

НАЈЧЕСТО ПОСТАВУВАНИ ПРАШАЊА



Phone banking

Телефонско банкарство (02) 3100 109

24 часа телефонско банкарство. Бидете секогаш на линија со Стопанска банка

Стопанска банка следејќи ги современите светски трендови овозможи телефонско банкарство за физички лица за првпат во Македонија.

Телефонското банкарство е услуга достапна за клиентите на Стопанска банка кои сакаат брзо и лесно, 24 часа на ден да плаќаат сметки за комуналии, рати за картички и кредити, да проверуваат состојба на сметки, картички, да добијат информации за производите и услугите на Банката.

I Како да станам корисник на телефонско банкарство?

1. Поднесување на барање за телефонско банкарство
2. Договор и Активирање на ОТП токен
3. Кои други податоци треба да ги знам за користење на сервисот?

II Како се користи телефонско банкарство?

1. Активирање на ОТП токен
2. Повикување на сервисот на (02) 3100 109
3. Што се броевите кои системот бара да ги внесам?
4. Како да платам сметка?
5. Како да платам рата од кредит/картичка?
6. Како да проверам состојба на сметка?
7. Како да променам ПИН за телефонско банкарство?
8. Како да направам траен налог за плаќање?
9. Која е цената за услугите достапни на телефонско банкарство?

III Како да ги решам овие прашања?

1. Го заборавив ПИН кодот
2. Го заборавив ИД бројот
3. Го изгубив ОТП токенот
4. ОТП токенот не работи

IV Останати прашања

1. Дали можам да се јавам кога не сум во Македонија?
2. Дали може да дозволам на некој друг да се јави со мојот ОТП токен?
3. Како се гарантира мојата безбедност?
4. Дали може некој да го злоупотреби мојот ОТП токен?
5. Како се чува ОТП токенот?
6. Што е ПИН кодот, што е ИД бројот и што е кодот од ОТП токенот?

I Како да станам корисник на телефонско банкарство?

1. Поднесување на барање за телефонско банкарство
2. Договор и Активирање на ОТП токен
3. Кои други податоци треба да ги знам за користење на сервисот?

Постапката за станување на корисник на телефонското банкарство е едноставна и се завршува во неколку чекори.

1. Потребно е клиентот да поднесе барање во најблиската филијала на Банката со пополнување на едноставен формулар. Притоа банкарскиот службеник спроведува идентификација со личен документ и потврдува ИД број на клиентот.
2. Потоа се продуцира Договор во кој се дефинирани правата и обврските на клиентот и на Банката. Клиентот има обврска да го прочита Договорот пред да го потпише и прифати. Заедно со примерок од потпишаниот Договор клиентот добива и ОТП токен кој ќе го користи за идентификување. Уште веднаш, банкарскиот службеник заедно со клиентот го повикуваат контакт центарот за иницијално поставување на ПИН кодот. (види IV.6)
3. Покрај ПИН кодот кој го креира клиентот за успешно користење на сервисот за телефонско банкарство треба да го знае и ИД бројот кој е уникатен за секој клиент. Истиот се наоѓа на пластифицираната картичка со бројот на трансакциската сметка а може клиентот да побара од банкарскиот службеник да му го посочи и запише.

II Како се користи телефонско банкарство?

1. Што е и како се активира ОТП токен?
 2. Повикување на сервисот на (02) 3100 109
 3. Што се броевите кои системот бара да ги внесам?
 4. Како да платам сметка?
 5. Како да платам рата од кредит/картичка?
 6. Како да проверам состојба на сметка?
 7. Како да променам ПИН за телефонско банкарство?
 8. Како да направам траен налог за плаќање?
 9. Која е цената за услугите достапни на телефонско банкарство?
1. ОТП е кратенка од англискиот термин **One Time Password** (еднократна лозинка). Токенот е мал електронски уред кој генерира 30 секундни еднократни лозинки од 6 цифри. ОТП Токенот кој го добива клиентот заедно со примерок од Договорот за телефонско банкарство се активира веднаш при подигнувањето. (види I.2). Токенот понатаму се користи од страна на клиентот за верификација на секоја трансакција и е неопходно да се користи внимателно, да се заштитува од надворешни влијанија и да се чува на безбедно место.
 2. Повикувањето на контакт центарот е возможно 24 часа на ден, секој ден од годината. Бројот (02) 3100 109 е достапен од сите оператори и трошокот за повикување е согласно политиката на операторот кој клиентот го користи за повикување на број од фиксната телефонска мрежа. Клиентот ги избира услугите од контакт центарот по преслушување на гласовните пораки со помош на телефон со тонско бирање (стандардна опрема на сите телефони). Доколку клиентот избере да ги добие услугите на телефонското банкарство потребно е уште од самиот почеток да се идентификува внесувајќи го ИД бројот на симболот # (тараба), потоа да ја внесе шифрата генерирана од ОТП токенот (види II.3) и да го внесе својот ПИН код. Со овие кодови клиентот е безбедно најавен на системот и максимално се гарантира неговата безбедност и сигурност.
 3. При секоја најава на сервисот за телефонско банкарство клиентот е потребно да се идентификува со внесување на 3 броеви:
 - a) **ИД бројот** - уникатен број кој Банката го генерира за клиентот при неговата првична регистрација. Бројот е запишан на пластифицираната идентификациона картичка издодена од Банката, на пластифицираната картичка за трансакциската сметка, на изводите од таа сметка и потврдата која се издава за Телефонско банкарство. Доколку не го знаете вашиот ИД број истиот е потребно да го побарате на најблискиот шалтер откако вработените на Банката ќе спроведат идентификација. По внесување на ИД бројот системот налага да се внесе симболот # (тараба)
 - b) **Код од ОТП токенот** - 6 цифрен број кој е валиден 30 секунди и специфичен за вашиот ОТП уред. Овој код го повикувате кога тоа ќе го побара системот или операторот исклучиво при користење на телефонското банкарство. На некој начин ОТП токенот претставува средство за потпис на вашите трансакции и треба да го внесувате за секоја трансакција во процесот на користење на услугите од телефонското банкарство.
 - c) **ПИН кодот** - 4 цифрен број кој само вие го знаете и кој имате можност во секое време да го промените. Првпат овој ПИН код клиентот го креира при подигнувањето на ОТП токенот и потпишувањето на Договорот за телефонско банкарство. Како и со сите други шифри, ПИН кодот треба да се чува во тајност и препорачливо е да се менува на секои 6 месеци.

4. За плаќање на сметки за комуналии, рати за кредити или картички и секаков денарски трансфер на средства изберете ја услугата "плаќања" од понудените гласовни пораки. Системот ќе ве поврзе со нашиот оператор кој ќе ги побара од вас сите потребни информации за успешно реализирање на трансакциите (видот на сметка што ја плаќате, од која ваша сметка да се реализира трансакцијата, колкав износ и сл.). Со еден повик можете да платите повеќе сметки, а можете и да најавите плаќање за иден датум со што трансакцијата ќе се реализира на датумот кога вие сакате. Услов за успешна најава на плаќање со иден датум е: датумот да биде работен ден за Банката и да имате доволно расположливи средства за трансакцијата. Секоја успешна трансакција е идентификувана со (ФТ) број на трансакција, кој можете да го запишете и да го споредите подоцна со изводот од вашата сметка.

5. Види II.4

6. За проверка на состојбата на вашите сметки во Стопанска банка при повикувањето на бројот за телефонско банкарство и успешната најва изберете го бројот соодветен на пораката "проверка на состојба на сметка". Притоа, имате можност да го внесете самите бројот на сметката чија состојба сакате да ја проверите (дозволен е внес на 10 или 15 цифрен број на сметка) или доколку не го знаете бројот можете да ја изберете групата на сметки - трансакциски, кредитни картички, депозити и сл. Доколку го направите вториот избор, системот ќе ви ги прочита сите сметки од групата и состојбата на секоја од тие сметки одделно.
7. Промената на ПИН кодот е едноставна. Изберете го бројот соодветен на услугата "промена на ПИН код" и следете ги инструкциите на системот кој ќе побара прво да го внесете постојниот ПИН на потоа 2 пати да го внесете новиот ПИН код. По успешната промена следува порака дека новиот ПИН код е успешно променет и клиентот може понатаму да го користи во телефонското банкарство.
8. Траен налог е дел од останатите услуги на телефонско банкарство при што клиентот треба да има активна трансакциска сметка од која редовно на избран датум автоматски ќе се реализираат обврските по кредитна картичка при што клиентот одбира дали трајниот налог ќе биде на износ на задолжителниот минимум или пак на 100% од доспеаниот долг од картичката.
9. Услугите достапни преку телефонското банкарство имаат привилегирани цени како нов и алтернативен канал.

Клиентите кои платата или пензијата ја примаат преку Стопанска банка го добиваат ОТП токеном БЕСПЛАТНО доколку во првите 3 месеци направат минимум 10 трансакции преку сервисот за телефонско банкарство. Редовната цена за ОТП токеном за сите други клиенти е 500 денари и се наплаќа еднократно. 500 денари треба да плати клиентот кој поднел барање за издавање на нов токен за изгубен или оштетен ОТП токен.

Секој повик кон (02) 3100 109 се наплаќа од операторите по редовна тарифа за повикување на број од фиксната мрежа на Македонски телеком.

Провизиите за реализација на трансакциите се пониски од провизиите на шалтерите на Банката и креирани посебно за клиентите корисници на овој алтернативен канал.

	начин на плаќање	од понеделник до петок	сабота	провизија
Кон други банки	1 МИПС	од 07:45 до 16:20 часот	/	100,00 денари
	2 КИБС до 10.000	од 07:45 до 14:20 часот	/	9,00 денари
	2 КИБС над 10.000	од 07:45 до 14:20 часот	/	12,00 денари
Кон СБ	3 Интернет	од 07:45 до 18:00 часот	од 07:45 до 13:00 часот	Без провизија

Сите плаќања реализирани по истекот на работното време на државниот платен промет и на системот на Банката ќе се реализираат следниот работен ден.

III Како да ги решам овие прашања?

1. Го заборавив ПИН кодот
 2. Го згрешив ПИН кодот 3 пати
 3. Го заборавив ИД бројот
 4. Го изгубив ОТП токеном
 5. ОТП токеном не работи
 6. Не сакам повеќе да користам телефонско банкарство
1. Доколку клиентот го заборави својот ПИН код, потребно е да ја посети најблиската филијала и по успешна идентификација да побара да му се дозволи промена на ПИН код.
 2. Доколку клиентот 3 пати внесе погрешен ПИН код системот привремено го блокира ПИН-от со цел да спречи евентуална злоупотреба на истиот. Во случај на вакво привремено блокирање на ПИН кодот клиентот има две опции - да ја посети најблиската филијала и да побара нов ПИН код или да почека 12 часа и повторно да се обиде повторно доколку смета дека го знае кодот (дозволен е само еден обид). Во случај да го згреша повторно ПИН кодот системот нема да дозволи повторен обид и клиентот ќе биде обврзан да ја посети најблиската филијала и да побара ресетирање на ПИН кодот.
 3. ИД бројот секој клиент го има на пластифицирана ИД картичка доделена од Банката или на која било пластифицирана картичка поврзана со сметка во Банката. Дополнително, при подигнување на ОТП токеном и Договорот за телефонско банкарство службеникот ќе ви го посочи ИД бројот на потврдата за телефонско банкарство и истиот можете да го запишете. Доколку сепак не можете да го најдете ИД бројот потребно е да посетите една од филијалите на Банката и да побарате од вработените да ви ја обезбедат таа информација.
 4. ОТП Токеном е електронски уред кој генерира еднократна лозинка за "потпишување" на вашите трансакции направени преку сервисот за телефонско банкарство. Клиентот по преземањето на ОТП токеном е одговорен за неговата безбедност и правилно користење. Доколку клиентот го оштети или изгуби ОТП токеном потребно е веднаш да го повика контакт центарот (02) 3100 109 и да побара токеном да биде блокиран. Издавањето на нов ОТП токен се реализира во која било филијала на Банката по успешна идентификација на клиентот и поднесување на писмено барање за нов ОТП токен.
 5. Доколку забележите каков било проблем со ОТП токеном ве молиме контактирајте не на (02) 3100 109. Зависно од пријавениот проблем операторот ќе ви ја препорача соодветната акција за замена на токеном.
 6. Во случај да сакате да престанете да го користите сервисот на телефонско банкарство истото можете да го направите со пополнување на изјава во една од нашите филијали при што ќе биде потребно да го вратите ОТП токеном а нашите вработени ќе ги направат потребните одјава на токен и ПИН код.

IV Останати прашања

1. Дали можам да се јавам кога не сум во Македонија?
 2. Дали може да дозволам на некој друг да се јави со мојот ОТП токен?
 3. Како се гарантира мојата безбедност?
 4. Дали може некој да го злоупотреби мојот ОТП токен?
 5. Како се чува ОТП токеном?
 6. Што е ПИН кодот, што е ИД бројот и што е кодот од ОТП токеном?
1. Телефонското банкарство можете да го повикате од која и да е телефонска мрежа во Македонија и во светот. Притоа трошоците за повикот ги регулира вашиот оператор. Бројот (02)3100 109 е регистриран преку Македонски Телеком во фиксната телефонска мрежа. Сервисот за телефонско банкарство е достапен 24 часа на ден.
 2. ОТП токеном, сервисот за телефонско банкарство како и сите ваши банкарски производи и услуги се лично ваши и согласно на тоа не е дозволено и препорачано да дозволите други лица да ги користат. Дополнително, доколку телефонскиот оператор забележи дека се јавува друго лице наместо сопственикот на ОТП токеном мора да го пријави случајот и да ја прекине услугата.
 3. Системот за телефонско банкарство е создаден да обезбедува максимална безбедност за корисниците. Токму затоа при секое јавување неопходна е идентификација со помош на 3 точки - ИД број (уникатен за секој клиент на Банката), ПИН код (креиран лично од клиентот) и код од ОТП токеном кој се генерира и трае 30секунди. Дополнително, секој повик на контакт центарот се снима со цел да се обезбеди доказ за евентуална злоупотреба.
 4. Вашиот ОТП токен не може да биде искористен без притоа некој да ги знае и вашиот ИД број и вашиот ПИН код.
 5. ОТП токеном е мал електронски уред кој можете лесно да го чувате и носите со себе. Притоа внимавајте да не го изложувате на вода, сонце, екстремна топлина, чувајте го подалеку од предмети кои имаат магнетни својства.
 6. Види II.3

нова i-bank услуга



СТОПАНСКА БАНКА АД - СКОПЈЕ
членка на NBG групацијата

На ваша страна