

Содржина:

- I Зошто да го користам i-bank сервисот на Стопанска банка АД – Скопје?.....
  - 1. Кои услуги ги нуди i-bank сервисот? .....
- II Како се станува корисник на i-bank сервисот? .....

  - 1. Кој може да биде корисник?.....
  - 2. Како да поднесам барање?.....
  - 3. Кои документи се потребни за да станам корисник на сервисот? .....

- III Како се користи i-bank сервисот? .....

  - 1. Од кои уреди можам да пристапам на i-bank сервисот? .....
  - 2. Што треба да инсталирам за да можам да го користам i-bank сервисот?.....
  - 3. Како да се најавам?.....
    - 3.1. Како да се најавам на електронско банкарство?.....
      - 3.1.1. Што претставува корисничко име за i-bank сервисот?.....
      - 3.1.2. Што претставува корисничката лозинка? .....
    - 3.2. Како да се најавам на мобилно банкарство?.....
    - 3.3. Што претставува ПИН-от за мобилно банкарство?.....
    - 3.4. Како да се најавам на телефонско банкарство? .....
      - 3.4.1. Што е ID број и каде да го најдам? .....
      - 3.4.2. Што е PIN за телефонско банкарство? .....
      - 3.4.3. Што е лозинка од OTP токен?.....
  - 3.5. Како да се најавам на ATM банкарство? .....

- 4. Како да пополнам налог? .....

  - 3.1. Како да пополнам налог преку електронско банкарство? .....
  - 3.2. Како да пополнам налог преку мобилно банкарство? .....
  - 3.3. Како да извршам плаќање преку телефонско банкарство?.....
  - 3.4. Како да извршам плаќање преку ATM банкарство? .....

V Дополнителни прашања и потенцијални проблеми .....

1. Зошто во „Мои сметки“ не ми се појавуваат сите сметки кои ги имам во Банката? .....
2. Зошто не ми се ажурира состојбата на сметката на електронско банкарство? .....
3. За колкав период е овозможен увид во извештаите за моите сметки? .....
4. Кога се појавуваат на изводот трансакциите направени со картичка или на шалтер? .....
5. Како можам да го докажам плаќањето реализирано преку i-bank каналите? .....
6. Дали може да ги снимам или отпечатам изводите од мојата сметка? .....
7. При внесување на лозинката генерирана од мојот OTP токен, системот во повеќе случаи ми дава порака „Неуспешна OTP валидација. Налогот не може да се процесира.“ и постои можност што лозинката ја внесувам точно. ....
8. При процесирањето на налогот од системот добивам одговор дека истиот е неуспешен? .....
9. Забележав дека сум направил грешка во налогот кој го процесирав, но тој веќе е улогориран? .....
10. Полето „Налози“ на моето електронско банкарство е неактивно и нема можност да пристапам кон пополнување на налог.....
11. Состојбата на моите сметки прикажана на изводот не соодветствува со состојбата на сметките кога ги гледам во „Мои сметки“ .....

VI Безбедност при користењето .....

1. Дали постои опасност од злоупотреба на моите профили на било кој од i-bank каналите? .....
2. Што ако ја изгубам/заборавам лозинката за најава или корисничкото име? .....
3. Што ако го заборавам PIN-от за најава на мобилно банкарство? .....
4. Што ако го заборавам PIN-от за најава на телефонското банкарство?.....
5. Дали може да го променам моето корисничко име за најава на i-bank сервисите? .....
6. Дали може да извршам промена на мојата лозинка за најава на i-bank сервисите? .....
7. Како да го променам PIN-от за m-banking?.....
8. Како да го променам PIN-от за телефонско банкарство? .....
9. Што ако го загубам OTP токенот? .....
10. Каде и како да пријавам злоупотреба на мојот профил на i-bank каналите? .....

## I Зошто да го користам i-bank сервисот на Стопанска банка АД – Скопје?

### 1. Кои услуги ги нуди i-bank сервисот?

i-bank претставува пакет на алтернативни канали кои Ви овозможуваат слобода да избора каде и како ќе ги користите банкарските услуги достапни 24/7 преку телефон, мобилен компјутер.

Преку i-bank сервисот на Стопанска банка АД – Скопје Ви се нуди:

- 24 часовен увид во сите Ваши сметки во Банката:
  - ✓ Тековна, трансакциска или штедна сметка, сметка поврзана со кредитна картичка и кеш картичка
  - ✓ Увид во дневни трансакции (изводи) по сметка, резервирани средства и изводи
  - ✓ Преглед на сите трансакции извршени во период од две години плус тековна
  - ✓ Увид во месечни извештаи за кредитни картички за последните 12 месеци
- Можност за плаќања од тековна трансакциска сметка:
  - ✓ Режиски трошоци без провизија: струја, парно, вода, телефон, кабелска ТВ и сите други плаќања кон сметки во Стопанска банка АД – Скопје
  - ✓ Секаков вид буџетски трансакции: даноци, градинка и сл.
  - ✓ Плаќања од сметка на сметка
  - ✓ Плаќање на рати за кредити и картички
  - ✓ Менувачница – купување и продажба на девизи поврзани со девизни сметки
- Постојан увид во производите кои ги користите:
  - ✓ Кредити – увид во амортизациони планови, листи на плаќања, увид во извештаи и листи на дневни трансакции од кредитните картички
  - ✓ Депозити – увид во каматната стапка, рокот и салдото на депозитот и неорочени депозити

## II Како се станува корисник на i-bank сервисот?

### 1. Кој може да биде корисник?

Сите физички лица кои имаат денарска или девизна сметка, кредитен или депозитен пр Стопанска банка можат да поднесат барање за бесплатен пристап до i-bank сервисот на банка АД – Скопје.

### 2. Како да поднесам барање?

Барање за користење на i-bank сервисот се поднесува во сите филијали на Стопан

### 3. Кои документи се потребни за да станам корисник на сервисот?

Процедурата за аплицирање за користење на i-bank сервисите е брза и едноставна, со една посетина во филијала на Банката клиентот поднесува барање при што веднаш се издава лична карта со име/лозинка, но и софтверски токен за OTP (one-time-password) со кои добивате пристап на i-bank bank сервиси на Стопанска банка АД - Скопје. Банката од клиентот побарува единствено:

- ✓ Документ за лична идентификација (лична карта или пасош)
- ✓ Потпишување на Договор за користење на i-bank сервисот
- ✓ Пријава за i-bank сервисот

## III Како се користи i-bank сервисот?

### 1. Од кои уреди можам да пристапам на i-bank сервисот?

i-bank сервисот е достапен преку сите уреди со овозможен пристап на интернет кај сите мобилни телефони и телефонски број. Притоа, апликацијата за **мобилно банкарство** е достапна на сите мобилни телефони – таблети и паметни телефони, без разлика на оперативниот систем на кој функционираат. **Електронското банкарство** на Стопанска банка АД – Скопје е достапно од било кој уред со интернет со овозможен пристап до интернет со едноставно кликање на полето *Влез* на веб страната на [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk). **Телефонското банкарство** нуди можност за проверка на состојбата на сметки, како и вршење на најразлични видови плаќања со повикување на нашиот 24-часовен Контакт центар на (02) 3100 109 од било кој стандардизиран телефонски апарат преку телефонски разговор со наш агент. **АТМ банкарството** Ви стои на располагање за вршење на трансфери на Вашите сметки (плаќање на рати за кредити, картички), плаќање на фактури за дел од трошоци, како и директно располагање со Вашите средства во готовина, во било кое време и на нашата широко распространета мрежа на банкомати.

### 2. Што треба да инсталирам за да можам да го користам i-bank сервисот?

Каналите на i-bank сервисот за физички лица функционираат непречено на сите мобилни телефони со конфигурации, без ограничувања и потреба од инсталација на било какви дополнителни компоненти.

Мобилната апликација за пристап на m-banking сервисот е достапна преку [Google Play store](#) за корисници на паметни телефони со Android оперативен систем, додека пак преку [Apple App Store](#) за корисниците на паметни телефони со IOS оперативен систем.

За сите клиенти кои се корисници на OTP токен за автентикација, пристапот до e-banking

### **3. Како да се најавам?**

#### **3.1. Како да се најавам на електронско банкарство?**

Со цел користење на e-banking сервисот, потребно е да пристапите на веб страната на банка АД – Скопје на линкот [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk) и од менито во десниот горен агол да ја опцијата Е-НАЈАВА по што Ви се отвора прозорец за внес на корисничко име/лозинка за системот. Вашето i-bank корисничко име и лозинка можете да ги добиете во било која Филијала на Стопанска банка АД – Скопје.

При првата најава на i-bank каналите, системот ќе Ви побара промена на лозинката на страна на Банката. По Ваш избор внесувате нова лозинка која содржи 8 знаци - комбинација од голема буква, мала буква и бројка. Новата лозинка ја потврдувате со повторен внес и притоа на копчето ПРОМЕНИ, по што се најавувате со новата лозинка.

##### **3.1.1. Што претставува корисничко име за i-bank сервисот?**

Корисничкото име е име кое СБ го доделува на i-bank корисникот за преку него да може да користи комбинација со својата корисничка лозинка, уникатно да го идентификува својот профил на сервисот. Корисничкото име се добива при потпишувањето на Договорот за користење на услугите во филијалите на Стопанска банка.

##### **3.1.2. Што претставува корисничката лозинка?**

Корисничката лозинка претставува сет од алфанумерички карактери и знаци кои во комбинација со корисничкото име му овозможуваат на корисникот уникатно да го идентификува својот профил на i-bank сервисите на СБ.

#### **3.2. Како да се најавам на мобилно банкарство?**

По превземањето на апликацијата за мобилно банкарство на Вашиот паметен телефон, можете да се најавете врши на истиот начин како и за електронско банкарство (види 3.1) – со внес на точно корисничко име издадено од Банката и лозинката која самите сте ја креирале при првата најава. Мобилната апликација нуди и можност за брза најава со помош на ПИН кој лично го креирате при првата најава со корисничко име и лозинка. Опцијата за најава на Вашето мобилно банкарство е достапна со кликување на m-banking полето на мобилната апликација на Стопанска банка.

#### **3.3. Што претставува ПИН-от за мобилно банкарство?**

ПИН за мобилно банкарство е 4-цифрена лозинка која клиентот лично ја креира со цел да се најавете на апликацијата за мобилно банкарство. ПИН-от за мобилно банкарство ја заменува комбинацијата од корисничко име и лозинка. Дополнително, за уредите кои користат и биометриски податоци (како што е најава на апликацијата користејќи отпечаток од прст (fingerprint) или препознавање на лице (face recognition))

на клиентот, PIN кодот за телефонско банкарство, како и една лозинка генерирана од ОТП токени на клиентот кој се најавува.

#### **3.4.1. Што е ID број и каде да го најдам?**

Идентификациониот број (ID број) претставува единствен број за препознавање на клиентот во системите на СБ. Истиот може да се пронајде на пластифицираната картичка која се користи за отворање на трансакциска сметка во Банката, како и на сите договори кои клиентот ги склучува со Стопанска банка.

#### **3.4.2. Што е PIN за телефонско банкарство?**

PIN-от за телефонско банкарство претставува 4-цифрена лозинка која клиентот ја користи при потпишувањето на Договорот за користење на i-bank услугите, а преку која тој ќе го влезе во своето користење на овој канал при секоја следна најава. PIN-от за телефонско банкарство претставува и дополнителна заштита на Вашите финансиски податоци во рамките на сите алтернативното банкарство.

#### **3.4.3. Што е лозинка од OTP токен?**

Лозинка од OTP токен претставува еднократна 6-цифрена лозинка генерирана од Вашиот OTP софтверски токен дел од апликацијата. Бидејќи токениот е персонализиран, односно, уникатен, тој идентификува неговиот сопственик, лозинките кои Вашиот токен ги генерира се Ваш електронски потпис кој се користи за верификација на налозите креирани со каналите на алтернативното банкарство во рамките на i-bank сервисот, како и за Ваше идентификување при најава на клиентот за телефонско банкарство.

### **3.5. Како да се највам на ATM банкарство?**

ATM банкарството е услуга достапна преку широко распространетата мрежа на банкомати на Стопанска банка АД – Скопје. За користење на ATM банкарството единствено е потребно да имате на Вашата дебитна или кредитна картичка поврзана со сметка во СБ и точен внес на PIN кодот соодветствува со картичката која сте одбрале да ја користите намената на ATM банкарството.

## **4. Како да пополнам налог?**

### **3.1. Како да пополнам налог преку електронско банкарство?**

Пристап до можноста за вршење на налози се добива со клик на линкот „Налози“ на страницата на клиентот на електронското и мобилното банкарство на Стопанска банка АД – Скопје. Системот нуди можност за избор од повеќе типови на налози, во зависност од потребата и на плаќањето кое сакате да го извршите, како и избор од веќе пополнети шаблони за периодични режиски трошоци и уплати кон Вашите кредитни производи во банката. За полесно користење на овој дел од сервисот, наредните чекор се подготвуваат со направени соодветни набавки на клиентот.

### **3.1.1. Како да извршам уплата на ПП-30 образец преку e-banking?**

Избор на налогот ПП-30 се врши од полето достапно во вертикалното мени кое се отворува на линкот „Налози“ на електронското банкарство.

Изгледот на ПП-30 налогот на електронското банкарство го симулира реалниот изглед на ПП-30, во согласност со прописите на Народна банка на Република Северна Македонија. Таквиот образец, ги содржи веќе познатите елементи. Со цел олеснување на процесот на пополнување на налог и заштеда на Вашето скапоцено време, системот автоматски ги пополнува податоците на налогодавачот на левата страна на налогот. Со тоа, на клиентот останува само пополнување на белите полиња од самиот налог.

Со кратко задржување на секое поле, добивате информација за податокот што треба да се внесат на белите полиња за секој поединечен тип на налог.

Доколку вршите плаќања по истекот на Терминскиот план (даден на веб страницата на Народна банка АД – Скопје), во неработен ден или пак сакате плаќањето да се реализира на точно одреден датум различен од тековниот, истото може да биде извршено со промена на датумот на валута.

### **3.1.2. Како да извршам уплата на фактури за режиски трошоци преку e-banking?**

Уплата на режиски трошоци е возможна преку користење на шаблоните достапни на веб страницата „Останати плаќања“ од каде Ви се нуди брзо и лесно плаќање на сите фактури кон Стопанска банка АД-Скопје.

- Плаќање на струја
- Плаќање на парно
- Плаќање на вода и комуналии
- Плаќање на телекомуникациски услуги
- Плаќање на кабловски оператори
- Плаќање на радиодифузна такса

### **3.1.3. Како да извршам уплата на ПП-50 образец преку e-banking?**

ПП-50 образецот на каналите на i-bank сервисот се користи за вршење уплати на одредени државата и кон разни буџетски корисници и ги има истите карактеристики како физичкиот налог.

За да се дефинира налогопримачот, налогот ПП-50 пропишува две посебни полиња кои се исклучителни – полето за „уплатна сметка“ и полето за „сметка на буџетски корисник“. Доколку едното од овие полиња е пополнето, нема потреба од дополнително пополнување на другото поле.

„Приходна шифра и програма“ е поле кое клиентот рачно го пополнува во согласност со одредбата или решението издадено надлежната установа кон кое се повикува при уплатата на налогот.

„Полето за повикување на број – задолжување“ е поле кое поблиску го опишува налогот и е идентификуван преку матичен број или кориснички број во установата кон која се врши уплатата.

Полето за „цел на дознака“ е слободно поле кое нуди можност за подетален опис на наредбата, извршеното плаќање и каде може да се наведат насоки за основот на налогот, бројот на фактурата или фактурата кон која се повикувате итн.

Доколку вршите уплата во име на друго лице, потребно е Вашиот матичен број да го заедно со матичниот број на лицето на кое се однесува уплатата во полето „Даночен број или (ЕМБГ)“.

### **3.1.4. Како да извршам уплата кон моите кредитни производи во Стопанска банка?**

Отплатата на кредитните производи во СБ преку системот за електронско банкарство е едноставна со користење на веќе пополнети шаблони.

За кредитни картички истата се врши преку линкот „Останати плаќања“ > „Кредити и кредитни картички“ > „Плаќање на обврски по револвинг кредитни производи“ (Сметката на кредитен производ фигурираат во продолжение на линкот). Притоа за клиентот е нужно да пополни полето за „износ“ на налогот. Полињата за „повикување на број“ од двете страни се пополнуваат со податок по избор на клиентот, без притоа да постојат било какви ограничувања.

### **3.1.5. Како да извршам девизно плаќање?**

Девизен налог на електронското банкарство се врши преку избор на опцијата Образец на налозите на Вашата девизна сметка во СБ.

## **3.2. Како да пополнам налог преку мобилно банкарство?**



лево и десно соодветно на електронското банкарство. За да пристапите до обрасците одберете ја опцијата Налози од сметката од која сакате да го извршите плаќањето.

### 3.3. Како да извршам плаќање преку телефонско банкарство?

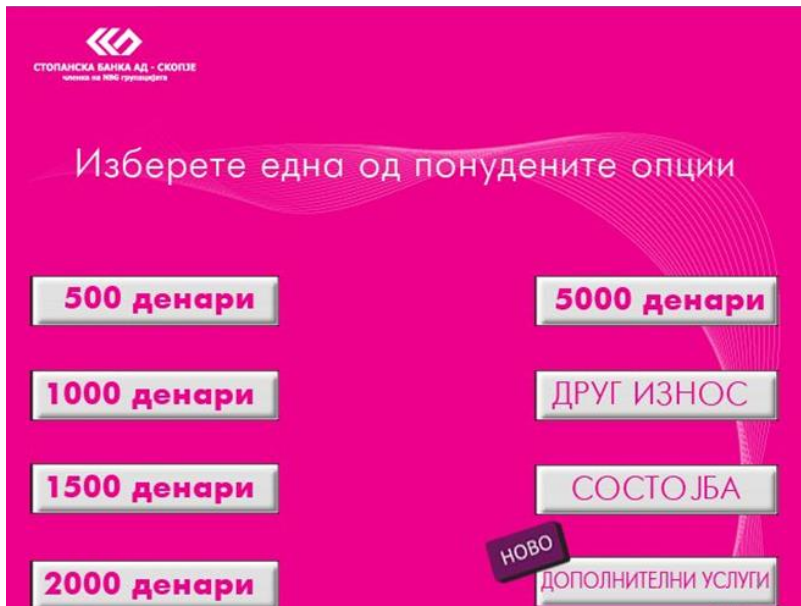
Плаќањата преку телефонско банкарство се извршуваат со едноставно повикување на часовен Контакт центар на (02) 3100 109 и избор на опцијата 2 – услуги на телефонско банкарство. Во разговор со некој од агентите, ќе имате можност да побарате извршување плаќања на ПП-50 налози, трансфери меѓу сметки, плаќања на налози за режиски трошоци, уплати на кредитни производи во СБ итн. Агентот ќе побара детални инструкции од Ваша страна за успешно пополнување на налогот и истиот ќе го процесира со Ваше одобрување преку лозинката генерирана од Вашиот персонализиран OTP уред која усно ќе му ја соопшти.

### 3.4. Како да извршам плаќање преку АТМ банкарство?

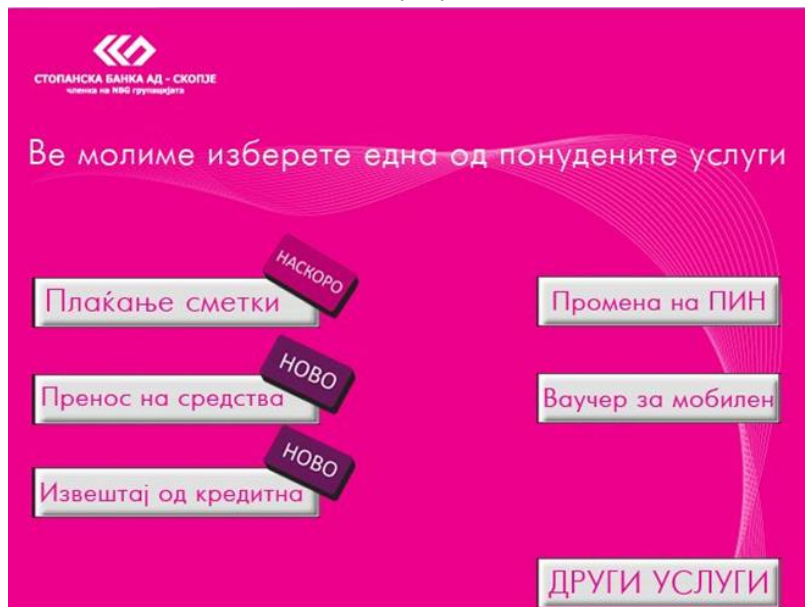
Каналот за АТМ банкарство во моментот нуди можност за пренос на средства помеѓу сметки и плаќање на режиски трошоци.

Преносот на средства меѓу сметки се врши на следниот начин:

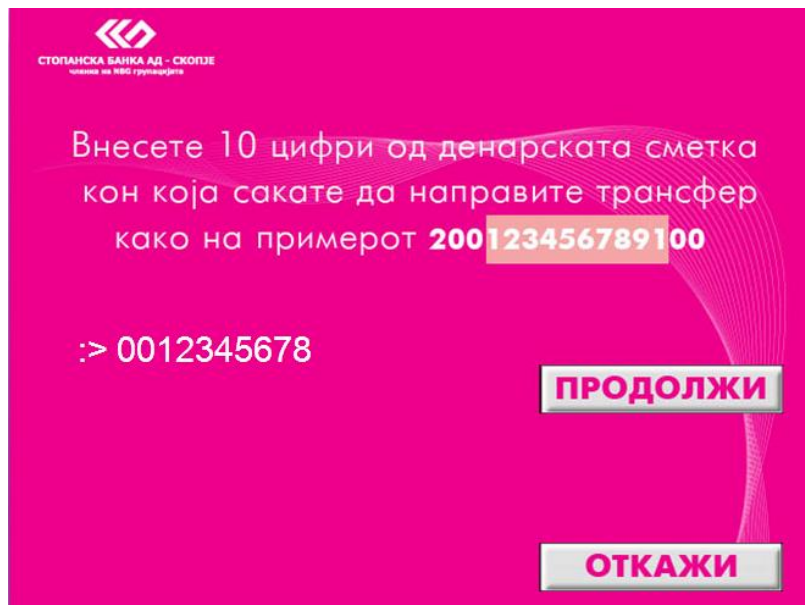
На почетното мени на банкоматот кое е достапно веднаш по внесувањето на точен PIN број на дебитна или кредитна картичка, ја одбирате опцијата „Дополнителни услуги“.



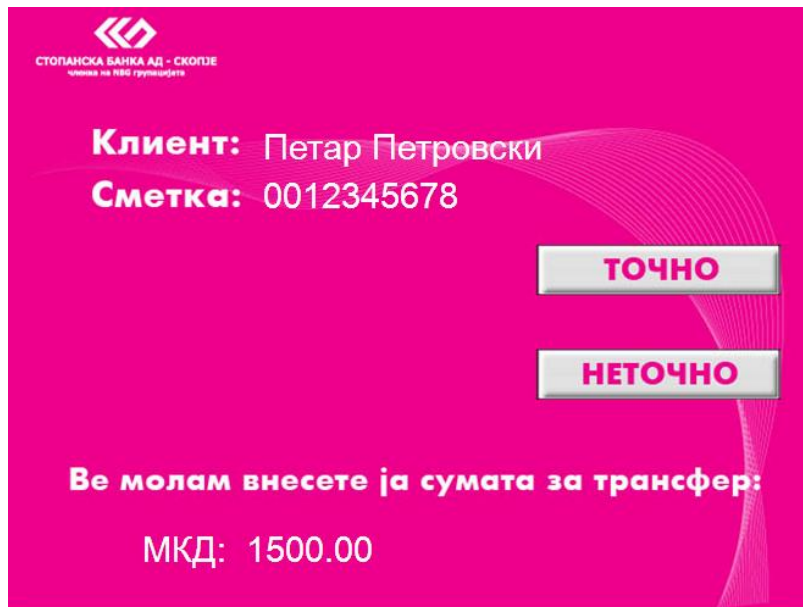
Во менито „Дополнителни услуги“ имате можност да изберете помеѓу повеќе



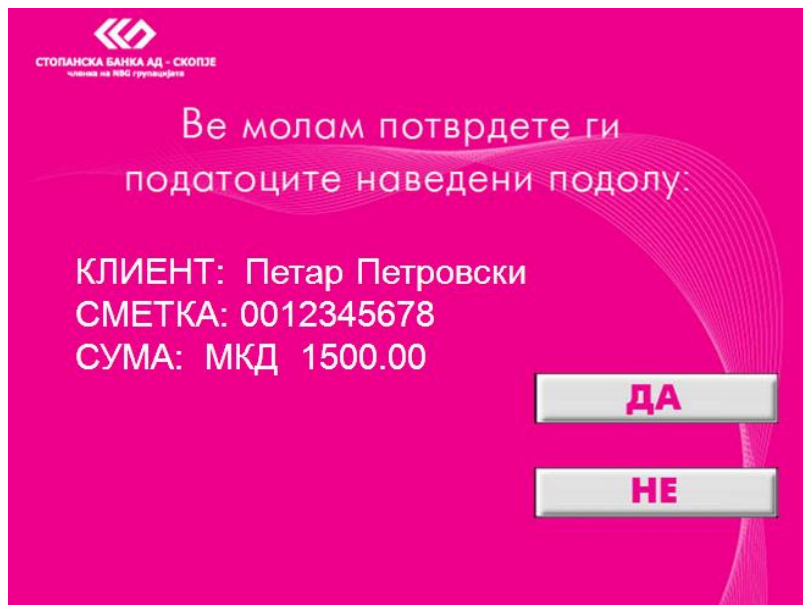
Доколку ја одберете опцијата за „Пренос на средства“, ќе добиете увид во следниот екран. Следејќи ги насоките, имате можност за внес на денарска сметка кон која би сакале да го направите трансферот.



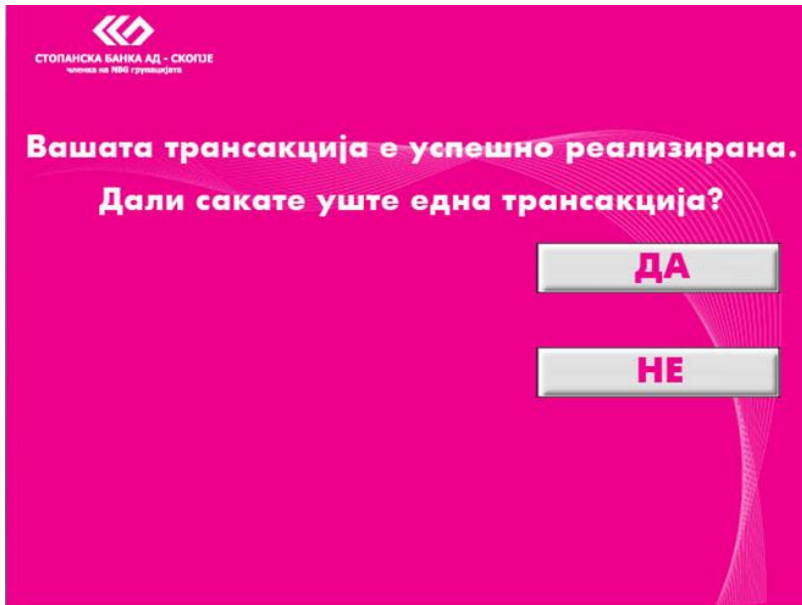
Со притискање на опцијата „Продолжи“ системот од Вас ќе побара да го внесете износот



Доколку ја одберете опцијата „Точно“ за потврда на внесениот износ, системот ги податоци за името на клиентот носител на сметката кон која се префрлаат средствата, сумата ја се префрла од Вашата картичка кон сметката која сте ја одбрале при што е потребна потврда со притискање на копчето „ДА“.



По Вашата потврда со притискање на „ДА“ добивате верификација на извршената трансфер.



#### IV Кои се трошоците и термините за користење на i-bank сервисот?

##### 1. Дали има провизија за плаќања преку каналите на i-bank сервисот?

Плаќањата на сметки во Стопанска банка АД – Скопје преку **интерниот систем** на Банката **подлежат на провизија**. Сите останати плаќања кон сметки вон Банката се наплаќаат по стандардни стапки за сите алтернативни канали. Тарифите се достапни на веб страницата на Банката.

##### 2. Кога можам да вршам плаќања преку i-bank сервисот?

Интерни плаќања од сметки поврзани со картичка можете да вршите во секое време, 24/7. Интерни налози може да се вршат од 07:45 до 18:00 часот. Налози кон сметки во други банки во Република Северна Македонија може да се вршат од 07:45 до 14:20 часот преку КИБС и од 16:20 часот преку МИПС.

Со цел олеснување на работењето на клиентите со i-bank системот, овозможено е на плаќање да биде назначен иден датум кој мора да биде работен ден до три месеци од денот на датум. Налогот ќе се реализира на почетокот на работниот ден во зависност од расположливоста на сметката на клиентот.

#### V Дополнителни прашања и потенцијални проблеми

##### 1. Зошто во „Мои сметки“ не ми се појавуваат сите сметки кои ги имам во Банката?

## **2. Зошто не ми се ажурира состојбата на сметката на електронско банкарство?**

Доколку и по притискање на копчето „Состојба на сметка“, салдото на Вашите сметки не се појавуваат, побарајте асистенција од некој од нашите агенти во 24 часовниот Контакт центар на (02) 2333333.

## **3. За колкав период е овозможен увид во извештаите за моите сметки?**

Увид во изводите од Вашите сметки на електронското и мобилно банкарство е овозможено за последната тековната година и уште две години наназад. Увид во месечните извештаи за Вашите картички е овозможен за период од 12 месеци. Во случај на потреба од постари изводи, молиме обратете се во најблиската филијала на Банката.

## **4. Кога се појавуваат на изводот трансакциите направени со картичка или на шалтер?**

Трансакциите направени со картичка на банкомат или на шалтер се достапни веднаш во изводот на „Дневни трансакции“ на i-bank сервисите. Трансакциите направени со картичка во мрежа ќе се појават за увид на изводот на клиентот веднаш штом се изврши пораматрична трансакција од трговецот и неговата сметка што е временски период кој трае различно во зависност од банката или земјата. Додека да дојде до задолжување на овие средства, приказ на резервирани средства е достапен во делот Извештаи – Резервирани средства. Резервираните средства се извршени со авторизации со картичка, кои сè уште не се пристигнати и прокнижени како задолжени на сметката, а сепак го намалуваат износот на расположливи средства во податокот Средства на сметка. Откако резервирани средства ќе бидат задолжени од сметката, износот од овие средства автоматски се прикажува како ставка во изводот од сметка.

## **5. Како можам да го докажам плаќањето реализирано преку i-bank каналите?**

Откако успешно ќе го реализирате плаќањето, со користење на полето „Печати“ од изводот на налози можете налогот да го испечатите и приложите како доказ за успешна исплата на налог. Бројот FTxxxxxxx кој се појавува над секој успешно реализиран налог е бројот на трансакција и истиот се користи за проверка во системите на Банката во случај на потреба од верификација на извршеното плаќање.

## **6. Дали може да ги снимам или отпечатам изводите од мојата сметка?**

Во табот „Превземајте како“ овозможена е опција за снимање во XML формат на изводите од Вашите сметки. Со избирање на иконата „печати“ можете да ги испечатите истите прегледи.

## **7. При внесување на лозинката генерирана од мојот OTP токен, системот во повеќе наврати ми дава порака „Неуспешна OTP валидација. Налогот не може да се процесира.“ и постојат ли некои лозинката ја внесувам точно.**

Доколку утврдите дека лозинката која Вашиот OTP токен ја генерира, системот не можат да ја внесувам, можеби лозинката е генерирана во погрешен формат. Можеби лозинката е генерирана во погрешен формат. Можеби лозинката е генерирана во погрешен формат. Можеби лозинката е генерирана во погрешен формат.

**8. При процесирањето на налогот од системот добивам одговор дека истиот е неуспешен**

При процесирањето на налозите направени преку алтернативните канали во рамките на сервисот се применува соодветна контрола која овозможува налозите кои се направени преку несоодветни параметри во било кое од полињата да добијат статус неуспешни, при што не добива соодветна порака. Во таков случај, советуваме да извршите детална проверка на податоци кои се внесени во налогот, а кои системот ги препознава како несоодветни, во случај да добиениот одговор од системот. Доколку имате дополнителна потреба од асистенција при пополнувањето на налогот, на располагање Ви стои нашиот 24 часовен Контакт центар на бројот 02) 3100 109.

**9. Забележав дека сум направил грешка во налогот кој го процесирав, но тој веќе е улоган**

Во ваков случај, ве најскоро контактирајте го нашиот 24 часовен Контакт центар на бројот 02) 3100 109 или преку e-mail на [kontaktcentar@stb.com.mk](mailto:kontaktcentar@stb.com.mk) за асистенција. Нашите агенти ќе извршат проверка на налогот и ќе ги превземат потребните чекори за истиот да биде сторниран, доколку тоа е предвидено по план истото го дозволува.

**10. Полето „Налози“ на моето електронско банкарство е неактивно и нема можност да ја пополнам сметката кон пополнување на налог.**

Полето „Налози“ е неактивно за сите сметки поврзани со кредитни картички бидејќи менаџирањето на плаќања преку електронско банкарство, како и другите канали на i-bank сервисот, има ефикасност преку Вашите трансакциски сметки отворени во СБ.

Доколку полето „Налози“ на Вашата трансакциска сметка е неактивно, ве молиме контактирајте на бројот 02) 3100 109 во нашиот 24 часовен Контакт центар за асистенција од агол на 02) 3100 109.

**11. Состојбата на моите сметки прикажана на изводот не соодветствува со состојбата на сметките кога ги гледам во „Мои сметки“.**

Изводите од Вашите сметки се приказ на сите реализирани, задолжени трансакции. Разликата помеѓу двата прикази на состојба на сметка се јавува поради т.н. резервирани средства. Резервираните средства претставуваат реализирани, но незадолжени средства кои произлегуваат од трансакции извршени на POS терминали и банкомати на другите банки во Република Македонија и странство, и како такви истите го намалуваат салдото на расположливите средства, но не фигурираат како задолжени на изводот од Вашите сметки. Приказ на резервираните средства на Вашите сметки може да се најде во делот за „Извештаи“ на електронското и мобилното банкарство на Стопанска банка.

вршењето на било какви плаќања, како и лозинката за најава на системите дополнително гарантира безбедноста на податоците на клиентот. И понатаму вложуваме многу ресурси за заштита на системот, сервисите и клиентите како трајна определба да нудиме безбедни и трајни услуги.

## **2. Што ако ја изгубам/заборавам лозинката за најава или корисничкото име?**

Во случај да ја заборавите лозинката за пристап до било кој од i-bank каналите имате можност да ја јавување во нашиот 24 часовен Контакт центар на (02) 3100 109, со асистенција од агент до да ја добиете нова лозинка за најава на системот. Доколку не сте во можност да не контактирате телефонски, во секое време стоиме на располагање и на нашата e-mail адреса [kontaktcentar@stb.com.mk](mailto:kontaktcentar@stb.com.mk). Новата лозинка за најава добиена усно, од агент во Контакт центарот или пак во повратна e-mail адреса, ја користите само при прва најава, по што системот веднаш ќе побара од Вас да креирате нова лозинка.

Доколку пак го заборавите или изгубите Вашето корисничко име за најава, ве молиме контактирајте со најблиската филијала. Со ресетираните корисничко име и лозинка можете да се најавите на i-bank системот и потребно е веднаш да составите нова лозинка која само вие ја знаете и ја користите. Ги вршите сите идни најави на било кој од каналите за алтернативно банкарство.

## **3. Што ако го заборавам PIN-от за најава на мобилно банкарство?**

Доколку го заборавите PIN-от за најава на мобилно банкарство, одберете ја опцијата „Генерирајте нов тековниот ПИН за најава“, по што системот ќе Ви дозволи најава со корисничкото име и лозинка за i-bank каналите доделени од страна на СБ. По најавата со корисничко име и лозинка на мобилно банкарство е овозможено креирање на нов PIN за m-banking сервисот на СБ.

## **4. Што ако го заборавам PIN-от за најава на телефонското банкарство?**

Доколку пак го заборавите Вашиот PIN за телефонско банкарство, Ве молиме контактирајте со најблиската филијала каде со помош на банкарскиот службеник ќе биде извршено ресетирање на нов PIN за телефонско банкарство.

## **5. Дали може да го променам моето корисничко име за најава на i-bank сервисите?**

Корисничкото име за најава на i-bank сервисот уникатно ве идентификува како корисник на сервисите на СБ и поради тоа нема можност за промена на истото.

## **6. Дали може да извршам промена на мојата лозинка за најава на i-bank сервисите?**

Промена на лозинката за i-bank сервисот е дозволена во било кое време, по желба на клиентот. За да се изврши промена на лозинката преку e-banking каналот се користи полето за „Администрација на профил“ од каде се одбира „Промени лозинка“ опцијата, додека пак доколку промената на лозинката се изврши преку да ја извршите користејќи го m-banking сервисот одберете ја опцијата „Промени лозинка“ од m-banking сервисот.

### **8. Како да го променам PIN-от за телефонско банкарство?**

PINот за телефонско банкарство можете да го промените со повикување на 24 часовен центар на (02) 3100 109 и избор на опцијата 3 – за издавање и промена на Вашиот рамките на услугите на телефонското банкарство.

### **9. Што ако го загубам OTP токенот?**

Во случај на губење на физичкиот OTP токен ве молиме веднаш да го контактирате часовен Контакт центар на (02) 3100 109, каде во разговор со агент ќе биде извршено блокирање на токенот со цел да се спречи потенцијална неовластена употреба на истиот. По блокирањето на токенот, потребно ќе биде да се обратите во Контакт центарот за да Ви биде доделен нов OTP токен кој ќе може да го повикате од мобилната апликација.

### **10. Каде и како да пријавам злоупотреба на мојот профил на i-bank каналите?**

Во случај да се сомневате дека Вашиот профил бил употребен од страна на неовластена личност, контактирајте го веднаш нашиот 24 часовен Контакт центар на (02) 3100 109.