

ПИТАЊА И ОДГОВОРИ

1. Како могу да postanем корисник електронског банкарства?
2. Да ли је плаћање електронским путем безбедно?
3. Колико износи провизија за плаћања електронским путем? Колико износи месечна накнада?
4. Које све услуге могу да користим преко *E-bankinga*?
5. По ком курсу се обавља куповина и продаја девиза преко електронског банкарства?
6. Како да користим услугу увид у стање? Да ли је та услуга бесплатна?
7. Који је мој ЛИБ? Шта је то ЛИБ? Да ли је ЛИБ четвороцифрен (ПИН) или петоцифрен...)?
8. Како да променим лимит? Да ли може и преко интернета? Како да променим username/password?
9. Како преко интернета да платим телефонски рачун или неки други рачун/пребацим новац са рачуна на рачун?
10. Да ли је могуће плаћање рачуна који не гласе на моје име, као на пример рачун за струју или телефонски рачун?
11. Како могу да одштампам извршену уплату да би је поседовао као доказ да је уплата извршена?
12. Грешком сам унео погрешан сигурносни код и систем ме упућује да вам се обратим поново поводом деблокирања? Како да блокирам/одблокирам свој *E-banking* налог?
13. Како преко Интернета могу да видим стање, промет и проверу текућег и/или девизног рачуна, промет остварен са платним картицама, стање чекова ?
14. Да ли ће са мог текућег рачуна бити убудуће скидана провизија од 50 динара уколико будем примао и даље извештаје о стању текућег рачуна путем електронске поште?
15. Како се обавља промена лозинке?
16. Како могу да купим девизе кроз апликацију за електронско банкарство?
17. Када ће плаћање бити извршено? Када се заправо дешава пренос средстава са рачуна?
- Да ли је могуће извршити плаћање неког рачуна у ноћним сатима или мора само у радно време?
18. Не могу да извршим електронско плаћање. Испод уплатнице пише да ми је систем блокиран и да се обратим банци. Зашто?

ПИТАЊА И ОДГОВОРИ

1. Како могу да постанем корисник електронског банкарства?

Одговор 1: Корисник услуге *E-banking* за физичка лица можете постати уколико имате отворен текући рачун у Српској банци (са или без чекова) и поднет захтев за ову услугу. Захтев и одговарајућу документацију можете преузети на шалтерима неке од наших експозитура/филијала. Запослени на шалтерима ће Вам дати сву потребну документацију.

2. Да ли је плаћање електронским путем безбедно?

Одговор 2: Плаћање путем апликације *E-banking* за физичка лица Српске банке а.д., је потпуно обезбеђено сигурном конекцијом са сервером Банке и има додатне мере безбедности у виду слања привременог сигурносног кода који добијате на број мобилног телефона који сте навели у захтеву. Логовање на апликацију која се налази на сајту Банке се обавља путем корисничког имена, ЛИБ-а и лозинке. За обављање услуге плаћања и мењачнице потребан је сигурносни код који Вам после пар секунди стиже на број мобилног телефона који сте навели у Захтеву одабиром опције /добијање сигурносног кода/. Важност сваког сигурносног кода траје 60 минута. Уколико нисте у наведеном времену обавили све жељене услуге, поновите поступак доделе сигурносног кода.

3. Колико износи провизија за плаћања електронским путем? Колико износи месечна накнада?

Одговор 3: Провизија за налоге обављене у интерном платном промету се не наплаћује, а за екстерна плаћања провизија износи 10 РСД по налогу.

Месечна накнада за коришћење услуга електронског банкарства износи 50 динара, уколико се клијент при отварању рачуна није определио за одговарајући пакет услуга (Дина плус + или Дина плус ++).

За Клијенте који имају склопљен Уговор пре 25. септембра 2012. године важе стари услови, тј. не постоји месечна накнада за коришћење услуга електронског банкарства.

4. Које све услуге могу да користим преко E-bankinga?

Одговор 4: Услуге које су Вам омогућене путем наше апликације су преглед стања и промета по свим рачунима код Српске банке, преглед стања по кредитној картици Српске банке, преглед плана отплате и кредита Српске банке, пренос средстава и плаћање свих врста рачуна, уплата доспелих обавеза по кредитној картици и кредиту, куповина или продаја девиза по повољнијем курсу - без провизије, увид у статус свих платних картица Српске банке...

Све ове услуге, су Вам доступне 24h дневно, 7 дана у недељи.

5. По ком курсу се обавља куповина и продаја девиза преко електронског банкарства?

Одговор 5: Курс који се користи приликом куповине или продаје девиза преко *on-line* мењачнице је куповно-продајни курс НБС за ефективу. За кориснике услуге мењачнице путем *E-bankinga* примењује се повољнији курс за куповину и продају девиза и не наплаћује се провизија, која се код шалтерског пословања наплаћује.

6. Како да користим услугу увид у стање? Да ли је та услуга бесплатна?

Одговор 6: Услуга увид у стање **без могућности електронског плаћања** је бесплатна. Потребно је да се пријавите за услугу *E-bankinga* без могућности плаћања, попуњавањем Захтева на шалтеру Банке. Ова услуга Вам омогућава увид у стање и промет по рачунима и платним картицама без могућности плаћања и коришћења услуга мењачнице.

7. Који је мој ЛИБ? Шта је то ЛИБ? Да ли је ЛИБ четвороцифрен (ПИН) или петоцифрен...)?

Одговор 7: ЛИБ (лични идентификациони број) је ПЕТОЦИФРЕНИ БРОЈ неопходан за проверу стања и приступ *E-banking* приликом плаћања рачуна путем интернета. Додељен Вам је и испоручен поштом у затвореној коверти одмах по отварању текућег рачуна са чековима. ЛИБ је поверљив податак и намењен је искључиво власнику рачуна, па се не саопштава електронском поштом или СМС-ом. Додела новог ЛИБ-а обавља се на шалтеру Банке на Ваш захтев. Цена доделе новог ЛИБ-а износи 150,00 динара.

8. Како да променим лимит? Да ли може и преко интернета? Како да променим username/password?

Одговор 8: Месечни лимит/*username/password* можете променити попуњавањем одговарајућег формулара (Захтева) у некој од пословница Банке. Захтев се не може поднети путем Интернета.

Месечни лимит износи 100.000 динара, а за Клијенте у оквиру пакета Дина плус + или Дина плус ++ месечни лимит износи 150.000 динара.

На предлог и сагласност директора Сектора за становништво или његовог помоћника месечни лимит може бити и већи и представљати двоструки износ редовних месечних примања.

9. Како преко интернета да платим телефонски рачун или неки други рачун/пребацам новац са рачуна на рачун?

Одговор 9: Телефонски рачун, као и све друге рачуне/директно пребацивање средстава са рачуна на рачун можете обавити уз помоћ система *E-banking* за физичка лица. Обрасце за пријаву на овај систем можете поунити на свим шалтерима Банке. Провизија за обављање плаћања износи 10 динара по налогу, а провизија у интерном платном промету се не наплаћује.

10. Да ли је могуће плаћање рачуна који не гласе на моје име, као на пример рачун за струју или телефонски рачун?

Одговор 10: Плаћање ове врсте је могуће. Поступак је исти као и код плаћања рачуна који гласе на ваше име, осим што у поље сврха уплате укратко опишете уплату (нпр.: плаћање рачуна за електричну енергију за Марка Марковића за месец март 2012. године). Такође је јако важно исправно поунити десни део налога, пажљивим преписивањем са самог рачуна.

11. Како могу да одштапам извршену уплату да би је поседовао као доказ да је уплата извршена?

Одговор 11: Штампу уплатнице не можете обавити лично. Таква уплатница није оверена, тако да није ни валидан доказ уплате. Штампу и оверу уплатнице можете обавити на шалтерима Српске банке уз помоћ броја налога платног промета. Број добијате следећим опцијама : преглед налога-детаљи.

У питању је црвени број који поциње са 500....

Наведени број је једино што вам је потребно за добијање оверене уплатнице на шалтерима наше Банке.

12. Грешком сам унео погрешан сигурносни код и систем ме упућује да вам се обратим поново поводом деблокирања? Како да блокирам/одблокирам свој E-banking налог?

Одговор 12: Да бисте поново оспособили Ваш *E-banking* налог, потребно је да поуните образац : ЗАХТЕВ ЗА КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА ЗА ФИЗИЧКА ЛИЦА и одаберете опцију “деблокада електронског плаћања”. Образац из безбедносних разлога морате поунити лично, на свим шалтерима Банке.

13. Како преко Интернета могу да видим стање, промет и проверу текућег и/или девизног рачуна, промет остварен са платним картицама, стање чекова ?

Одговор 13: Стање на девизном, као и текућем рачуну можете проверити преко нашег сајта, уколико сте се пријавили на услугу *E-banking*. На број телефона који сте навели у Захтеву добијате СМС поруку са лозинком. На сајту Банке изаберете опцију *E-banking* за физичка лица, унесете корисничко име (сами дефинишете приликом попуњавања Захтева у Банци), ЛИБ је петоцифрени број који сте добили приликом отварања текућег рачуна у нашој банци и лозинке коју сте добили СМС поруком).

Поред извештаја о промету који добијате на крају месеца, све промене можете видети и електронским путем кроз апликацију *E-banking* за физичка лица.

Бирате опцију КАРТИЦЕ или РАЧУНИ. Поред броја рачуна или броја картице за коју желите да видите промет одаберите опцију /Детаљније/ па затим / Промет у периоду/.

14. Да ли ће са мог текућег рачуна бити убудуће скидана провизија од 50 динара уколико будем примао и даље извештаје о стању текућег рачуна путем електронске поште?

Одговор 14: Информације о стању текућег рачуна које добијате електронским путем се не наплаћују.

Месечна накнада од 50 динара односи се на услугу електронско банкарство за коју треба да се пријавите, попуните захтев и потпишете уговор. У оквиру ове услуге можете обављати сва плаћања, имати увид у све рачуне, обављати послове мењачнице... Послови се обављају електронски, кроз апликацију која се налази на сајту Банке – *E banking* за физичка лица.

15. Како се обавља промена лозинке?

Одговор 15: У апликацији за електронско банкарство за физичка лица први пут се приступа са лозинком коју сте добили путем СМС-а. Препоручујемо да ту лозинку промените. Промена лозинке се обавља у апликацији на опцији ПОДЕШАВАЊЕ која се налази у горњем десном углу, попуњавањем задатих поља.

16. Како могу да купим девизе кроз апликацију за електронско банкарство?

Одговор 16: Кроз апликацију за електронско банкарство постоји могућност куповине и продаје девизних средстава. Да би могли да користите ову услугу потребно је да отворите девизни рачун и да остварите промет преко рачуна тј. потребна је уплата од најмање 5 евра.

17. Када ће плаћање бити извршено? Када се заправо дешава пренос средстава са рачуна?

Да ли је могуће извршити плаћање неког рачуна у ноћним сатима или мора само у радно време?

Одговор 17: Апликација *E-banking* за физичка лица Вам је доступна 24h, без пауза у току године.

Реализација пуштених налога је временски условљена клириншким циклусима који се обављају три пута у току дана и то :

Први : 10:30h;

Други : 12:30h;

Трећи : 14:30h.

Уколико Ви пустите налог након последњег клиринга у 14:30h, налог ће бити реализован првим клирингом следећег дана у 10:30h.

18. Не могу да извршим електронско плаћање.Испод уплатнице пише да ми је систем блокиран и да се обратим банци.Зашто?

Одговор 18: Услуга плаћања путем *E-banking-a* за физичка лица блокирана услед погрешног уношења сигурносног кода. Уколико сигурносни код који добијате СМС поруком на Ваш број телефона погрешно/прекасно унесете три пута, систем Вам аутоматски блокира плаћања.

Како би одблокирали услугу, молимо Вас да попуните одговарајући образац за деблокаду на шалтерима неке од наших експозитура/филијала.