

Корисничко упатство за мобилната апликација (m-banking) на Стопанска банка АД - Скопје

Мобилната апликација на Стопанска банка АД - Скопје ви го овозможува најбрзиот и наједноставниот начин за директна контрола врз вашето целокупно финансиско работење, достапна кога и да ви биде потребна при користење m-banking.

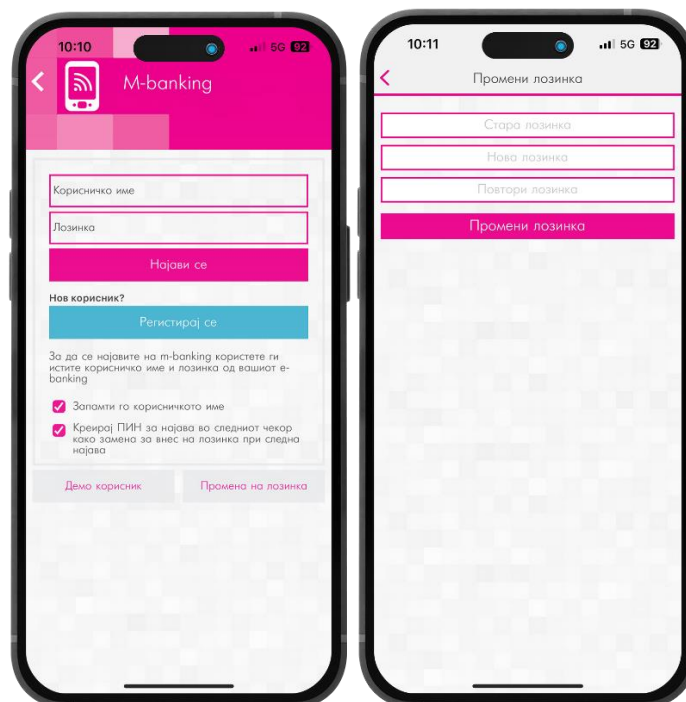
РЕГИСТРАЦИЈА И ПРИСТАП

Кориснички пристап за i-bank сервисот (m-banking/e-banking) на Стопанска банка АД - Скопје можете да добиете:

- Во која било филијала на Банката
- Самостојно преку Е-пин сервисот (Е-регистрација) достапен на веб-страницата на Банката

При регистрација добивате Корисничко име, Иницијална лозинка и Активациски код за М-токен.

Иницијалната лозинка ја добивате во два дела: во печатена форма и преку СМС-порака. При првата најава лозинката се внесува споена, по што ќе се побара веднаш промена на лозинката согласно ваш избор и дадените насоки.

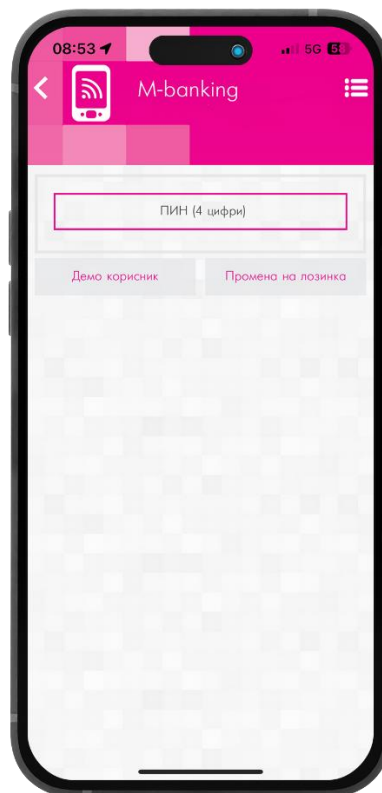


Со цел лозинката за најава да биде успешно променета, потребно е таа да е во должина од минимум 7 карактери, да содржи голема буква, мала буква, бројка и/или специјален знак и да не го содржи името/презимето на корисникот.

Може да се постави и 4-цифрен ПИН за најава кој ги заменува корисничкото име и лозинката и тој може да се користи за најава на мобилната апликација.

Препорака е 4-цифрениот ПИН за најава да не биде сочинет од:

- **4 исти цифри (1111, 2222)**
- **Последователни броеви (1234, 2345)**



При првата најава покрај корисничкото име и лозинката за најава, потребно е да имате и М-токен кој е претходно активиран на мобилниот уред.

Мобилната апликација може да ја преземете од **Play Store**, **App Store** и **App Gallery**.

За помош при регистрација и самиот сервис, ви стои на располагање Контакт центарот на СБ со 24-часовна поддршка на (02)/3100-109 или на e-mail: kontaktcentar@stb.com.mk.

АКТИВИРАЊЕ НА М-ТОКЕН

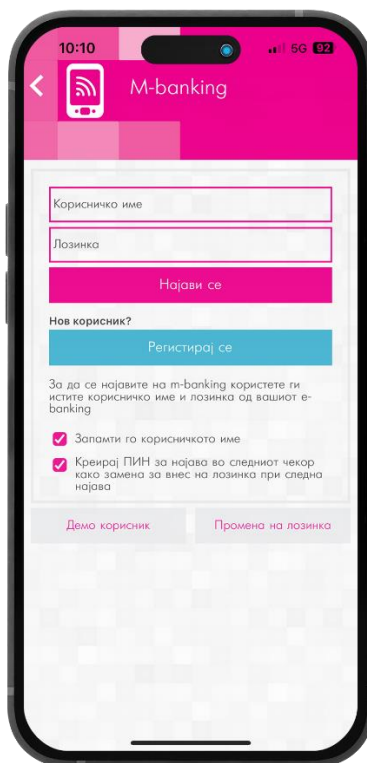
Минимум дефинираната верзија на оперативниот систем на мобилниот уред која е потребна за користење на мобилната апликација, е прикажана и редовно се ажурира на веб-страницата.

Ја преземате m-banking апликацијата од [Play Store](#)/[App Store](#) / [App Gallery](#) и ја инсталирате на вашиот уред

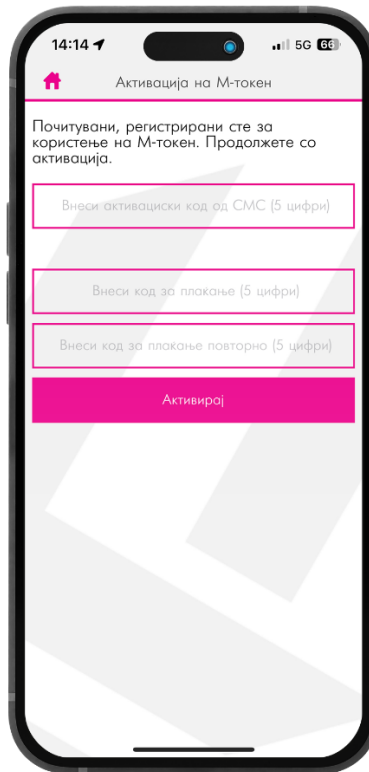
1. Ја одбирате опцијата „М-токен“



2. Се најавувате со своето корисничко име и лозинката (или 4-цифрен пин/биометриска автентикација) добиени при регистрација за i-bank сервисот.



3. Го внесувате **5-цифрениот активациски код кој** ви е пристигнат по СМС-порака и потоа го креирате и го потврдувате **кодот за плаќање** кој понатаму ќе го користите за автентикација.



*За успешна активација на М-токенот не ја користете истата комбинација на броеви кои сте ги употребиле при креирањето на ПИН-от за најава. Идентично како и кај ПИН-от за најава, кодот за активација на М-токенот не смее да биде сочинет од 5 исти цифри и не смее да биде последователен број.

4. Се прикажува порака „**Успешна активација на М-токен**“. На овој начин веќе е овозможено користење на М-токенот за автентикација преку e-banking, m-banking и Topsis Pay. Доколку на мобилниот уред ја имате овозможено биометриската автентикација (отпечаток од прст/препознавање на лик), таа може да ја поврзете со Кодот за плаќање и за понатамошна автентикација при користење на дигиталните услуги.

ФУНКЦИОНАЛНОСТИ НА M-banking

Мои сметки

Опцијата „Мои сметки“ е брз преглед врз состојбата на вашите сметки во СБ. Со избор на која било од вашите платежни сметки, се добива можност за подетален увид во следното мени:

- **Инфо**

Нуди подетални информации за бројот на сметката, валутата во која е отворена, кредитниот лимит, резервираните средства, дозволеното пречекорување и недостасаните рати за корисниците на кредитните картички.

- **Изводи**

Нуди можност за увид во изводите од вашите сметки и преглед на секоја трансакција извршена кон или од вашата сметка за определен период по ваш избор, најмногу до 2 години ретроградно. Притоа, овозможена е и опцијата за напредно пребарување низ ставките во вашите изводи по повеќе критериуми – период, клучен збор, износ и друго, рангирање на ставките според опаѓачки или растечки редослед, како и избор за приказ на приливи, одливи или обете ставки.

Дополнително, табот Изводи нуди можност и за графички приказ на структурата на картичните трансакции поврзана со таа платежна сметка за да може директно да ги следите своите трошења и да креирате личен план за своите финансии.

- **Дневен**

Скратена верзија на изводите која ги прикажува само трансакциите извршени во тековниот ден. Како и кај изводите, достапна е можност за рангирање и селекција на прикази.

- **Налози**

Полето налози овозможува извршување налози за плаќање преку стандардните ПП-30 и ПП-50 обрасци, со можност за избор од која од сопствените сметки ќе биде извршено плаќањето, користење готови шаблони за брзи уплати на сопствени сметки, уплати за кредити и кредитни картички и други плаќања, користење готови шаблони за брзо плаќање на режиски трошоци (вода и комуналии, струја, парно, телекомуникации, кабловски оператори), како и распоред на приливи и конверзија на девизи помеѓу вашите сметки.

Притоа апликацијата нуди можност за споделување на личен ПП-30 налог со цел инструктирање на други лица да извршат уплата на вашите сметки. Ова е опција која ви овозможува целосно електронски да го споделите бројот на платежната сметка, износот кој треба да ви биде уплатен и останатите податоци за да може уплатата на вашата платежна сметка да биде извршена брзо и едноставно. Споделувањето се врши преку која било од e-mail адресите поврзани со вашиот мобилен уред и не е ограничена кон клиенти корисници на m-banking апликацијата, туку може да биде споделена и кон лица кои не се корисници на апликацијата.

Потврда на налог се извршува на мобилната апликација со М-токенот, кој ја поврзува трансакцијата со определен износ и определен примател на средствата.

Налог е секоја активност иницирана од корисникот на дигиталното банкарство достапна како поединечна функционалност преку овој канал (финансиски/нефинансиски).

При процесирањето на налозите, сервисот ги нуди следните можности:

- ✓ **Процесирај** – за директно процесирање на налогот со биометрија (отпечаток од прст или препознавање лик) или со 5-цифрен код за плаќање/автентикација.
- ✓ **Зачувај** – за снимање на налогот со цел подоцнежнo процесирање. Налогот се зачувува со статус „отворен“.
- ✓ **Зачувај шаблон** – за зачувување налози во форма на шаблон за уплати кон сметки кон кои често извршувате плаќања.
- ✓ **Сподели реализиран налог** – можност за споделување налог.
- ✓ **Одложено плаќање** – можност за процесирање налози со иден датум на валута.

Мои производи

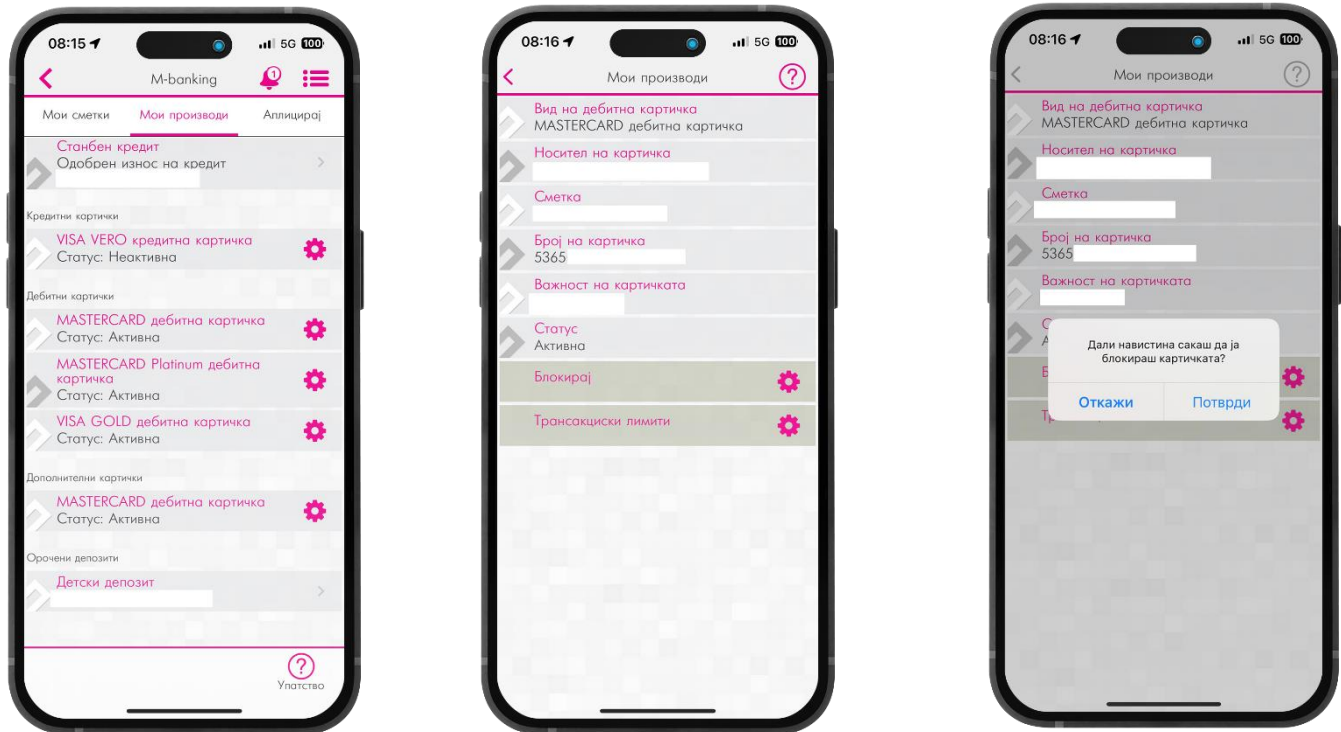
Опцијата Мои производи претставува можност за увид во состојбата на вашите депозитни и кредитни производи во СБ, кредитни и дебитни картички, кредити и депозити.

Доколку сте корисник на кредит во СБ, со клик на конкретниот производ достапен ви е и детален преглед на сите ставки од вашиот амортизационен план, како и увид во вашата листа на уплати во корист на конкретниот кредитен производ.

Доколку сте корисник на орочен депозит во СБ, со клик на конкретниот орочен депозит достапни ви се на увид валутата, износот, периодот на орочување, датумот на орочување и доспевање на депозитот, како и информацијата за начинот на преорочување на депозитот.

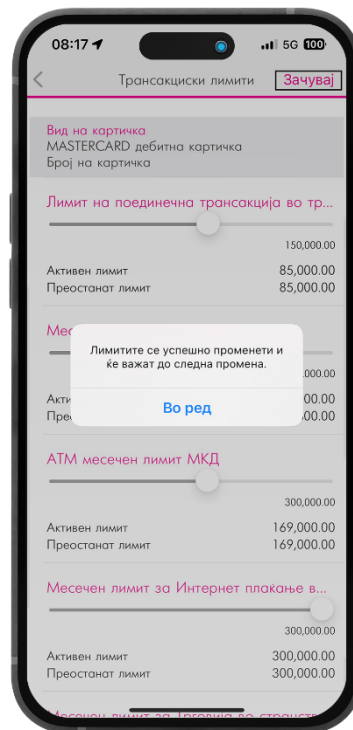
Поставување трансакциски лимити и блокирање/деблокирање на платежни картички

Во делот **„Мои производи“** имате дополнителна можност да поставите трансакциски лимити на платежните картички што ги поседувате во СБ и нив да ги блокирате/деблокирате.



Со одбирање на опцијата **„Блокирај“** добивате порака **„Дали навистина сакаш да ја блокираш картичката?“** По одбирање на опцијата **„Да“**, таа ја потврдувате со биометриска автентикација или со внес на кодот за плаќање/автентикација.

Со одбирање на опцијата **„Трансакциски лимити“** имате можност да ги поставите трансакциските лимити на платежната картичка според потребите, но во рамките на максимално дозволените од Банката за тој производ. Препорачани, однапред дефинирани вредности од Банката се 300.000, односно 600.000 денари месечен лимит и 150.000, односно 250.000 за поединечна трансакција. По поставувањето на лимитите, за нив да ги зачувате, потребно е да кликнете на **„Зачувај“** во горниот десен агол и да ги потврдите промените со внес на кодот за плаќање/автентикација или со биометриска автентикација.



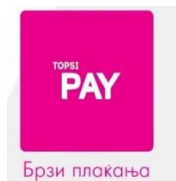
- Трансакциски лимити кои може да се менуваат согласно потребите се:
 - **Лимит на поединечна трансакција во трговија (во МК и во странство)**
 - **Месечен лимит за трговија во МК**
 - **АТМ месечен лимит во МК**
 - **Месечен лимит за интернет-плаќање во МК**
 - **Месечен лимит за трговија во странство**
 - **АТМ месечен лимит во странство**
 - **Месечен лимит за интернет-плаќање во странство**

Аплицирај

Опцијата Аплицирај нуди можност за отворање орочен депозит 12/13 или 18/20 целосно дигитално, без потреба од посета на филијала.

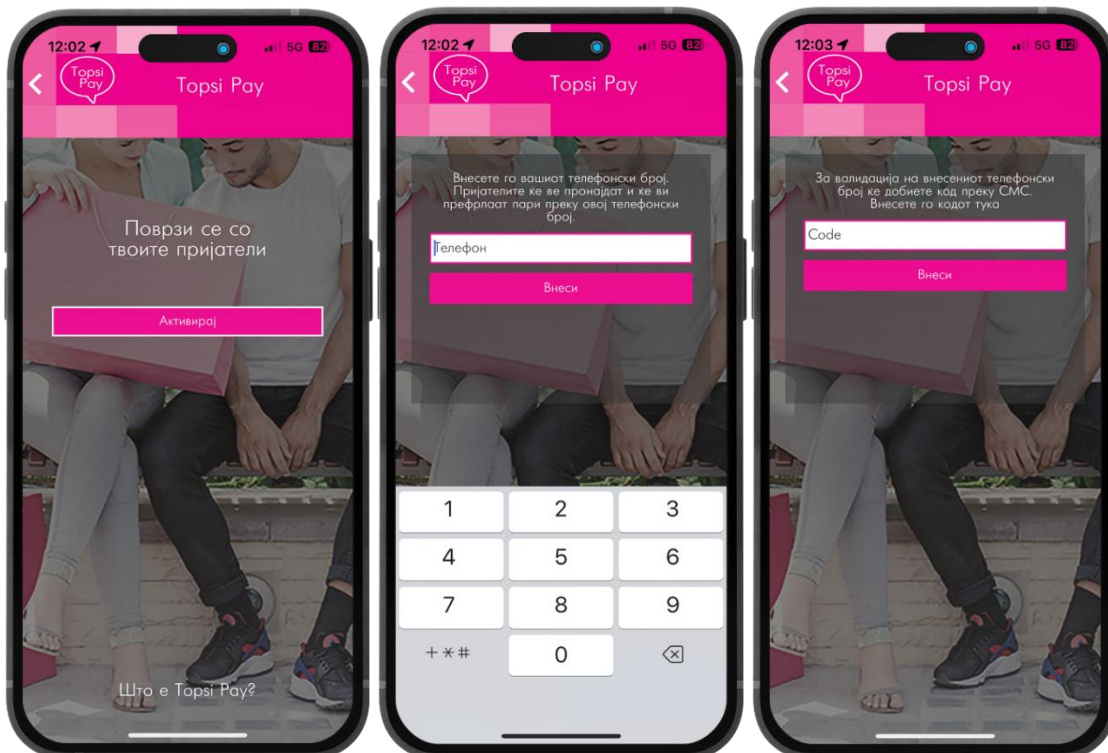
Во неколку едноставни чекори го завршувате целиот процес, а новоотворениот орочен депозит веднаш ќе ви биде достапен за увид во делот Мои производи.

Брзи плаќања – Topsi Pay



Со TOPSI Pay може да се вршат меѓусебни плаќања со вашите пријатели без да ја знаете нивната сметка, угодно брзо и забавно. Преку контактите од именикот на телефонот, на увид ги имате регистрираните корисници на TOPSI Pay сервисот. Со одбирање на вашиот пријател, кое било време и место, 24/7 можете на едноставен и брз начин да направите трансфер на средства меѓу корисниците на сервисот независен од терминскиот план што важи за интерните трансфери. Тоа значи дека средствата префрлени преку овој сервис веднаш му се на располагање на примателот.

Активирање на TOPSI Pay сервисот се прави со внесување или потврда на телефонскиот број од мобилниот уред што го користите.



Опции на Topsis Pay сервисот:

- **ПРИЈАТЕЛИ**

Опцијата „Пријатели“ овозможува приказ на контактите од телефонскиот именик што се клиенти на Стопанска банка и се регистрирани за користење на TOPSI Pay услугата. Со избор на пријател, може да се испрати барање за плаќање, да се плати на контактот или увид во историјата на трансфери меѓу вас и одбраниот контакт.

- **ПОДЕЛИ СМЕТКА**

Опцијата „Подели сметка“ овозможува одреден трошок да го поделиш со пријателите. Сервисот ќе го подели вкупниот износ на сметката, по што ќе може брзо и едноставно да се испрати барање за плаќања до повеќе пријатели или може да се внесе износ кај секој пријател одделно за добивање на вкупниот износ што треба да се подели.

- **БАРАЊА**

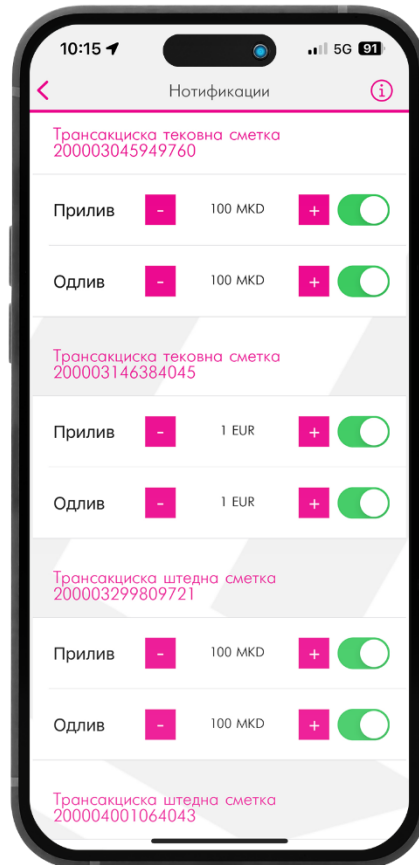
Опцијата „Барања“ овозможува преглед на сите барања за плаќања што сте ги пратиле или што сте ги примиле од вашите TOPSI Pay пријатели. Тековните барања што сè уште не се платени се означени со бела боја, додека, пак, сивата боја ги означува веќе извршените барања.

- **ИСТОРИЈА**

„Историја“ овозможува преглед на сите успешни плаќања реализирани кон твоите пријатели, како и на сите примени плаќања кон тебе од твоите пријатели преку TOPSI Pay сервисот. Со клик на секоја од трансакциите прикажани во „Историја“ добиваш детален преглед на сите информации за плаќањето. Прикажани се само трансакциите кои не се постари од 3 месеци.

Нотификации за промена на вашите платежни сметки врз основа на прилив/одлив

На мобилната апликација имате можност да ја овозможите функционалноста за добивање нотификации за промена на состојбите на вашите платежни сметки.

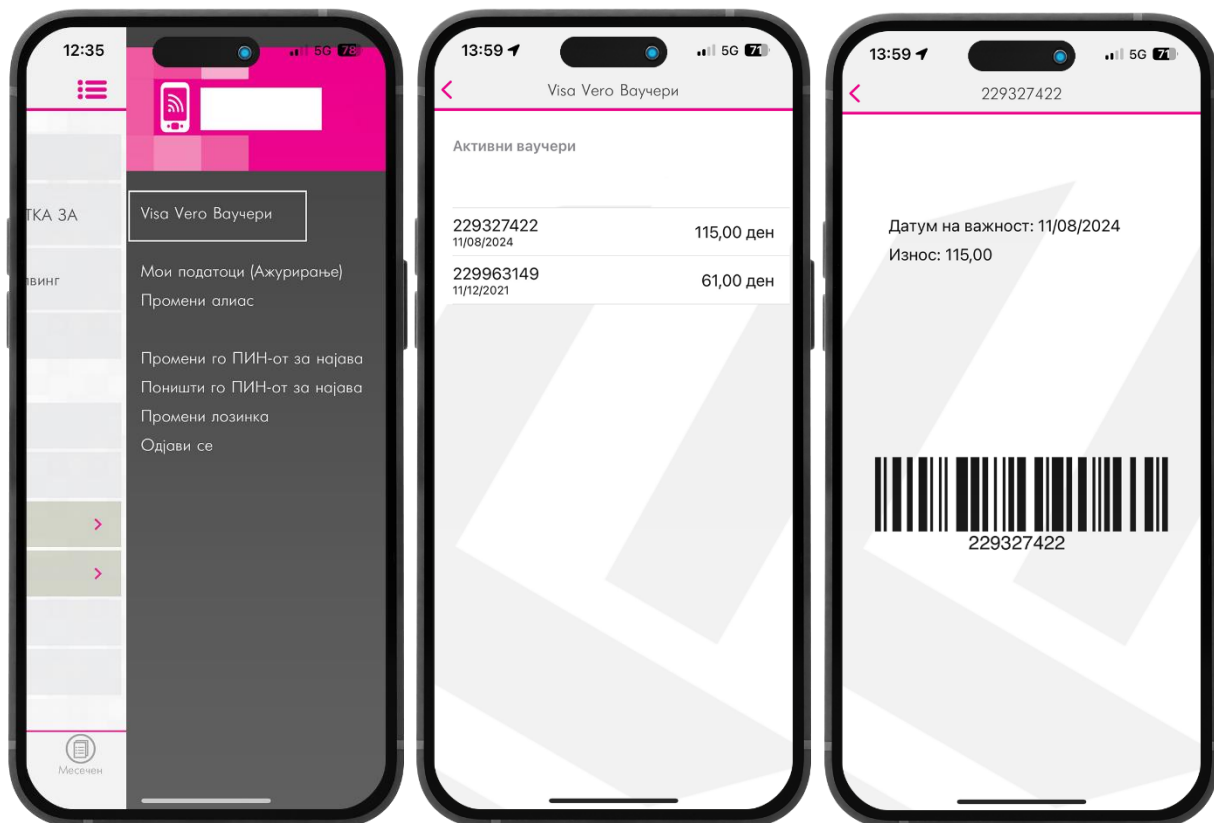


- Минимален износ на прилив/одлив за кој добивате нотификација е 100 MKD ,или 1 EUR/USD или друга странска валута.
- Во овие нотификации НЕ се вклучени картичните трнсакции (плаќања со картички во трговија и на веб-страници, повлекување готовина од АТМ).

Visa Vero ваучер

Доколку сте корисник на Visa Vero кредитна картичка од СБ, имате можност дигитално да ги следите и да ги користите дигиталните ваучери. Ваучерот е достапен веднаш по затворањето на кредитниот месечен циклус на Visa Vero кредитната картичка.

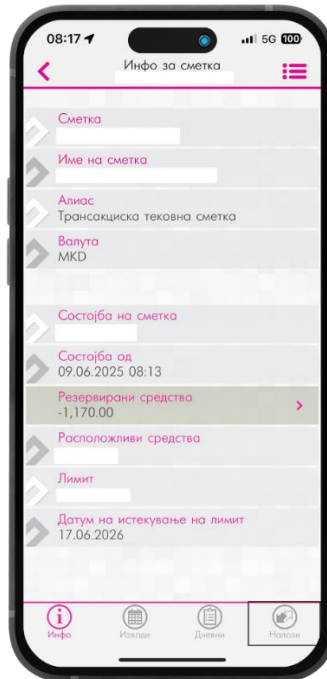
Одберете ја платежната сметка која е поврзана со Visa Vero картичката и во горниот десен агол одберете го хамбургер менито и потоа одберете ја опцијата „**Visa Vero ваучери**“, каде што ќе бидат прикажани ваучерите и нивниот статус.



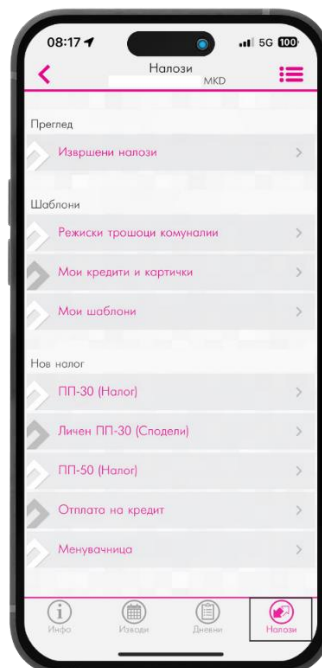
- Датумот на важност на ваучерот е 90 дена од денот на издавање.
- Минимален износ на вредносен ваучер е 50 денари.

Процесирање налози на мобилната апликација

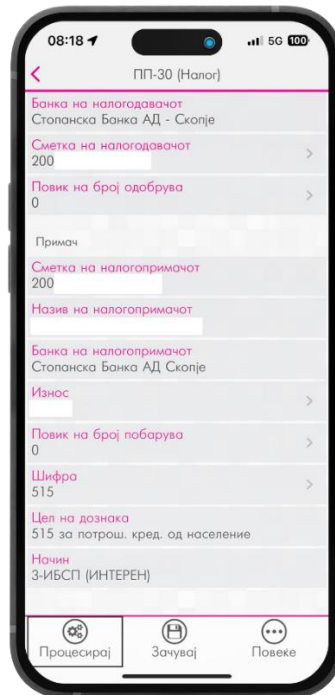
1. Со одбирање платежната сметка од којашто сакате да го процесирате налогот се прикажува менито „Инфо за сметка“, каде што ви се достапни информациите за платежната сметка.



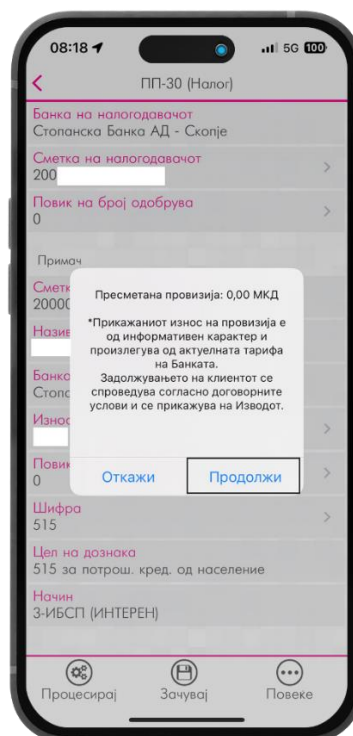
2. Со одбирање на опцијата „Налози“ се прикажуваат опциите извршени налози, достапните шаблони за режиски трошоци, кредитните производи, како и дополнително креираните шаблони. Имате можност да креирате и нов налог согласно потребите.



3. Го одбирате типот на налогот и ги пополнувате податоците кои се потребни за негово процесирање.



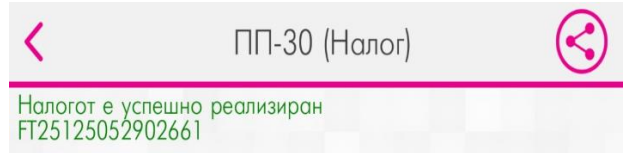
4. Ја одбирате опцијата „Процесирај“. Добивате информативна порака за износот на провизијата. Ја одбирате опцијата „Продолжи“ и потребно е да го потврдите процесирањето на налогот со биометриска автентикација или со внес на 5-цифрениот код за плаќање/автентикација.



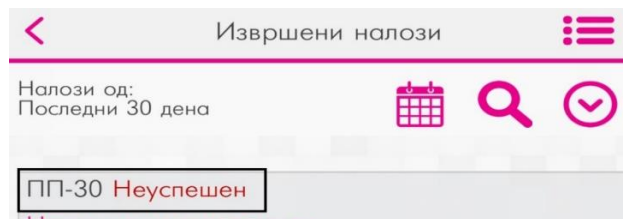
5. Добивате информација со финалниот статус на налогот кој го процесирате.

➤ Статус на налозите:

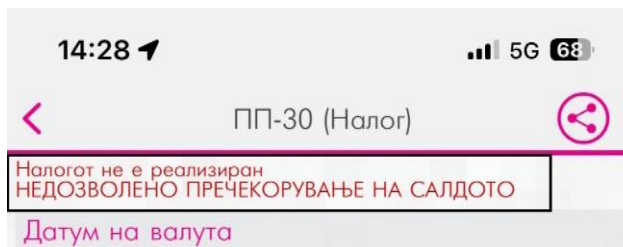
- УСПЕШЕН НАЛОГ



- НЕУСПЕШЕН НАЛОГ



Доколку налогот е неуспешен, со негово одбирање секогаш ќе ви биде прикажана причината поради којашто тој не е успешно процесирани, како што е во овој случај.



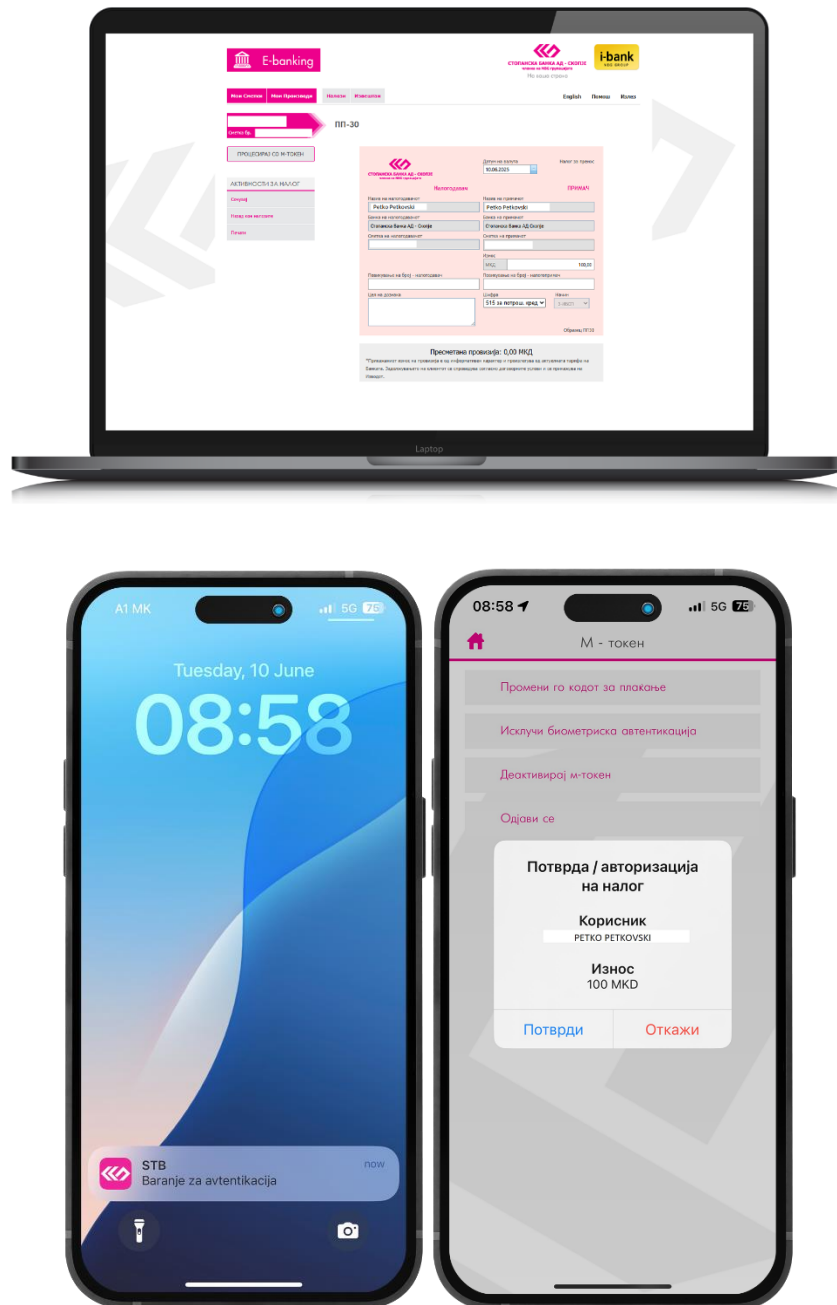
- СЕ ПРОЦЕСИРА



Статусот „**Се процесира**“ означува дека налогот сè уште нема финален статус. Доколку при процесирањето на налози некој од налозите го добие овој статус ,потребно е да почекате сè додека налогот не го добие финалниот статус (успешен/неуспешен).

Пренасочување за потребите на автентикација на налог креиран преку електронското банкарство

При користење на веб-апликацијата (e-banking) за креирање налог, тој се потврдува преку опцијата „**Процесирај со М-токен**“ на мобилната апликација. Притоа на мобилниот уред каде што е активиран М-токенот пристигнува нотификација. Потребно е да ја потврдите активноста содржана во дијалог прозорецот, кој го содржи износот на налогот и називот на налогопримачот.

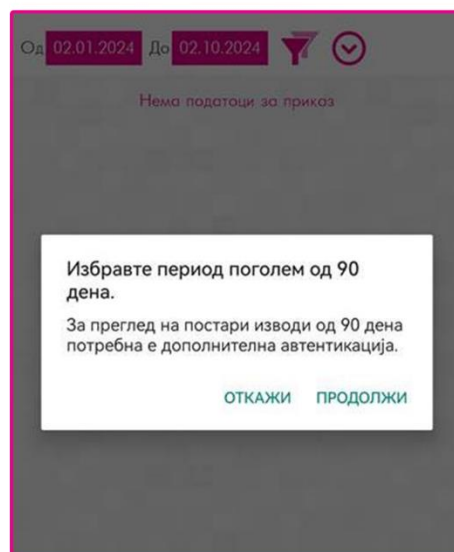


По одбирање на „Потврди“, се прави биометриска автентикација или се внесува 5-цифрениот код за плаќање/автентикација, по што налогот добива конечен статус.

* Доколку ја немате овозможено опцијата за достава на push нотификации на мобилниот уред, со најава на менито „М-токен“ можете да пристапите до доставените нотификации и тука правите одобрување на активноста која ја спроведувате на e-banking.

Дополнителна засилена автентикација при пребарување налози и изводи постари од 90 дена

Доколку се прави пребарување на налози или изводи постари од 90 дена, се појавува порака со известување дека е потребно да се направи дополнителна автентикација. Со одбирање на опцијата продолжи потребно ќе биде да направите биометриска автентикација или внес на 5-цифрениот код за плаќање/автентикација со цел да бидат прикажани налозите или изводот.



Информативни пораки при најава на мобилната апликација

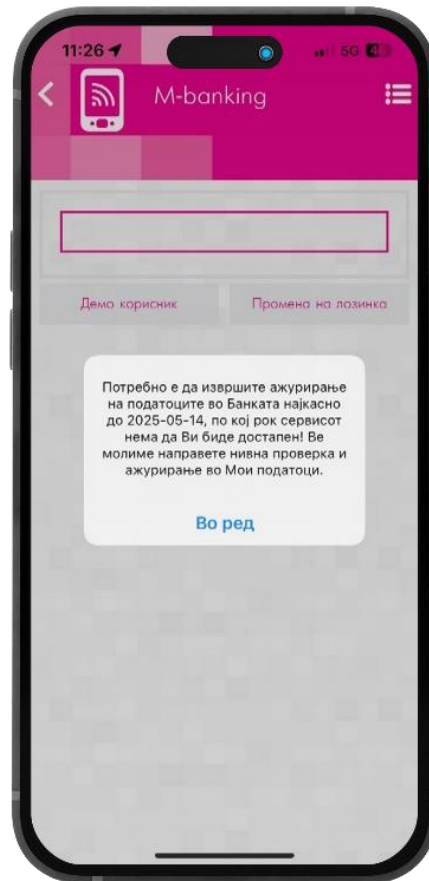
Доколку наближува датумот на ажурирање на личните податоци или пак наближува датумот на истекување на документот за лична идентификација на корисникот, при најава на мобилната апликација се појавуваат соодветни информативни пораки.

- Информативна порака за наближување на истекот на важност на документот за идентификација.



Потребно е да се обратите во најблиската филијала на СБ и да направите ажурирање на податоците со нов документ за лична идентификација со цел да немате прекин во користењето на мобилната апликација.

- Информативна порака за приближување на датумот за редовно ажурирање на податоците:

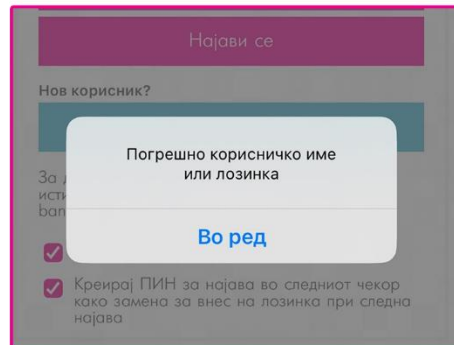


Редовното ажурирање на податоците е потребно да се направи на секои три години од датумот на последното ажурирање. Доколку документот за лична идентификација сè уште е во важност и го немате променето, ажурирањето на податоците може да се направи преку мобилната апликација во менито „Мои податоци (Ажурирање)“. Потврдата на податоците можете да ја направите со биометриска автентикација или внес на 5-цифрениот код за плаќање/автентикација.

ГРЕШКИ ПРИ НАЈАВА НА ДИГИТАЛНОТО БАНКАРСТВО И АКТИВАЦИЈА НА М-ТОКЕН

Грешки при најава и промена на лозинка

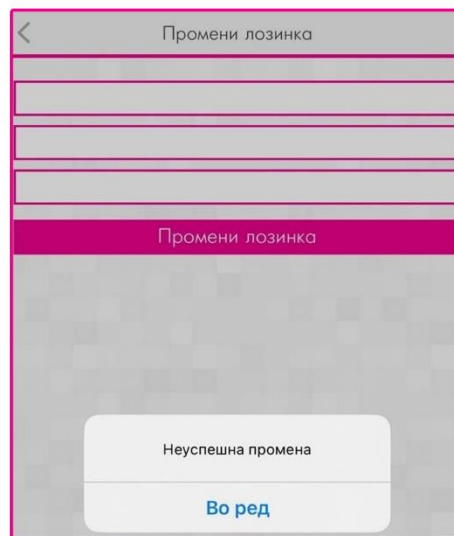
Грешка „Погрешно корисничко име или лозинка“ при најава на мобилната апликација:



Причина поради која се појавува грешката:

- Се прави внес на погрешно корисничко име или лозинка за најава.
- Корисничкиот профил за најава е привремено блокиран (30 минути) поради внес на погрешни креденцијали за најава.

Грешка: „**Неуспешна промена**“ при внес на нова лозинка за најава на мобилната апликација:

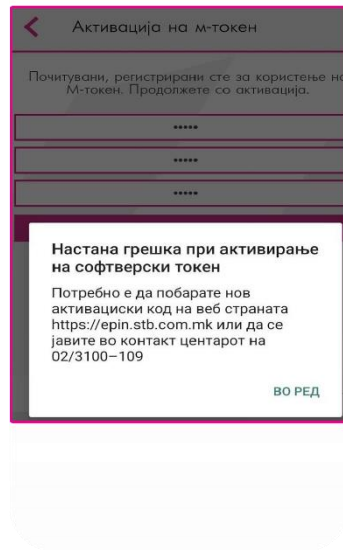


Причина поради која се појавува грешката:

- Новата лозинка не ги исполнува критериумите за нејзина промена (**објаснето во процесот за регистрација**).

Грешки при активација на М-токен на Android и iOS

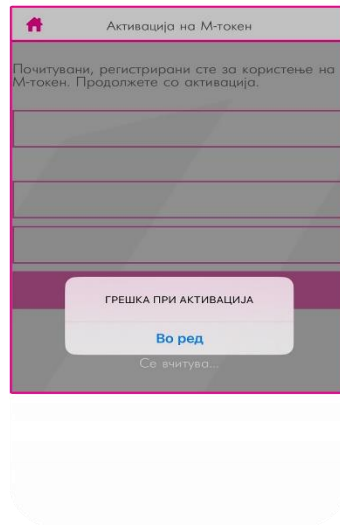
Грешка при активација на М-токен со порака „**НАСТАНА ГРЕШКА ПРИ АКТИВИРАЊЕ НА СОФТВЕРСКИ ТОКЕН**“ на Android и iOS оперативните системи.



Причина поради која се појавува грешката:

- Се внесува погрешен активациски код за М-токенот, а не тој што е доставен по СМС-порака.
- Блокада на корисничкиот профил поради повеќе неуспешни обиди за активација на М-токенот. Блокадата се прави по петтиот кумулативен неуспешен обид за активација на М-токенот.
- Направен е прекин во процесот на активација на М-токенот и не е успешно завршена регистрацијата за динамичко потпишување налози.

Грешка при активација на М-токенот со порака „ГРЕШКА ПРИ АКТИВАЦИЈА“ на iOS оперативниот систем.



Причина поради која се појавува грешката:

- Блокиран кориснички профил поради повеќе неуспешни обиди за активација на М-токенот. Блокадата се прави по петтиот кумулативен неуспешен обид за активација на М-токен.