



**KOMERCIJALNA BANKA**

AD Beograd

# UPUTSTVO

---

## Korišćenje govornog automata

Govorni automat Komercijalne Banke AD Beograd omogućava klijentima da veoma jednostavno saznaju najvažnije informacije o uslugama koje u Banci koriste, i to pozivom na broj telefona **+381 11 20 18 600** ili **0700 800 900**. Govorni automat radi 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, i može se koristiti pozivanjem iz Srbije i iz inostranstva (broj 0700 800 900 moguće je pozivati samo sa fiksnih telefona iz Srbije, a razgovor se tarifira po ceni lokalnog poziva).

Svim klijentima Banke, uz uslov da koriste telefon sa tonskim biranjem, nakon jednostavne sigurnosne procedure, omogućeno je dobijanje sledećih informacija:

- ukupan dug u Banci,
- stanje na tekućem računu,
- iznos dozvoljenog prekoračenja,
- datum do kada važi dozvoljeno prekoračenje,
- broj nerealizovanih čekova,
- stanje na dinarskim a vista partijama,
- stanje na deviznim a vista partijama,
- stanje na dinarskim oročenim partijama,
- stanje na deviznim oročenim partijama,
- raspoloživi limit na svim charge, kreditnim i pre paid platnim karticama,
- iznosi dospelih obaveza po svim kreditima,
- visine mesečnih anuiteta po svim kreditima,
- datumi sledećih i poslednjih anuiteta po svim kreditima.

Svi navedeni podaci su poverljivi i bezbedno čuvani i dostupni klijentima 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji. Možete ih čuti samo Vi, jer je za tu informaciju posle uspostavljanja veze i izbora odgovarajućeg menija, potrebno uneti prvih sedam cifara datuma Vašeg rođenja sledećim redosledom: dan, mesec, godina (na primer 0102955 za 01. februar 1955.), a zatim i Vaš CC PIN (Customer Care Personal Identification Number), četvorocifrenu šifru koju ćete preuzeti na nekom od bankomata naše Banke ili putem SMS poruke koju ćete sami inicirati.

## Uputstvo za korišćenje govornog automata

Pravilnom navigacijom kroz menije govornog automata klijenti Banke i ostali građani mogu dobiti i druge relevantne informacije kao što su opšte informacije o Banci, našim uslugama, aktuelnim kampanjama i deviznom kursu, uz mogućnost uspostavljanja direktnog kontakta sa operaterima Kontakt centra. Do operatera se dolazi odabirom tastera 0 na glavnom meniju, odnosno odabirom istog tastera na drugim podmenijima govornog automata.

Govorni automat može se koristiti na srpskom i na engleskom jeziku.

### Provera stanja na računima putem telefona

Da biste putem telefona proverili stanje po računima, nakon što pristupite govornom automatu pozivanjem jednog od navedenih brojeva telefona, potrebno je da uradite sledeće:

1. Nakon pozdravne poruke, prvo ćete odabrati jezik na kojem ćete slušati poruke (**taster 9** za engleski jezik)
2. Pritiskom **tastera 2** na Vašem telefonskom aparatu pristupate podmeniju za proveru stanja na računima i limita po platnim karticama gde je potrebno da izvršite **autentifikaciju** (kada govorni automat to od vas zatraži, unetećete prvih 7 cifara Vašeg JMBG-a i CC PIN).
3. Za proveru **stanja na tekućem računu** potrebno je da pritisnete taster 1. Odmah nakon toga čućete trenutno stanje, kao i sve ostale informacije o Vašem tekućem računu ili tekućim računima ukoliko imate više računa u Banci.
4. Da biste proverili stanje na vašem **deviznom računu, kreditnoj partiji ili neiskorišćeni limit po platnoj kartici**, nakon autentifikacije i izbora **tastera 2**, potrebno je da unesete:
  - **Broj 2** za proveru raspoloživog limita po platnoj kartici / karticama.
  - **Broj 3** za proveru stanja na deviznom računu / računima.
  - **Broj 4** za proveru stanja na kreditnoj partiji / partijama

Ponovno preslušavanje moguće je izborom tastera „taraba“ (#), a povratak u prethodni meni izborom tastera „zvezdica“ (\*)

U svakom trenutku pritiskom na **taster 0** možete stupiti u kontakt sa operaterom Kontakt centra koji će vam pružiti sve detaljnije informacije o vašim računima i partijama.

Kretanje kroz menije može biti olakšano korišćenjem vizuelne šeme govornog automata (na sledećoj stranici).

## Uputstvo za korišćenje govornog automata

0700 800 900 ili +381 11 201 8600  
Pozdravna poruka

9

Engleski jezik

0

Pomoć operatera

1

Blokada platnih kartica

2

Tekući računi, štednja, krediti, kartice

3

Poslovi sa građanima

4

Poslovi sa privredom

5

Poslovi sa mikroklijentima i poljoprivredom

6

Kursna lista

Autentifikacija

1

Tekući račun

3

Štednja

2

Limiti po karticama

4

Krediti

Za sve detaljnije informacije možete nas kontaktirati na telefon Kontakt centra, putem elektronske pošte, ili preko društvenih mreža Twitter i Facebook.

Kontakt telefoni: 0700 800 900 (za pozive sa fiksnih telefona, iz Srbije) i +381 11 20 18 600 (za pozive sa mobilnog telefona i/ili iz inostranstva).

E-mail: [kontakt.centar@kombank.com](mailto:kontakt.centar@kombank.com)

Web site: [www.kombank.com](http://www.kombank.com)