

Visa Consulting & Analytics

# Hogyan fokozhatja ügyfele beléptetési élményét

Az új, normális helyzetben a  
digitális elkötelezettség a tét

**VISA** everywhere  
you want to be



# A digitális szolgáltatások keresettek, és az ügyfelek elvárásai magasak



Az ügyfelek viselkedése és az előnyben részesített interakciók a COVID-19 járvány következtében végérvényesen megváltoztak, és a digitális szolgáltatások használata kétségtelenül központi szerepet fog játszani a jövőben. A pandémia óriási hatást gyakorolt és a lezárások és szociális távolságtartási intézkedések eredményeként Európa, a világ más részeihez hasonlóan, „digitalizálódott”. Ennek következtében a digitalizálódás elfogadottsága 81 százalékról 95 százalékra emelkedett; ez a növekedés a legtöbb ágazatban két-három évbe telt volna a járvány előtti növekedési ütemek mellett<sup>1</sup>.

A jövőbeni boldogulásukhoz a vállalatoknak gondoskodniuk kell arról, hogy digitális kínálatuk megfeleljen ügyfelek elvárásainak és a versenytársaikénál minőségibb legyen. A felmérések alapján a digitális csatornákat a világjárvány idején először használók 75 százaléka a „normális” állapotok helyreállása után is igénybe kívánja venni,<sup>2</sup> míg a digitális lemaradók valószínűleg jelentős hátrányba kerülnek.

A Visa Consulting & Analytics [Digitális célmeghatározás és akvizíció az új normális helyzetben](#) című fehér könyvünkben olyan kérdésekre összpontosítottunk, amelyeket minden banknak fel kell tennie, ha a digitális akvizíció lehetőségén gondolkodik. A könyvben kiemeltük, hogy a digitális megközelítéssel rendkívüli hatékonyság érhető el a zökkenőmentes, felhasználóbarát felhasználói élmény területén az új és meglévő ügyfelek vonatkozásában.

1. McKinsey Digital: Európa digitális migrációja a COVID-19 során, 2020. július <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/europes-digital-migration-during-covid-19-getting-past-the-broad-trends-and-averages>

2. McKinsey Digital: A COVID-19 helyreállítás digitális lesz, 2020. május, <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-covid-19-recovery-will-be-digital-a-plan-for-the-first-90-days>

3. Visa Digital beléptetési összehasonlító tanulmány, Közép- és Kelet-Európa, 2020. július.

## A digitális beléptetés legjobb gyakorlatainak alkalmazása

Ebben a Fehér Könyvben közelebbről is megismerkedünk a témával, és további betekintést és bevált gyakorlatokat nyújtunk a beléptetés világából. A banki szolgáltatások jellege a világjárvány hatására tovább fejlődik, az offline és nehézkes ajánlatokat felváltják az ügyfélbarát, bármikor és bárhol elérhető szolgáltatások. **Az ügyfelek a teljes mértékben digitális jövőt választják, és a bankszektorban ez az út már az ügyfél beléptetése előtt elkezdődik.**

A bankok digitális stratégiáiban az utóbbi időben egyre nagyobb hangsúlyt kapott az ügyfél-beléptetés, amely mára fontosabbnak bizonyul, mint korábban bármikor. Az Ön ügyfél-beléptetési megoldása nem csak új ügyfelek jelentkezését befolyásolja, ami a jelen tanulmány középpontjában áll, hanem azt is, hogy meglévő ügyfelei hogyan jelentkeznek további termékekre.

**A Visa arról szóló kutatása, hogy a digitális beléptetés legjobb gyakorlatai hogyan javítják az ügyfelek elégedettségét, azt mutatja, hogy az ilyen módon beléptetett ügyfelek elkötelezettebbek, valószínűleg több tranzakciót bonyolítanak le a különböző csatornákon és földrajzi területeken, és nagyobb jövedelmezőséget segítenek elő<sup>3</sup>.** Ez a megnövekedett ügyfélérték részben olyan innovatív ajánlatoknak köszönhető, mint például a fizetési igazolás azonnali kibocsátása és a fizetési lehetőségek bővítése, amelyek csak a digitális világban valósíthatók meg.

Annak érdekében, hogy megismerjük, mit várnak el a fogyasztók a digitális beléptetéstől, és rávilágítsunk a lehetőségekre, piackutatást végeztünk. A tanulmány további részében ezt a kutatást arra használjuk fel, hogy:

- **elemezzük a bankok jelenlegi beléptetési tapasztalatait,**
- **értékeljük az ügyfelek gondolatait** e tapasztalatokkal kapcsolatban, és
- **meghatározzuk a legjobb gyakorlatokat,** amelyek megőrvendeztetik az ügyfeleket.

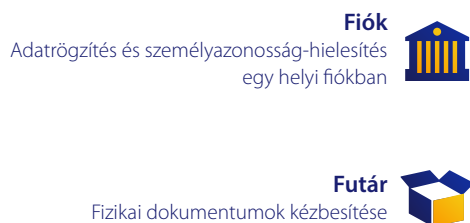
# A digitális kézbesítés átalakíthatja az ügyfelek beléptetési élményét



A beléptetési út azzal a pillanattal kezdődik, amikor az ügyfél először érdeklődik a vállalat ajánlata iránt és addig tart, amíg el kezdi használni a fiókját. Ezt az utat az ügyfél számára a lehető legegyszerűbbé és legproblémamentesebbé téve már a kapcsolat kezdetén erős elkötelezettséget vált ki az ügyfélből.

Az új ügyfél által átélt beléptetési út értékelésénél – legyen szó folyószámla, egy másik termék vagy egy meglévő termék új funkciójának igényléséről – a folyamat minden egyes szakaszát értékelni kell. A kötelező adatok rögzítése és az ügyfél személyazonosságának ellenőrzése hagyományosan személyes vagy postai csatornákon keresztül történik, de a digitális adottságok lehetőséget nyújtanak arra, hogy pontosan azt nyújtsa, amit ügyfelei is szeretnének.

## Beléptetési eszközök



### Videó

Videóbeszélgetés a bankkal



### Azonosító ellenőrzése szelfivel

Arcszkenelés / videós és fényképes azonosító



### Digitális azonosító

A személy azonosító tulajdonságainak megerősítése, vagy a korábbi „Ismerd meg az ügyfeled” átvilágítás felhasználása.

## A beléptetési modellek három nagy csoportba sorolhatók:



### 1. Hagyományos

Az offline csatornán (fiók, futár) kezdődő és végződő utak.



### 2. Digitalizált

A hagyományos modellen alapuló utak egy vagy több digitális beavatkozással.



### 3. Digitális

Nulláról kezdődő utak, amelyek elejétől végig teljesen digitálisak.

**Napjainkban sok bank még mindig nagyrészt a hagyományos csatornákra támaszkodik a beléptetés során, de egyre inkább a digitalizált megoldások felé mozdulnak el, ahol a hagyományos és a digitális utak integrálódnak, válaszul a rugalmasabb lehetőségek iránti ügyféligényekre.** Az ügyfelek azonosítása és/vagy az adatok rögzítése egyre inkább digitálisan történik, és mind inkább beépül a meglévő hagyományos utakba.

A teljesen digitális megoldások leginkább azokra az új piaci szereplőkre jellemzők, akik nulláról kezdik az ügyfélművelés felépítését. Azt látjuk azonban, hogy a hagyományos bankok is kezdik fokozatosan teljesen újragondolni ezt az ügyfélutat, teljesen digitális beléptetési megoldások tervezésével.

A kutatások igazolják, hogy a jól kidolgozott digitális interakció növeli az ügyfélelégedettséget.



Elemeztük a legjobb globális gyakorlatokat, és mélyreható vizsgálatokat végeztünk több mint 70 különböző, közép-kelet-európai (Lengyelország, Csehország, Szlovákia és Magyarország) vezető bank által bejárt beléptetési útról<sup>4</sup>. Minden egyes beléptetési út esetében az ügyfélnek számos kérdést tettek fel a tapasztalatairól, ami lehetővé tette az egyes utak meghatározását és az ügyfél elégedettségi szintjének értékelését.

Bár mindhárom beléptetési modellre találtak példát, a hagyományos utak voltak a leggyakoribbak, és a digitális utakat lehetett a legnehezebben megtalálni.

**Annak ellenére, hogy kevesebb teljesen digitális beléptetési megoldás létezik, az általuk nyújtott előnyöket az ügyfelek nagyon lelkesen fogadták.**

Rendkívül vonzóak bizonyult az a lehetőség, hogy az ügyfelek mindent biztonságosan, a számukra megfelelő időpontban online intézhetnek, és azonnal használhatják a számlájukat az online tranzakciók és átutalások révén. Az ügyfeleknek számos oka volt arra, hogy a hagyományos módszerekhez képest előnyben részesítsék a digitális beléptetési megoldást, többek között a gyorsaság, a kényelem és az átláthatóság miatt. A zökkenőmentes, intuitív és teljesen digitálisan támogatott beléptetési folyamat lehetőséget ad a banknak arra, hogy a letelejtől ösztönözze az elkötelezettséget azáltal, hogy már az ügyfél beléptetésének pillanatától kezdve lehetővé teszi a használatot (kártya nyilvántartásba vétele, digitális kibocsátás), elősegíti az ügyfélhűséget és csökkenti az ügyfél-semlegesség és lemorzsolódás esélyét az átfogó, ügyfélközpontú és kényelemre összpontosító megközelítések alkalmazása által.

---

*„Az online (az én választásom), de csak akkor, ha mindent online tudok intézni, anélkül, hogy a fiókban megerősítésre vagy futár látogatásra lenne szükségem – ezek a tevékenységek együttesen meghosszabbítják a számla létrehozásának folyamatát.”*

---

*„Egy online számla létrehozásának nagyon fontos feltétele, hogy a számlát a lehető leghamarabb megnyissák. Számomra természetes, hogy néhány órán belül használhatom a számlát.”*

---



4. Visa Digital beléptetési összehasonlító tanulmány, Közép- és Kelet-Európa, 2020. július.



## A digitális beléptetési megoldás megtervezésekor öt fő alapelvet kell követnie

Kutatásunk során azonosítottunk néhány olyan kulcsfontosságú sikertényezőt, amelyek – az ajánlat kialakításakor alkalmazva – növelik az ügyfelei elégedettségét az Ön szervezetével való kezdeti ügyletek során. Az ügyfelek készen állnak és várják a teljesen digitális jövőt, de amit Ön kínál nekik, annak nem csak időt kell megtakarítania számukra, hanem arra is ösztönöznie kell őket, hogy az első napokban teljes mértékben kihasználják a számlájukat. A kártya hitelesítő adatainak online és mobiltelefonjaikon történő elhelyezésének a beléptetési útba való integrálása elősegíti az ügyfelek elköteleződésének gyors megalapozását.

Az Ön digitális beléptetési megoldásának ideális esetben a következő öt fő alapelvnek kell megfelelnie:



### 1. Optimalizált folyamat

- **Korlátozza a beléptetési időt** 10 perc alá.
- **Kerülje az ismétléseket**, minden egyes adatot csak egyszer kérdezzen le.



### 2. Egyszerűsített ügyfélút

- **Egyszerűen és tömören kommunikáljon** a folyamat minden szakaszában.
- **Használjon értelmes és kiegészítő grafikákat**, amelyek a szöveggel kombinálva erősebb üzenetet közvetítenek.
- **Legyen nyitott az ügyféllel**, világosan megmutatva, hogy mit vár el tőle.



### 3. Zökkenőmentes felhasználói élmény

- **Biztosítsa a hozzáférést jól képzett személyekhez** az esetleges problémák azonnali kezelésére.
- **Segítse elő a többszornás folyamatot**; Gondoskodjon arról, hogy hiba esetén az alkalmazás egy másik csatornán folytatható legyen.



### 4. Technológiai képességek használata

- **Tegye lehetővé a beléptetést egyetlen munkamenet alatt**, az érdeklődéstől a használatig.
- **Építse be a korai felhasználási funkciókat**, mint például digitális kibocsátás, kártya- és e-pénztárca-ellátás, online kereskedői regisztráció, pl. Netflix



### 5. Élővonalbeli biztonság

- **Vezessen be többszintű és jól tájékozott biztonsági politikát** az ügyfél megvédésére.

Azáltal, hogy digitális beléptetési megoldásait úgy tervezi meg, hogy azok megfeleljenek az ügyfeligényeknek, lehetővé teszi számukra, hogy azonnal elkezdjék használni a szolgáltatásokat, ami nagyban növeli vállalata sikerét.

# Alkalmazza a folyamatok legjobb gyakorlatait, javítva ügyfelei digitális beléptetési élményét.

Az ügyfelek digitális beléptetési útjukkal kapcsolatos nézeteinek kutatásával 18 legjobb gyakorlatot tudunk azonosítani különböző folyamatokra vonatkozóan. Ha ezeket beépíti az ajánlatába, sokkal nagyobb valószínűséggel javíthatja az ügyfelek elkötelezettségét, egyszerűsítheti a beléptetési folyamatot és biztosíthatja, hogy ügyfelei azonnal használni tudják számlájukat.

## A digitális beléptetés legjobb gyakorlatai



### Fokozza az ügyfél elkötelezettségét

“ Egyszerűen és tömören kommunikáljon

“ Használjon informális nyelvezetet

☰ Egy kérdés képernyőnként

☰ Egy „feladatsáv”, amely megmutatja, hogy az ügyfél hol tart az útján.

☰ Használjon grafikákat és színeket

🔒 A számlabiztonság legjobb megközelítése saját kategóriájában

🔒 Egy további biztonsági réteg



### Egyszerűsíti a beléptetési folyamatot

\* Tájékoztassa az ügyfelet a szükséges dokumentumokról


\* Az Általános Szerződési Feltételek és Nyilatkozatok értelmes bemutatása

⦿ Alkalmazzon teljesen digitális „Ismerd meg az ügyfeled” eljárást

⦿ Csökkentse a kézi adatbevitelt

▶▶ Gyorsítsa fel a folyamatot a technológia teljes kihasználásával

▶▶ Tíz percnél rövidebb beléptetési idő



### Lehetővé teszi a számlák azonnali elérését

☑ Azonnali használatra kiállított virtuális kártya

☑ Aktiválja az online banki szolgáltatásokat

☑ A kártya azonnali hozzáadása a digitális pénztárcához

☑ A kártya PIN kódjának azonnali kiválasztása

☑ Adja meg a fizikai kártya szállítási dátumát

Jó módszer összehasonlítani helyzetünket a legjobb gyakorlatokkal. A digitális beléptetési folyamatok során világszerte szerzett tapasztalataink alapján a következők jó útmutatást kínálnak:

## MŰKÖDŐKÉPES

**Kevesebb, mint 7 legjobb gyakorlat alkalmazása.** Az Ön digitális beléptetési útja valószínűleg nem felel meg ügyfelei igényeinek.

## JÓ

**7–10 legjobb gyakorlat alkalmazása.** Az Ön digitális beléptetési útja jó, de néhány dologgal még vonzóbbá teheti a potenciális ügyfelek számára.

## LEGJOBB

**11 vagy több legjobb gyakorlat alkalmazása.** Ön az egyik legjobban teljesítő a piacán, ami versenyelőnyhöz juttatja.

Ha ezt az ügyfelekkel való első érintkezési pontot jól alakítja ki, az egy sokkal jövedelmezőbb kapcsolat kapuja lehet, mind az Ön, mind az ügyfelei számára. A technológia felhasználásával további innovációkat szabadíthat fel, lehetővé téve ügyfelei számára a tranzakciók azonnali lebonyolítását és pénzügyeik kezelését.

# Egyes bankok már biztosítják az ügyfelek által előnyben részesített minőségi digitális beléptetési élményt

A digitális megoldások felé való elmozdulást a fintech cégek vezetik, de néhány hagyományos bank is követi a példát, kínálatukat úgy alakítva ki, hogy az megfeleljen a saját piacuk hitelesítési szabályainak. Az ügyfélközpontú szabályozás lehetővé teszi egyes bankok számára, hogy egyszerűsítsék az „Ismerd meg az ügyfeled” eljárásukat, például ha egy ügyfélnek már van számlája a Klarnánál, és ezért már átvilágították, akkor ezt máshol is felhasználhatja személyazonosságának igazolására, és elkerülheti a további háttérellenőrzést.

Az olyan piacokon, mint Hollandia, Új-Zéland, az északi országok és az Egyesült Királyság, nagyszerű példákat találunk olyan bankokra, amelyek élén járnak ezekben a fejlesztésekben, igazi digitális beléptetési élményt nyújtva ügyfeleiknek. Az egyik ilyen vezető beléptetési ajánlat a lengyelországi Bank Pekao S.A.vállalaté, amely tükrözi az öt vezérelvet, és számos olyan legjobb gyakorlatot tartalmaz, amelyet ebben a dokumentumban felvázoltunk. Az alábbiakban bemutatunk néhányat a digitális beléptetési ajánlatukat alkotó funkciókból és folyamatokból.

## Bank Pekao S.A. digitális beléptetési esettanulmány



**Bank Pekao**

Nyisson szelfi-fiókot, és használja ki az aktuális promóciók előnyeit

**Nyisson számlát**

1. Optimalizált folyamat
2. Egyszerűsített ügyfélút
3. Zökkenőmentes felhasználói élmény
4. Technológiai képességek használata
5. Élvezetű biztonság

**Egyszerű lépésről-lépésre történő eljárás**, sorban megkérdezi az egyes szükséges információkat.

**1. lépés**  
Miatán kiválasztotta az alkalmazást, válassza a „Legyen Pekao ügyfél” lehetőséget.



**A személyazonosító okmányok telefonon keresztül „olvashatók”,** amivel szemben a „szelfi” valós időben hitelesíthető.



**Azonnali emberi támogatás** problémák kezelésére.

**Need help?**

Chat Video

**Az ügyfél gyorsan, egy munkamenet alatt beléphet a személyazonosság hitelesítésére** szolgáló kamera és háttértechnológia alkalmazásával.

Indítsa el  
Kapcsolat a bankkal  
Elérhetőségek  
A telefonszám hitelesítése  
Ajánlat az Ön számára  
Önről  
A szerződés megkötése  
Köszönjük

**Erős hitelesítés egy további ellenőrzési lépéssel,** számlanyitáshoz / egyes tranzakciókhoz.

**Kiegészítő grafika és szöveg használata:**  
„Meggérjük, hogy rögzítsen néhány fejmozdulatot, hogy megerősítse a személyazonosságát.”



**A számla mobiltelefonon vagy asztali számítógépen keresztül nyitható meg,** eltérő útvonalal a két csatornán.



**Az online banki szolgáltatás a belépési folyamat részeként beállításra került:**  
„Írja be az SMS-ben küldött kódot, és állítsa be saját online banki jelszavát.”

\*\*\*\*\*



# Előnyök az Ön és ügyfelei számára

A zökkenőmentes, intuitív digitális beléptetési élmény nyújtása, amely az ügyfelek számára súrlódásmentessé teszi a fizetési hitelesítő adatok megadását, és a kezdetektől fogva beágyazza őket e-pénztárcájukba vagy az általuk előnyben részesített kereskedőkhöz, nagyobb elkötelezettséget eredményez, és természetesen ösztönöz aktiválásra és használatra az első naptól kezdve. Emellett lehetővé teszi a bank számára a jobb megfelelés biztosítását, a költségek csökkentését és innovatív megoldások azonnali bevezetését. Kutatásunk világos és egyszerű üzenetet közvetít: a digitális technológia megjelenése növeli az ügyfelek elvárásait a tiszta és kényelmes felhasználói élmény iránt, akár bankszámlát nyitnak, akár online intézik a heti bevásárlást.

**Ha digitális beléptetésre kerül sor, az ügyfelek átlagosan 14 perc 20 másodperc után lépnek ki az alkalmazásból. Ha a beléptetés ennél tovább tart, az ügyfelek 55 százaléka kilép a folyamatból<sup>5</sup>.**

Ha az eltelt idő eléri a 20 percet, az ügyfelek 70 százaléka teljesen lemond a számlanyitási kísérletéről.

**Ezért ahhoz, hogy elkötelezett ügyfeleket vonzzon, olyan digitális beléptetési élményt kell nyújtania, amely rövid és egyszerű, és elnyeri a vásárló tetszését.** Az ebben a dokumentumban felvázolt tanulságok és legjobb gyakorlatok a világ bármelyik piacán valódi változást hozhatnak.



## Hogyan segíthet Önnek a Visa

A Visa Consulting & Analytics (VCA) végigvezeti Önt azon négy lépés sikeres végrehajtásán, amelyeket követve megfelelő digitális beléptetési ajánlatot alakíthat ki ügyfelei számára.

### 1. A jelenlegi megoldás értékelése

- A VCA alaposan megvizsgálja az Ön jelenlegi beléptetési folyamatait, mind a felhasználói élmény, mind a folyamatok szempontjából.
- Segítünk Önnek a szabályozási akadályok leküzdésében és a helyi piaci jogszabályokban való eligazodásban is.

### 2. Üzleti esetek kidolgozása / hatáselemzés

- Kidolgozzuk a változás üzleti indoklását, amely kiterjed a járulékos előnyökre és költségekre.
- Megerősítjük az ügyfélszolgálati támogatást a felhasználók problémáinak megoldása érdekében.

### 3. Felhasználói élménytervezés és kutatás

- Kidolgozzuk az elsődleges ügyfélkutatáson alapuló folyamatot az Ön piacára, biztosítva a legjobb üzenetküldést és kommunikációt.
- Teszteljük a prototípusokat az Ön ügyfeivel, hogy finomíthassa őket és alkalmazkodhasson az elvárásaikhoz.

### 4. Megoldásfejlesztés

- A VCA erőforrásokat tud rendelkezésre bocsátani, hogy segítsen kialakítani a beléptetési ajánlatát. (Ismerd meg az ügyfeled, digitális kibocsátás, ellátás)
- A Visa API-k és a Fintech Connect partnerek kihasználásával kész képességeket használhat a digitális beléptetéshez.

<sup>5</sup> Signicat: Csata a beléptetéshez III - Miért vezetett a digitális átalakulásba történő hatalmas beruházás olyan kevés változáshoz?, 2019. <https://ecutechnology.com/wp-content/uploads/2020/04/The-Battle-to-Onboard-III-Signicat.pdf>



# A Visa Consulting & Analyticsről

Hat kontinensen működő, több száz fizetési tanácsadóból, digitális marketingszakértőből, adattudósból és közgazdászból álló globális csapat vagyunk:

- Tanácsadóink a stratégia, a termékportfólió-menedzsment, a digitális, kockázati és egyéb területek szakértői, több évtizedes tapasztalattal a pénzforgalmi ágazatban.
- Adattudósaink a statisztika, a fejlett analitika és a gépi tanulás szakértői, akik exkluzív hozzáféréssel rendelkeznek a VisaNet, a világ egyik legnagyobb fizetési hálózatának információihoz.
- Közgazdászaink tisztában vannak a fogyasztói költségre ható gazdasági feltételekkel, és egyedülálló és időszerű betekintést nyújtanak a globális kiadási trendekbe.

Mélyreható fizetési tanácsadói szakértelmünk, gazdasági intelligenciánk és széleskörű adataink kombinációja lehetővé teszi számunkra, hogy a digitális beléptetési ajánlatok javítására irányuló, hasznosítható meglátásokat és ajánlásokat fogalmazzunk meg.

Segítünk javítani digitális kínálatát és tervezését, elmélyíteni célmeghatározási és akvizíciós stratégiáját és átalakítani az ügyfeleinek nyújtott digitális élményt.



Ha segítséget szeretne kapni az ebben a dokumentumban felvetett kérdések bármelyikének megválaszolásához, kérjük, forduljon a Visa ügyfélfelelőséhez és kérjen találkozót a Visa Consulting & Analytics csapatunkkal, vagy küldjön e-mailt a [VCA@Visa.com](mailto:VCA@Visa.com) címre. Meglátogathat minket a következő címen is: [Visa.com/VCA](https://www.visa.com/VCA).

Az ebben az anyagban leírt feltételek csak megvitásra szolgálnak, és nem kötelező érvényűek a Visa számára. A feltételek és minden javasolt elköteleződés vagy kötelezettség a felek tárgyalásaitól és a kötelező érvényű végleges írásos megállapodás megkötésétől függ. A Visa fenntartja magának a jogot, hogy az ilyen végleges megállapodások minden rendelkezését megtárgyalja, beleértve a szerződésekben rendszerint szereplő feltételeket is. Az esettanulmányok, összehasonlítások, statisztikák, kutatások és ajánlások kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem szolgálnak működési, marketing, jogi, műszaki, adózási, pénzügyi vagy egyéb tanácsadásra. A Visa Inc. nem vállal semmilyen garanciát vagy kötelező biztosítékot a jelen dokumentumban szereplő információk teljességére vagy pontosságára vonatkozóan, és nem vállal semmilyen felelősséget az ilyen információkra való hagyatkozásért. Az itt található információk nem minősülnek befektetési vagy jogi tanácsadásnak, és az olvasókat arra biztatjuk, hogy amennyiben ilyen tanácsra van szükségük, forduljanak hozzáértő szakemberhez. Bármilyen új stratégia vagy gyakorlat bevezetésekor kérje ki jogi tanácsadója véleményét, hogy megállapíthassa, milyen törvények és rendeletek vonatkoznak az Ön konkrét körülményeire. Az ajánlások, programok és „legjobb gyakorlatok” tényleges költségei, megtakarításai és előnyei vállalata konkrét üzleti igényei és a program-követelményei alapján változhatnak. Az ajánlások természetüknél fogva nem jelentenek garanciát a jövőbeli teljesítményre vagy eredményekre, és olyan kockázatoknak, bizonytalanságoknak és feltételezéseknél vannak kitéve, amelyeket nehéz előre jelezni vagy számszerűsíteni. Minden márkanév, logó és/vagy védjegy a megfelelő tulajdonosaik tulajdonát képezi, kizárólag azonosítási célból használt, és nem feltétlenül jelent termékjövahagyást vagy a Visa-hoz való tartozást.