

Kada znaš da imaš podršku

Uputstvo za korišćenje usluge



Govorni automat



Za lakše korišćenje uputstva dobro je da znate da možete da birate opciju koja vam je potrebna.

Dokumentom možete da se krećete pritiskom ili klikom na željeno polje.

Kliknite ovde



 Uvod

 Registracija

 Glavni meni

 Dobro je da znate

 Uvod

Dobro je kada znate da jednim pozivom možete da dođete do potrebne informacije i da sami izvršite određene interne transakcije ili zamenite novac.

Servis – Govorni automat je automatski omogućen vama koji koristite m-bank ili e-bank usluge.



Povratak na prethodni meni



Registracija

Registracija i aktivacija usluge Govorni automat

Saznajte kako da se registrujete i da aktivirate Govorni automat

Nakon registracije za m-bank ili e-bank uslugu, na vaš registrovani broj telefona, dobićete SMS poruku, sa privremenim PIN-om, u kojoj je navedeno uputstvo za dalje korake:

„Dobar dan, vaša inicijalna lozinka za korišćenje Govornog automata servisa je: ****. Ovu lozinku (PIN) možete koristiti u naredna 24 sata. U tom periodu potrebno je pristupiti servisu Govornog automata pozivom na 0800 23 23 22, sa registrovanog broja telefona u banci, i biranjem **opcije 2 - Ulazak u Glavni meni**. Vaša OTP banka“

Nakon obavljenog poziva sa registrovanog broja telefona u banci i izabrane **opcije 2 – Ulazak u Glavni meni, dobiće poruku o aktivaciji servisa: „Unesite vaš PIN, koji je prethodno dostavljen putem SMS-a, i možete početi da koristite uslugu Govorni automat“.**

Nakon izvršene prve aktivacije servisa, neophodno je da izmenite privremeni PIN i zamenite ga sa novim. Kompletan proces izmene PIN-a, opisan je u nastavku teksta – pogledajte **Opciju 7** u Glavnom meniju.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1 Računi i kartice

2 Gotovinski krediti i kreditne kartice

3 Elektronsko bankarstvo

4 Stambeni krediti

5 Radno vreme filijala

6 Kursna lista

7 Promena PIN lozinke



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

1

Poslednjih 5 transakcija po tekućem računu

2

Stanje na računu

3

Iban format deviznog tekućeg računa

4

Interne transakcije između računa

5

Informacije o kašnjenju po obvezama prema Banci

0

Razgovor sa saradnikom u Kontakt centru



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

1

Poslednjih 5 transakcija po tekućem računu

Informacije o poslednjih 5 transakcija po tekućem računu birate izborom **opcije 1**, a zatim, birate tekući račun za koji želite informaciju o poslednjih 5 transakcija (govorni automat vam čita brojeve tekućih računa i zatim navodi broj koji je potrebno birati za čitanje transakcija sa pročitanog broja računa).



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

2

Stanje na računu

Informacije o stanju na računu birate izborom **opcije 2**, u kojoj zatim birate vrstu računa za koju želite informaciju o raspoloživom saldu (možete izabrati tekuće, štedne ili poljoprivredne račune). Nakon toga govorni automat čita brojeve računa i zatim navodi koji broj je potrebno birati za dostavu informacije o stanju na računu.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

3

Iban format deviznog tekućeg računa

Informacije o Iban formatu deviznog tekućeg računa birate izborom **opcije 3.**



Povratak na prethodni meni

Glavni meni

1

Računi i kartice

4

Interne transakcija između računa

Obavljanje platnih transakcija – internih transakcija između vaših računa, birate izborom **opcije 4**, a zatim birate vrstu transakcije – obavljanje dinarskih transakcija je na **opciji 1**, dok su menjački poslovi na **opciji 2**.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

5

Informacije o kašnjenju po obavezama prema Banci

Za informacije o kašnjenju po obavezama prema Banci, koji birate izborom **opcije 5**, poziv se preusmerava kolegama u Sektoru naplate.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

1

Računi i kartice

0

Razgovor sa saradnikom u Kontakt centru



Razgovor sa Saradnikom u Kontakt centru, birate izborom **opcije 0.**



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

 Gotovinski krediti i kreditne kartice

 Gotovinski krediti

 Kreditne kartice



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

2 Gotovinski krediti i kreditne kartice

1 Gotovinski krediti

Za informacije o gotovinskim kreditima na raspolaganju su vam sledeće funkcionalnosti:

- Za **Informacije o stanju dospelih obaveza po gotovinskim kreditima birate opciju 1**, nakon čega, i ukoliko imate više keš kredita, birate onaj za koji želite čuti stanje obaveza (govorni automat čita vam jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).
- Za **Informacije o datumu i iznosu dospeća po gotovinskim kreditima birate opciju 2**, nakon čega, i ukoliko imate više keš kredita, birate onaj za koji želite čuti datum i iznos dospeća obaveze (govorni automat čita vam jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).
- Za **Informacije o iznosu ostatka duga po gotovinskim kreditima birate opciju 3**, nakon čega, i ukoliko imate više keš kredita, birate onaj za koji želite čuti iznos ostatka duga (govorni automat čita vam jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).
- Za **informacije o kašnjenju po obavezama prema Banci, birate opciju 4**, nakon čega se poziv preusmerava kolegama u Sektoru naplate.
- Za **razgovor sa Saradnikom u Kontakt centru, birate opciju 0**.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

2

Gotovinski krediti i kreditne kartice

2

Kreditne kartice

Za informacije o kreditnim karticama na raspolaganju su vam sledeće funkcionalnosti:

- Za **Informacije o iznosu mesečne obaveze po kreditnim karticama birate opciju 1**, nakon čega, i ukoliko imate više kartica, birate onu za koju želite čuti stanje mesečne obaveze (Govorni automat čita jednu po jednu kreditnu karticu i navodi koja se opcija bira za svaku. Napominjemo da se čitaju samo poslednja 4 broja kartice).
- Za **Informacije o iznosu u korišćenju po kreditnim karticama birate opciju 2**, nakon čega, i ukoliko imate više kartica, birate onu za koju želite čuti iznos u korišćenju (Govorni automat čita jednu po jednu partiju kreditne kartice i navodi koja se opcija bira za svaku. Napominjemo da se čitaju samo poslednja 4 broja kartice).
- Za **Informacije o raspoloživom iznosu za korišćenje po kreditnim karticama birate opciju 3**, nakon čega, i ukoliko imate više kartica, birate onu za koju želite čuti iznos raspoloživih sredstava za korišćenje (Govorni automat čita jednu po jednu karticu i navodi koja se opcija bira za svaki. Napominjemo da se čitaju samo poslednja 4 broja kartice).
- Za **informacije o kašnjenju po obavezama prema Banci birate opciju 4**, nakon čega se poziv preusmerava kolegama u Sektoru naplate
- Za **razgovor sa Saradnikom u Kontakt centru, birate opciju 0**.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

3

Elektronsko bankarstvo

1

Fizička lica

2

Pravna lica



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

4

Stambeni krediti

1

Stanje dospelih obaveza

2

Datum i iznos dospeća

3

Iznos ostatka duga

4

Kašnjenje po obvezama

0

Razgovor sa saradnikom u Kontakt centru



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

4

Stambeni krediti

1

Stanje dospelih obaveza

Za **Informacije o stanju dospelih obaveza po stambenim kreditima birate opciju 1**, nakon čega, i ukoliko imate više stambenih kredita, birate onaj za koji želite čuti stanje obaveza (Govorni automat čita jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).



Povratak na prethodni meni

Glavni meni

4

Stambeni krediti

2

Datum i iznos dospeća

Za **Informacije o datumu i iznosu dospeća po stambenim kreditima birate opciju 2**, nakon čega, i ukoliko imate više kredita, birate onaj za koji želite čuti datum i iznos dospeća obaveze (Govorni automat čita jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

4

Stambeni krediti

3

Iznos ostatka duga

Za **Informacije o iznosu ostatka duga po stambenim kreditima** birate **opciju 3**, nakon čega, i ukoliko imate više kredita, birate onaj za želite čuti iznos ostatka duga (Govorni automat čita jednu po jednu partiju kredita i navodi koja se opcija bira za svaki).



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

 4

Stambeni krediti

 4

Kašnjenje po obavezama

Za informacije o kašnjenju po obavezama prema Banci, birate **opciju 4**, nakon čega se poziv preusmerava kolegama u Sektoru naplate.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

 4

Stambeni krediti

 0

Razgovor sa saradnikom u Kontakt centru



Za razgovor sa Saradnikom u Kontakt centru, birate opciju 0.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

5

Radno vreme filijala

1

Koje rade subotom

2

Beograd

3

Severna Vojvodina

4

Južna Vojvodina

5

Zapadna i Centralna Srbija

6

Istočna i Južna Srbija



Povratak na prethodni meni

☰ Glavni meni

6

Kursna lista

1

EUR (evro)

2

USD (američki dolar)

3

CHF (švajcarski franak)

4

GBP (britanska funta)

5

HUF (mađarska forinta)

6

CAD (kanadski dolar)

7

SEK (švedska kruna)

8

AUD (australijski dolar)



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

7

Promena PIN lozinke

1

Samostalno izvršite promenu PIN

2

Promenite PIN uz pomoć agenta



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

7

Promena PIN lozinke

1

Samostalno izvršite promenu PIN

Da samostalno izvršite promenu PIN-a birate opciju 1, u pozivu sa registrovanog broja telefona i nakon unosa postojećeg PIN-a, zahtevate kreiranje novog PIN-a, koji mora imati 5 cifara. Unos novog PIN-a vršite dva puta, nakon čega vam Govorni automat potvrđuje uspešnost kreiranog PIN-a i odvodi vas u Glavni meni za eventualno dalje biranje ponuđenih funkcionalnosti servisa.



Povratak na prethodni meni

 Glavni meni

7

Promena PIN lozinke

2

Promenite PIN uz pomoć agenta

Da promenite PIN uz pomoć agenta, u pozivu sa neregistrovanog broja telefona, birate opciju 2. Tada vas Saradnik u Kontakt centru identificuje pitanjima i nakon pozitivne identifikacije šalje vam novi i privremeni PIN i to putem SMS-a na vaš registrovani broj telefona. Dobijeni privremeni PIN unosite na Govornom automatu, i nakon toga dobijate zahtev da kreirate novi PIN, koji mora imati 5 cifara. Novi PIN unosite dva puta, nakon čega vam Govorni automat potvrđuje uspešnost kreiranog PIN-a i odvodi vas u Glavni meni za eventualno dalje biranje ponuđenih funkcionalnosti servisa.



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

1 Poziv sa neregistrovanog broja telefona

2 Alternativni pristup u slučaju tri unosa pogrešnog PIN-a

3 Ukoliko niste registrovani



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

1

Poziv sa neregistrovanog broja telefona

Ukoliko pozovete Kontakt centar banke sa broja telefona koji nije registrovan u banci, sistem vas neće prepoznati kao registrovanog klijenta sa pravom na uslugu Govornog automata. U tom slučaju biće vam ponuđena **opcija 2** - ulazak u Glavni meni. Nakon što izaberete ovu opciju, za dalje korišćenje usluge Govornog automata potrebno je, zatim, da **izaberete opciju 1**.

Nakon odabira opcije 1, biće potrebno da **unesete broj telefona registrovanog u banci (u formi 06*****)**, nakon čega će Govorni automat zahtevati **unos PIN-a**, i kada unesete PIN, sistem vas vodi u Glavni meni gde ćete moći da nastavite sa uobičajenim korišćenjem usluge.



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

2 Alternativni pristup u slučaju tri unosa pogrešnog PIN-a

Ukoliko zovete sa registrovanog broja telefona i imate aktiviranu uslugu Govornog automata, a tri puta pogrešno unesete PIN, biće vam ponuđene dve opcije alternativnog pristupa servisu:

1 Pomoću svoje platne kartice

2 Pomoću svog Identifikacionog broja



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

2 Alternativni pristup u slučaju tri unosa pogrešnog PIN-a

Ukoliko zovete sa registrovanog broja telefona i imate aktiviranu uslugu Govornog automata, a tri puta pogrešno unesete PIN, biće vam ponuđene dve opcije alternativnog pristupa servisu:

1

Pomoću svoje platne kartice

nakon čega vršite unos **poslednja 4 broja neke od aktivnih platnih kartica banke**. Nakon unosa cifri dobijate **SMS sa privremenim PIN-om**, koji unosite, a zatim ga menjate i unosite novi PIN, koji mora imati 5 cifara, i unosite ga dva puta.

Na kraju vas sistem vodi u Glavni meni, gde nastavljate sa uobičajenim korišćenjem usluge Govornog automata.

2

Pomoću svog Identifikacionog broja



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

2 Alternativni pristup u slučaju tri unosa pogrešnog PIN-a

Ukoliko zovete sa registrovanog broja telefona i imate aktiviranu uslugu Govornog automata, a tri puta pogrešno unesete PIN, biće vam ponuđene dve opcije alternativnog pristupa servisu:

1 Pomoću svoje platne kartice

2 Pomoću svog Identifikacionog broja

nakon biranja ove opcije **vršite unos ID-a**. Zatim, vam se **automatski šalje SMS sa privremenim PIN-om**, koji odmah nakon pristizanja SMS poruke unosite a zatim ga menjate i unosite novi PIN, koji mora imati 5 cifara, i unosite ga dva puta. Na kraju vas sistem vodi u Glavni meni, gde nastavljate sa uobičajenim korišćenjem usluge Govornog automata.



Povratak na prethodni meni

① Dobre je da znate

3

Ukoliko niste registrovani

Ukoliko niste registrovani za uslugu Govornog automata (jer ne koristite m-bank i e-bank), na raspolaganju su vam opcije u Glavnom meniju, koje ne podrazumevaju pozitivnu identifikaciju:

Nakon biranja vrste usluge za koju ste zainteresovani, kao što su: **Tekući računi i kartice, Gotovinski krediti i kreditne kartice, Stambeni krediti, Elektronsko bankarstvo i slično**, omogućen vam je razgovor sa saradnikom u odeljenju Kontakt centra.

U slučaju biranja opcije: Informacije o kašnjenju po obvezama – preusmeravamo vas na kolege iz sektora naplate.

Svim klijentima je omogućena i opcija čitanja kursne liste i radnog vremena filijala.



Povratak na prethodni meni