

ADDIKO CHAT BANKING - ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

- Addiko Bank a.d. Beograd je prva komercijalna banka u Srbiji koja nudi uslugu plaćanja putem Viber aplikacije.
- Reč je o modernom, inovativnom (prvi servis tog tipa u Srbiji), efikasnom, brzom, jednostavnom i sigurnom servisu koji olakšava klijentima dnevno bavljenje finansijama na jasan, jednostavan i direktan način i pruža im dodatnu vrednost.
- Addiko Chat Banking demonstrira predanost banke inovaciji, kao i postavljanju novih trendova i uspostavljanju novih standarda u digitalnom bankarstvu.
- Ponosni smo što je upravo Addiko prva banka koja je sa globalno popularnim brendom poput Vibera razvila ovaj servis.

Pozadina

1. **Da li je ovo prvi slučaj u svetu / Evropi da neko nudi uslugu plaćanja putem Viber aplikacije?**
 - Viber je već ostvario nekoliko uspešnih partnerstava u oblasti platnih aplikacija kao što je *Viber Wallet* u Rusiji (saopštenje za javnost možete pogledati na [linku](#) a više informacija [ovde](#)) i Western Union (više na [linku](#))
 - Addiko Bank u BiH postala je u februaru 2017 prva komercijalna banka u regionu centralno-istočne i jugo-istočne Evrope, i jedna od prvih u svetu, koja pruža usluge plaćanja putem Vibera.
 - U junu 2017 servis je uvela Addiko Bank Crna Gora, a u septembru i Addiko Bank Hrvatska
 - Danas je Addiko Bank Srbija postala prva komercijalna banka u Srbiji koja nudi uslugu plaćanja putem Vibera.

Tehnička pitanja

1. **Da li moram da imam otvoren račun u Banci da bih koristio ovu uslugu?**
 - Za deo usluge koji je opšteg, informativnog karaktera, klijent ne mora imati otvoren račun u banci. Ovaj deo koriste gosti (*pratioci* javnog profila Addiko banke). Radi se o javnom profilu Addiko banke na Viberu koji nudi informacije o najbližim ekspoziturama i bankomatima, kao i o najnovijoj ponudi proizvoda i usluga Banke.
 - Za deo koji obuhvata plaćanja, klijent mora imati otvoren račun u banci i mora biti korisnik elektronskog bankarstva Addiko EBank
2. **Moram li imati E/MBanking?**
 - Klijent mora imati ugovoren servis elektronskog bankarstva.
3. **Koja je razlika između Addiko Chat Bankinga i MBankinga?**
 - Za MBanking klijent mora imati otvoren račun u banci i ugovoren MBanking servis. Addiko Mobile je posebna aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj.
 - Korišćenje Addiko Chat Bankinga se odvija putem Viber aplikacije i javnog profila Addiko banke na Viberu, bez instaliranja posebne Addiko aplikacije na mobilni uređaj. Klijent mora imati otvoren račun u Banci i biti korisnik servisa elektronskog bankarstva Addiko banke. Za korišćenje Addiko Chat Bankinga, klijent isti mora aktivirati putem servisa elektronskog bankarstva Addiko EBank.

4. **Da li je moguće simultano (za isti račun) koristiti servis i na *smart telefonu* i na tabletu?**
 - Addiko Chat Banking servis se može koristiti na svim uređajima na kojima korisnik ima instaliranu Viber aplikaciju.
5. **Može li Addiko Chat Banking aktivirati i pravno lice korisnik M/EBankinga?**
 - Ne.
6. **Da li Addiko Chat Banking funkcioniše i preko aplikacije koja je instalirana na računaru isto kao na mobilnom telefonu?**
 - Da.
7. **Na kojim operativnim sistemima je moguće imati Viber (iOS, Android...?) i koja je minimalna verzija?**
 - Ovde su navedeni svi operativni sistemi i verzije:
<https://support.viber.com/customer/portal/articles/1354549-supported-platforms>
iOS, Android, Windows / Windows, Mac, Linux
 - Svakako savetujemo svim klijentima koji planiraju da aktiviraju Addiko Chat Banking da najpre ažuriraju Viber aplikaciju. Tako će biti sigurni da su sva unapređenja koje je Viber ugradio u prethodnim ažuriranjima dostupne i u njihovoj aplikaciji.
8. **Šta se događa sa računom ako promenim broj telefona ili uređaj sa kog koristim ovu uslugu?**
 - Za Addiko Chat Banking je bitan ViberID, ne broj telefona ili aparat.
 - Međutim, za aktivaciju je potrebno da imate isti broj mobilnog telefona koji ste prijavili Banci prilikom ugovaranja EBankinga, imajući u vidu da će Vam na taj broj stići SMS poruka s linkovima i verifikacioni kod.
9. **Da li Addiko Chat Banking zamenjuje tekući račun?**
 - Ne. Addiko Chat Banking je „samo“ kanal koji omogućava korišćenje dela funkcionalnosti elektronskog bankarstva.
10. **Da li primalac sredstava mora imati Addiko Chat Banking?**
 - Ne. Sredstva koja korisnik računa šalje van Banke, šalju se putem elektronskog bankarstva Addiko EBank, a ne putem platforme Viber.
11. **Kako to da je sistem povezan sa elektronskim, a ne mobilnim bankarstvom?**
 - Reč je o tehničkom rešenju koje nezavisno od toga da li se bazira na elektronskom ili mobilnom bankarstvu klijentima pruža kvalitetnu, brzu i sigurnu uslugu.
12. **Kako mogu da ugovorim Addiko Chat Banking servis - preko M/EBanking aplikacije banke, automatski, nadogradnjom, novim *download-om*...?**
 - Osnovni preduslov za korišćenje Addiko Chat Bankinga je instalirana aplikacija Viber. Addiko Chat Banking aktivirate putem aplikacije za elektronsko bankarstvo Addiko EBank i sledite tamo opisane korake za aktivaciju.
 - Nema dodatnih instalacija na mobilnom uređaju.
13. **Da li moram da imam potpisan ugovor s bankom o korišćenju Addiko Chat Banking servisa?**
 - Kako je preduslov za korišćenje Addiko Chat Bankinga da je svaki klijent već korisnik usluge elektronskog bankarstva, i tako ranije upoznat je s Opštim uslovima korišćenja servisa elektronskog bankarstva, koji su sada dodatno prošireni

informacijama o Addiko Chat Bankingu, nije potrebno da imate potpisan Ugovor o korišćenju Addiko Chat Banking servisa.

- Takođe, prilikom aktivacije Addiko Chat Bankinga, klijentu su svakako ponuđeni Opšti uslovi na uvid i prihvatanje.

14. Da li Addiko Chat Banking radi i na WiFi mreži ili samo kad je uključen internet koji mi omogućava provajder u paketu?

- Addiko Chat Banking radi svuda gde i inače radi Viber aplikacija, tj. tamo gde postoji pristup internetu.

15. Da li je potrebno da imam neku karticu da bih koristio Addiko Chat Banking?

- Ne.

16. U kom delu dana je dostupno plaćanje putem Addiko Chat Bankinga - ceo dan ili deo dana?

- Addiko Chat Banking je servis dostupan celog dana, isto kao i servisi elektronskog bankarstva.

17. Kome će se korisnici Addiko Chat Bankinga obraćati u slučaju problema - lokalnom Kontakt centru?

- Da, Addiko Kontakt centar možete kontaktirati besplatnim pozivom na 0800 303 303, svakog radnog dana od 08-19h ili putem mail na adresu: info.rs@addiko.com

Plaćanja

18. Koja sve plaćanja mogu da obavljam putem Addiko Chat Bankinga?

- Plaćanja između sopstvenih računa, plaćanja putem unapred definisanih šablona koje je ste ranije kreirali u aplikaciji za elektronsko ili mobilno bankarstvo, tj. domaći platni promet.

19. Da li putem Addiko Chat Bankinga mogu da plaćam račune?

- Da. Moguće je plaćanje računa iz ranije definisanih šablona u okviru E/Mbanking aplikacije.

20. Da li mogu vršiti uplate i pravnom i fizičkom licu?

- Da.

21. Da li se mogu plaćati npr. kupovine u prodavnici ili karte za bioskop?

- U ovom trenutku ne.

22. Da li postoji razlika u obavljanju transakcija sa pravnim/fizičkim licem koje jeste ili nije klijent Addiko banke?

- Prilikom unosa platnog naloga putem Addiko Chat Bankinga, nema razlike u tome da li je primalac pravno ili fizičko lice, klijent ili nije klijent Addiko banke.

23. Da li postoji ograničenje iznosa koji mogu plaćati putem Addiko Chat Bankinga?

- Dnevni limit za plaćanje putem Addiko Chat Bankinga, koristeći unapred definisane šablone, iznosi najviše 30.000 dinara. Definisani limit je jedan od mnogih elemenata zaštite klijenata koji koriste ovaj servis.

24. Da li postoji mogućnost plaćanja putem opcije PhotoPay bez fizičkog unosa podataka?

- Ne postoji opcija PhotoPay odnosno 'Slikaj i plati', ali plaćanja se mogu jednostavno obavljati prema unapred definisanim šablonima koje je klijent ranije kreirao unutar aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva.
- U slučaju promene iznosa ili opisa plaćanja, koji su navedeni u unapred definisanom šablonu, ti podaci se unose ručno i mogu se menjati.
- U slučaju promene poziva na broj, koji je naveden u unapred definisanom šablonu, ti podaci se ne mogu menjati u Addiko Chat Bankingu već se moraju prethodno promeniti u aplikaciji za elektronsko, odnosno mobilno bankarstvo.

25. Da li plaćanje funkcioniše i ka inostranstvu ili samo u zemlji?

- Samo u zemlji.

26. Da li se može vršiti plaćanje u devizama u zemlji?

- Ne.

27. Da li mogu putem Addiko Chat Bankinga vršiti menjačke poslove?

- Ne.

28. Kako izgleda autorizacija plaćanja, tj. na koji način autorizujem transakciju koju radim putem Addiko Chat Bankinga?

- Unosom PIN-a.

29. Da li postoje planovi za nadogradnju servisa?

- Apsolutno. Već radimo na tome i uskoro slede novosti koje će još više pojednostaviti plaćanja - npr. mogućnost da prebacite sredstva osobi koju imate u kontaktima unutar Vibera, a čiji broj računa ne znate napamet.

Poslovna pitanja i cena

30. Kolika je cena (mesečna naknada) održavanja računa?

- Nema posebne/dodatne mesečne naknade za Addiko Chat Banking. Ovo je dodatni kanal putem koga možete koristiti određene funkcionalnosti elektronskog i mobilnog bankarstva i ne naplaćuje se dodatno.

31. Kolika je naknada za transakcije?

- Naknade su iste kao za transakcije putem elektronskog, odnosno mobilnog bankarstva Banke.

32. Da li plaćanje putem Addiko Chat Bankinga jeftinije nego putem MBankinga?

- Plaćanja putem digitalnih kanala (a samim tim i putem Addiko Chat Bankinga) se tretiraju isto kao i plaćanja putem MBankinga i jeftinija su u odnosu na plaćanja na šalteru banke.

Sigurnosna pitanja

33. Koji sistem zaštite koristite?

- Koriste se moderni algoritmi enkripcije, čime se ostvaruje maksimalna zaštita klijenata.

34. Koliko su sigurni podaci klijenata?

- PIN je baziran na jednokratnim lozinkama, čime se omogućava da ni jedan učesnik u komunikaciji ne može ponoviti nalog, pa ni sam Viber. Ova metoda osigurava podatke i u slučaju krađe telefona.

- Takođe, uključen je sistem nasumičnog rasporeda cifara na tastaturi za unos PIN-a (takozvana virtualna tastatura), tako da je i zloupotreba praćenja ponašanja klijenta smanjena.

35. Koliki je rizik od zloupotrebe podataka?

- Banka i vendor (ComTrade) su učinili sve da se rizik od zloupotrebe podataka svede na minimum. Sprovedeni su penetracijski testovi, bez uočenih sigurnosnih propusta.

36. Da li je moguće blokirati kartice preko Vibera ako dođe do zloupotrebe?

- Ne.