

Obaveštenje o načinu korišćenja pogodnosti koje obezbeđuje Mastercard korisnicima Banca Intesa Mastercard Platinum kreditne kartice

Mastercard Concierge

I Opis pogodnosti

Mastercard Concierge servis je pouzdan partner i pomoćnik u svakodnevnim poslovima. U okviru Mastercard Concierge servisa korisnik kartice pronaći će čitav tim profesionalaca spremnih da brzo i efikasno pronađu rešenje u svakoj situaciji bilo kog dana i u bilo koje vreme.

Za korisnike kartice Master Platinum na raspolaganju su lični asistenti 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji sa velikom međunarodnom mrežom pružalaca usluga, pažljivo odabranih i odobrenih, a kvalitet usluge zadovoljava očekivanja zahtevnih korisnika.

Tim Mastercard Concierge servisa posvećen je rešavanju upita širokog opsega povezanih sa svakodnevnim životom, slobodnim vremenom, razonodom i putovanjem korisnika kartice, a naročito:

- ✓ Informacije o restoranima, saveti za odabir restorana za specijalne prilike, saveti o jelovnicima, organizacija porudžbina unapred, rezervacija stola itd
- ✓ Pružanje informacija, saveta o smeštaju u hotelima, apartmanima, vikendicama i vilama, rezervacija smeštaja, asistencija pri kupovini avio karata
- ✓ Organizaciju ekskluzivnih putovanja
- ✓ Asistencija pri pronalaženju karata za sportske, društvene, muzičke i kulturne događaje
- ✓ Organizovanje slobodnog vremena i razonode
- ✓ Organizovanje noćnog života
- ✓ Asistencija oko zahteva vezanih za važne datume, isporuka cveća i poklona širom sveta

Potrebno je zapamtiti:

- ✓ Mastercard Concierge servis ne obezbeđuje niti organizuje usluge koje su u suprotnosti sa zakonima zemlje u kojoj se traži usluga.
- ✓ U svim slučajevima Mastercard Concierge će pružiti opcije, cenu usluga (uključujući troškove isporuke i bilo koje druge povezane troškove), rokove isporuke ili sledeće korake (ako su relevantni). Na zahtev, konsijerž će izvršiti rezervaciju, poslati porudžbinu ili ugovoriti isporuku sa dobavljačem koristeći Mastercard karticu za svrhe plaćanja, po odobrenju vlasnika kartice.

II Način korišćenja pogodnosti

1. Registracija

- Korisnik kartice poziva broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd.
- Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge.
- Konsijerž u razgovoru sa korisnikom prikuplja informacije neophodne za registraciju: ime i prezime, imejl adresa, broj telefona i BIN (prvih 6 brojeva sa kartice).
- U toku razgovora Korisnik može dati i informacije o navikama i interesovanjima radi poboljšanja usluge. Personalizacija usluge nije neophodna za registraciju i korišćenje usluge.

2. Slanje zahteva za uslugu

- Korisnik kartice zahtev za uslugu može podneti na dva načina:
 - ✓ pozivom broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd. Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge.
 - ✓ slanjem imejla na adresu bancaintesa@concierge-mc.com
- Neophodni podaci za podnošenje zahteva su ime i prezime i BIN (prvih 6 brojeva sa kartice).
- Konsijerž je u obavezi da odgovori na poziv u roku od 20 sekundi, odnosno na imejl u roku od 30 minuta, radi pružanja rešenja u kratkom roku. Rok za dostavu predloga se razlikuje u zavisnosti od složenosti zahteva.
- Ukoliko je linija zauzeta, konsijerž dobija obaveštenje o propuštenom pozivu i u obavezi je da uzvratiti poziv korisniku kartice u što kraćem roku. U toj situaciji izuzetno je važno da Korisnik kartice ostavi govornu poruku koja treba da sadrži podatak o imenu i prezimenu i kontakt telefonu, kako bi konsijerž mogao da uzvratiti poziv.
- Nakon postavljenog zahteva, u toku razgovora ili u odgovoru na imejl, konsijerž navodi u kom vremenskom periodu Korisnik može očekivati ponudu u skladu sa postavljenim zahtevom.
- Osim informacija i rezervacije, Korisnik kartice može zahtevati kupovinu usluge (rezervacija hotela, kupovina karata, organizacija putovanja) tako što će pružiti PAN (broj kartice) i sigurnosni kod konsijeržu koji će se koristiti samo u svrhe kupovine i kasnije uništiti.
- Ukoliko Korisnik kartice želi da podatak o kartici bude sačuvan u podacima, za svaku narednu kupovinu će biti neophodna dostava samo sigurnosnog koda.
- Ako konsijerž nije u mogućnosti da ispuni zahtev nakon prvog poziva zbog prirode ili složenosti zahteva, konsijerž će dogovoriti sa Korisnikom obostrano prihvatljiv vremenski okvir za odgovor i kontaktirati Korisnika kartice u dogovorenom roku, putem telefona ili imejla.

Sa konsijeržom je moguće komunicirati na srpskom jeziku radnim danima (ponedeljak- petak) u periodu od 9-17h. Van tog vremena i praznikom komunikacija sa konsijeržom se odvija isključivo na engleskom jeziku.

Korisnik kartice može registrovati drugu osobu da podnese zahtev u njegovo ime, na primer izvršnog pomoćnika. Takav zahtev, korisnik kartice podnosi lično konsijeržu uz dostavljanje podataka neophodnih za registraciju.

Svi pozivi upućeni ka konsijerž servisu se snimaju i čuvaju u periodu od 6 meseci isključivo u cilju bezbednosti, praćenja, osiguranja kvaliteta i obuke konsijerž agenata. Pružalac usluge će poštovati svu primenljivu privatnost i zakone o zaštiti podataka u obradi takvih poziva.

III Ostalo

U slučaju prigovora na uslugu Korisnik kartice se obraća Mastercard Concierge agentu:

- pozivom broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd. Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge ili
- slanjem imejla na adresu bancaintesa@concierge-mc.com

U slučaju prigovora na uslugu Korisnik kartice se može obratiti i Banca Intesa ad Beograd putem:

- kontakt forme na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd www.bancaintesa.rs
- imejla kontakt@bancaintesa.rs,
- putem poziva kontakt centru + 381 11 3108888 ili
- poštom:
Banca Intesa ad Beograd
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom i prigovorima klijenata
ul. Milentija Popovića 7b
11070 Novi Beograd

Tom prilikom je potrebno navesti sve relevantne podatke za rešavanje prigovora (Ime i prezime vlasnika kartice, datum i vreme poziva/imejla, opis nastale situacije i razlog nezadovoljstva). Sve prikupljene informacije će biti prosleđene ka Mastercard-u kako bi bila pokrenuta istraga. Mastercard će uložiti razumne napore da odgovori klijentu u roku od 3 radna dana.

Korisnik kartice se može upoznati sa Uslovima korišćenja pogodnosti na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd www.bancaintesa.rs.

IV Obrada podataka

Banca Intesa ad Beograd ne razmenjuje podatke o korisnicima kartice sa pružaocem usluge. Korisnik kartice lične podatke daje direktno pružaocu usluge prilikom registracije. Tom prilikom će mu biti tražena saglasnost za prikupljanje i obradu podataka.