ <i>Rendszerhiba. Kérjük, ismétlje meg hívását később, de amennyiben a hiba továbbra is fennállna, lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal munkanapokon 8-16 óra között.</i>
23.		Önnek lehetősége van újabb tranzakció elindítására: „ <i>Amennyiben újabb tranzakciót kíván elindítani, kérjük, nyomja meg az egyes gombot. A virtuális POS-ból történő kilépéshez kérjük, nyomja meg a kilences gombot!</i> ”
24.		<p>Az Ön választása szerint:</p> <ol style="list-style-type: none"> új tranzakció indításához meg kell nyomni az egyes gombot, a Virtuális POS-ból történő kilépéshez meg kell nyomni a kilences gombot.
25.		Az automatikus ügykezelő elbúcsúzik az alábbiak szerint: „ <i>Köszönjük, hogy a fizetéshez a virtuális POS rendszerünket használta!</i> ”