Česta pitanja i smjernice

UNION

UNIONBANKA

Jedina. Odgovorna. Pouzdana.

1. Šta je m-UNION?

m-UNION je aplikacija mobilnog bankartsva Union banke koja vam omogućava pristup računima i obavljanje finansijskim transakcijama u realnom vremenu, te apliciranje za proizvode i usluge bez dolaska u poslovnicu Banke, putem mobilnog uređaja.

2. Kako mogu postati korisnik mUNION usluge mobilnog bankarstva?

Korisnik mUNION usluge možete postati ukoliko posjetite najbližu poslovnicu Union Banke uz obavezan jedan od identifikacijskih dokumenata i prijavu mjesta prebivališta (CIPS), te ugovorite i potpišite zahtjev za otvaranje usluge i Ugovor za korištenje mUNION usluge.

3. Kako da aktiviram mUNION uslugu?

Da biste koristili aplikaciju mUNION potrebno je da instalirate aplikaciju na svoj mobilni uređaj sa odgovarajućeg store marketa. Nakon instalacije mUNION aplikacije, unosite korisničko ime koje ste dobili od Banke putem email-a, lozinku koju ste dobili od Banke putem SMS poruke, i na kraju unosite aktivacijski ključ koji je isporučen od strane Banke putem email-a na adresu koju ste dostavili prilikom ugovaranja usluge.

4 . Šta sve omogućava usluga mUNION?

Pored realizacije naloga po nižim naknadama u odnosu na realizaciju naloga u poslovnici Banke, ova usluga pruža i niz drugih mogućnosti kao što su:

- Brz, jednostavan i siguran pristup aplikaciji – logujte se uz skeniranje otiska prsta ili lica,
- Jednostavno upravljanje računima – detaljan prikaz stanja računa koje imate u Union banci – tekući,prepaid, kreditni i/ili štedni
- Jednostavno upravljanje karticama – detaljan prikaz kartica koje imate u Union banci i kartičnih transakcija u realnom vremenu
- Obavljanje i pregled transakcija – obavljanje domaćih i inostranih plaćanja, kao i transfera unutar Banke, uz detaljan prikaz svih obavljenih transakcija
- Online apliciranje – mogućnost apliciranja za kartični i kreditni proizvod ili paket usluga, bez dolaska u Banku
- Korisni alati i informacije za sve korisnike – bez potrebe logiranja u aplikaciju (pregled poslovnica i mreže bankomata, tečajna lista, konvertor valuta i demo aplikacija)
- Usluga eRačun – plaćanje računa električne energije EPBiH i BH Telecoma uz opciju eRačun

5. Da li mogu li koristiti aktivacijski ključ koji sam dobio/la prvi put kod promjene mobilnog uređaja?

Aktivacijski ključ je jednokratan ključ. Prilikom ponovne aktivacije usluge isti se ne može koristiti. Ukoliko je došlo do promjene mobilnog uređaja, nakon prijave na mUNION mobilnu aplikaciju (unosa korisničkog imena i lozinke) vaš novi aktivacijski ključ će biti isporučen putem email-a na adresu koju ste dostavili prilikom ugovaranja usluge.

6. Šta da radim u slučaju krađe ili izgubljenog mobitela, te na koji način mogu deaktivirati uslugu?

Usluga mUNION se može deaktivirati na više načina:
- pozivom na broj telefona +387 33 561 062; +387 33 561 029
- koristeći uslugu elektronskog bankarstva eUNION, ukoliko istu imate ugovorenu, i dolaskom u najbližu poslovnicu Union Banke.

7. Koliko je korištenje usluge mobilnog bankarstva Union banke sigurno?

Visok nivo sigurnosti prilikom korištenja aplikacije omogućavaju:
- enkripcijska zaštita podataka,
- minimalna količina podataka spremljena u mobilnom uređaju,
- automatsko gašenje aplikacije ukoliko nije aktivna,
- zaključavanje aplikacije nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.

8. Koje su naknade za korištenje usluge mUNION?

Mjesečna naknada za samostalno korištenje usluge iznosi 3,00 KM.
Do 70% niže naknade za sve platne naloge.

9. Da li možete naloge unositi tokom cijelog dana?

Platne naloge u aplikaciju mobilnog bankarstva možete unositi 24h dnevno. Prenos sredstava se obavlja u toku radnog vremena predviđenog za platni promet, a kako slijedi:
- Nalozi u korist kartičnih računa unutar Banke će biti realizovani u stvarnom vremenu, 24/7.
- Nalozi u korist ostalih računa unutar Banke će biti realizovani radnim danom do 17:00 sati.
- Nalozi kreirani neradnim danima će biti realizovani prvi sljedeći radni dan.
- Isti radni dan će biti realizovani nalozi između banaka u BiH uneseni do 14:00 sati; nalozi sa oznakom hitno uneseni do 15:30 sati, te nalozi s iznosima preko 10.000 KM. Ostali nalozi između banaka će biti realizovani sljedeći radni dan.

10. Da li se putem usluge mUNION može vršiti prenos deviznih sredstava na račune drugih klijenata?

Konverzija valuta (konverzije iz jedne u drugu stranu valutu) te kupoprodaja deviza (konverzije iz deviza u KM i obratno) se mogu vršiti u sklopu ove usluge ali samo unutar vaših računa.

11. Kako mogu upravljati karticama putem mUNIONa

Zahvaljujući mUNIONu u mogućnosti ste izvršiti promjenu postavki svih Vaših bankovnih kartica, te upravljati Vašim finansijama 24 sata dnevno.
Modul karticama daje mogućnost pregleda osnovnih podataka o karticama:
- Pregled vlastitih kartica sa detaljima o kartici i računu za koji je vezana kartica
- Pregled prometa po izabranoj kartici
- Pretraga prometa po izabranoj kartici

- Upravljanje postavkama kartice
- Aktivacija i deaktivacija kartice
- Upravljanje dozvoljenim mjestima trošenja
- Upravljanje dostupnosti po zemljama (Bosna i Hercegovina, Europa i Ostale države)

12. Kako mogu kopirati nalog u mUNIONu?

Opcija kopiranja naloga je moguća tako što bilo koji nalog iz liste povučete na desnu stranu, nakon čega će Vam se prikazati odgovarajuća ikonica. Klikom na tu ikonicu će Vam se kopirati nalog.
Izborom ove opcije automatski možete kreirati novi nalog sa istim podacima. Nalog će biti smješten u status „Otvoreni nalozi" iz kojeg dalje možete urediti detalje naloga ili pokrenuti proces spremanja/potpisivanja naloga.

13. Kako mogu proslijediti potvrdu o odobrenom nalogu?

U pregledu odobrenih naloga imate opciju i za slanje potvrde o odobrenom nalogu na e-mail, ili putem poruka u okviru društvenih mreža. Opcija prosljeđivanja naloga je moguća, tako što odobrene naloge povlačite na desnu stranu, nakon čega Vam se prikazuje odgovarajuća ikonica

14. Kako mogu izbrisati nalog u mUNIONu?

Opcija brisanja naloga je moguća tako da nalog iz liste povlačite na lijevu stranu, nakon čega Vam se prikazuje odgovarajuća ikonica ukoliko je taj nalog moguće obrisati.

15. Kako koristiti opciju Uzorci?

Opcija „Uzorci" otvara modul upravljanja uzorcima (predloškama). Ovaj modul omogućava pregled svih raspoloživih uzoraka kao i brisanje istih. Ikonica koja se nalazi sa desne strane uzorka daje informaciju o tome koji je tip naloga. Brisanje se vrši tako što povučete uzorak prema lijevo te kliknete na crveno dugme koje se pojavi.

Uputstvo za plaćanja ili transfere putem mUNION aplikacije možete pronaći na Web stranici Banke na linku https://www.unionbank.ba/munion

16. Kada mogu raspolagati svojim sredstvima na računu nakon priliva?

U aplikacji mUNION Klijent ima uvid u priliv sredstava na račun odmah po uplati. Međutim, raspolaganje sredstvima biće omogućeno nakon završetka procesa verifikacije, u skladu sa važećim procedurama Banke.