

KLJUČNE INFORMACIJE TER NAJPOGOSTEJŠA VPRAŠANJA NA TEMO STORITVE ADDIKO CHAT BANKING

Ključne informacije

- Addiko Bank d.d. je prva banka v Sloveniji, ki nudi bančništvo preko aplikacije Viber.
- Aplikacija Viber je ena od globalno najbolj razširjenih komunikacijskih platform, Addiko Chat Banking pa preko Viber-ja omogoča sodobne in enostavne načine izvajanja bančnih storitev.
- Gre za moderno, inovativno, učinkovito in enostavno storitev, ki uporabnikom na zabaven način omogoča izvajanje dnevnih bančnih opravil ter koriščenje najpogostejših funkcionalnosti spletne in mobilne banke..
- Uvedba Addiko Chat Banking-a je dokaz, da Addiko Bank d.d. sledi svoji strategiji digitalnega bančništva ter ponudbe inovativnih bančnih rešitev.

Vprašanja in odgovori - splošno

- 1. Ali moram imeti za uporabo storitve Addiko Chat Banking v Addiko banki odprt račun?**
 - a) Za splošni del aplikacije, ki je informativnega značaja, uporabniku ni potrebno imeti odprtega računa pri Addiko Bank d.d. Preko tega dela uporabnik dostopa do kontaktnih podatkov o banki, do podatkov o aktualni ponudbi banke ter do informacij o najbližjih poslovalnicah in bankomatih.
 - b) Za dostop do dela aplikacije, v katerega se je potrebno prijaviti s PIN-om, je pogoj, da ima uporabnik odprt račun in registrirano storitev Addiko Chat Banking. V tem delu lahko uporabnik dostopa do podatkov o svojih računih ter izvaja plačila.
- 2. Ali moram biti za uporabo storitve uporabnik Addiko EBank/Addiko Mobile?**
 - Za funkcionalnosti, opisane pod 1A to ni potrebno, za 2A pa je pogoj uporaba storitve Addiko EBank.
- 3. Kakšna je razlika med Addiko Chat Banking-om in Addiko Mobile?**
 - Addiko Mobile je posebna aplikacija, ki se preko spletnih trgovin namesti na mobilno napravo.
 - Uporaba Addiko Chat Banking pa se izvaja preko uporabe aplikacije Viber, brez namestitve posebne aplikacije na mobilno napravo (pogoj je nameščena Viber aplikacija).
 - Za uporabo storitev vpogleda v podatke o računih ter izvajanja plačil je v obeh primerih potrebna aktivacija, za uporabo Addiko Chat Banking-a se uporabnik aktivira preko spletne banke Addiko EBank.
- 4. Ali je mogoče storitev Addiko Chat Banking uporabljati na več napravah?**
 - Addiko Chat Banking se lahko uporablja na napravi, kjer ima uporabnik nameščeno aplikacijo Viber.

5. Ali lahko Addiko Chat Banking deluje tudi preko aplikacije Viber, ki je nameščena na osebnem računalniku?

- Da.

6. Na katerih operacijskih sistemih je mogoče uporabljati aplikacijo Viber (iOS, Android...?) ter katera je minimalna verzija aplikacije?

- Operacijski sistemi in verzije so na voljo tukaj:
<https://support.viber.com/customer/portal/articles/1354549-supported-platforms>

7. Kaj se zgodi z računom, če spremenim številko mobilnega telefona ali napravo, preko katere uporabljam storitev?

- Za Addiko Chat Banking je pomemben ViberID in ne toliko številka mobilnega telefona ali vrsta naprave. Prenos na novo številko/novo napravo je mogoč preko deaktivacije in ponovne aktivacije storitve.
- Za aktivacijo storitve je potrebno uporabiti isto številko mobilnega telefona, kot je shranjena v spletni banki Addiko EBank, saj se preko SMS sporočila pošlje uporabniku koda za aktivacijo.

8. Kako aktiviram Addiko Chat Banking?

- Stranka Addiko Bank d.d., ki je hkrati obstoječi uporabnik spletne banke Addiko EBank, izvede aktivacijo Addiko Chat Banking-a na spodaj opisan način:
 - o V spletni banki v meniju izbere možnost »Addiko Chat Banking« ter prične s postopkom aktivacije;
 - o S klikom na gumb »Sledi« prejme uporabnik na številko mobilnega telefona SMS sporočilo s povezavo na javni profil Addiko banke v aplikaciji Viber, kjer izbere gumb »Sledi«.
 - o Uporabnik se vrne v Addiko EBank ter v okviru Addiko Chat Banking-a izbere možnost »Aktiviraj«.
 - o Uporabnik prejme SMS sporočilo s povezavo na Addiko Viber javni profil ter enkratno enolično kodo za registracijo Addiko Chat Banking-a.
 - o Po potrditvi se na strankino številko mobilnega telefona avtomatsko pošlje SMS sporočilo z enkratnim geslom, ki ga uporabnik prepíše/prekopira v polje za sporočilo v Viber aplikaciji ter sporočilo pošlje.
 - o Uporabnik definira lasten 4-mestni PIN (2 vnosa), ki v nadaljevanju služi za vstop v Addiko Chat Banking ter za potrjevanje izvajanja plačil.

9. Kako deaktiviram storitev Addiko Chat Banking?

- Uporabnik lahko deaktivira storitev v spletni banki Addiko EBank s klikom na „Deaktivacija“ v meniju »Addiko Chat Banking« oziroma v sami aplikaciji Addiko Chat Banking pod kategorijo „Nastavitve“.

10. Ali moram za uporabo storitve Addiko Chat Banking podpisati kakršnokoli dokumentacijo?

- Podpis posebne dokumentacije ni potreben, uporabnik ob registraciji potrdi seznanjenost s splošnimi pogoji za e-bančništvo, kjer je opredeljena tudi vsebina storitev Addiko Chat Banking.

11. Deluje Addiko Chat Banking tudi preko wi-fi omrežja ali zgolj preko internetne povezave, ki mi jo omogoča mobilni operater?

- Addiko Chat Banking deluje na isti način kot deluje aplikacija Viber, torej povsod, kjer je omogočen dostop do interneta.

12. Kdaj je dostopno oddajanje plačil znotraj Addiko Chat Bankinga?

- Storitve Addiko Chat Banking je dostopna ves čas, vsa pravila oddajanja in izvrševanja plačil pa so enaka kot v spletni in mobilni banki.

Vprašanja in odgovori - plačila

13. Katera plačila lahko izvajam preko Addiko Chat Banking-a?

- Plačila med lastnimi računi, plačila iz predlog ter plačila med računi fizičnih oseb (P2P plačila).

14. Ali mora imeti tudi prejemnik plačila aktivirano storitev Addiko Chat Banking?

- Ne. Sistem plačil preko Addiko Chat Bankinga je enak sistemu pri spletni in mobilni banki. Zgolj v primeru prve izvedbe P2P plačila, mora prejemnik P2P plačila registrirati svoj račun za prejem nakazila (prejme SMS ter sledi navodilom). Več na to temo je opisano v Navodilih za uporabo storitev Addiko Chat Banking.

15. Je možno preko Addiko Chat Banking-a plačevati račune v trgovinah?

- Ne.

16. Kdaj se izvedejo plačila, oddana preko Addiko Chat Banking-a?

- Plačila se izvedejo skladno z urnikom plačilnega prometa po enakem principu, kot velja tudi v spletni in mobilni banki. Plačilo se izvrši na prvi možen termin po tem, ko je oddano. Pri tem aplikacija posebej ne opozarja, če bo izvršitev izvedena naslednji delovni dan (n.pr. če je plačilo oddano v petek zvečer, bo izvršeno šele v ponedeljek zjutraj).

17. Ali obstajajo pri zneskih plačil kakršnekoli omejitve?

- Da. Posamezna transakcija je omejena na največ 30 EUR, skupni dnevni znesek plačil pa je omejen na 100 EUR.

Addiko Bank

18. So možna nakazila tudi v tujino?

- Ne, plačila so možna zgolj v Sloveniji.

19. So možna plačila v tujih valutah?

- Ne, mogoča so zgolj plačila v EUR.

20. Kako poteka sistem potrjevanja plačil, kako avtoriziram transakcijo?

- Transakcije se potrjujejo s štirimestnim PIN-om, ki ga uporabnik določi ob zaključku registracije storitve.

Vprašanja in odgovori - cenovni vidik

21. Koliko znaša cena storitve Addiko Chat Banking?

- Uporaba Addiko Chat Banking-a je brezplačna. Pogoji za uporabo je aktivirana spletna banka Addiko EBank, za katero se plačuje nadomestilo skladno s cenikom (samostojno ali znotraj paketa) .

22. Koliko znaša nadomestilo za izvajanje transakcij?

- Strošek izvedbe transakcije je enak kot v primeru spletne oziroma mobilne banke.

Varnostna vprašanja

23. Obstaja možnost zlorabe podatkov?

- Banka in dobavitelji so pri razvoju aplikacije naredili vse, da je tveganje zlorabe podatkov in uporabe aplikacije minimalno.

24. Kako varni so podatki uporabnika?

- Dostop do bančnih podatkov je omogočen preko vnosa PIN-a, ki temelji na enkratnih geslih. Vnos PIN-a je obvezen pri vstopu v zaščiteni del aplikacije - Moja Addiko Banka, s čimer je onemogočen dostop do podatkov s strani tretjih oseb. Tudi Viber nima dostopa do bančnih podatkov o stranki.

25. Kako deluje virtualna tipkovnica?

- Namesto standardne tipkovnice uporablja Addiko Chat Banking posebno virtualno tipkovnico. Vsak znak na virtualni tipkovnici predstavlja sliko, ob kliku na znak se generira enkratno geslo, ki se pošlje avtentikacijskemu serverju v banki. Ko se enkratno geslo enkrat uporabi, se nikoli več ne uporablja za ta namen. Dodatno zaščito predstavlja razpored števil na virtualni tipkovnici, ki je vsakič drugačen. Na ta način se prepreči, da bi nekdo lahko posnemal vnos vašega PIN-a ob opazovanju s strani.