

Addiko Chat Banking

Uputa za korištenje Addiko Chat Bankinga na Viberu

rujan 2017.

Sadržaj:

Tehnički preduvjeti	3
Funkcionalnosti Addiko Chat Bankinga	3
Izbornik	4
Aktivacija usluge	9
Deaktivacija usluge	15
Važne sigurnosne informacije - obavezno pročitajte!	16

Tehnički preduvjeti

Usluga Addiko Chat Banking na Viberu dostupna je isključivo klijentima Addiko banke koji imaju aktivnu uslugu internetskog bankarstva Addiko EBank.

Usluga se može koristiti na bilo kojem mobilnom uređaju ili računalu na kojem i obično koristite aplikaciju Viber, osim na mobilnim telefonima koji su na Windows platformi.

Preduvjeti za aktivaciju usluge Addiko Chat Bankinga:

- 1. Aktivna usluga internetskog bankarstva Addiko EBank
- 2. Instalirana aplikacija Viber
- 3. Ažuran kontaktni broj mobilnog telefona u Banci

Funkcionalnosti Addiko Chat Bankinga

U Addiko Chat Bankingu možete koristiti sljedeće funkcionalnosti:

1. Pregled stanja i prometa po računima.

Pregled stanja svih svojih računa, uključujući i eKnjižice, kartice, štedne račune i sl.; također možete dobiti pregled prometa po bilo kojem od svojih računa, uključujući transakcije koje ste inicirali putem internetskog ili mobilnog bankarstva, te u poslovnici.

- 2. Plaćanje na temelju predložaka. Ako imate kreirane predloške u internetskom ili mobilnom bankarstvu, oni će Vam biti prikazani i u Addiko Chat Bankingu te ćete ih moći pozvati i izvršiti plaćanje.
- 3. **Prijenos između vlastitih tekućih i žiro računa otvorenih u Addiko banci.** Prijenos sredstava s tekućeg računa na kreditni i kartični račun te na eKnjižicu nije moguć putem ove usluge.
- 4. Lokacije najbližih Addiko poslovnica i bankomata.
- 5. Pregled Addiko ponude.
- 6. Kontakt.

Na raspolaganju je nekoliko kanala putem kojih nas možete kontaktirati.

Izbornik

Glavni izbornik sastoji se od 4 dijela:

Type a message					
Moja Addiko banka	Naši proizvodi				
Lokacije banke	Kontaktirajte nas				

Moja Addiko banka

Ovaj dio izbornika je zaštićen PIN-om. Slijedite upute iz aplikacije i unesite PIN koji ste kreirali prilikom aktivacije usluge.

Stanje i promet po računu

Nakon ulaska u 'Moju Addiko banku' odaberite izbornik 'Stanje i promet po računu'. Prikazat će Vam se lista Vaših računa ili jedan ako imate samo jedan. Odaberite račun koji želite.

Na zaslonu će Vam se prikazati stanje odabranog računa.

Nakon toga će Vam se ponuditi odabir 'Prometa' ili 'Plaćanja' ako se radi o tekućem ili žiro računu, odnosno samo opcija 'Prometa' ako se radi primjerice o eKnjižici. Za prikaz prometa po računu, odaberite opciju 'Promet'. Na zaslonu će Vam se prikazati posljednjih 10 transakcija po tom računu, bez obzira jeste li ih napravili putem Addiko Chat Bankinga ili na neki drugi način (internetskim, mobilnim bankarstvom ili u poslovnici). Ako imate više od 10 transakcija, ponudit će Vam se mogućnost odlaska na sljedeću stranicu i na zaslonu će Vam se prikazati sljedećih 10 transakcija.

Odabirom opcije 'Povratak' vratit ćete se korak unazad.

✓ Plaćanja

Nakon odabira opcije 'Plaćanja', prikazat će Vam se zaslon s nekoliko opcija:



• Prijenos na moj Addiko račun

Odabirom ove opcije prikazat će se Vaši računi između kojih je moguće napraviti prijenos sredstava. Aplikacija će Vas po koracima usmjeravati na odabir računa koji želite teretiti, odabir računa na koji želite izvršiti uplatu, te na odabir iznosa koji želite prenijeti.

Slijedite upute koje Vam se pojavljuju na zaslonu kako biste izvršili prijenos sredstava s jednog računa na drugi.

Prijenos sredstava moguć je jedino između Vaših tekućih i žiro računa. Unutar ove opcije nije moguće obavljati uplate primjerice na eKnjižicu, kredit ili karticu.

Plaćanje će biti potrebno potvrditi PIN-om kojeg ste definirali prilikom aktivacije usluge.

• Plaćanje iz predloška

Odabirom ove opcije prikazat će Vam se popis predložaka koje imate kreirane unutar internetskog bankarstva (ili mobilnog ako koristite i mobilno bankarstvo). U Addiko Chat Bankingu nije moguće kreirati novi predložak. Odaberite predložak na temelju kojeg želite izvršiti plaćanje (primjerice račun za struju, vodu i sl.) te slijedite upute koje Vam se pojavljuju na zaslonu.

Moći ćete izmijeniti iznos, opis plaćanja i poziv na broj. Ostale podatke predefinirane unutar predloška nije moguće izmijeniti.

Plaćanje potvrđujete unosom PIN-a kojeg ste definirali prilikom aktivacije usluge.

<u>Napomena:</u> Radi Vaše zaštite, maksimalni dnevni dopušteni iznos koji je moguće platiti po predlošcima iznosi 1.250 HRK. U slučaju da prekoračite taj iznos, pojavit će Vam se sljedeća poruka



te daljnje plaćanje putem Addiko Chat Bankinga neće biti moguće sve do sljedećeg dana.

Naravno, sva plaćanja možete i dalje uredno izvršiti putem Vašeg internetskog bankarstva ili bilo kojeg drugog kanala koji i inače koristite za plaćanja.

Transakcije koje obavite na ovaj način naplaćuju se jednako kao i transakcije koje obavite unutar internetskog (ili mobilnog) bankarstva.

• Pregled plaćanja

Odabirom ove opcije prikazat će Vam se detalji posljednjih 10 naloga koje

ste zadali putem Addiko Chat Bankinga, ili bilo kojim drugim kanalom. Starije naloge možete pregledati opcijom listanja koja se nalazi u donjem desnom kutu zaslona:



Kod odabira bilo koje opcije, slijedite upute koje će Vam se pojavljivati na zaslonu. Za potvrdu bilo kojeg plaćanja, od Vas će se tražiti da kao potvrdu unesete PIN koji ste kreirali prilikom aktivacije usluge.

Naši proizvodi

U ovom dijelu izbornika možete pogledati ponudu proizvoda Banke. Odabirom nekog od proizvoda, prikazat će Vam se više informacija te opcija za kontakt.



Lokacije Banke

Ovdje možete saznati gdje se nalazi najbliža poslovnica ili bankomat Addiko banke.



Pošaljite nam Vašu trenutnu lokaciju, a mi ćemo Vam prikazati 3 najbliže poslovnice ili 3 najbliža bankomata, ovisno o tome što ste odabrali.

Prikaz izgleda zaslona na Android uređajima:



Prikaz izgleda zaslona na iOS uređajima:

Addiko Chat Banking Molimo pošaljite poruku	← Pošalji lokaciju	Pošalji \in	– Test Addiko Bank > ↑ Javni račun
o Vašoj trenutnoj lokaciji			900
		Slavo	Take Video
x message			Send Location
Take Video	Ulica Josipa Marohnića	>	Molimo pošaljite poruku o Vašoj trenutnoj lokaciji
Send Location	•		
Molimo pošaljite poruku o Vašoj trenutnoj lokaciji		Ulica Josipa Mar	
Upiši poruku			Ulica Josipa Marohnića
5 S O 4 🕅 🛡	O Addika Baak	ed d	Isporučeno
	Addiko Bank		Jpiši poruku
Odustani	Pravne informacije	1	J D O 4 2 🛡

Kontaktirajte nas

Odabirom ove opcije prikazat će Vam se kontakt podaci Banke. Odabirom nekog od načina na koji nas želite kontaktirati, izravno iz prikazane poruke unutar Vibera otvorit će Vam se mogućnost upućivanja telefonskog poziva ili slanja e-mail poruke.

Kontaktirajte nas 18:50 Addiko Chat Banking Besplatni telefon: 0800 1414 Broj za pozive iz inozemstva: +385 1 6030 000 E-mail adresa: info.hr@addiko.com Facebook: https://www.facebook.com/ addiko.hr/						
Type	a message ② ⓒ � =) …					
Početna stranica						

Aktivacija usluge

Addiko Chat Banking možete aktivirati isključivo putem svoje aplikacije za internetsko bankarstvo Addiko EBank u kojem su detaljno opisani koraci za aktivaciju.

Da biste mogli koristiti uslugu Addiko Chat Bankinga, tehnički je neophodno da pratite naš javni profil na Viberu. U suprotnom nećete biti u mogućnosti proći sve aktivacijske korake.

Uđite u svoju aplikaciju internetskog bankarstva Addiko EBank te slijedite ove korake:

- 1. U aplikaciji za internetsko bankarstvo Addiko Ebank, u izborniku na lijevoj strani zaslona odaberite opciju 'Addiko Chat Banking'.
- 2. Otvorit će Vam se zaslon s poveznicom na Opće uvjete za korištenje usluga direktnog bankarstva za potrošače, te poveznicom na opće uvjete Vibera. Molimo Vas svakako pročitajte Opće uvjete prije nego što nastavite s aktivacijom.



3. Nakon što ih pročitate, ako ste suglasni s njima, označite kućicu za suglasnost te odaberite opciju 'Aktiviraj'.

4. Otvorit će Vam se zaslon s opisom aktivacije u 4 jednostavna koraka:



5. Odaberite opciju "Prati". Primit ćete SMS poruku s poveznicom koja će Vas preusmjeriti izravno na javni profil Addiko banke na Viberu.



U aplikaciji Viber odaberite opciju "Prati/Follow" čime ćete postati pratilac našeg javnog profila.

	¥ € 🛜 "11 62% 🗎 12:35				
÷	Addiko Bank Public Account	< 🔘 :			
Abou Digita	t il Account	×			
	(+Fo	low			
	Dobar dan, IVANA	•			
		12.45			
	Dobar dan, IVANA! Postali ste pratilac Addiko javnog profila na Viberu. Vratite se u aplikaciju Addiko EBank i nastavite aktivaciju usluge odabirom opcije 'Aktiviraj'. 12.6				
Тур	e a message				
9	9 6 4				
Mo	ija Addiko banka	Naši proizvodi			
1	.okacije banke	Kontaktirajte nas			

6. Vratite se u Ebank i započnite aktivaciju usluge odabirom opcije 'Aktiviraj'.



Primit ćete SMS poruku s aktivacijskom poveznicom koja će Vas preusmjeriti izravno na Addiko Chat Banking na Viberu.



Kroz Viber aplikaciju pošaljite aktivacijski kod koji će Vam automatski biti upisan u polje Viber poruke.



7. Nakon uspješne potvrde aktivacijskog koda, primit ćete SMS s jednokratnom zaporkom.



Tu zaporku upišite u polje za poruke u Addiko Chat Bankingu i pošaljite kroz aplikaciju Viber.

<u>Važna napomena:</u> Dodatna zaštita za Vas kao korisnika je činjenica da Vam jednokratnu zaporku koja je neophodna za dovršetak aktivacije šaljemo na broj kontakt telefona koji ste dali Banci. U svojem internetskom bankarstvu Addiko EBank, u dijelu Postavke, provjerite kontakt broj koji je spremljen u Banci i na koji ćete primiti SMS s jednokratnom zaporkom. U slučaju da taj broj više nije ažuran, odaberite opciju 'Promijeni' te upišite točan broj mobilnog telefona. Odaberite opciju 'Potvrdi'. Promjena neće odmah biti vidljiva. Međutim, ako odete na Početnu stranicu te se nakon toga vratite na 'Postavke', vidjet ćete izmijenjeni broj telefona.



U slučaju da unesete pogrešnu zaporku iz SMS poruke, bit će potrebno deaktivirati Addiko Chat Banking i ponovno pokrenuti proces aktivacije.

8. Nakon uspješne potvrde jednokratne zaporke, kreirajte Vaš osobni PIN unutar Addiko Chat Bankinga. Slijedite upute koje Vam se prikazuju na zaslonu te unesite 4-znamenkasti PIN kojeg sami odaberite. Ovaj PIN je jako važan jer ćete pomoću njega ulaziti u zaštićeni dio aplikacije te ga koristiti kao potvrdu platnih transakcija.

PIN nemojte unositi prebrzo već jednu po jednu znamenku. Kada odaberete broj, pričekajte da se njegova obrada prikaže na zaslonu. Nakon toga na isti način utipkajte drugu, treću i četvrtu znamenku PIN-a.

Zapamtite odabrani PIN, nemojte ga zapisivati, držati u mobilnom uređaju ni u njegovoj blizini, niti ga otkrivati drugim osobama!

Addiko Bank	Addiko Chat Banking Proces je uspješno završen. 13:52					
	Unesite	4-znamenkas	ti PIN 13:52			
Type a	a messag	je Ô) ℃ [
7	7	6	1			
Z	2	4	5	}		
()	5	3	}		
9)	Odustani				

- 9. Slijedite upute na zaslonu te ponovite unos PIN-a kako biste ga potvrdili.
- 10. Nakon uspješne potvrde PIN-a, Vaš Addiko Chat Banking je aktiviran te imate pristup Addiko Chat Banking izborniku.

	* 14:08
Addiko Chat Banking Proces je uspješ	no završen. 14:08
Type a message	
Moja Addiko banka	Naši proizvodi
Lokacije banke	Kontaktirajte nas

Deaktivacija usluge

Uslugu Addiko Chat Bankinga možete deaktivirati u samom Addiko Chat Bankingu ili putem internetskog bankarstva Addiko EBank.

Deaktivacija putem aplikacije Addiko Chat Bankinga

Uđite u postojeći Addiko 'chat' u Viberu. Iz izbornika odaberite opciju 'Moja Addiko Banka'. Odaberite opciju 'Podešavanja', zatim 'Deaktivacija'.

Type a message		Type a message	
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~		Stanje i promet po računu Plaćanja	
Moja Addiko banka	Naši proizvodi	Naši proizvodi	
Lokacije banke Kontaktirajte nas		Podešavanja Odjava	
Type a message	-	Type a message	
	=)		"
Deaktivacija Povratak		Odustani Potvrdi deaktivaci	ju

Ako zaista želite deaktivirati uslugu, odaberite 'Potvrdi deaktivaciju'.

# Deaktivacija putem aplikacije Addiko Chat Bankinga

Uđite u svoju aplikaciju za internetsko bankarstvo Addiko EBank. Iz izbornika na lijevoj strani zaslona odaberite opciju 'Addiko Chat Banking'.

Prikazat će Vam se opcija za deaktivaciju usluge.

Addiko Chat Banking putem Viber aplikacije
Vaš korisnički račun je trenutno aktivan
Deaktiviraj

Usluga će odmah biti deaktivirana, bilo da ste ju deaktivirali na mobilnom uređaju, unutar Viber platoforme ili na svojem internetskom bankarstvu.

Uslugu možete ponovno aktivirati u bilo kojem trenutku na način opisan u ovim uputama. Broj aktivacija i deaktivacija usluge nije ograničen.

# Važne sigurnosne informacije - obavezno pročitajte!

## PIN

PIN ćete biti obvezni unijeti pri ulasku u zaštićeni dio - 'Moja Addiko banka'. Iz tog dijela možete inicirati pregled stanja i prometa po računima te plaćanja po predlošcima odnosno prijenos sredstava između vlastitih računa.

Također, PIN-om potvrđujete bilo koju transakciju koju inicirate iz Addiko Chat Bankinga.

PIN zapamtite, nemojte ga zapisivati niti držati u blizini mobilnog uređaja kako biste spriječili moguću zloupotrebu.

### Virtualna tipkovnica za unos PIN-a

Prilikom unosa PIN-a primijetit ćete da je raspored brojčanih znamenki od 0 do 9 svaki puta drugačiji. Primjerice:



Razlog tome je povećanje razine sigurnosti pri unosu PIN-a. Naime, umjesto standardne tipkovnice Vašeg mobilnog uređaja, za unos PIN-a koristi se ova posebna virtualna tipkovnica koja je kreirana kao dio Addiko Chat Banking aplikacije.

Svaki znak na ovoj tipkovnici predstavlja sliku. Kada dodirnete znamenku na virtualnoj tipkovnici, uz znamenku odnosno sliku se poveže jednokratni kod koji se šalje prema autentifikacijskom serveru u Banci. U načelu, kada se ID jednom upotrijebi, nikada se više ne koristi za istu sliku odnosno položaj na virtualnoj tipkovnici.

Dodatnu zaštitu predstavlja nasumični raspored znamenki/slika koji se kod svakog unosa mijenja. Na taj način se sprječava da netko otkrije Vaš PIN gledajući sa strane kako ga utipkavate.

# <u>Čuvanje povjerljivih podataka</u>

Nakon aktivacije, svaki sljedeći puta Addiko Chat Bankingu pristupate iz svoje Viber aplikacije. Vaša interakcija s Addiko Chat Bankingom pospremit će se u dijelu 'Chats'. Klikom na već postojeći razgovor ('chat') pristupate usluzi.

## Pozor!

Uvijek štitite ulaz u svoj mobilni uređaj bilo kakvom vrstom zaštite koju pojedini mobilni uređaj nudi (PIN, otisak prsta i sl.).

U povijesti 'razgovora' s Addiko Chat Bankingom, na Vašem će mobilnom uređaju ostati pospremljeni podaci koje ste pregledavali, primjerice stanje i prometi po računu, transakcije i slično. Ti podaci se ne spremaju na serverima Vibera niti bilo gdje drugdje, no ostaju spremljeni na Vašem mobilnom uređaju.

Budući da taj dio (povijest '*chata*') nije zaštićen PIN-om, svakako Vam savjetujemo da kod Android uređaja svaki puta nakon korištenja usluge Addiko Chat Banking <u>obrišete povijest</u> <u>iz 'razgovora'</u> kako biste izbjegli svaku mogućnost da itko osim Vas vidi povjerljive podatke o Vašim računima.

						i 🖃 🖾 in	Ø ⁴⁶ .ıl	77% 🖻 1	15:47
					÷	Test Addiko Bar Public Account	k	0	÷
F1 F1	🗹 🖬 in	છે <mark>46</mark> .₁  76% ☑ 15:43		छ ≝ ₁। ^{76%} മ 15:43					
←	Test Addiko Public Account	Edit Messages	← Test Addiko Ba Public Account	ank < 🎯 :					
Addiko Bank	Addiko Chat Bank Molimo odab	Chat Info	Addiko Chat Bankilig Molimo odaberi	te račun 15:00					
		Clear Chat	eKnjižica	6240140062 JBY					
	eKnjizica 100462898-6240149963 JPY 15:00		100402030-	15:00					
Addiko Chat Banking		Clear Chat His	tory						
Bank	Detalji računa: Broj računa: 100465888.6240149963	Are you sure you chat history?	want to delete the	Тур	e a message	-			
	Naziv: eKnjižica Stanje: 50,30 JPY Promjena stanja: 11.07.2017			CANCEL CLEAR		Početna s	(≡)/ ranica	000	

iOS uređaji nemaju jednaku mogućnost brisanja povijesti 'razgovora' na Viberu. Ako imate iPhone, tada možete obrisati samo cijeli 'razgovor/chat'. U gornjem desnom kutu zaslona aplikacije Viber odaberite brisanje razgovora odnosno 'Clear Chat'. Potvrdite da želite obrisati povijest razgovora. Nakon potvrde zaslon Vašeg 'razgovora' s Addiko Chat Bankingom bit će prazan.