



**Корисничко упутство и
безбедносна правила
за коришћење услуга
дигиталног банкарства
Српске банке а.д. Београд**

Мај 2025. године

САДРЖАЈ

	Страна
I Електронско банкарство за физичка лица	3
1. Увод	3
2. Активирање услуге електронског банкарства за физичка лица	3
3. Коришћење услуге електронског банкарства за физичка лица	4
3.1 Почетна страница	4
3.2 Подешавање профила	5
4. Рачуни	7
5. Картице	8
6. Плаћања	9
6.1 Динарско плаћање	10
6.2 Интерна трансакција	11
6.3 Prenesi	12
6.4 Листа трансфера	13
II Мобилно банкарство за физичка лица	13
1. Увод	13
2. Инсталирање и активирање апликације мобилног банкарства за физичка лица	14
2.1 Рад са апликацијом мобилног банкарства	15
3. Рачуни	16
4. Плаћања	17
4.1 Стандардно плаћање	17
4.2 Интерни трансфери	19
5. IPS плаћање	19
5.1 IPS Pokaži	20
5.2 Prenesi	21
6. Мењачница	22
7. Картице	22
8. Порукe	23
III Електронско банкарство за правна лица и предузетнике	23
IV Мобилно банкарство за правна лица и предузетнике	23
V Безбедносна правила за коришћење дигиталног банкарства	24
1. Безбедносна правила за употребу апликације електронског банкарства	24
2. Безбедносна правила за употребу апликације мобилног банкарства	27
VI Корисничка подршка	27

I Електронско банкарство за физичка лица

1. Увод

Услуга електронског банкарства за физичка лица намењена је свим корисницима услуга Српске банке а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) који имају отворен текући рачун у Банци.

Приступ електронским сервисима и вршење трансакција плаћања са платних рачуна одобрава се на основу поднетог одговарајућег захтева који се лично предаје на шалтеру Банке или доставља путем поште.

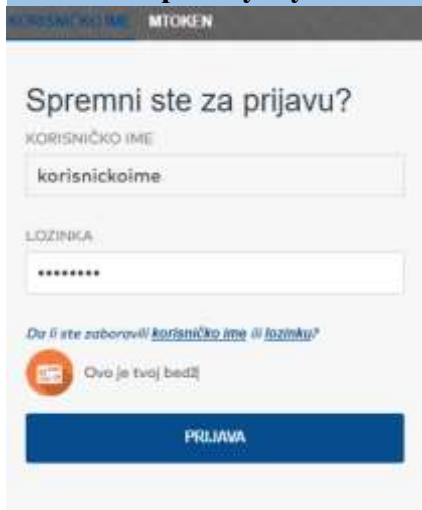
Путем електронског банкарства омогућено је следеће:

- приказ свих рачуна отворених код Банке,
- приказ платних картица са прометом,
- преглед партије кредита,
- услуге плаћања,
- купопродаја страних средстава плаћања (мењачница), уз могућност преноса средстава са девизног на динарски рачун и обрнуто,
- пренос средстава уносом броја мобилног телефона корисника регистрованог за услугу Prenesi.

Услуга електронског банкарства се користи уз претходну аутентификацију/ауторизацију корисника.

Електронском банкарству за физичка лица можете приступити путем линка на страници интернет презентације Банке за дигитално банкарство.

2. Активирање услуге електронског банкарства за физичка лица

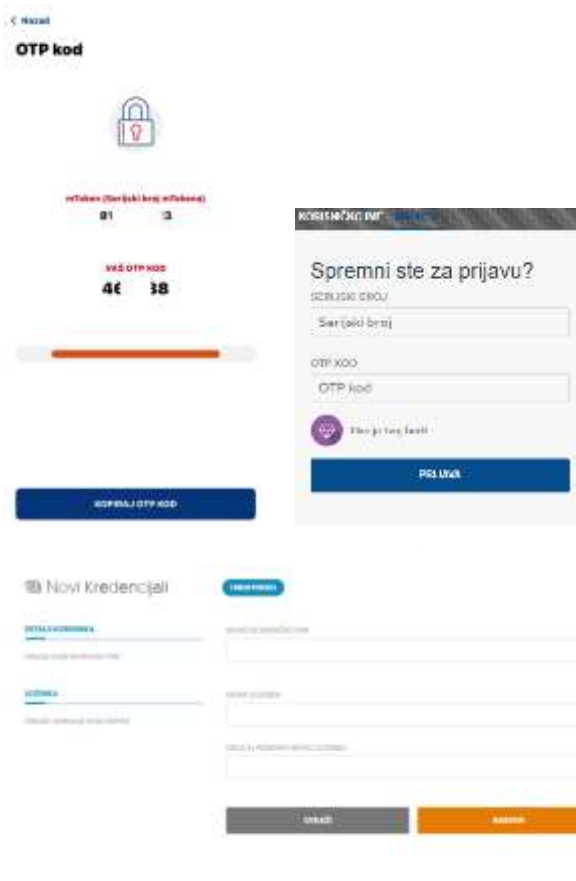


На основу поднетог захтева за коришћење услуга дигиталног банкарства за физичка лица, на адресу електронске поште коју сте навели у поднетом захтеву, Банка доставља привремено корисничко име. На број мобилног телефона који је наведен у захтеву, Банка путем SMS поруке доставља привремену лозинку.

На почетној страници електронског банкарства, у предвиђеним пољима је потребно унети додељено привремено корисничко име и једнократну лозинку.

По каснијем коришћењу мобилног банкарства, омогућена је и пријава коришћењем МТОКЕН-а који се генерише путем мобилног банкарства.

Пријава се врши одабиром опције **МТОКЕН**, затим уносом серијског броја и ОТР кода, што је алтернатива за унос корисничког имена и лозинке.



The image shows two screenshots from the SRPSKA BANKA mobile app. The top screenshot is the login screen, titled 'OTP kod', featuring a lock icon, a progress bar, and a 'POSILAJ OTP KOD' button. The bottom screenshot is the registration screen, titled 'Spremni ste za prijavu?', with fields for 'Star (old broj)', 'OTP KOD', and 'OTP kod', and a 'PRIJAVA' button.

Привремено корисничко име може да остане и као трајно корисничко име. Након уноса привременог корисничког имена и лозинке, потврдите унос коришћењем опције **Пријава**.

Систем ће, приликом првог логовања, аутоматски затражити промену лозинке. Потребно је у екрану **Нови креденцијали** унети додељено или ново корисничко име, нову лозинку, лозинку у поље за поновљену лозинку и потврдити унос коришћењем опције **Настави**. Уколико корисничко име није заузето и ако је нова лозинка унета у складу са правилима, отвара се екран који садржи поље за унос сигурносног кода послатог путем SMS поруке на регистровани број телефона.

Изабрана лозинка мора да садржи минимум 8 карактера, међу којима мора бити барем једно мало, једно велико слово, једна цифра и један специјални карактер.

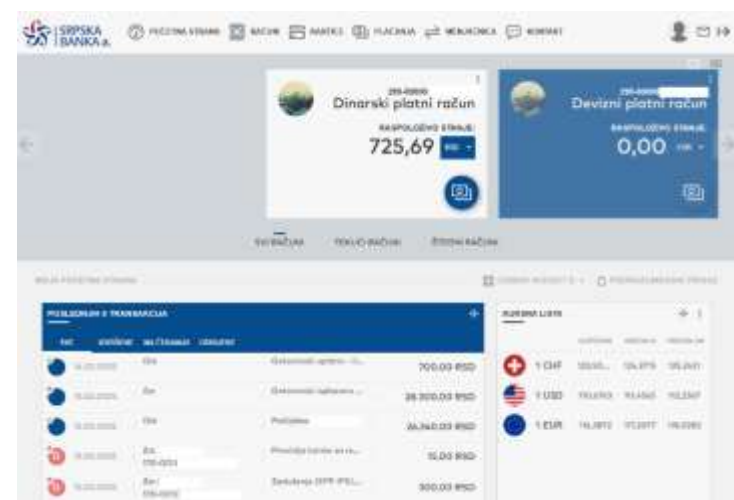
Уколико сте заборавили корисничко име или лозинку, позиционирањем на део питања „Да ли сте заборавили корисничко име или лозинку?“, можете извршити измену истих, праћењем даљих упутстава.

3. Коришћење услуге електронског банкарства за физичка лица

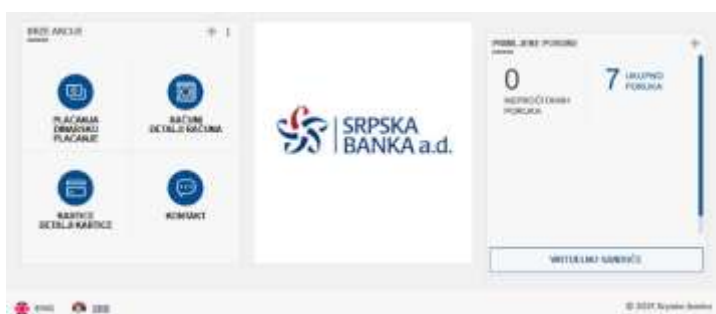
По пријави за коришћење електронског банкарства на располагању су опције описане у наставку.

3.1 Почетна страница

Након пријаве уносом корисничког имена и лозинке за електронско банкарство, приказује се почетна страница електронског банкарства:



У средњем делу апликације налази се **преглед рачуна**. Све рачуне можете једноставно прегледати померањем навигационих стрелица лево/десно или превлачењем поља рачуна лево/десно.



У горњем делу апликације налази се главни мени са прегледом свих опција у оквиру којих се налазе функционалности за **преглед рачуна и картица**, као и **плаћања**, иницирање **мењачнице** и **контакт** са Банком. Позиционирањем на лого Банке можете приступити страници интернет презентације Банке.

У горњем десном углу почетне стране можете проверити своје **личне податке**, променити лозинку или се одјавити из апликације.

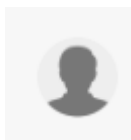
У средњем делу екрана, приказује се и **последњих пет трансакција** за изабрани рачун.

У доњем десном углу приказана је **Курсна листа Банке.**

У доњем левом углу налази се део за **Брзе акције** са могућношћу избора акција за постављање у овом скраћеном приказу пречица. Избор се врши опцијом **Подеси брзе акције**, чекирањем расположивих опција и потврдом на опцију **Потврди** на дну екрана.

У овом делу је омогућен и приступ за **Виртуелно сандуче-контакт са Банком и промена језика (ЕНГ/СРБ).**

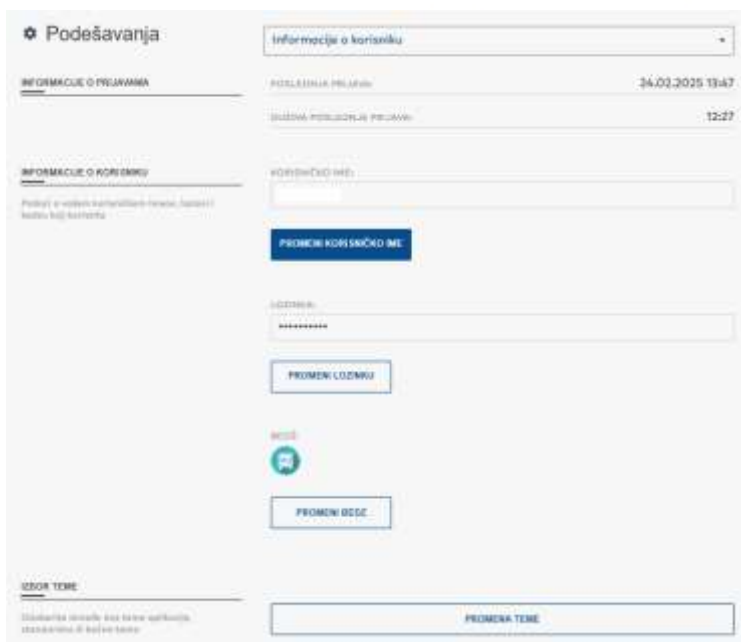
3.2 Подешавање профила



У горњем десном углу апликације, одабиром приказане иконице отвара се **Мој профил** који даје преглед личних података.

- Moj profil
- Moj profil**
- Informacije o korisniku
- Upravljanje uređajima
- Podrazumevani računi
- Podешavanja Prenesi**

Потврдом уноса на стрелицу са десне стране отвара се падајући мени: **Информације о кориснику**, **Управљање уређајима**, **Подразумевани рачуни** и **Подешавања Prenesi**.



Podешavanja

Informacije o korisniku

POSLEDNJA PRIJAVA: 24.03.2025 13:47

POSLEDNJA POSLEDNJA PRIJAVA: 12:27

POSLEDNJI IME: [input field]

PROMENI KORISNIČKO IME

LOZINKA: [input field]

PROMENI LOZINKU

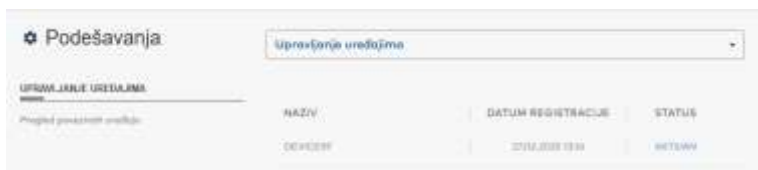
POSLEDNJI BOC: [input field]

PROMENI BOCU

IZBOR TEME

PROMENA TEME

Информације о кориснику дају преглед последње пријаве корисника, као и приказ корисничког имена уз могућност његове измене, затим могућност промене лозинке и промену изгледа бец-а, као и промене теме/приказа (стандардна или бочна тема).



Podешavanja

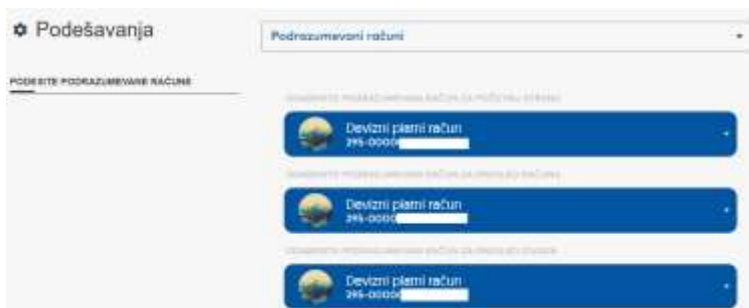
Upravljanje uređajima

UPRAVLJANJE UREĐAJIMA

Preporedi prikaz uređaja

NAZIV	DATUM REGISTRACIJE	STATUS
DESKTOP	2014.03.03 13:44	AKTIVAN

Управљање уређајима даје приказ мобилног уређаја повезаног са апликацијом мобилног банкарства, датум последње регистрације/пријаве у систему и статус уређаја.



Podешavanja

Podrazumevani računi

PODRAZUMEVANI RAČUNI

Podrazumevani prikaz podrazumevani računi sa mobilnim uređajima

Devizni platni račun 244-00000

Podrazumevani prikaz podrazumevani računi sa mobilnim uređajima

Devizni platni račun 244-00000

Podrazumevani prikaz podrazumevani računi sa mobilnim uređajima

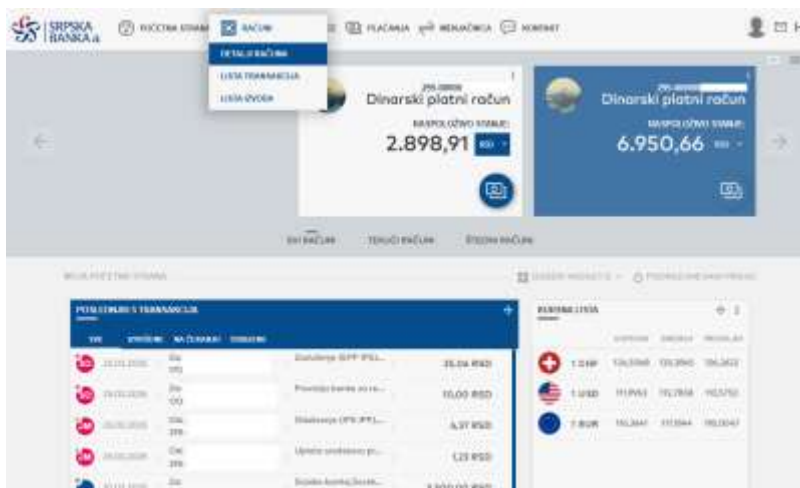
Devizni platni račun 244-00000

У оквиру подменија **Подразумевани рачуни** имате могућност дефинисања рачуна за одређене типове трансакција. У сваком моменту можете извршити додатне измене.



Подешавања Prenesi пружа могућност регистрације броја мобилног телефона за услугу Prenesi-пријем средстава иницираних за слање уносом броја телефона корисника регистрованог за коришћење ове услуге.

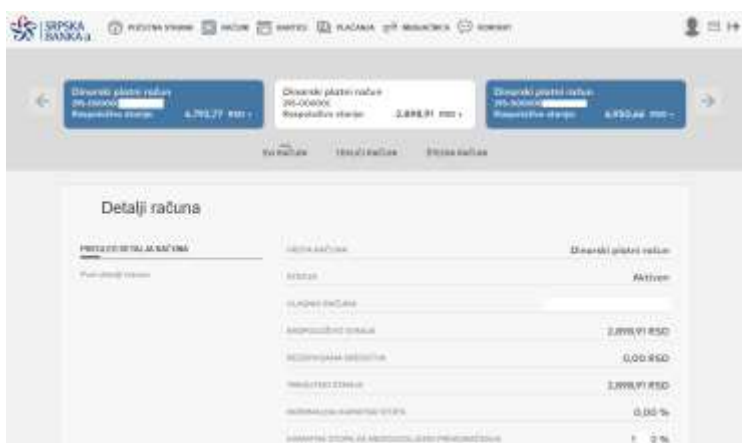
4. Рачуни



Мени **Рачуни** омогућава преглед детаља рачуна, листу трансакција и листу извода по изабраном рачуну.

Рачуни са расположивим стањем су приказани у средњем делу екрана. Одабир жељеног рачуна се врши померањем навигационих стрелица лево/десно, односно ручним померањем прозора са рачунима лево/десно. **Детаљи рачуна** се приказују за изабрани рачун са белом позадином екрана рачуна (изабрани рачун је увек на средини екрана).

Избором одређеног рачуна аутоматски ће се променити, односно синхронизовати подаци у делу **Моје почетне стране - Последњих пет трансакција** по рачуну.



Избором подменија **Детаљи рачуна** на падајућем менију **Рачуни**, отвара се прозор са детаљима рачуна, где су доступне информације о самом рачуну, резервисаним средствима, стању рачуна и каматним стопама.

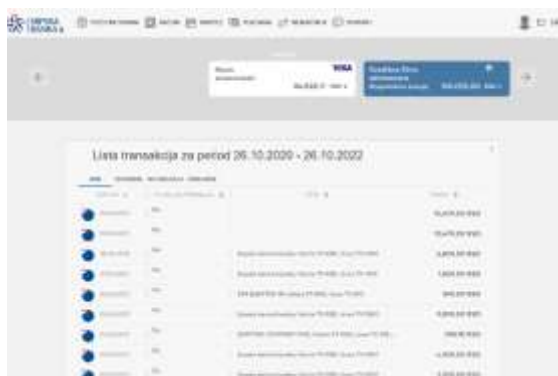
Резервисана средства су приказ непрокњижених износа трансакција приликом коришћења платних картица.



Избором опције **Детаљи картице** у оквиру менија **Картице**, омогућава се преглед свих платних картица које су у року важности (кредитних и дебитних).

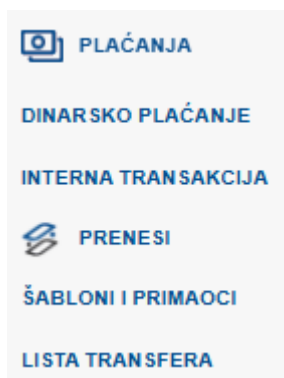


Позиционирањем на жељену картицу приказују се детаљи као што су **назив картице**, **тип картице**, **број**, **датум истека**, **расположиво стање** и **број рачуна** за који је картица везана.



У подменију **Листа трансакција** можете погледати све трансакције извршене одабраном картицом за период од годину дана.

6. Плаћања



Мени **Плаћања** нуди могућност плаћања путем: **динарског плаћања**, **интерне трансакције**, опције **Prenesi**, **шаблона** и **примаоца**, а омогућен је и преглед **листе трансфера**.

6.1 Динарско плаћање

[illegible]

Рачун примаоца – унесите број рачуна правног или физичког лица коме преносите средства

Модел – контролни број поља Позив на број

Позив на број – садржи податак који ближе одређује плаћање. Ако се у поље Модел упише вредност 97, у поље Позив на број уписујете две цифре-три цифре-остале цифре са рачуна налогодавца. Уколико је поље Модел празно, у поље Позив на број можете уписати и словне ознаке, поред нумеричких, а у складу са захтевом институције којој се плаћа

Износ – износ плаћања

Сви екстерни налози до износа од 300.000,00 динара, реализоваће се као налог инстант плаћања односно хитан налог. Није могуће извршити опозив налога инстант плаћања кроз апликацију.

Одабиром опције **Динарско плаћање** приказује се налог за плаћање, којим дајете налог Банци да на терет изабраног динарског рачуна пренесете средства у корист рачуна примаоца.

Саставни делови налога су:

Рачун платиоца – бирате у горњем делу екрана динарски текући рачун са којег желите да извршите плаћање

Име платиоца, адреса и град платиоца –
аутоматски попуњена поља

Назив примаоца – унесите податке о примаоцу или га бирате из листе примаоца плаћања избором опције на иконицу која се налази са десне стране

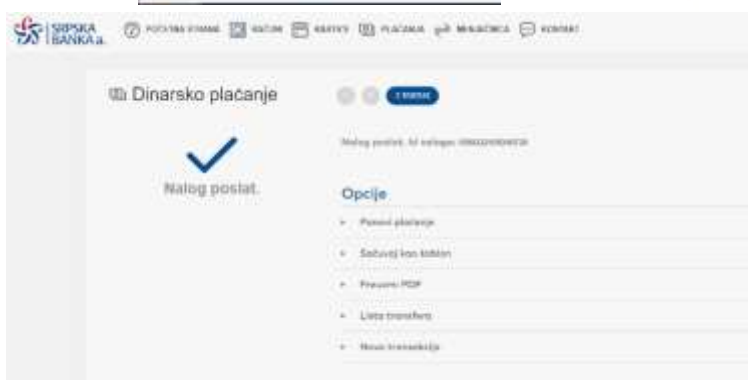
Шифра плаћања – бирате одговарајућу шифру из падајућег менија. Приликом избора шифре плаћања аутоматски се попуњава поље **Опис плаћања** одговарајућим текстом

Адреса и град примаоца – обавезна поља, сходно изабраној шифри плаћања тај текст можете изменити

Опис плаћања – основ и намена испостављања рачуна. У случају плаћања рачуна у име и за рачун чланова свог породичног домаћинства, а које је у складу са Законом о платним услугама, у назначеном пољу Опис плаћања можете да наведете да се ради о плаћању за друго лице (у ово поље уписујете име и презиме особе за коју вршите плаћање), уз истовремено уписивање позива на број који је одредио прималац плаћања и који недвосмислено повезује конкретно плаћање са лицем за чији рачун се врши плаћање.

Након што попуните уплатницу и изаберете опцију **НАСТАВИ**, још једном можете да проверите податке са налога. Уколико су подаци исправно унети, потврдите унос опцијом **ПЛАТИ**, након чега се отвара екран **Ауторизација**. Потврда налога за плаћање се врши уносом једнократне привремене лозинке коју добијате на пријављени број мобилног телефона (SMS код).

Након уноса једнократне лозинке (SMS кода) у одговарајуће поље и избором опције **НАСТАВИ** завршава се формирање налога. Налог за плаћање се шаље у Банку на извршење.

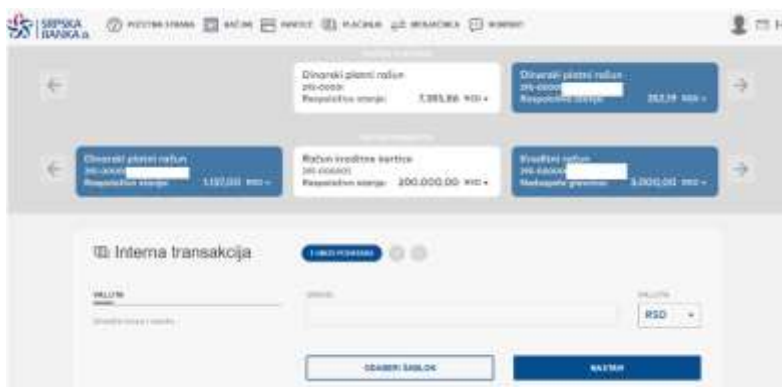


Након извршеног плаћања имате могућност да:

- поновите плаћање
- плаћање сачувате као шаблон
- преузмете потврду у PDF формату
- пређете на листу трансакција или
- отворите нови налог за плаћање

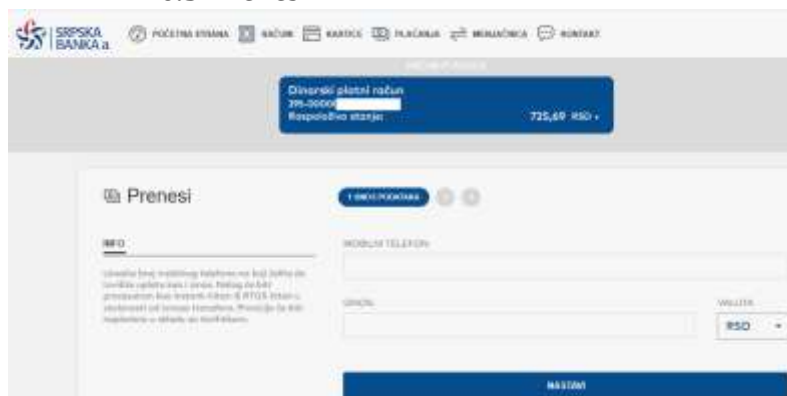
У случају плаћања коришћењем предефинисаних налога (из **листе шаблона** или из листе **Моји примаоци**), не захтева се унос SMS кода. Одабиром жељеног предефинисаног налога, уплатница ће аутоматски бити попуњена и припремљена за плаћање.

6.2 Интерна трансакција

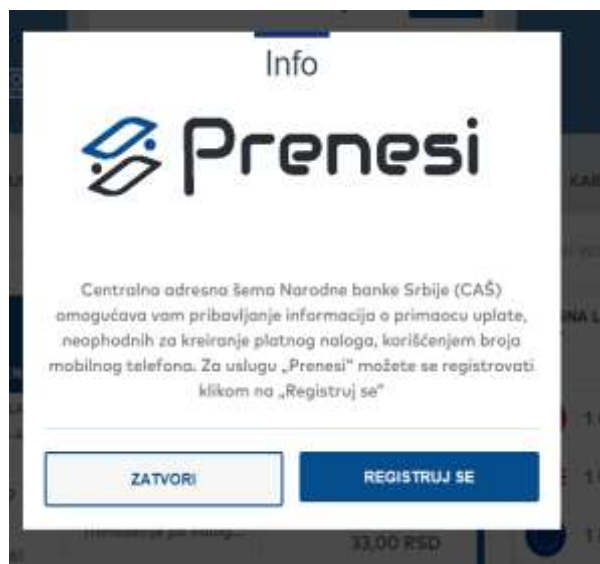


Интерна трансакција представља пренос средстава између сопствених рачуна отворених у Банци. Одабир жељених рачуна са којег и на који желите да пренесете средства врши се померањем навигационих стрелица лево/десно. Избором опције **Настави** приказују се детаљи трансакције, а трансакција интерног преноса се потврђује опцијом **Плати**.

6.3 Prenesi



Ова услуга омогућава да се на брз и једноставан начин изврши инстант пренос новчаних средстава тако што се уместо уноса броја рачуна и осталих, до сада, неопходних података за реализацију платног налога уноси само број мобилног телефона примаоца плаћања регистрованог за Prenesi и износ трансакције.



Опција **Prenesi** за уплату средстава је доступна без обзира да ли је корисник регистрован за пријем новца путем ове услуге или не. Неопходно је да је прималац средстава регистрован у Централној адресној шеми Народне банке Србије за ову услугу.

У случају да корисник није регистрован у Централној адресној шеми НБС, приликом сваког логовања у апликацију електронског банкарства појављиваће се подсетник обавештења позива за регистрацију.



Šabloni i primaoci	Ime primaoca	Broj računa	Status
101	Šabloni i primaoci	101-1010101	PLATI
102	Šabloni i primaoci	102-1020101	PLATI
103	Šabloni i primaoci	103-1030101	PLATI
104	Šabloni i primaoci	104-1040101	PLATI
105	Šabloni i primaoci	105-1050101	PLATI
106	Šabloni i primaoci	106-1060101	PLATI
107	Šabloni i primaoci	107-1070101	PLATI
108	Šabloni i primaoci	108-1080101	PLATI
109	Šabloni i primaoci	109-1090101	PLATI
110	Šabloni i primaoci	110-1100101	PLATI

У оквиру овог подменија могу се креирати нови шаблони/примаоци плаћања, као и измена постојећих.

Уколико се изабере опција **ПЛАТИ** са десне стране одређеног примаоца са листе, налог за плаћање ће бити аутоматски попуњен. Преостаје провера и унос износа и потврда уноса опцијом **НАСТАВИ** како би се завршио процес плаћања.

6.4 Листа трансфера

Опцијом Листе трансфера добијате преглед налога са статусима реализације.

Transferi						
SVE IZVRŠENE NA ČEKANJU ODBUJENE						
	DATUM VALUTE	RAČUN PLATOCA		PRIMALAC		IZNOS
	12.02.2025	295-00	-46	170-0010	- D...	Izvršene 300,00 RSD
	10.02.2025	295-00	-46	205-9001	- U...	Izvršene 8.000,00 RSD
	05.02.2025	295-00	-46	295-0000	- TT - ...	Izvršene 4.000,00 RSD
	30.01.2025	295-00	-46	160-6000	80 - ...	Izvršene 2.000,00 RSD
	30.01.2025	295-00	-46	325-95007	-42 - S...	Izvršene 2.000,00 RSD
	26.01.2025	295-000	-46	205-9001	-65 - ...	Izvršene 5.000,00 RSD

II Мобилно банкарство за физичка лица

1. Увод

Свим корисницима електронског банкарства омогућена је и услуга мобилног банкарства. Мобилно банкарство Банке омогућава да путем свог мобилног телефона брзо и једноставно, у било које време и на било ком месту приступите својим рачунима и извршите плаћање.

За коришћење мобилног банкарства неопходно је се претходно региструјете за услугу електронског банкарства. Апликација мобилног банкарства подржава Android и iOS оперативне системе.

Мобилно банкарство омогућава:

- проверу стања и трансакција по свим рачунима,
- стандардно и интерно плаћање,
- плаћање уз могућност скенирања IPS QR код-а Народне банке Србије са рачуна или на продајном месту,
- услугу **Prenesi** и
- коришћење **мењачнице**

Коришћење мобилног банкарства је потпуно безбедно из следећих разлога:

- за покретање апликације неопходан је PIN који самостално креирате и који је познат само Вама,
- апликација је заштићена од копирања и инсталирања на друге телефоне,
- апликација може да се инсталира само на једном мобилном телефону,
- приликом инсталације додаљује Вам се јединствени токен као додатни вид заштите у току коришћења апликације,
- уколико сте случајно заборавили да затворите апликацију, она ће се сама затворити након неког времена некоришћења,

- апликација се закључава уколико три пута заредом унесете погрешан PIN и морате да контактирате Банку / сервисни центар ASEE Solutions d.o.o. Beograd да бисте је поново активирали.

2. Инсталирање и активирање апликације мобилног банкарства за физичка лица

Верзију апликације мобилног банкарства можете преузети са:

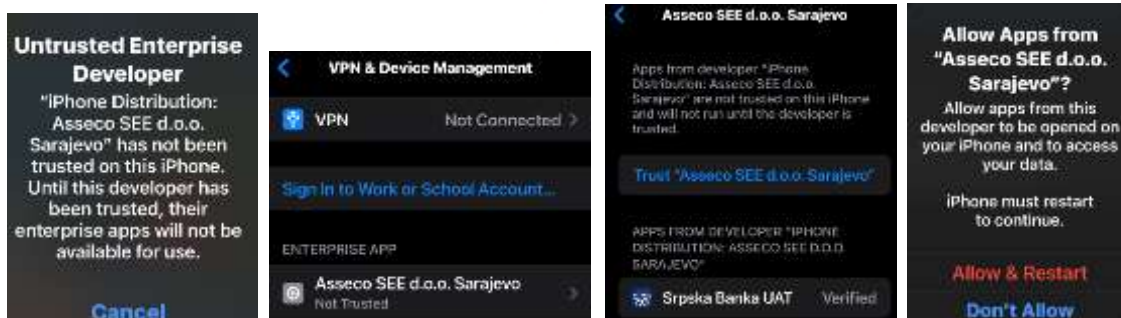
- Google Play marketa – андроид уређаји
- App marketa - iOS уређаји

Након преузимања и успешне инсталације апликације, отвориће се уводни екрани:



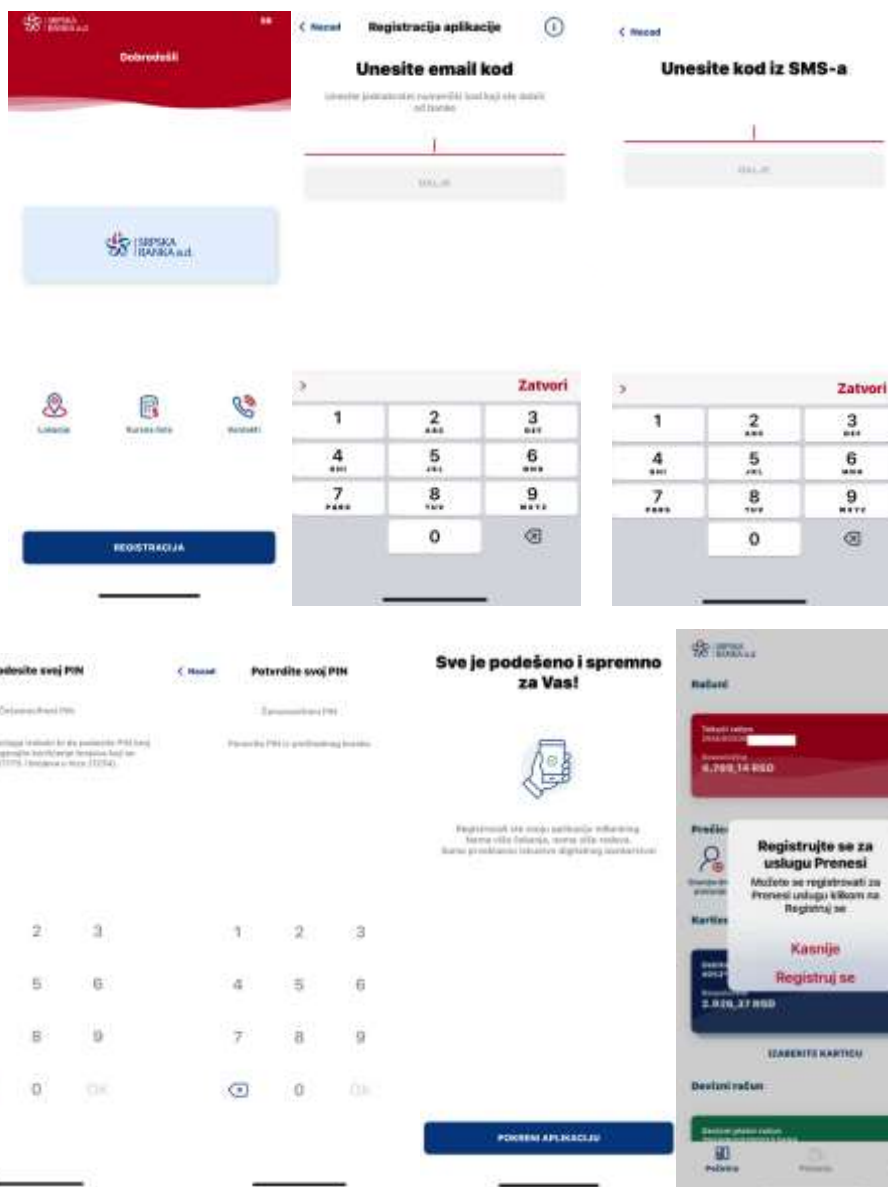
За iOS је неопходно омогућити и приступ за Asseco SEE d.o.o Sarajevo

Settings/General/VPN&Device Management



Након уводних екрана, отвориће се екран за активацију налога. Корисничко име и лозинка су већ достављени приликом регистрације за електронско банкарство. Идентични креденцијали које користите за електронско банкарство уносе се једнократно приликом првог приступа свом налогу мобилног банкарства. Чим унесете ове креденцијале, креираћете свој четвороцифрени PIN који ћете убудуће користити при сваком следећем приступу мобилном банкарству и ауторизацију плаћања или промену свог налога. Након креирања и потврде PIN-а апликација је активирана и налазите се на почетној страни мобилног банкарства.

Исти PIN је неопходан и приликом потврде реализације налога, промене креденцијала и генерисања mToken-а за приступ електронском банкарству.



2.1 Рад са апликацијом мобилног банкарства



На почетној страни пре пријаве, тј. чим отворите апликацију, а пре уноса PIN-а, налазе се пречице за mToken, IPS Pokaži, IPS Skeniraj, курсну листу и контакт са Банком.

Уколико сте активирали услугу мобилног банкарства ове пречице можете да искористите да извршите плаћања на продајном месту трговца или ради лаког и брзог плаћања рачуна скенирањем или показивањем НБС IPS QR код-а на начин како је описано у делу о плаћању.

На почетној страни пре пријаве можете да изаберете језик за коришћење апликације (SR/EN)





Након успешне пријаве, отвара се почетна страна апликације на којој је приказан трансакциони рачун са прегледом трансакција.

Превлачењем по екрану са лева на десно, имате могућност избора рачуна или картица.

Износ расположивог стања по рачуну или картици се може сакрити или приказати избором опције у доњем десном углу-тзв. „око“-прикажи или сакриј.

У подешавањима апликације, поред могућности сакривања/приказивања стања, можете изабрати и на који начин ће се приказати стање по рачуну (тренутно или расположиво стање).

За iOS, джим позиционирањем на поље рачуна може се копирати број рачуна за даље коришћење у апликацији  **Kopirano u clipboard** или слање поруком путем мобилног телефона.

3. Рачуни

Опције рачуна



Мени **Рачуни** нуди могућност прегледа стања, трансакција и детаља активних рачуна. Избор рачуна се врши повлачењем лево/десно дела екрана на којем се налази број рачуна. Одабиром опције у горњем десном углу (...) добијају се додатне опције: **Преглед, Детаљи, Плати, Интерни трансфери, Изводи и Подразумевани почетни налози** (приказ рачуна на почетној страни).

4. Плаћања



У оквиру менија Плаћања доступне су опције: **Стандардно плаћање, Интерни трансфери, Мењачница, IPS Pokaži, IPS Skeniraj, Prenesi, Листа налога и Шаблони и примаоци.**

Приказ курсне листе је омогућен опцијом у горњем десном углу екрана



4.1 Стандардно плаћање



Одабиром подменија **Стандардно плаћање**, приказује се налог за плаћање, којим дајете налог Банци да се са изабраног динарског рачуна изврши пренос средстава у корист рачуна примаоца.

Налог се може попунити на два начина:

1. слободним уносом података у поља налога или
2. избором примаоца плаћања из листе Шаблона и примаоца опцијом . У листи су обједињени снимљени примаоци (шаблони) и предефинисани примаоци плаћања. Такође, на располагању је и приказ недавно извршених налога који се могу користити за поновно слање уз омогућене измене детаља новог налога.

Саставни делови налога су:

Рачун уплатиоца – бирате у горњем делу екрана динарски текући рачун са којег желите да платите.



Име и презиме уплатиоца, адреса и град уплатиоца – аутоматски попуњена поља

Име примаоца – унесите податке о примаоцу или га бирате из листе примаоца плаћања избором опције на иконицу која се налази са десне стране овог поља

Рачун примаоца – унесите број рачуна правног или физичког лица коме преносите средства

Адреса и град примаоца – обавезна поља

Модел – контролни број поља Позив на број

Позив на број – садржи податак који ближе одређује плаћање. Ако се у поље Модел упише вредност 97, у поље Позив на број уписујете две цифре-три цифре-остале цифре са рачуна налогодавца (пример: 12-345-678910). Уколико је поље Модел празно, у поље Позив на број можете уписати и словне ознаке, поред нумеричких, а у складу са захтевом институције којој се плаћа

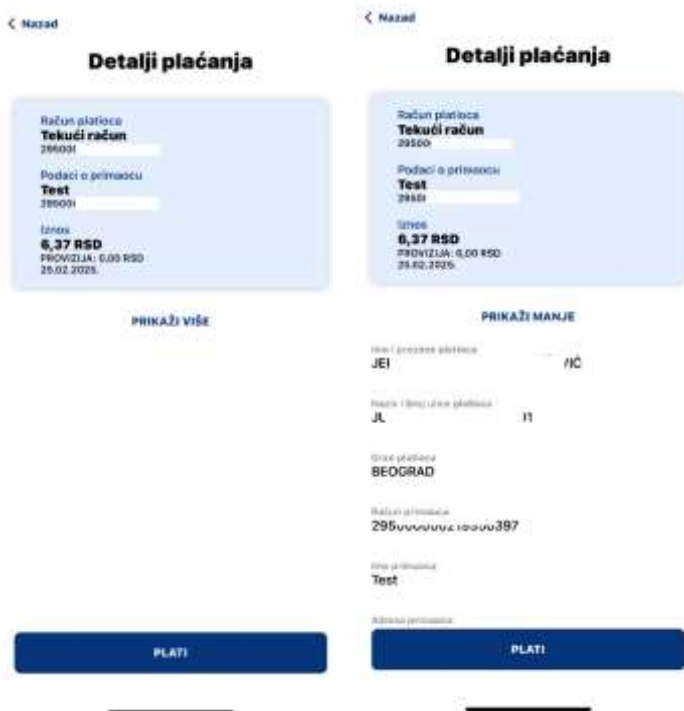
Износ – износ плаћања

Шифра плаћања – избор одговарајуће шифре из падајућег менија. Приликом избора шифре плаћања аутоматски се попуњава поље Опис плаћања одговарајућим текстом. Сходно изабраној шифри плаћања тај текст се може изменити.

Сврха плаћања – основ и намена испостављања рачуна. У случају плаћања рачуна у име и за рачун чланова свог породичног домаћинства, а које је у складу са Законом о платним услугама, у назначеном пољу Сврха плаћања може се навести да се ради о плаћању за друго лице (у ово поље се уписује име и презиме особе за коју се врши плаћање), уз истовремено уписивање позива на број који је одредио прималац плаћања и који недвосмислено повезује конкретно плаћање са лицем за чији рачун се врши плаћање.

Сви екстерни налози до износа од 300.000,00 динара реализоваће се као инстант плаћање.

Потврдом уноса на дугме **Настави** отвара се екран са детаљима налога који сте попунили.



Уколико настављате процес плаћања, потврду налога вршите уносом PIN-а за мобилно банкарство.



Након извршеног плаћања на располагању су следеће могућности:

- иницирање домаћег плаћања
- преузимање потврде о извршеном плаћању
- снимање шаблона за следећа плаћања

4.2 Интерни трансфери

Подмени Интерни трансфери омогућава пренос средстава са једног на други сопствени рачун у Банци, отплату картица и кредита. Подаци у пољу са рачуна платиоца и пољу рачуна примаоца се аутоматски попуњавају једноставним избором рачуна. Избором опције **Настави** приказују се детаљи трансакције, потврда се врши избором **Плати**, а за потврду трансакције неопходно је да се унесе PIN за мобилно банкарство.



5. IPS плаћање

IPS плаћање се може користити за плаћање производа и услуга скенирањем или показивањем NBS IPS QR кода, уместо коришћења готовог новца или платних картица.

Иницирање плаћања је омогућено:

- са почетног екрана за приступ (pre-login екран са пречицама) или
- са екрана по логовању у апликацију (post-login екран са пречицама или из менија опција **Плаћања**).

У питању је инстант плаћање – у року од неколико секунди новац се са рачуна корисника преноси директно на рачун трговца/фирме којој се плаћа за производе/услуге.

IPS плаћање се може користити:

- на свим обележеним продајним местима – услов је да трговац има POS терминал који може да генерише NBS IPS QR код, ПКС апликацију (апликација Привредне коморе Србије) или уређај за скенирање NBS IPS QR кода,
- за плаћање месечних рачуна који садрже NBS IPS QR код израђен према стандардима НБС (одштампани рачуни или рачуни у ел. форми) и
- приликом online куповине, на интернет продавницама које омогућавају плаћање NBS IPS QR кодом.

За IPS плаћање не постоји временско ограничење – функционише 24 сата, 7 дана у недељи, за појединачне износе до 300.000,00 динара.

Напомена: Повраћај новчаних средстава по основу извршавања инстант трансфера одобрења на продајним местима трговца путем IPS Skeniraj/IPS Pokaži, врши се у складу са прописима и правилима рада платног система у којем се извршавају ова плаћања. Повлачење/сторнирање налога није могуће у мобилној апликацији.

Постоје два облика IPS плаћања, IPS Skeniraj и IPS Pokaži, при чему на самом продајном месту постоји видљива ознака који облик IPS плаћања се прихвата.

5.1 IPS Pokaži

IPS Pokaži се користи за плаћање коришћењем NBS IPS QR код-а који се:

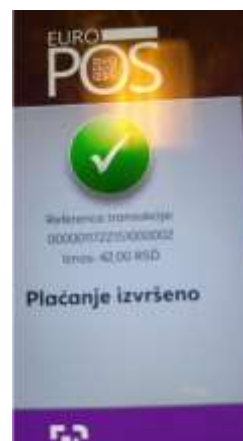
1. креира у оквиру мобилне апликације и
2. покаже трговцу који на продајном месту скенира код помоћу уређаја за скенирање.

Уколико се IPS Pokaži иницира са pre-login екрана, неопходно је да се унесе PIN за мобилно банкарство. По исправном уносу PIN-а на екрану ће се приказати NBS IPS QR код за плаћање:

IPS Pokaži



По одобрењу плаћања на прихватном уређају трговца приказаће се потврда извршења плаћања:



IPS Skeniraj

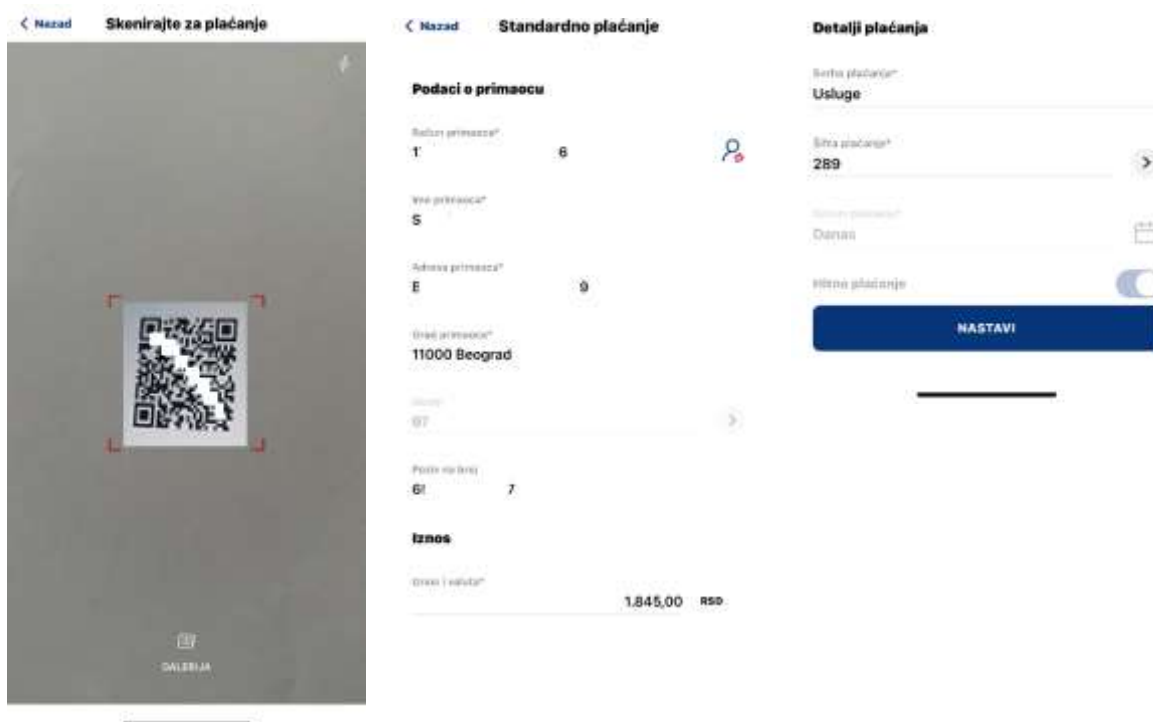
IPS Skeniraj је облик инстант плаћања код кога се плаћање врши тако што се скенира NBS IPS QR код.

Плаћање опцијом IPS Skeniraj врши се на продајном месту или скенирањем кода са рачуна:

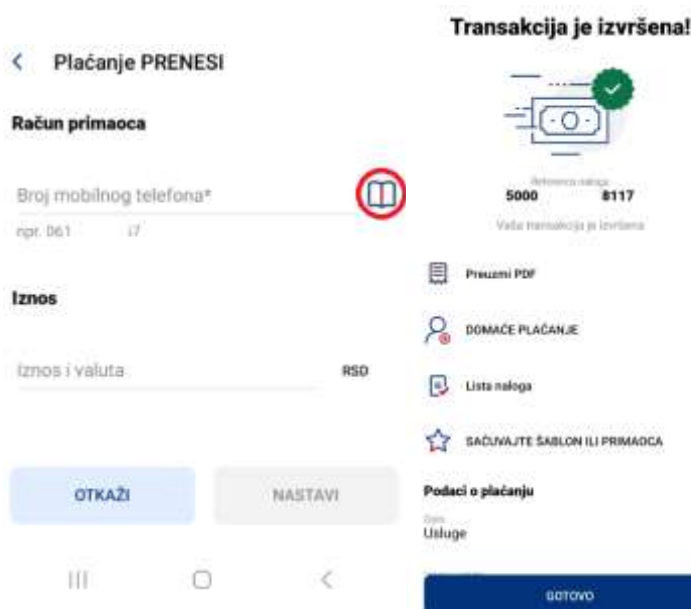
1. на продајном месту, у тренутку плаћања, потребно је да обавестите трговца да желите да платите рачун скенирањем NBS IPS QR кода. Трговац након тога креира NBS IPS QR

код на POS терминалу. У случају online куповине, у оквиру понуђених опција плаћања, бирате IPS плаћање – IPS Skeniraj након чега се на интернет страници приказује IPS QR код.

2. Покрећете мобилну апликацију, на страници пре логовања изаберите опцију IPS Skeniraj
3. У менију Плаћања изаберите опцију IPS Skeniraj након чега скенирате NBS IPS QR код са POS-а, одштампаног рачуна, странице интернет продавнице или са слике из галерије мобилног телефона коришћењем опције **Галерија**.
4. Након скенирања NBS IPS QR код-а, отвара се екран са детаљима трансакције. Могуће је променити искључиво износ трансакције, сврху плаћања и шифру плаћања.
5. Приказује се екран са износом провизије којим се врши потврда извршења плаћања.



5.2 Prenesi



За коришћење услуге Prenesi потребан је само број мобилног телефона примаоца плаћања. Уколико се број мобилног телефона налази у именику телефона, избором опције иконице поред поља броја мобилног телефона , отвара се именик, где је неопходно да се пронађе и изабере жељени прималац. Аутоматски ће се број телефона уписати у налог, у формату 06xxxxxxxx без ознаке земље (+381).

Ова опција је доступна без обзира да ли је корисник који иницира пренос

Detalji plaćanja



регистрован за пријем новца путем ове услуге или не. Једино је неопходно да прималац средстава буде регистрован за услугу Prenesi.

У корисничким подешавањима на располагању је функционалност „Prenesi подешавања“ где се може покренути регистрација за услугу или преглед статуса своје регистрације. Одабиром ове опције добијају се детаљне инструкције на који начин се врши регистрација и управљање постојећим регистрацијама (могућност деактивације).

Уколико је корисник већ регистрован за ову услугу, покретањем функционалности „Prenesi подешавања“ у корисничким подешавањима шаље се упит да ли је рачун за услугу активан, то јест да ли је омогућен

пријем средстава на тај број рачуна који је повезан за приказани број телефона.

Промена броја рачуна за услугу Prenesi врши се променом рачуна за IPS плаћања посебном опцијом Подешавања/Промените подразумеване рачуне за плаћање.

6. Мењачница

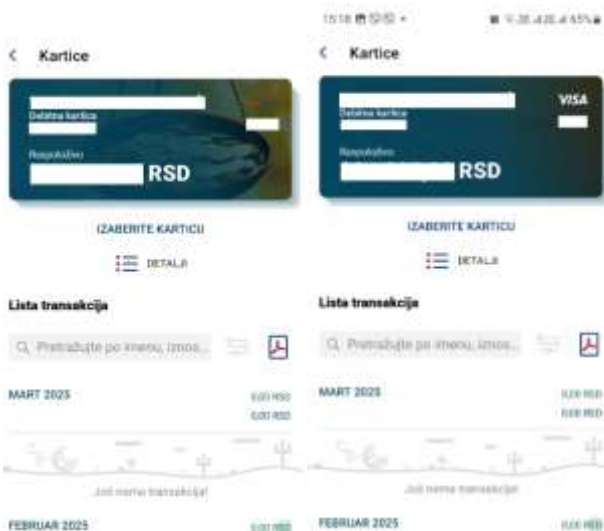


Мењачница омогућава куповину и продаја стране валуте између сопствених рачуна корисника.

По уносу износа омогућен је преглед курса и провизије.

Избором опције **Настави**, на екрану се приказују основне информације везане за трансакцију: износи, валута и курс који ће бити примењен. Потврда куповине/продаје врши се опцијом **Плати** којом се иницира екран за унос PIN-а како би трансакција била извршена.

7. Картице



Мени **Картице** даје преглед свих издатих платних картица, са могућношћу промене назива картице. Избором картице, аутоматски ће се синхронизовати подаци у делу **Детаљи картице** и **Листе трансакција**.

8. Порукe

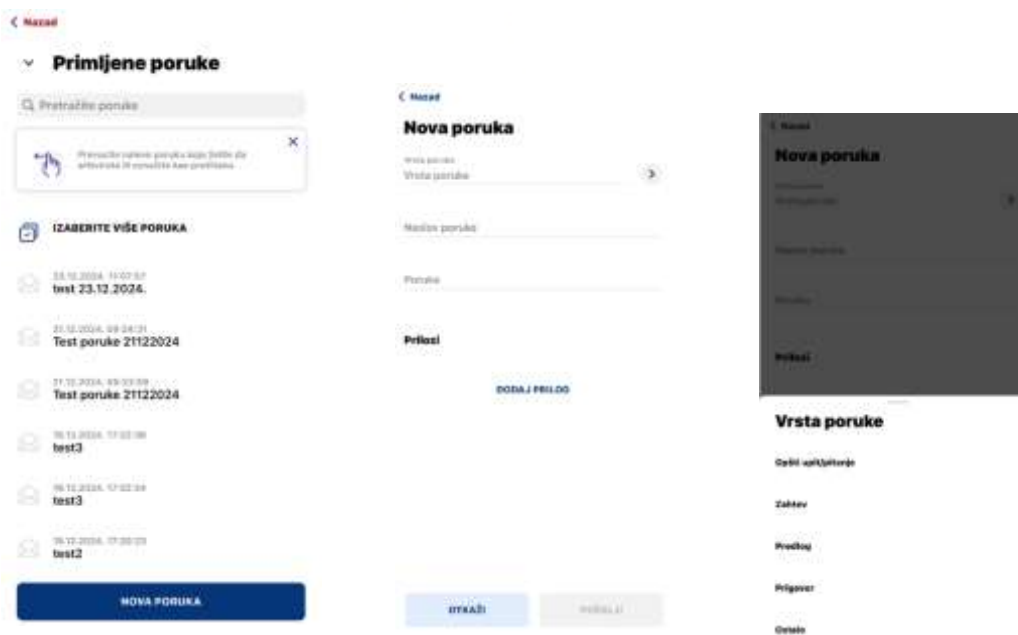
Мени Порукe омогућава преглед и увид у поруке размењене са Банком.

У оквиру овог менија налазе се све послате, примљене и архивиране поруке.

Избором на конкретну поруку отвара се садржај исте, а на дну екрана налази се опција за одговор.

Уколико се жели послати порука Банци, позиционирајте се на опцију нова порука када се отвара се нови екран са следећим детаљима:

- тип поруке, где се може изабрати између следећих опција: општи упит/питање, захтев, предлог, приговор и остало.
- наслов поруке,
- порука и
- прилози.



III Електронско банкарство за правна лица и предузетнике

Упутства и кориснички приручници за коришћење Hal E-Bank електронског банкарства за правна лица и предузетнике су на располагању на страници интернет презентације Банке, односно на линку <https://support.halcom.com/rs/faqs/prirucnici-i-uputstva/>

IV Мобилно банкарство за правна лица и предузетнике

Мобилно банкарство за правна лица и предузетнике садржи све функционалности претходно описане у делу за мобилно банкарство за физичка лица, изузев услуге мењачнице која тренутно није подржана у оквиру мобилног банкарства за правна лица и предузетнике. Поред наведеног, није подржана опција интерног трансфера којим се бирају предефинисани рачуни. Плаћање са рачуна отвореног у Банци на други рачун отворен у Банци може се реализовати коришћењем опције стандардног плаћања.

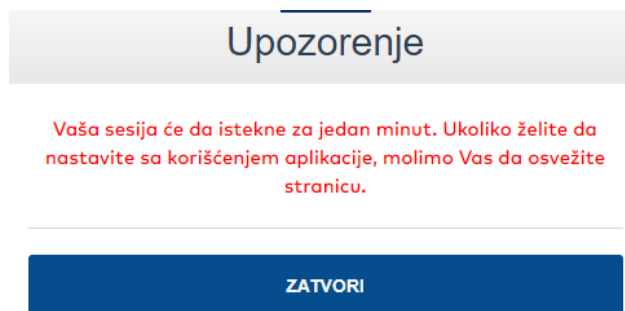
Инсталирање и активирање апликације мобилног банкарства за правна лица и предузетнике се врши на идентичан начин описан у делу мобилног банкарства за физичка лица.

Корисницима који апликацију мобилног банкарства користе и као физичко лице и лице по овлашћењу правног лица или предузетника, омогућено је да свом налогу приступе коришћењем једне апликације, којом је омогућено да изаберу један од два понуђена профила. Први профил је за приступ апликацији за физичка лица, а други за приступ апликацији за правна лица и предузетнике.

V Безбедносна правила за коришћење дигиталног банкарства

Сви корисници треба да се придржавају правила за сигурну употребу апликација дигиталног банкарства како би адекватно заштитили своје личне рачунаре и друге уређаје које користе за дигитално банкарство. Посебну пажњу треба посветити заштити и правилној употреби личних података као што су корисничко име, лозинка и други.

У случају неактивности сесије, за превенцију од неовлашћеног коришћења апликације, приказаше се следеће обавештење:



1. Безбедносна правила за употребу апликације електронског банкарства

Плаћање налога путем електронског банкарства уз употребу SMS кода

Трансакције се ауторизују SMS кодом који добијате путем SMS поруке на регистровани број мобилног телефона. У обавези сте да проверите да ли су подаци о износу и броју рачуна на који се средства уплаћују идентични подацима које видите у апликацији. Ова контрола је неопходна како бисте предупредили евентуалну злоупотребу уколико је рачунар заражен злонамерним програмима. Мобилни телефон који користите за пријем SMS кода има важну улогу у обављању плаћања путем апликације електронског банкарства. Инсталирајте само легално набављене апликације на свој мобилни телефон. Постоје верзије злонамерних програма који могу да „заразе“ практично све типове мобилних уређаја. Уколико се нађете у ситуацији да стигне порука у којој се од тражи да на мобилни телефон, за потребе електронског банкарства или других сервиса Банке, инсталирате било коју врсту апликација, системских драјвера, сертификата или другог софтвера такав захтев немојте прихватити. Обавезно контактирајте Сервисни центар на телефон 011/201-31-31 или посетите експозитуру Банке. Банка тренутно користи SMS код само за потребе ауторизације трансакција или потврде измена креденцијала за приступ.

Како заштитити лични рачунар?

Антивирусни програми

Неопходно је да на рачунару који користите постоји инсталиран антивирусни програм. Обратите пажњу: на интернету се може наћи велики број лажних, бесплатних антивирус програма који

садрже злонамерне програме. Доступни су под разним именима, нпр. SpywareGuard, AntiVirus, SpywareSecure и др.

Ефикасност у откривању злонамерних програма (вируса, тројанаца и др.) директно зависи од тога да ли се програм редовно ажурира антивирусним дефиницијама. Тај процес се најчешће обавља аутоматски али је неопходно да проверите да ли је и ваш софтвер подешен да тако ради.

Firewall програми

То су програми који спречавају неовлашћену комуникацију између вашег уређаја и злонамерних лица. Препоручујемо да на свом рачунару имате инсталиран и Firewall програм. Савремени оперативни системи имају већ уграђен Firewall програм, с тим што је углавном и њих неопходно ручно укључити.

Редовно инсталирање исправки и допуна

Произвођачи компјутерских програма врло често издају исправке и допуне за њихове оперативне системе или друге програме. Ове програмске „закрепе” се издају у циљу отклањања сигурносних или функционалних мана и неопходно их је редовно инсталирати. Различити програми могу да ову функцију обављају аутоматски; проверите да ли је ова опција укључена.

Важно: користите искључиво допуне и исправке које су објављене на званичним сајтовима произвођача. Лажиране поруке електронске поште или рор-уп прозори наводе вас да инсталирате лажне допуне и исправке које садрже злонамерне програме. Често се у намери да наведу корисника на одређену акцију, као разлог наводе управо наводни безбедносни пропусти и кориснику се сугерише да хитно реагује.

Употреба легалних програма

Користите легално набављене програме и оперативне системе. Пиратске копије су често заражене злонамерним програмима (разним врстама вируса, тројанаца и др.).

Употреба интернет претраживача

За приступање апликацији користите актуелну верзију интернет претраживача Google Chrome. Подржане су последње две верзије. Активирајте опцију Anti phishing филтрирања уколико је она доступна. Обавезно подесите да се програм аутоматски ажурира (енгл. automatic update). Избегавајте да адресу апликације памтите у Favorites или Bookmark листама, пошто постоји могућност да злонамерни програми измене садржај ових листа. Немојте користити опцију да ваш интернет претраживач памти корисничко име и лозинку коју користите за рад са апликацијом.

Употреба електронског банкарства на јавним местима

Уколико користите услуге електронског банкарства на јавном месту уверите се да нико не „вири преко рамена“ док уносите корисничко име и лозинку. Из тог разлога је препорука да се за приступ електронском банкарству користи m-Token генерисан путем мобилног банкарства.

Уколико не радите са свог рачунара, имајте на уму да јавно доступни рачунари или рачунари других корисника могу бити заражени.

Преваре које се обављају путем телефонских позива

Распрострањен начин превара је позивање корисника путем телефона, при чему се криминалци лажно представљају као службеници банке и покушавају да сазнају ваше личне податке

(корисничко име и лозинку, ЈМБГ, број мобилног телефона и слично). Често се при томе позивају на безбедносне разлоге или провере како не би побудили сумњу. Никада немојте саопштавати своје личне информације на основу оваквих захтева. Чак и ако се тражи да „због сигурносних разлога“ позовете службеника банке на одређени број телефона. Увек контактирајте Сервисни центар путем телефона 011/201-31-31 који можете наћи на званичној Веб презентацији Банке.

Избор лозинки

Употребљавајте лозинке захтеване сложености – најмање 8 карактера, најмање по једно велико и мало слово, број и специјалан знак. Упутство за креирање лозинке можете видети на страни на којој вршите измену лозинке. Немојте употребљавати речи које се могу наћи у речницима, као ни личне податке који се могу погодити (нпр. имена деце, датум рођења, назив фирме у којој радите и сл.). Редовно мењајте своје лозинке.

Лозинку никада немојте саопштавати другим лицима.

„Phishing“

Лажно представљање је лажни процес у коме су клијенти компаније одлучни да открију своје личне или поверљиве податке, информације које ће се касније на нелегалан начин користити за обављање трансакција на рачуну тог корисника. До phishing напада може доћи тако што се: **порука електронске поште/ текстуална (SMS) порука** шаље корисницима, за коју се тврди да потиче из легитимног извора (нпр. Банке) са захтевом за унос поверљивих података коришћењем линка наведеног у тексту поруке. На овај начин се врши преусмеравање на лажни сајт који преузима и неовлашћено користи туђе податке. **Путем телефона:** особа се представи као запослени Банке, изјасни се о техничким проблемима (као што су проблеми са платним системом) и затражи поверљиве информације као што су ваш PIN, број рачуна, лозинка итд. У том случају немојте саопштавати своје податке!

Ово је веома распрострањен начин преваре. Крадљивци идентитета се представљају, најчешће путем порука електронске поште, као финансијске установе или компаније. Шаљу спам мејлове или поп-уп поруке да би вас навели да откријете личне информације или лозинке. Немојте одговарати на овакве поруке, поготово не посећујте линкове који су наведени у таквим порукама електронске поште.

Банка вам никада неће слати поруке електронске поште:

- у којима се захтева да саопштите ваше корисничко име, лозинку или друге личне информације. Банка никада не користи електронску пошту за прибављање личних или поверљивих информација од корисника,
- које садрже линкове ка Е-банкинг апликацији,
- у којима од вас тражи да позовете контакт центар банке на број телефона који се налази у поруци и оставите ваше личне податке.

Пријава безбедносних инцидената

Уколико посумњате да сте били жртва напада који су раније поменути или имате било какве дилеме везано за поруке електронске поште или SMS поруке у којима се помиње Српска банка а.д. обавезно нас контактирајте на телефон Сервисног центра 011/201-31-31 или пошаљите поруку на адресу електронске поште: helpdesk@24x7.rs

2. Безбедносна правила за употребу апликације мобилног банкарства

- Немојте саопштавати другим лицима свој PIN за апликацију мобилног банкарства.
- Приликом креирања PIN-а за апликацију мобилног банкарства немојте користити тривијалне комбинације као што су датуми рођења чланова породице, бројеви телефона, адресни подаци и слично.
- У случају да приметите неуобичајено понашање или изглед апликације мобилног банкарства, молимо Вас да одмах контактирате Сервисни центар на телефон 011/201-31-31
- Редовно ажурирајте оперативни систем и апликације на свом уређају најсвежијим верзијама.
- Размотрите безбедносне функционалности које нуди уређај или оператер мобилне телефоније у складу са својим потребама (нпр. закључавање екрана уређаја након одређеног периода неактивности и сл.).
- Препоручена је употреба програма за заштиту од вируса и злонамерних софтвера.
- Немојте чувати осетљиве податке као што су лозинке, бројеви банковних рачуна, платних картица и слично, односно да чините све да не буду лако доступне на мобилним уређајима.
- Будите обазриви приликом пријема порука (као што су поруке електронске поште, SMS или поруке на социјалним мрежама) које садрже линкове ка Веб страницама или апликацијама. Никада немојте одговарати на ургентне поруке у којима се поштиљалац обраћа у име Српске банке а.д. и тражи од вас да доставите неки од личних података. Молимо вас да такав случај одмах пријавите путем електронске поште: helpdesk@24x7.rs и/или позивањем Сервисног центра на број телефона: 011/201-31-31.
- Уколико дође до крађе или губитка Вашег мобилног уређаја, потребно је да одмах обавестите банку на телефон 011/201-31-31.
- Водите рачуна о физичкој безбедности свог мобилног уређаја, посебно када сте на путовањима или местима где се налази велики број људи (као што су сајмови, конференције или друга јавна окупљања).
- Искључите Bluetooth конекцију када вам није потребна.
- Будите обазриви када ваш уређај повезујете на напајање других лица (као што су туђи desktop или notebook рачунари или станице за допуну мобилних уређаја на јавним местима). Повезивањем мобилног уређаја на јавно или дељено напајање може се без вашег знања приступити подацима и апликацијама на уређају.
- Апликације пружајте са званичних „продавница“ апликација (Google Play или App Store).

Додатне безбедносне препоруке можете погледати на Веб страници Удружења банака Србије: <https://www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata/preporuke>

VI Корисничка подршка

Сва питања у вези коришћења електронског и мобилног банкарства као и пријаву евентуалних тешкоћа у коришћењу услуге можете поставити

- путем телефона: **011/201-31-31**

Понедељак – петак, искључујући дане празника	Субота, искључујући дане празника
од 8h до 20h	од 8h до 13h

- слањем поруке на адресу електронске поште: helpdesk@24x7.rs