

#### Nalog ima status Zaprimljen. Šta to tačno znači?

Status „Zaprimljen“ imaju nalozi koji su samo uspješno formirani, odnosno kreirani i nisu poslani na provođenje. Zaprimljeni nalog možete poslati, izbrisati, kopirati i napraviti novi ukoliko želite izmijeniti neke od unesenih podataka. Da bi se zaprimljeni nalog poslao na provođenje, potrebno je isti nalog potpisati (unosom MAC lozinke (APLLI 2)) i zatim kliknuti na opciju "Slanje".

#### U koje svrhe se koristi opcija „Primaoci“?

Kako ne bi svaki put slanjem novog naloga unosili podatke o primaocu, omogućeno je kreiranje primaoca koji će služiti kod svih slijedećih plaćanja ili prenosa. Podaci o primaocu, potrebni za popunjavanje naloga za plaćanje (naziv primaoca, adresa primaoca, mjesto primaoca, račun primaoca i svrha doznake) mogu se sačuvati u evidenciji primaoca i na taj način trajno koristiti.

#### U koje svrhe se koristi opcija „Šablone“?

Šablone naloga kreirate u slučaju kada se nalozi iz mjeseca u mjesec ponavljaju (na primjer režije i slično). Kako ne bi kreirali svaki put novi nalog, omogućeno je kreiranje šablona koji će služiti kod svih slijedećih plaćanja ili prenosa.

#### Aplikacija za korištenje e-ba usluge ne izgleda kao prije. Šta se dogodilo?

Banka kontinuirano radi na daljem razvoju i usavršavanju korisničke aplikacije, a postavljanjem nove verzije aplikacije ažurira se i „Korisničko uputstvo za korištenje e-ba usluge“ koje možete pogledati ili preuzeti s web stranice.

#### Šta ukoliko želim zatvoriti uslugu Internet bankarstva?

Za zatvaranje usluge trebate doći u filijalu Banke i popuniti obrazac „Zahtjev za zatvaranje usluge Internet bankarstva“. Prilikom zatvaranja usluge e-ba potrebno je vratiti i token uređaj.

#### Dobio/la sam e-mail poruku u kojoj piše da ju šalje Banka te se u njoj traže moji lični podaci kao i podaci o mojoj e-ba usluzi. Šta trebam učiniti?

Banka nikada neće od Vas putem e-maila tražiti Vaše lične podatke ili podatke o e-ba usluzi kao što su broj Vašeg tokena ili Vaš PIN. Stoža ni u kom slučaju ne trebate odgovarati na ovakve e-mailove.

#### Koje uslove je potrebno ispunjavati kako bi se mogla otvoriti usluga e-ba - Internet bankarstvo za građane?

Uslovi za otvaranje usluge su sljedeći:  
otvoren tekući ili studentski račun u Banci;  
uredan poslovni odnos s Bankom (pravovremeno izmirivanje dospjelih obveza po kreditima ili tekućem računu u Banci).

#### U kojoj filijali UniCredit Bank Banja Luka mogu otvoriti/ugovoriti e-ba uslugu?

Uslugu e-ba možete otvoriti/ugovoriti u bilo kojoj filijali Banke.

#### Šta sve omogućava e-ba usluga?

Putem usluge e-ba možete jednostavno:

- platiti režije, rate kredita i ostale račune;
- obavljati prenos s vlastitih KM-ovskih računa na KM-ovske račune svih fizičkih i pravnih osoba unutar Banke, te u drugim bankama u BiH;
- prenositi novac s vlastitih KM-ovskih na vlastite devizne račune i obrnuto;
- obaviti kupovinu i prodaju stranih valuta te konverziju jedne valute u drugu;
- kreirati šablone i povlačiti šablone pri plaćanju računa ili prenosu sredstava.
- vršiti plaćanja prema inostranstvu;
- ugovoriti e-uplatnice - ispunjen nalog za plaćanje koji stiže na vaš računar putem e-ba usluge;
- ugovarati trajni nalog;

#### Kada i kako se može koristiti usluga?

Jedan do dva sata nakon otvaranja usluge, uslugu možete koristiti s bilo kojeg računara koji ima pristup Internetu – odlaskom na Internet stranicu Banke [www.unicreditbank-bl.ba](http://www.unicreditbank-bl.ba) i klikom na prozorčić *Online banking*.

#### Koje su naknade za korištenje usluge e-ba?

Mjesečna naknada za korištenje e-ba usluge iznosi 2,95 KM. Svim korisnicima Plus, Premium i Modula Paketa korištenje e-ba usluge je besplatno.

#### Koliko iznose naknade za obavljanje platnog prometa (plaćanje računa, režija i slično) putem usluge e-ba?

Naknade za obavljanje platnog prometa (plaćanje računa, režija i slično) putem e-ba usluge do 80%jeftinije u odnosu na transakcije koje obavljate na šalterima Banke.

#### Hoću li moći provoditi transakcije putem e-ba usluge i po računima po kojima sam ovlašten/a?

Dobivanjem ovlaštenja stekli ste ista prava za obavljanje transakcija po računu/računima po kojima se ovlaštene kao i osnovni korisnik.

Na Vaš zahtjev, računi po kojima ste ovlaštene, pridružuju se Vašoj e-ba usluzi.

#### Koliko je sigurno korištenje usluge e-ba?

Usluga e-ba, uz primjenu najsavremenijih tehnologija zaštite, osigurava Vašu privatnost. Tajnost i nepovredivost Vaših računa, osigurana je primjenom sigurnosnog uređaja - tokena. Token služi i za identifikaciju korisnika prilikom

prijave u e-ba aplikaciju, kao i digitalno potpisivanje naloga/transakcija koje vršite. Token se aktivira unosom PIN-a koji sami odaberete. Unosom tri pogrešna PIN-a token se zaključava.

### **Šta znači „VeriSign Secured“ koji se pojavljuje prilikom prijave u e-ba uslugu?**

Poruka koju vidite prilikom prijavljivanja u e-ba uslugu predstavlja obavijest klijentima da su podaci i razmjena informacija putem e-ba usluge osigurani VeriSign SSL certifikatom. Navedeno predstavlja dodatni element sigurnosti pri korištenju e-ba usluge.

### **Izgubio sam inicijalno dodijeljeni PIN?**

U slučaju gubitka inicijalno dodijeljenog PIN-a, trebate se obratiti u filijalu Banke, popuniti obrazac Zahtjeva za ponovno izdavanje PIN-a te će Vam novi biti dodijeljen.

### **Šta ako zaključam token pogrešnom upotrebom PIN-a ili zaključam uslugu Internet bankarstva pogrešnom upotrebom OTP-a (one time password za ulazak u Internet bankarstvo)?**

U slučaju zaključavanja token uređaja ili aplikacije unosom pogrešnog OTP-a trebate se obratiti u filijalu Banke i popuniti Zahtjev za deblokadu sigurnosnog uređaja – tokena/deblokadu usluge Internet bankarstva za građane nakon čega će Vam Ovlaštene osobe u Banci omogućiti ponovno korištenje token uređaja, odnosno usluge.

### **Zašto se prilikom pristupanja e-ba aplikaciji javlja poruka „Unijeli ste pogrešan OTP“?**

Potrebno je prije svega provjeriti jeste li unijeli ispravan OTP (jednokratnu lozinku za identifikaciju prilikom ulaska u aplikaciju). U slučaju da nakon tačno unesenog OTP-a ponovno dobijete navedenu poruku, obratite se u filijalu nakon čega će Vam Ovlaštene osobe u Banci omogućiti ponovno korištenje token uređaja, odnosno usluge.

### **Šta učiniti ukoliko izgubim token?**

Telefonskim pozivom na besplatan broj Podrške korisnicima 080 051 051 opcija 2 ili 051 243 233 prijavljuje se gubitak tokena, kako bi se isti blokirao i onemogućio neovlašteni pristup računima. Naknadno, trebate se javiti u filijalu Banke te podnijeti zahtjev za izdavanjem novog token uređaja.

### **Šta ukoliko nakon otvaranja usluge otvorim novi račun u Banci?**

U slučaju otvaranja novih računa u Banci po kojima ste vlasnik, opunomoćenik, sudužnik ili jamac na Vaš zahtjev, Ovlaštena osoba će Vam isti pridružiti, odnosno omogućiti pregled i rad s računom u e-ba aplikaciji.

### **Moгу li se nalozi unositi tokom čitavog dana?**

Nalozi se mogu unositi 24 h dnevno, ali se njihova realizacija, odnosno prenos obavlja u toku radnog vremena predviđenog za platni promet:

unutar Banke – nalozi uneseni radnim danima do 18.00h, subotom do 14:00 budu realizovani isti radni dan. Nalozi uneseni nakon navedenog vremena i neradnim danom realizuju se slijedeći naredni radni dan. U slučaju kupoprodaje i konverzije valuta nalozi će biti provedeni po tečaju/kursu važećem naredni radni dan,

između banaka – nalozi uneseni do 14.00h, uključujući hitne naloge i naloge s iznosima preko 10.000KM biti će realizirani isti radni dan. U protivnom, odnosno uneseni nakon 14.00h bit će realizirani slijedeći naredni radni dan.

### **Na koji način se može izvršiti prenos sredstava s jednog vlasničkog računa na drugi vlasnički račun koristeći e-ba uslugu?**

Odabirom opcije „prenosi“ možete kreirati nalog za prenos sredstava i to:

- s KM-ovskog na devizni račun (račun u drugoj valuti) – kupovina deviza;
- s deviznog (račun u drugoj valuti) na KM-ovski račun – prodaja deviza.

Ukoliko želite izvršiti prenos sredstava u istoj valuti, potrebno je da koristite opciju „nalozi“. Prilikom prenosa sredstava sa Vašeg računa na Vaš drugi račun, npr. sa Vašeg tekućeg računa na Vaš štedni račun, ne naplaćuje se naknada za izvršeni prenos.

### **Može li se putem e-ba usluge vršiti prenosi deviznih sredstava na račune drugih klijenata?**

Konverzije valuta (konverzije iz jedne u drugu stranu valutu), te kupoprodaja deviza (konverzije iz deviza u KM i obratno) mogu se vršiti u sklopu usluge Internet bankarstva za fizičke osobe, ali samo unutar računa klijenta. Prenos deviza na račune drugih klijenata, fizičkih i pravnih osoba, nije dozvoljeno budući je bezgotovinski platni promet devizama u zemlji zakonom onemogućen.