

Pravila i uslovi za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva

I OPŠTE ODREDBE

Ovim Pravilima i uslovima za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Pravila), koja su sastavni deo Zahteva za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: RaiffeisenOnLine) regulišu se prava i obaveze korisnika usluga RaiffeisenOnLine i Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) po osnovu korišćenja elektronskih sertifikata za obavljanje bezgotovinskih transakcija i drugih usluga banke.

Podnošenjem potpisanog (i overenog pečatom, ukoliko se korisnik opredelio da pečatom overava dokumenta u vezi sa platnim uslugama) Zahteva za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine, podnosilac zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Pravila i da ih u potpunosti prihvata.

Izrazi koji se koriste u ovim Pravilima – «elektronski sertifikat», «elektronski potpis», «elektronski dokument» imaju značenje utvrđeno Zakonom o elektronskom potpisu (u daljem tekstu: Zakon), dok dole navedeni izrazi, imaju sledeće značenje:

«Smart kartica» je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje RaiffeisenOnLine.

«e-banking USB token» je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje RaiffeisenOnLine (u daljem tekstu: USB token).

«Čitač smart kartice» je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice.

«PIN kod» je kombinacija znakova koju definiše korisnik i koristi za logovanje i slanje pojedinačnih i paketa naloga, u RaiffeisenOnLine.

«PUK kod» je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane banke i služi za deblokadu elektronskog sertifikata.

II UGOVARANJE UPOTREBE RaiffeisenOnLine

1. Korisnik servisa RaiffeisenOnLine može postati pravno lice ili preduzetnik koje u Banci ima otvoren tekuci račun (u daljem tekstu: korisnik).

2. Za odobrenje korišćenja usluga RaiffeisenOnLine, korisnik dostavlja u originalu popunjena i potpisana sledeća dokumenta:
- Zahtev za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine (u daljem tekstu: zahtev),

Zahtev se može dostaviti i elektronski, potpisani od strane ovlašćenog lica korisnika, koristeći kvalifikovani elektronski sertifikat izdat od strane sertifikacionih tela u Republici Srbiji.

Korisnik je obavezan da, pored navedene dokumentacije, dostavi i fotokopije ličnih karata osoba za koja se izdaju elektronski sertifikati. Za osobe koja nisu državljani Republike Srbije korisnik je dužan da dostavi fotokopije važećih putnih isprava ili drugih ličnih dokumenata.

3. Korisnik može koristiti RaiffeisenOnLine nakon što mu Banka odobri zahtev i korisnik preuzme USB token ili smart karticu.

4. Na osnovu spiska osoba Banka izdaje elektronske sertifikate za individualne korisnike, sa definisanim ovlašćenjima po navedenim

računima. Korisnik može zahtevati izmene privilegija za individualnog korisnika, u vidu promene definisanih ovlašćenja po navedenim računima ili definisanja ovlašćenja po dodatnim računima. Zahtev za izmenu ili promenu potpisan od strane lica ovlašćenog za zastupanje, može se dostaviti lično, poštom, skeniran i-mejlom, ili elektronski, potpisan od strane ovlašćenog lica koristeći kvalifikovani elektronski sertifikat izdat od strane sertifikacionih tela u Republici Srbiji. Banka je dužna da izvrši izmene u skladu sa zahtevom korisnika. U slučaju da je zahtev za izmenu ili promenu dostavljen skeniran putem i-mejla, rizik od moguće zloupotrebe nastalih izmena kao i materijalne posledice snosi korisnik.

5. Potpisivanjem zahteva korisnik ovlašćuje banku da zadužuje njegov račun za transakcije nastale korišćenjem elektronskog sertifikata.

6. Korisnik prihvata elektronski sertifikat kao isključivu potvrdu o njegovom identitetu prilikom korišćenja RaiffeisenOnLine, bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem elektronskog sertifikata onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno obezbeđuje se pouzdana autentifikacija korisnika.

7. Radi korišćenja RaiffeisenOnLine neophodno je da korisnik dostavi sve relevantne podatke koji se odnose na broj računa, kao i da obeleži način potpisivanja po računu (pojedinačan, kolektivan, hijerarhijski), kao i da obeleži sva potrebna polja za korišćenje ponuđene usluge.

8. U slučaju kada korisnik zahteva kolektivni potpis i hijerarhijsko potpisivanje naloga za plaćanje, promena prioriteta i datuma valute za poslati nalog za plaćanje, opoziv poslatog dinarskog i deviznog naloga za plaćanje, pravdanje priliva, usluge menjačnice/FX trgovanje, prenosa fajlova (plate i transfer dokumenata) i za potpisivanje zahteva za garancije-kredite, RaiffeisenOnLine zahteva samo jedan elektronski potpis.

9. Za sledeće usluge u RaiffeisenOnLine ovlašćenja se definišu nezavisno od ovlašćenja po dinarskim i deviznim računima:

- Pravdanje priliva iz inostranstva,
- Prenos fajlova,
- Menjačnica.

10. Za dodeljenu uslugu „Pravdanje priliva iz inostranstva“, individualnom korisniku je omogućeno slanje podataka neophodnih za knjiženje priliva iz inostranstva (za odobrenje deviznog računa).

11. Za dodeljenu uslugu „Menjačnica“, individualnom korisniku je omogućeno pojedinačno zaduživanje dinarskog i deviznog računa kako sledi:

- Potvrđujući transakciju (ponuđeni kurs) koristeći opciju "Kupujem", Korisnik je saglasan da će izabrani dinarski račun biti zadužen za iznos dinarske protivvrednosti kupljenih deviza, bez obzira na definisani način potpisivanja i limit po izabranom dinarskom računu;
- Potvrđujući transakciju (ponuđeni kurs) koristeći opciju "Prodajem", Korisnik je saglasan da će izabrani devizni račun biti zadužen za iznos deviza koje se prodaju, bez obzira na definisani način potpisivanja i limit po izabranom deviznom računu.

12. Kada se individualnom korisniku (osobi kojoj je izdat elektronski sertifikat) na njegov zahtev dodeljuju ovlašćenja za uslugu „Menjačnica“, tom prilikom će biti dodeljena opcija pregleda stanja po odgovarajućem deviznom računu (pregled stanja omogućava samo

pregled stanja računa na prvoj stranici kada se Korisnik uloguje).

13. Svakom individualnom korisniku (osobi kojoj je izdat elektronski sertifikat) koji ima definisan unos naloga i/ili bilo koju vrstu potpisa po dinarskom računu, automatski se dodeljuje ovlašćenje za promenu prioriteta i datuma valute za poslati dinarski nalog i ovlašćenje za storno poslatog dinarskog naloga.

14. Svakom individualnom korisniku (osobi kojoj je izdat elektronski sertifikat) koji ima omogućen uvid u promet po određenom računu, automatski se dodeljuju ovlašćenja za preuzimanje potvrda koje banka izdaje na zahtev klijenta, a koje se odnose na stanje i/ili promet po istom računu. Banka će individualnom korisniku automatski dodeliti pravo da preuzme potvrdu o izvršenom dinarskom nalogu za plaćanje, ukoliko je već ovlašćen za uvid u promet po istom računu.

15. Svakom individualnom korisniku (osobi kojoj je izdat elektronski sertifikat) koji ima definisan unos naloga i/ili bilo koju vrstu potpisa po deviznom računu, automatski se dodeljuje ovlašćenje za storno poslatog deviznog naloga.

16. Banka će prilikom izvršenja međunarodnih i domaćih platnih transakcija u devizama, uzimati u obzir datum izvršenja naveden u polju „Datum“, a u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, u delu odredbe koja se odnosi na izvršenje platne transakcije.

17. Banka zadržava pravo dodele ovlašćenja za dodatnu funkcionalnost u cilju proširenja postojeće usluge koju klijent već koristi.

18. U slučaju kada individualni korisnik ima dodeljena ovlašćenja u više pravnih lica/preduzetnika koji su korisnici servisa RaiffeisenOnLine (korisnici), Banka će izdati samo jedan elektronski sertifikat na prvo pravno lice/preduzetnika za kojeg je podnet Zahtev, a svaki sledeći Korisnik će biti vezan za taj sertifikat, bez izdavanja posebne smart kartice / USB tokena.

III IZDAVANJE ELEKTRONSKOG CERTIFIKATA

1. Radi sigurnosti korišćenja RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Banka korisniku izdaje elektronski sertifikat na USB tokenu ili smart karticu, kao i zatvoreni koverat sa odštampanim PIN i PUK kodom uz svaku pripadajuću smart karticu/USB token.
2. Na zahtev lica ovlašćenog za zastupanje, Banka izdaje USB tokene ili smart kartice za individualne korisnike, čija se ovlašćenja pojedinačno određuju.
3. Smart kartice i USB tokeni omogućavaju autorizovan pristup RaiffeisenOnLine i elektronski potpis naloga za plaćanje i ostalih elektronskih dokumenata u okviru RaiffeisenOnLine aplikacije.
4. Korisnik je dužan da dostavi Banci sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja identiteta potpisnika.
5. Banka ima pravo provere datih podataka i prikupljanja dodatnih informacija o podnosiocu zahteva. Odluku o izdavanju USB tokena ili smart kartice donosi Banka. U slučaju odbijanja zahteva, Banka nije dužna da obrazloži svoju odluku.

6. Koverta sa PIN i PUK kodom koju korisnik dobija uz smart karticu/USB token ne može se otvoriti bez vidljivog oštećenja. U slučaju da se prilikom preuzimanja koverte sa PIN i PUK kodom utvrdi da je ista oštećena, korisnik je obavezan da zatraži izdavanje nove koverte. Korisnik je obavezan da prilikom prvog logovanja na sistem izvrši promenu PIN koda.
7. Smart kartica i USB token su vlasništvo Banke, a korisnik je dužan da ih na zahtev Banke vrati. Smart kartica i USB token su neprenosivi i glase na ime individualnog korisnika (lice navedeno u spisku osoba).
8. Smart kartice /USB token se izdaju sa utvrđenim rokom važnosti elektronskog sertifikata određenim od strane Banke, a nakon isteka tog roka, važnost elektronskog sertifikata se mora obnoviti. Troškove ponovnog izdavanja elektronskog sertifikata i smart kartice/USB token snosi korisnik, prema uslovima koji važe u trenutku obnavljanja.
9. Pre isteka elektronskog sertifikata Banka će putem aplikacije, obavestiti korisnika. Za reizdavanje elektronskog sertifikata Banka će prihvatati potvrdu korisnika putem same aplikacije, i-mejla ili telefona. Privilegije po reizdatom elektronskom sertifikatu će biti identične privilegijama na prethodnom, osim u slučaju da korisnik zahteva izmenu ovlašćenja, o čemu mora u pismenoj formi obavestiti Banku.
10. Za preuzimanje nove ili reizdate smart kartice/USB tokena, korisnik je obavezan da dostavi Banci ovlašćenje (lično, skeniran putem i-mejla) za preuzimanje, potpisano od strane lica ovlašćenog za zastupanje. Nakon preuzimanja Smart kartice /USB tokena od strane korisnika, elektronski sertifikat se aktivira od strane Banke i korisnik može koristiti RaiffeisenOnLine elektronsko bankarstvo u skladu sa ovlašćenjima navedenim u spisku osoba.

IV USLUGE RaiffeisenOnLine

1. Prilikom pristupa aplikaciji RaiffeisenOnLine, Banka nudi određeni opseg usluga, koje korisnik prihvata potpisom zahteva.
2. Ugovoreni opseg usluga se može naknadno promeniti, uz korišćenje već postojećih smart kartica/USB tokena do perioda isteka elektronskog sertifikata. Usluge se mogu definisati za svakog individualnog korisnika prilikom podnošenja zahteva.
3. Banka zadržava pravo otkaza usluge RaiffeisenOnLine i blokade elektronskog sertifikata u slučajevima kada su računi korisnika neaktivni, blokirani ili korisnik ima neizmirenih dugovanja prema Banci.
4. Banka zadržava pravo da po sopstvenoj proceni ograniči iznos transakcije (dinarske i devizne) na pojedinačnom, dnevnom ili nedeljnom nivou po Korisniku.
5. Dužina sesije, odnosno, period neaktivnosti u aplikaciji, je definisan u skladu sa Odlukom o tehničkim standardima za pouzdanu autentifikaciju korisnika i zajedničkim i bezbednim otvorenim standardima komunikacije ("Sl. glasnik RS", br. 102/2024).

V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

- Korisnik RaiffeisenOnLine se obavezuje da će se pridržavati važećih zakonskih propisa i da će Banci dostavljati neophodnu dokumentaciju na osnovu koje će nalog za plaćanje biti izvršen.
- Korisnik je dužan da u periodu važenja sertifikata čuva smart kartice/USB tokene, kao i tajnost PIN i PUK koda, kako oni ne bi došli u posed neovlašćene osobe. Ako korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, može ga u bilo kom trenutku samostalno promeniti. Strogo je zabranjeno zapisivanje PIN i PUK kodova na smart kartici/USB tokenu ili na nekom vidnom, lako dostupnom mestu.
- Izmena Kartona deponovanih potpisa kao dela ugovorne dokumentacije uz otvaranje računa, prilikom koje se zahteva brisanje/dodavanje ovlašćenih lica po računima, ne znači i njihovo brisanje/dodavanje u RaiffeisenOnLine aplikaciji kao individualnih korisnika, već je potrebno posebno poslati zahtev za blokadu, odnosno, izradu sertifikata.
- Korisnik snosi svu štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja smart kartice/USB tokena. Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za formiranje elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe, i iste koristi u skladu sa odredbama Zakona.
- Korisnik je dužan da prilikom upotrebe usluga RaiffeisenOnLine poštuje Pravila, da se pridržava pisanih uputstava za korisnike i uputstava koja su sastavni deo aplikacije.
- Zabranjeno je kopiranje elektronskog sertifikata. Sve štete nastale kopiranjem i pokušajem kopiranja snosi korisnik.
- Korisnik je obavezan da na računarima sa kojih će koristiti usluge RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i dodatne komponente. Podržani operativni sistemi, pregledači i verzije Java su:

Operativni sistemi	
WIN 10, WIN 11	Microsoft Edge u IE modu sa verzijom Java 1.7 ili novijom
	Standalone/samostalna RaiffeisenOnLine aplikacija koja radi nezavisno od verzije Java i internet pregledača
	Raiffeisen browser, verzije Java počev od 1.7
MacOS - Ventura 13 - Monterey 12 - Big Sur 11 - Catalina 10.15 - Mojave 10.14 - High Sierra 10.13 Neophodan procesor Intel Core i5, i7, i9 ili Apple Silicon.	Raiffeisen browser, verzije Java počev od 1.7
	Stand-alone/samostalna RaiffeisenOnLine aplikacija koja radi nezavisno od verzije Java i internet pregledača

Podrška za navedene sisteme i njihova kompatibilnost sa pratećim software-om, usklađena je sa politikom koju propisuju sami proizvođači istih (Microsoft, Apple, Google, Oracle).

Ukoliko korisnik nakon početka korišćenja usluga RaiffeisenOnLine, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene ili netestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje i druge eventualne štetne posledice.

Raiffeisen banka ne podržava rad sa RaiffeisenOnLine aplikacijom u specifičnim slučajevima i ne garantuje rad sa RaiffeisenOnLine za OS i internet pregledače koji ovde nisu navedeni.

Raiffeisen banka preporučuje korišćenje i rad sa verzijama aplikacije koje ne zavise od internet pregledača koji je instaliran na klijentskom računaru, a podržava i izbor verzije Java počev od verzije 1.7 (Raiffeisen browser) ili verzijom koja radi bez Java.

Aplikacije se mogu preuzeti na stranici za logovanje. Za instalaciju obe verzije, uključujući i povremeno ažuriranje, neophodno je imati administratorske privilegije na klijentskom računaru.

- Korisnik je obavezan da se pridržava bezbednosnih uputstava datih od strane Banke, a koja se mogu preuzeti na stranici za logovanje.
- Nakon završetka rada, korisnik je obavezan da se izloguje pritiskom na taster „Kraj rada“, kao i da izvadi smart karticu iz čitača kartice, odnosno USB token iz USB porta.
- Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu za plaćanje, te snosi rizik unosa netačnih podataka. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da joj prijavi svaku promenu tih podataka. Ukoliko Banka sama dođe do saznanja da su podaci o korisniku netačni ili izmenjeni, može uskratiti dalje korišćenje aplikacije RaiffeisenOnLine.
- Korisnik koji se ne pridržava napred navedenih obaveza iz ovih Pravila, bezbednosnih preporuka, pisanih uputstava za korisnike i uputstava koja su sastavni deo aplikacije, snosi posledice takvog postupanja odnosno nepostupanja u svemu kako je to utvrđeno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisenbanke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima.

VI OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

- Banka će izvršavati primljene naloge za plaćanje i ostale elektronske dokumente koji su u skladu sa važećim zakonskim propisima.
- Nalog za plaćanje, odnosno transfer, kao i ostali elektronski dokumenti poslani od strane korisnika putem RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, smatraće se autorizovanim i autentifikovanim dokumentima.
- Banka je obavezna da računarski evidentira sve postupke korisnika. Računarski zapis Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.
- Prihvatanjem ovih Pravila korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo izmene sadržaja ili dela sadržaja RaiffeisenOnLine. O izmeni sadržaja ili dela sadržaja

RaiffeisenOnLine, Banka će blagovremeno obavestiti korisnika i saglasno tome mu dostaviti uputstvo. Korisnik nema pravo naknade štete u slučaju izmene sadržaja RaiffeisenOnLine.

5. Banka se obavezuje da će obezbediti pisano Uputstvo za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, koje se nalazi postavljeno na strani za logovanje, i na zahtev korisnika prosledi putem i-mejla.
6. Banka ne odgovara za smetnje i prekide telekomunikacionih mreža, kao ni za nedostupnost RaiffeisenOnLine koja je njihova posledica; Banka zadržava pravo da sprovodi redovno održavanje RaiffeisenOnLine van radnog vremena Banke. U vreme redovnog održavanja RaiffeisenOnLine neće biti dostupan korisniku.

VII GUBITAK - BLOKADA ELEKTRONSKOG CERTIFIKATA

1. Korisnik je dužan da gubitak ili krađu smart kartice/USB tokena bez odlaganja prijavi Banci na broj +381/11-3202-100 ili elektronskom poštom na adresu contact_centre@raiffeisenbank.rs.
2. Korisnik je dužan da bez odlaganja pošalje Banci zahtev za blokadu elektronskog sertifikata izdatog na smart kartici/USB tokenu za svako lice na koje je izdat elektronski sertifikat, a koje više ne bi trebalo da ima pristup RaiffeisenOnLine aplikaciji (istekao radni odnos, istekao poslovni ugovor i dr.). Korisnik u aplikaciji ima uvek na raspolaganju pregled sertifikata i njihovih ovlašćenja, te uvek može zahtevati blokadu sertifikata.
3. Banka će na osnovu obaveštenja korisnika (primljenog putem telefona, i-mejla ili lično), blokirati elektronski sertifikat. Elektronski sertifikat se blokira po prijemu obaveštenja.
4. Banka na pismeni zahtev korisnika izdaje novu smart karticu/USB token sa elektronskim sertifikatom.
5. Elektronski sertifikat pronađen nakon blokade i izdavanja novog sertifikata, ne može se ponovo koristiti. Troškove izdavanja novog elektronskog sertifikata snosi korisnik.
6. U slučaju da korisnik unese tri puta zaredom pogrešan PIN kod, sigurnosni mehanizam će blokirati elektronski sertifikat i onemogućiti logovanje. Koristeći PUK kod dobijen u koverti od Banke, korisnik može deblokirati sertifikat. U slučaju da korisnik ne poseduje kovertu sa PUK kodom, smart kartica/USB token se mora dostaviti Banci radi deblokade. Za preuzimanje smart kartice/USB tokena, pogledati III/10.
7. U slučaju da korisnik unese tri puta zaredom pogrešan PUK kod, isti će se blokirati. Naknadna deblokada PUK koda je moguća u određenim slučajevima, ali je za to potrebno da Korisnik dostavi USB Token ili smart karticu Banci radi izrade nove koverta sa PIN i PUK kodom.

VIII NAKNADE

1. Za uslugu korišćenja RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva i izdati elektronski sertifikat, korisnik plaća naknadu u skladu sa važećom tarifom Banke.
2. Korisnik ovlašćuje Banku da direktno zaduži njegov račun kod Banke za troškove izdavanja elektronskog sertifikata, kao i sve ostale troškove koji se odnose na RaiffeisenOnLine u skladu sa važećom tarifom Banke.

IX OPOZIV/OTKAZ SMART KARTICE/USB TOKENA

1. U slučaju opoziva/otkaza prava korišćenja smart kartice/USB tokena za individualne korisnike, potrebno je pismeno dostaviti Banci zahtev za opoziv korišćenja usluga RaiffeisenOnLine.
2. Korisnik može poslati zahtev za opoziv korišćenja usluga RaiffeisenOnLine lično u ekspozituri Banke, slanjem pismenog zahteva na i-mejl contact_centre@raiffeisenbank.rs, kao i pozivanjem Kontakt centra banke +381/11-3202-100. Sva zaduženja nastala pre otkazivanja elektronskog sertifikata, kao i sve eventualne troškove i kamate koje proističu iz zaduženja snosi korisnik.
3. Banka je dužna da izvrši otkaz izdatog elektronskog sertifikata ukoliko korisnik prestane da postoji ili se promene podaci koji bitno utiču na važenje elektronskog sertifikata.

X ZAVRŠNE ODREDBE

1. Korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo promene Pravila koja se odnose na korišćenje elektronskog sertifikata i usluga RaiffeisenOnLine, i da o tome obavesti korisnika u roku i na način koji su navedeni u Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima.
2. Banka i korisnik su saglasni da će sve eventualne sporove vezane za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine rešiti sporazumno. U slučaju nemogućnosti postizanja sporazuma, obratiće se nadležnom sudu.
3. Pravila se primenjuju od 02.02.2026.. godine.