

# Addiko Bank

## Addiko Chat Banking korisničko uputstvo

Odjel upravljanja retail proizvodima  
Februar, 2018

Verzija: 2.0  
Klasifikacija: javno

## SADRŽAJ

1. Uopšteno o usluzi Addiko Chat Banking	3
1.1. Aktivacija usluge	4
1.2. Deaktivacija usluge	6
2. Moja Addiko banka	7
2.1. Prikaz stanja i prometa po računu	8
2.2. Plaćanja	8
2.2.1. Prenos na moj Addiko račun	9
2.2.2. Plaćanja iz uzoraka	9
2.2.3. Pregled plaćanja	10
2.2.4. Usluga Pošaljite novac	10
3. Naši proizvodi	15
4. Lokacija Banke	16
5. Kontaktirajte nas	17

## 1. Uopšteno o Addiko Chat Bankingu

Addiko Chat Banking je usluga elektronskog bankarstva, koje se obavlja putem Vibera, a u kojoj klijent sa Bankom komunicira slanjem kratkih poruka.

Addiko Chat Banking usluga namijenjena je svim korisnicima Addiko EBank usluge koji imaju otvoren nalog na Viberu i prate javni Viber profil Addiko Bank Banja Luka.

Prednosti Addiko Chat Bankinga

- EBank usluga dostupna i putem Viber aplikacije
- Korištenje EBank usluge na novi i moderan način putem chata
- Korištenje usluge sa bilo kog mjesta u svijetu gdje imate pristup internetu

Usluge koje nudi Addiko Chat Banking su:

- pregled stanja i prometa po računu
- prenos između vlastitih računa
- prenos putem funkcionalnosti „Pošaljite novac“
- plaćanja iz uzoraka definisanih na EBank aplikaciji

Addiko Chat Banking sadrži i sljedeće funkcionalnosti:

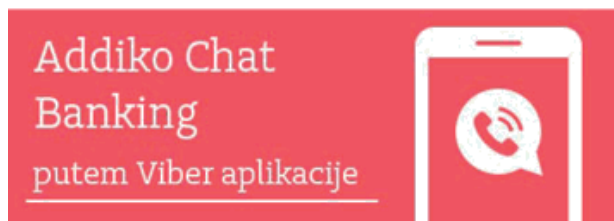
- Lokacija banke – najbliže poslovnice i bankomati
- Naši proizvodi – poruke o posebnim ponudama proizvoda i usluga Banke
- Kontaktirajte nas – Kontakt informacije o Banci

## 1.1. Aktivacija usluge

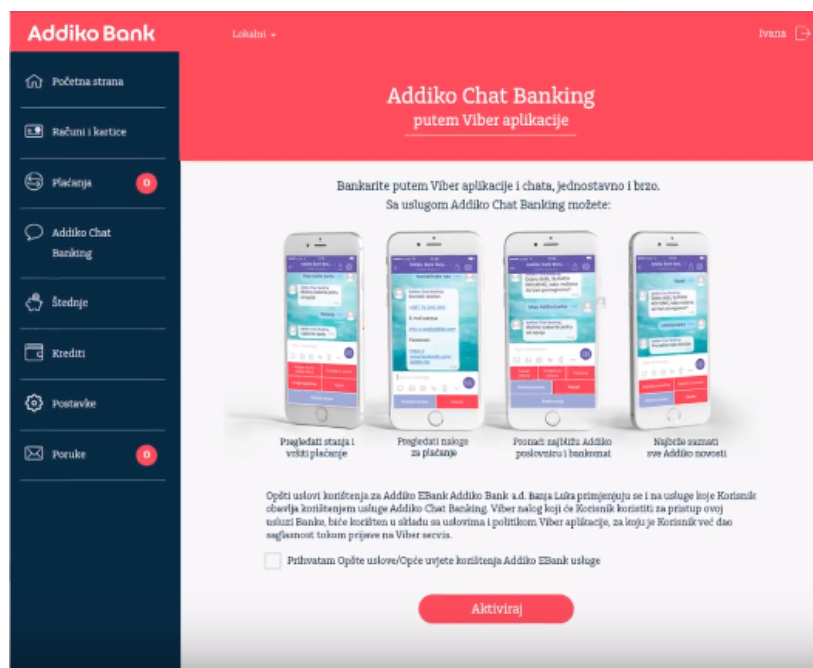
Addiko Chat Banking se aktivira putem Addiko EBank aplikacije.

Nakon što se prijavite na Addiko EBank aplikaciju na početnoj strani sa lijeve strane, prikazaće vam se *meni* gdje je polje Addiko Chat Bankinga . Klikom na ovo polje počinje proces aktivacije usluge.

Aktivaciju možete početi i klikom na sljedeću sliku.

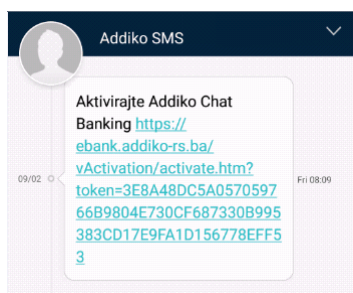


Na sljedećem ekranu se pojavljuje link za Opšte uslove/Opće uvjete korištenja Addiko EBank i Uslovi i politike Viber aplikacije sa kojima je potrebno da se upoznate.

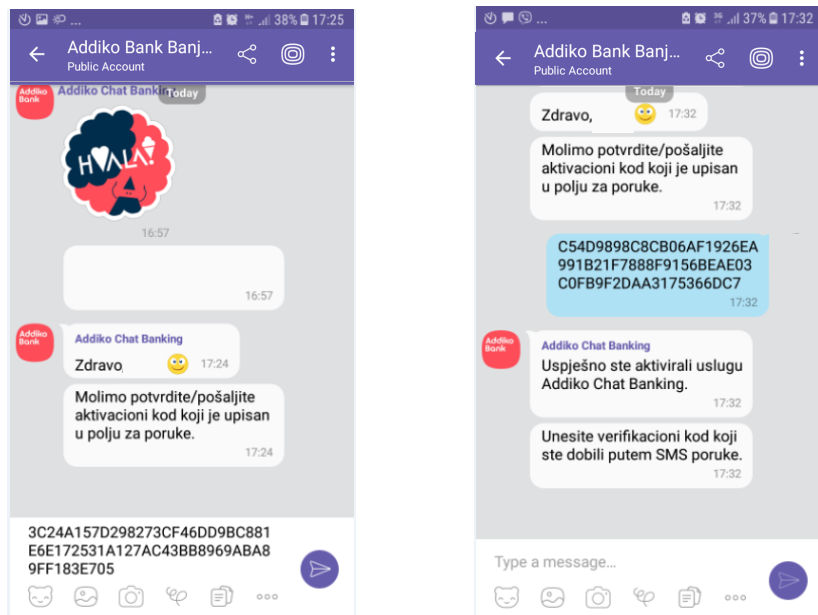


Ukoliko se slažete sa navedenim uvjetima/uslovima potrebno je da označite da prihvatate Opšte uslove/Opće uvjete i nakon toga kliknete na polje .

Putem SMS-a ćete dobiti poruku sa linkom

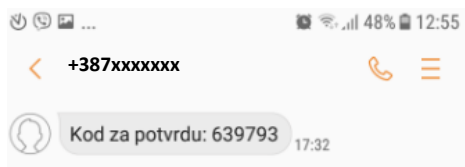


Klikom na link, bit ćete preusmjereni na javni Viber nalog Addiko banke.

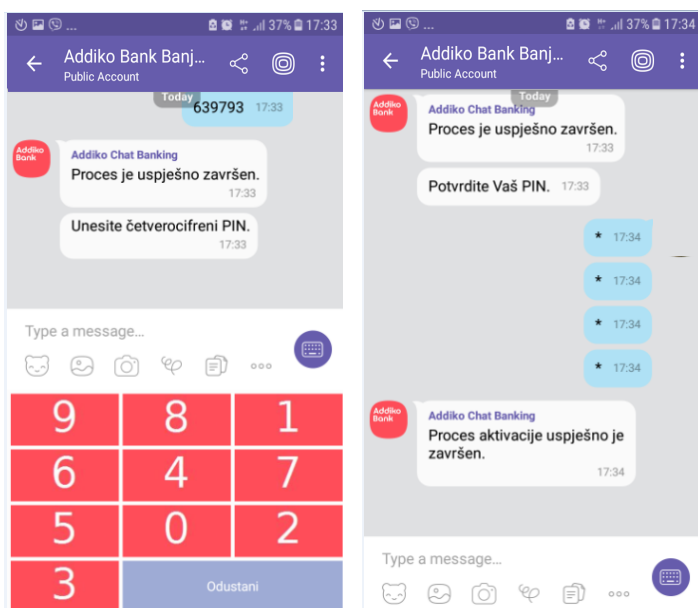


U polju za poruke je već upisan aktivacijski *kod* koji trebate samo poslati 

Od Banke ste dobili SMS sa osmocifrenim brojem: Kod za potvrdu je: XXXXXX:



Taj broj unesite kao poruku u VIBER i pošaljite.

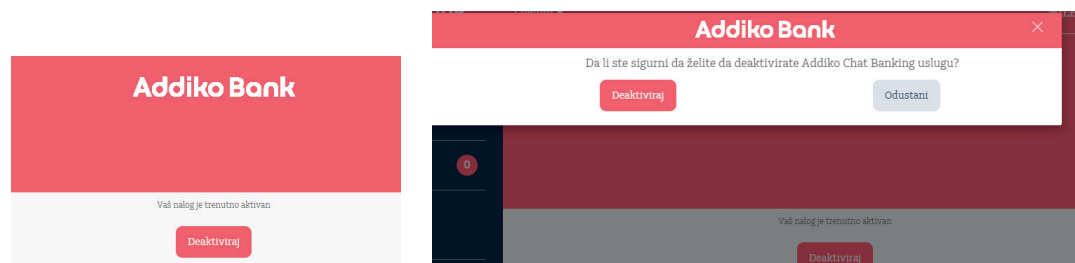


Nakon slanja poruke sa *kodom* potrebno je da definišete i svoj jedinstveni PIN kod koji ćete koristiti prilikom svakog logovanja na opciju Moja Addiko banka, kao i prilikom potpisivanja naloga za plaćanje. PIN koji definišete je četvorocifreni broj koji unosite na tastaturi koja će Vam biti ponuđena. Prilikom svakog unosa PIN-a biće Vam ponuđena tzv. shuffle tastatura što podrazumijeva miješani raspored brojeva radi dodatne zaštite unosa PIN-a. PIN se unosi postepeno, odnosno broj po broj. Nakon izbora 1. broja sačekajte da se njegova obrada prikaže na ekranu pa onda unesite 2. i tako redom ukupno 4 broja. PIN je potrebno i potvrditi nakon čega dobijate poruku da je proces aktivacije uspješno završen i dobijate glavni meni Addiko Chat Banking.

## 1.2. Deaktivacija usluge

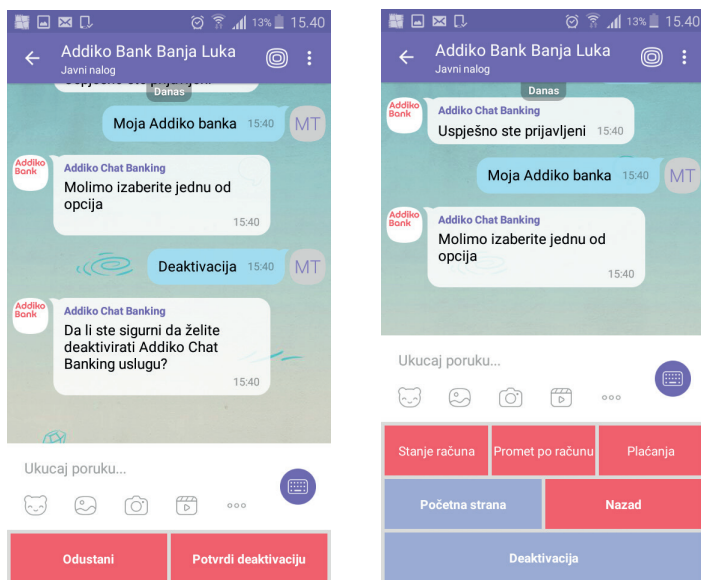
Ukoliko želite deaktivirati uslugu Addiko Chat Banking možete to uraditi putem EBank aplikacije ili na Viberu kroz opciju Moja Addiko banka.

Deaktivacija kroz Addiko EBank se vrši ulazom na polje Addiko Chat Banking i izborom polje Deaktiviraj koje se još jednom mora potvrditi i nakon čega dobijete poruku da je deaktivacija uspješno završena.



Ukoliko deaktivaciju vršite kroz Viber potrebno je da na polju **Moja Addiko Banka** izabrati polje **Deaktivacija**, zatim u sljedećem koraku izvršite potvrdu deaktivacije nakon čega dobijate poruku da ste uslugu uspješno deaktivirali.

Za ponovnu aktivaciju usluge mora se prvo u opciji Moja Addiko Banka izabrati opcija **Aktiviraj** nakon čega se ponavlja postupak.

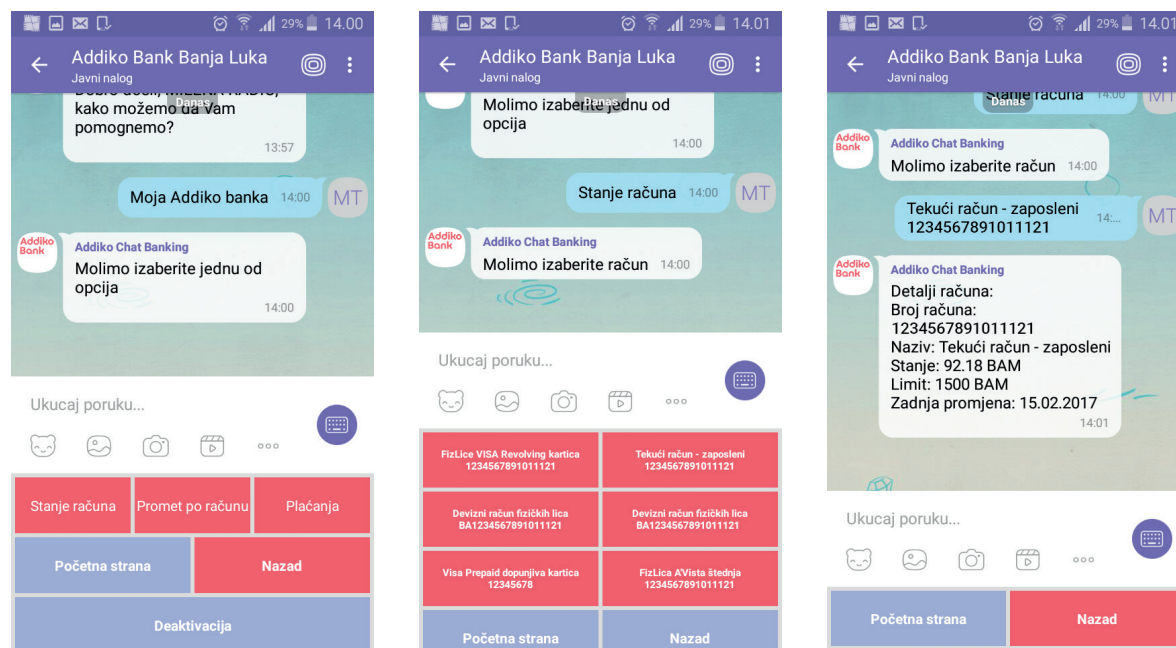


## 2. Moja Addiko Banka

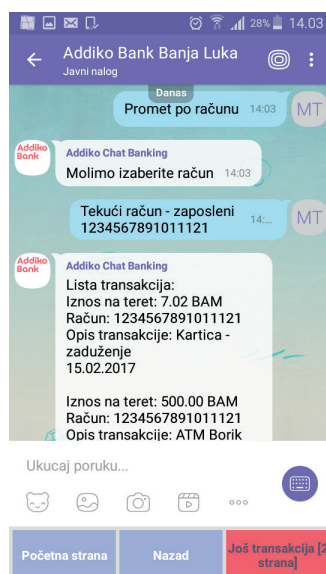
Putem opcije **Moja Addiko Banka** moguće je pristupiti računima i opciji plaćanja.

### 2.1. Prikaz stanja i prometa po računu

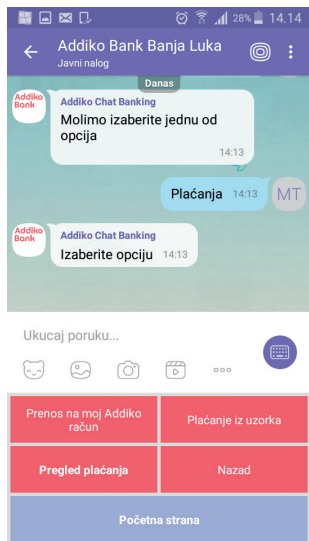
Izborom polja Stanje računa prikazaće se svi Vaši računi. Dobijate poruku *Molimo izaberite račun* da izaberete račun za koji želite da Vam se prikažu detalji.



Izborom polja Promet po računu dobijate poruku "Molimo izaberite račun" da izaberete račun za koji želite pregled prometa. Prikazaće Vam se 10 zadnjih transakcija a sa izborom „Još transakcija (2 strana)" prikazaće se sljedećih 10 transakcija. Izborom opcije "Nazad" vraćate se jedan korak unazad, dok se izborom opcije "Početna strana" vraćata na početnu stranu javnog Viber profila Banke.



## 2.2. Plaćanja



**U okviru opcije Plaćanja nalazi se:**

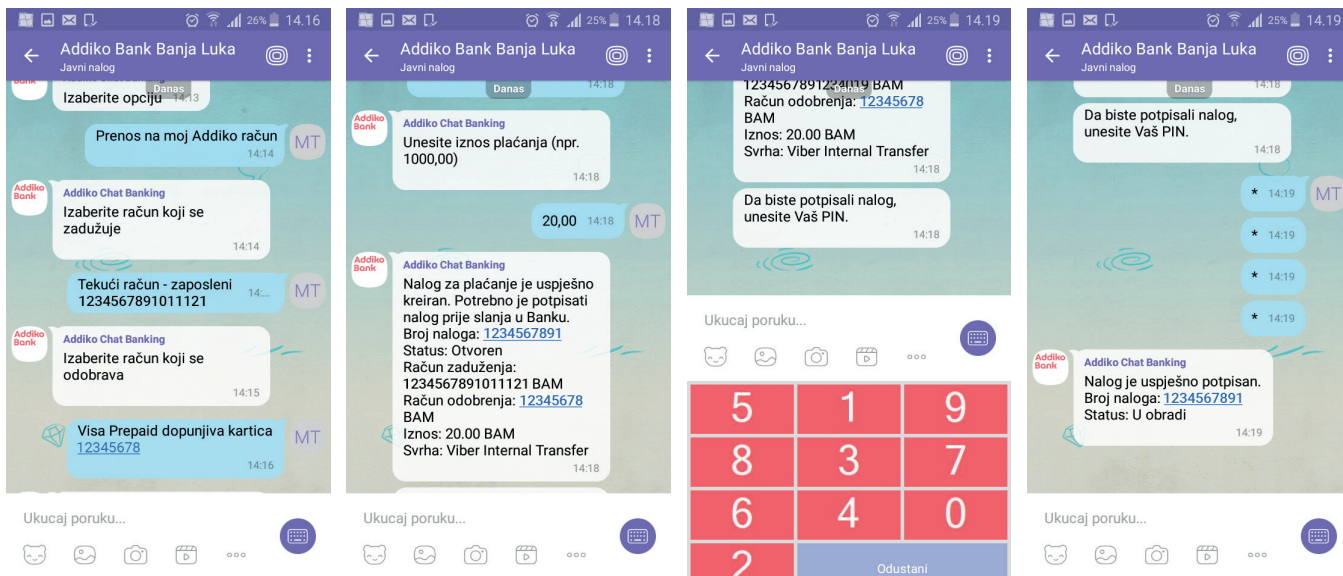
- Prenos na moj Addiko račun
- Plaćanje iz uzorka
- Pregled plaćanja
- Usluga "Pošaljite novac"

### 2.2.1. Prenos na moj Addiko račun

Izborom opcije Prenos na moj Addiko račun dobijate poruku Izaberite račun koji se zadužuje, a nakon izbora računa stiže poruka Izaberite račun koji se odobrava.

Nakon izbora računa koji se odobrava potrebno je unijeti iznos plaćanja čime je nalog uspješno kreiran što se prikazuje u poruci sa detaljima naloga.

Nalog je još potrebno potpisati unosom PIN-a kako je već ranije opisano pojedinačnim unosom svakog broja. Sa unosom PIN-a nalog je poslat na obradu.





## 2.2.2. Plaćanje iz uzorka

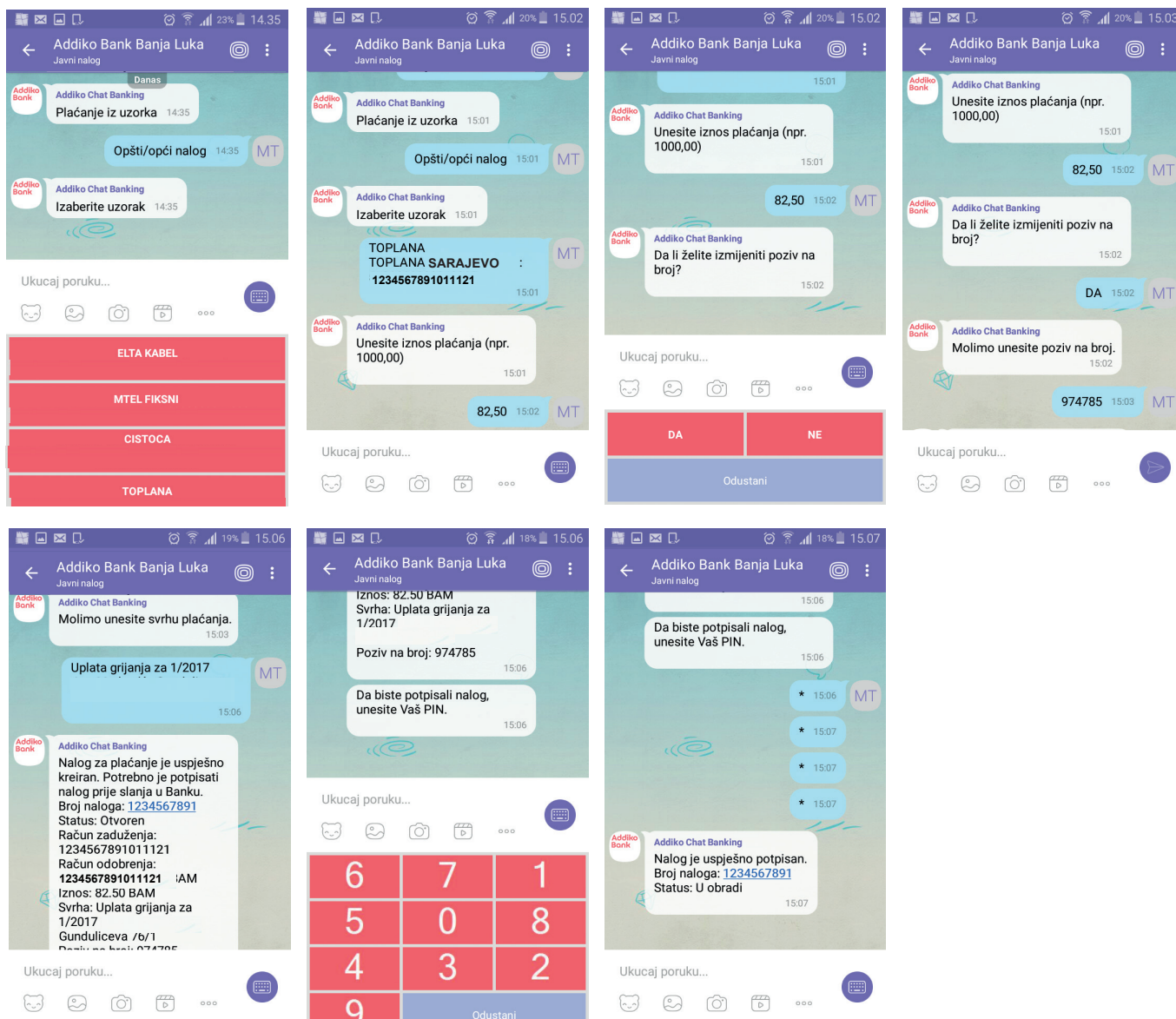
Plaćanje iz uzorka podrazumjeva plaćanje na osnovu uzoraka koje ste kreirali kroz Addiko EBank aplikaciju. Uzorak može da bude tipa Opšti/opći nalog ili Javni prihod.

Izborom uzorka Opšti/opći nalog prikazaće Vam se lista svih naloga ovog tipa koje imate kreirane na Addiko EBank aplikaciji.

Izborom jednog od uzoraka počinje proces plaćanja.

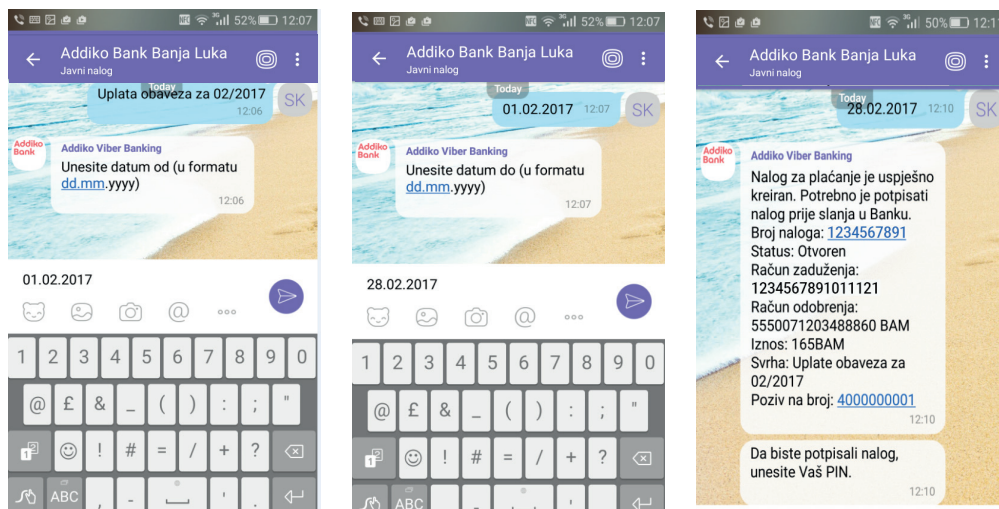
Unosi se iznos plaćanja, a potom dobijate poruku Da li želite izmijeniti poziv na broj? Ukoliko znate da se za izabrani uzorak mora upisati novi poziv na broj birate opciju DA nakon čega unosite novi poziv na broj.

Unosite i svrhu plaćanja, nakon čega se završava kreiranje naloga. Nalog se potpisuje unosom PIN-a.



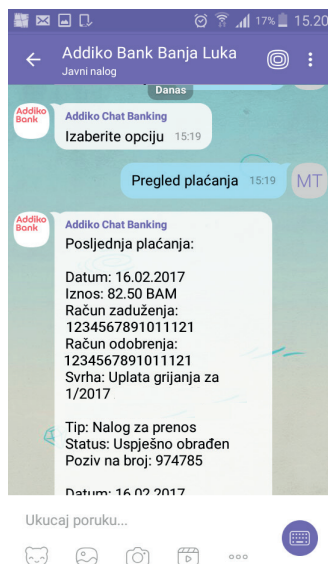
Izborom uzorka Javni prihod prikazaće Vam se lista svih naloga ovog tipa koje imate kreirane na EBank aplikaciji.

Postupak kreiranja naloga je identičan Opštem/općem nalogu uz dodatni unos poreskog period za koji vršite plaćanje.



## 2.2.3. Pregled plaćanja

Kroz pregled plaćanja možete pregledati sve naloge sa njihovim statusima. Prikazuje se 10 zadnjih naloga koji su kreirani putem Addiko Chat Banking usluge.



## 2.2.4. Usluga pošaljite novac

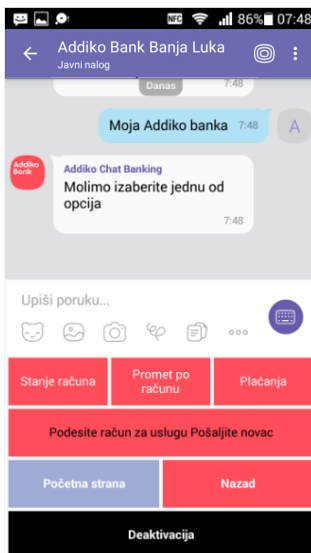
Funkcionalnost slanja novca je omogućena isključivo korisnicima Addiko Chat bankinga.

Aktivni Addiko Chat korisnici na vrlo jednostavan način mogu izvršiti plaćanje prema nekom fizičkom licu u samo par koraka i to unoseći ili birajući iz svog telefonskog imenika broj mobilnog telefona primatelja/primaoca. Primatelji/primaoci novca mogu biti i korisnici koji imaju račune u drugim bankama.

Prije korištenja usluge, potrebno je odabrati/registrovati račun koji će se teretiti, on će biti registrovan kao Pošaljite novac račun. U svakom trenutku moguće je napraviti i promjenu tog računa i odabrati neki drugi račun kao Pošaljite novac račun.

- Registracija računa za uslugu Pošaljite novac

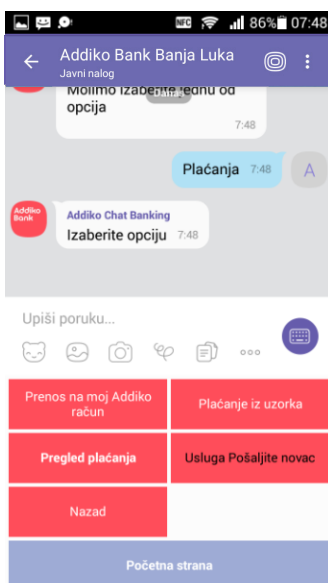
U okviru opcije Moja banka izaberite "Podesite račun za uslugu Pošaljite novac"



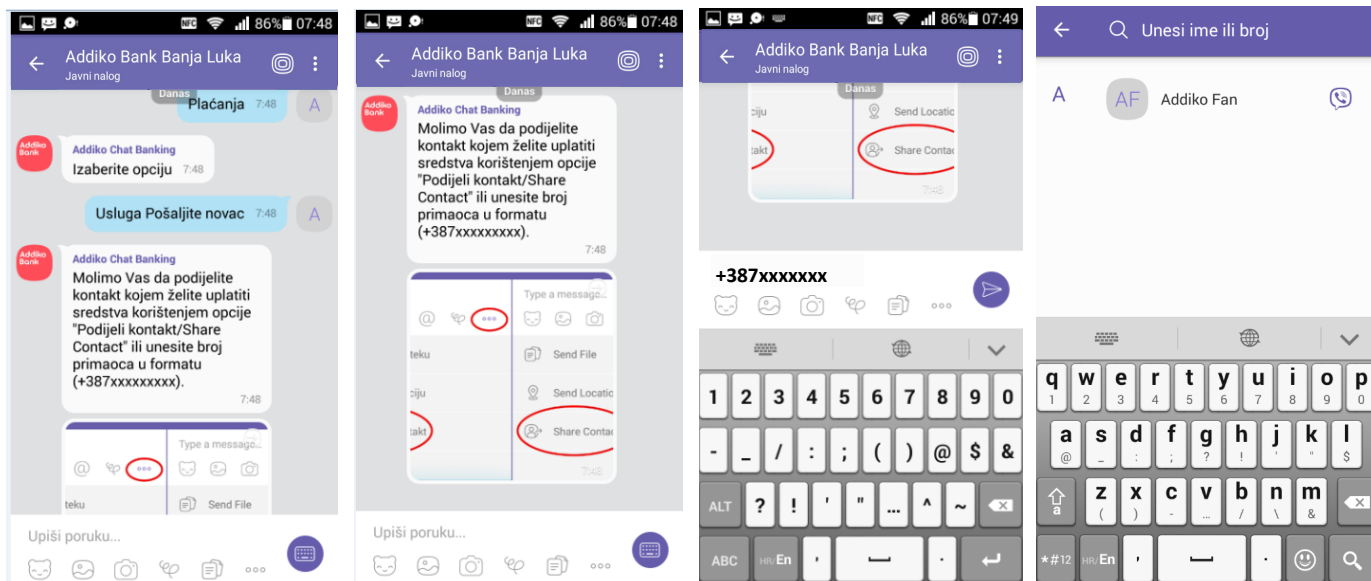
Na listi ponuđenih računa izaberite račun koji želite da koristite za uslugu slanja novca.

- Ukoliko je primatelj/primalac korisnik Addiko EBank/Mobile usluge (registrovani digitalni korisnik): Potrebno je samo unijeti broj mobilnog telefona primatelja/primaoca i iznos koji želite poslati. Nakon obavljene provjere u bazi digitalnih korisnika, novac se sa Vašeg računa prebacuje na račun primatelja. I pošiljalac i primatelj/primalac će dobiti obavještenje u vidu SMS poruke. Vi kao pošiljalac da je novac uspješno poslat, a primatelj/primalac će dobiti SMS da je primio priliv novca.

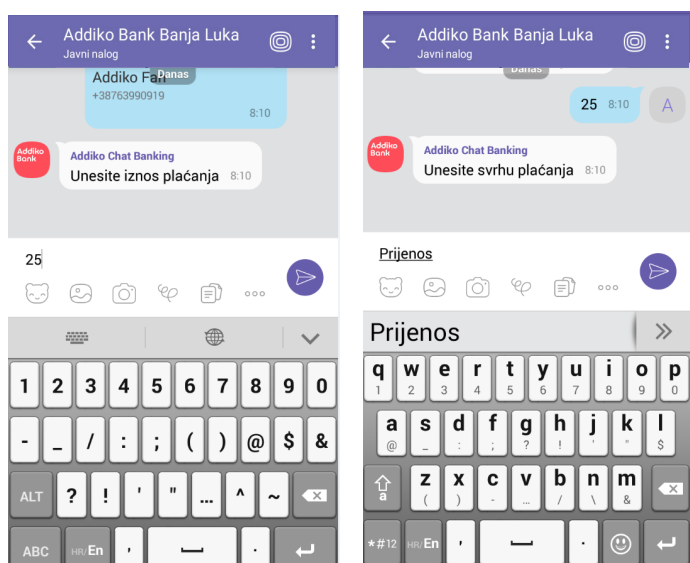
1. U okviru „Plaćanja“ izaberite opciju „Usluga Pošaljite novac“.



2. Izaberite kontakt iz vašeg Viber imenika, kojem želite uplatiti novac, korištenjem opcije "Podijeli kontakt".



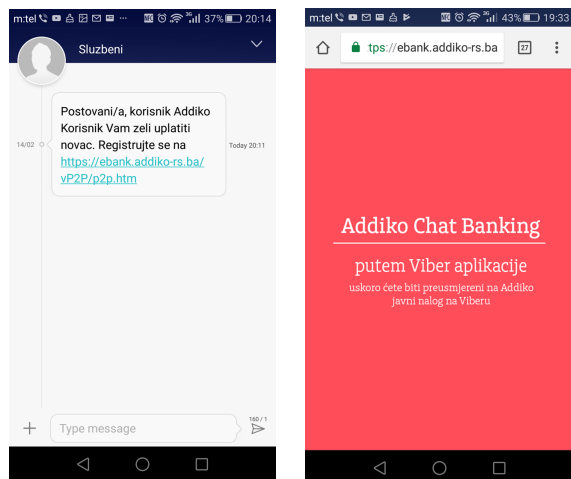
3. Unesite iznos novca, koji želite poslati odabranom Viber kontaktu i svrhu plaćanja.



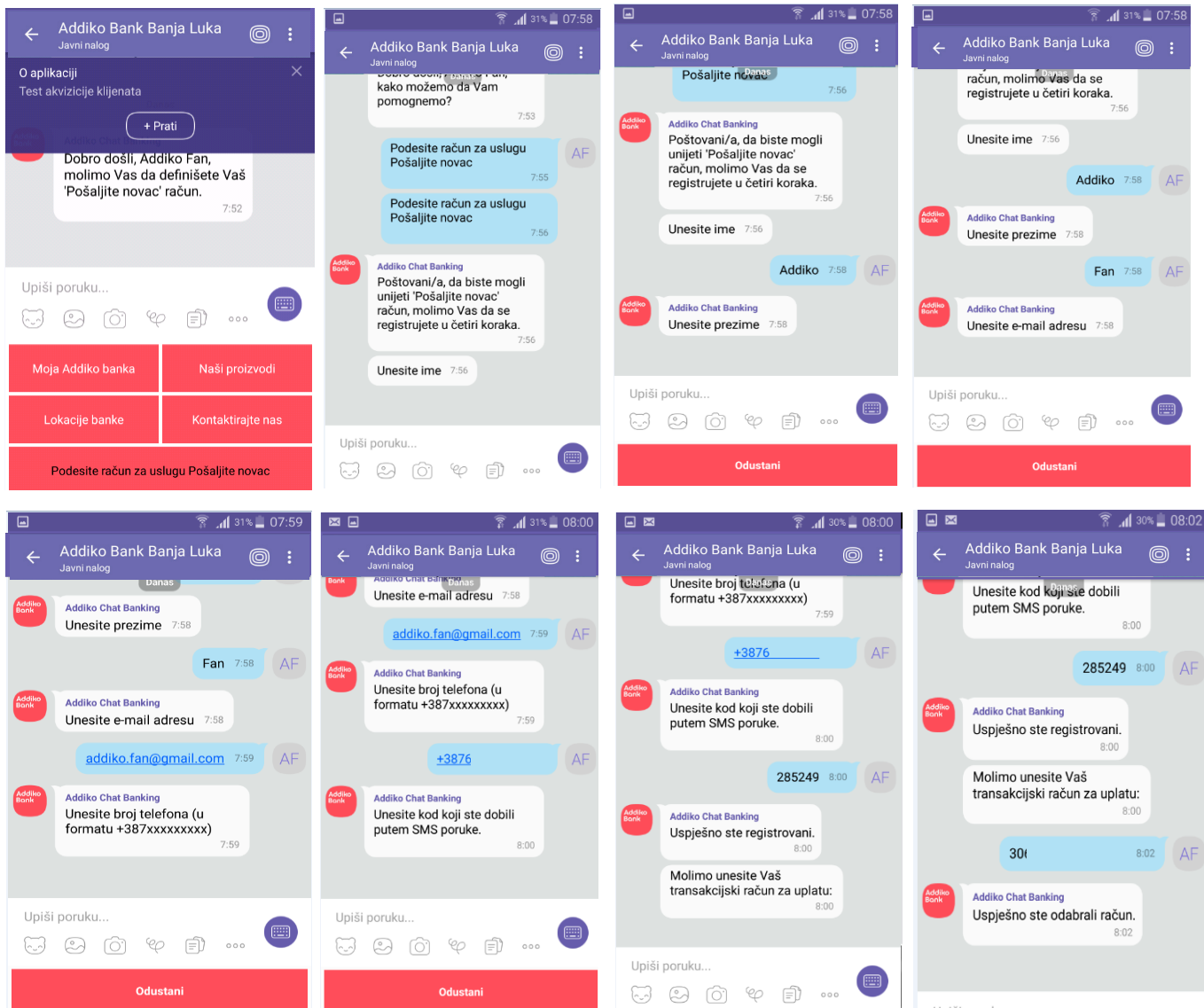
## 4. Potvrdite transfer novca unosom četverocifrenog PIN-a.



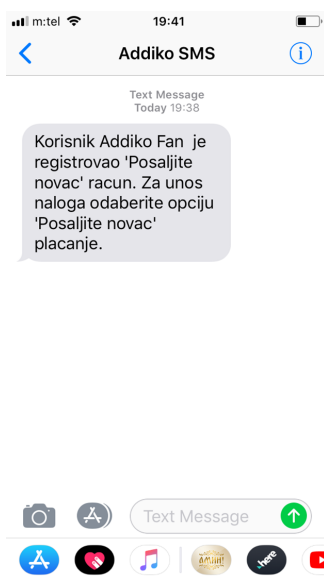
- Ukoliko primatelj/primalac nije korisnik Addiko EBank/Mobile usluge (bez obzira da li ima račun u Addiko banci ili u nekoj drugoj banci):  
Ako želite poslati novac nekome ko nije digitalni korisnik Addiko banke i/ili ima račun u nekoj drugoj banci u BIH, nakon unosa broja mobitela (ili odabira iz imenika) željenog primatelja, te nakon što se kod provjere u bazi digitalnih korisnika ustanovi da odabrani primatelj/primalac nije registrovani digitalni korisnik, stiže SMS notifikacija u kojoj se on poziva da registruje račun za prijem sredstava putem Addiko Chat Bankinga.



- Potencijalni primatelj/primalac sredstava klikom na link bude preusmjeren na Viber Bot gdje se obavi proces registracije koji obuhvata: unos imena, prezimena, mail adrese, broja telefona, i naravno, broj računa na koji želi da mu novac bude prebačen. Svaki idući put kod slanja novca istom primatelju/primaocu, koji se jednom registrovao, neće morati ponovo unositi bilo kakve podatke za prijem sredstava.



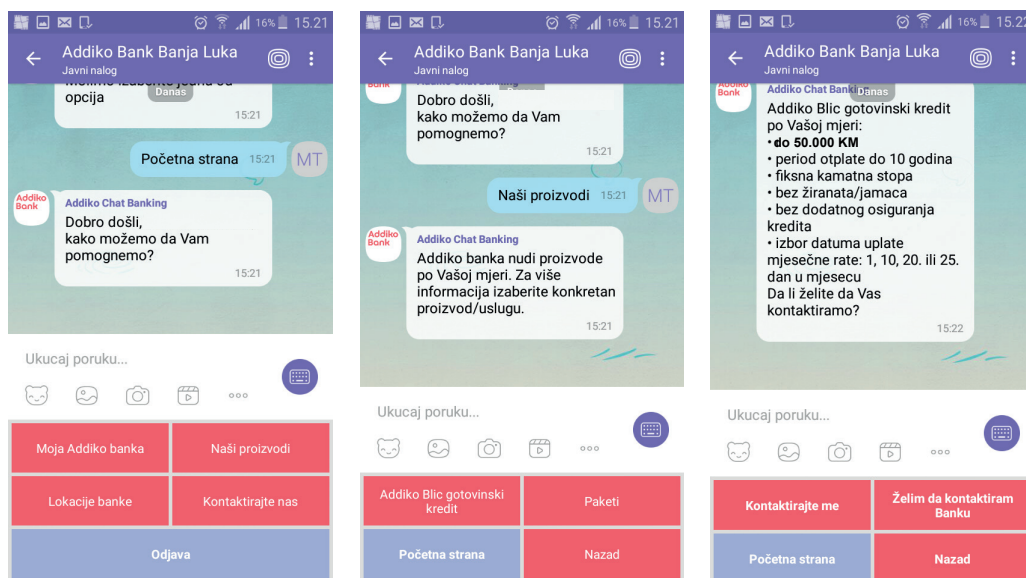
- Vama stiže obavještenje putem SMS poruke da je primatelj/primalac registrovao svoj Pošaljite novac račun, te da sada možete izvršiti plaćanje. Iz telefonskog imenika odaberite primaoca i podijelite kontakt. Potrebno je unijeti iznos naloga, svrhu plaćanja i prenos potvrditi unosom PIN koda.



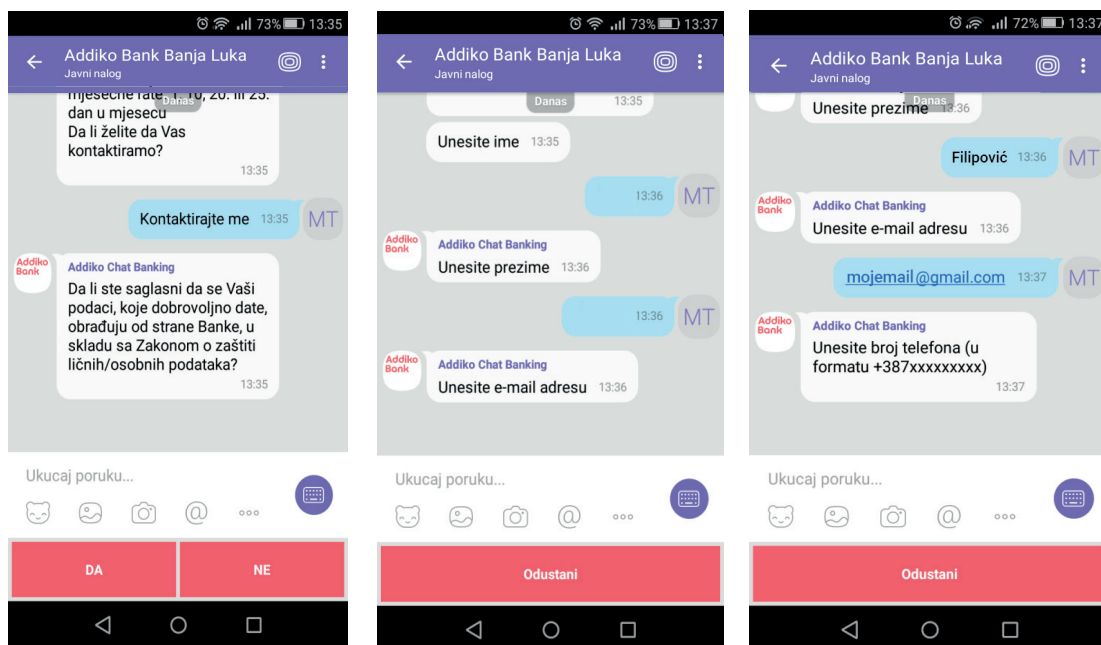


## 3. Naši proizvodi

Izborom opcije Naši proizvodi otvara se novi ekran sa ponudom proizvoda. Klikom na neki od ponuđenih proizvoda dobijate poruku sa više informacija o konkretnom proizvodu/usluzi/ponudi.

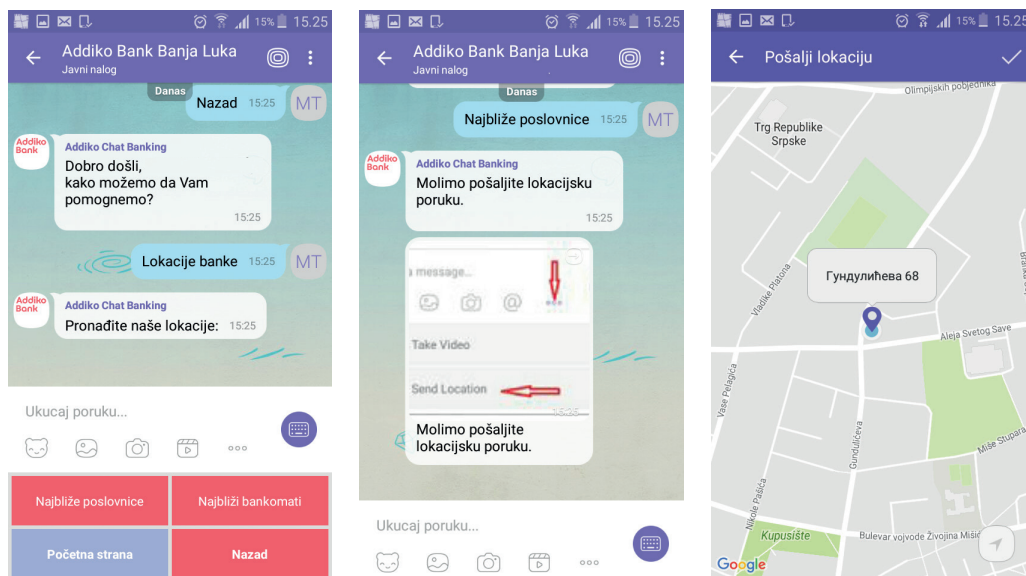


Ukoliko želite da Vas banka kontaktira i detaljnije predstavi svoju ponudu izaberite Kontaktirajte me nakon čega će dobijate poruku o Vašoj saglasnosti da banci date svoje podatke (ime i prezime, broj telefona i email adresu). Izborom opcije DA u narednim koracima šaljete svoje podatke

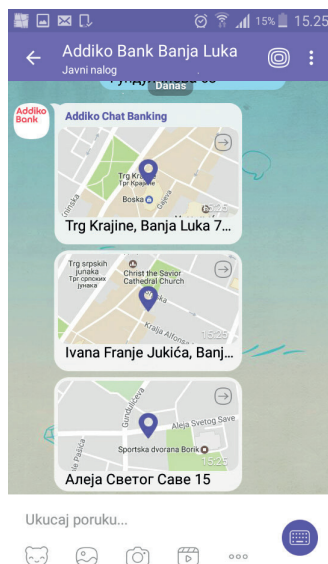


## 4. Lokacija Banke

Izborom opcije *Lokacija banke* pristupate ekranu gdje možete da pronađete *Najbliže poslovnice* i *Najbliže bankomate*. Nakon izbora polja npr. *Najbliže poslovnice* potrebno je poslati lokacijsku poruku, kako je prikazano na slici.



Nakon učitavanja lokacije, lokacija se šalje izborom ☒ nakon čega dobijate poruku sa prikazom najbližih lokacija i njihovim adresama.





## 5. Kontaktirajte nas

Ukoliko Vi želite da pozovete Banku možete u okviru opcije *Naši proizvodi* izabrati *Želim da kontaktiram Banku* ili na glavnom meniju izaberite opciju *Kontaktirajte nas*. Dobićete poruku sa kontakt podacima Banke putem kojih možete da stupite u kontakt sa Bankom.

