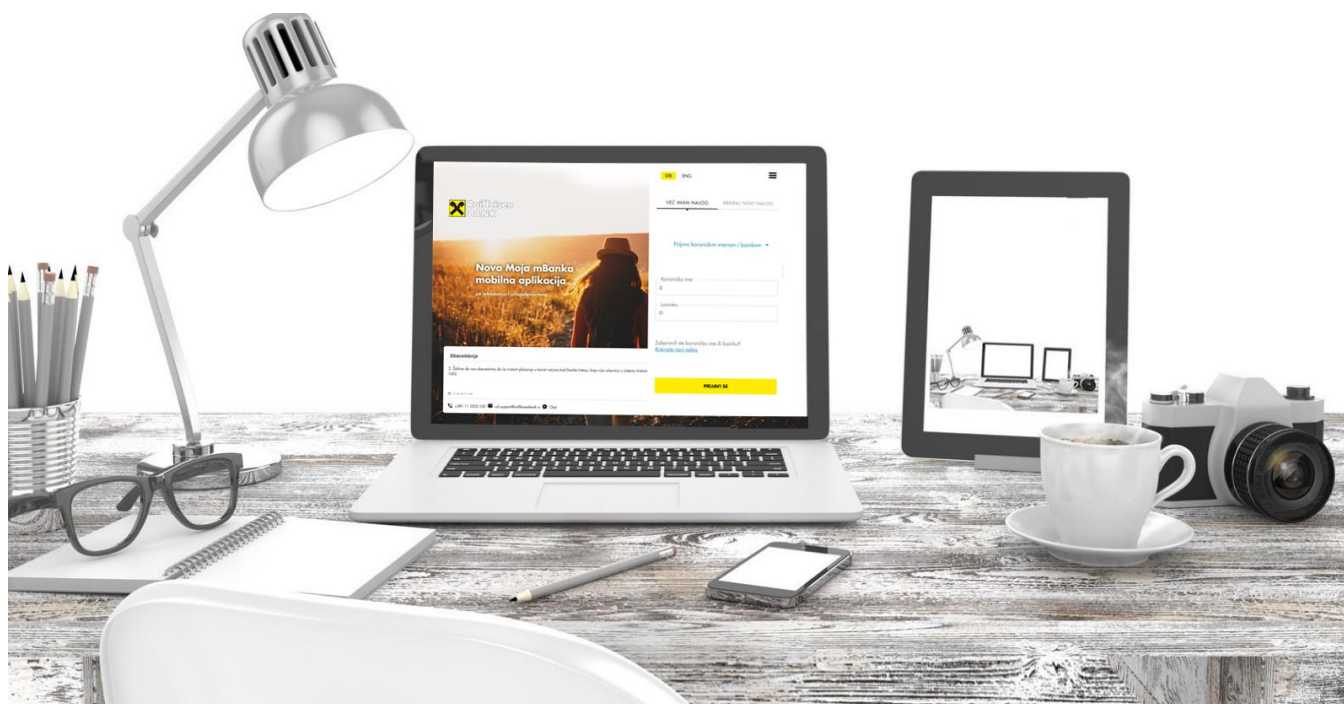




Korisničko uputstvo i bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva

Sadržaj:

<u>Elektronsko bankarstvo – RaiffeisenOnLine.....</u>	<u>- 4 -</u>
<u>Tehnički preduslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine-a.....</u>	<u>- 4 -</u>
<u>Pristup aplikaciji RaiffeisenOnLine</u>	<u>- 4 -</u>
<u>Kreiranje korisničkog naloga</u>	<u>- 5 -</u>
<u>Prijava na aplikaciju</u>	<u>- 6 -</u>
<u>Zaboravljeno korisničko ime ili lozinka</u>	<u>- 6 -</u>
<u>Dostupne usluge - RaiffeisenOnLine</u>	<u>- 6 -</u>
<u>Početna stranica</u>	<u>- 6 -</u>
<u>Računi</u>	<u>- 7 -</u>
<u>Plaćanja</u>	<u>- 8 -</u>
<u>Menjačnica</u>	<u>- 12 -</u>
<u>Kartice</u>	<u>- 13 -</u>
<u>Kreditni</u>	<u>- 14 -</u>
<u>Moje finansije.....</u>	<u>- 15 -</u>
<u>Fondovi.....</u>	<u>- 16 -</u>
<u>HOV– Hartije Od Vrednosti</u>	<u>- 18 -</u>
<u>Dodatne opcije</u>	<u>- 21 -</u>

<u>Mobilno bankarstvo – Moja mBanka</u>	<u>- 25 -</u>
<u>Instaliranje i aktiviranje aplikacije Moja mBanka</u>	<u>- 25 -</u>
<u>Meni na stranici za prijavu</u>	<u>- 26 -</u>
<u>Dostupne usluge u okviru aplikacije</u>	<u>- 32 -</u>
<u>Početni ekran</u>	<u>- 32 -</u>
<u>Računi</u>	<u>- 32 -</u>
<u>Plaćanja</u>	<u>- 33 -</u>
<u>Menjačnica</u>	<u>- 37 -</u>
<u>Kartice</u>	<u>- 38 -</u>
<u>Krediti</u>	<u>- 38 -</u>
<u>Tokeni</u>	<u>- 38 -</u>
<u>Podrška</u>	<u>- 38 -</u>
<u>Lokacije</u>	<u>- 38 -</u>
<u>Dodatne opcije</u>	<u>- 39 -</u>
<u>Telefonsko bankarstvo</u>	<u>- 42 -</u>
<u>SMS bankarstvo</u>	<u>- 43 -</u>
<u>Bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva</u>	<u>- 44 -</u>

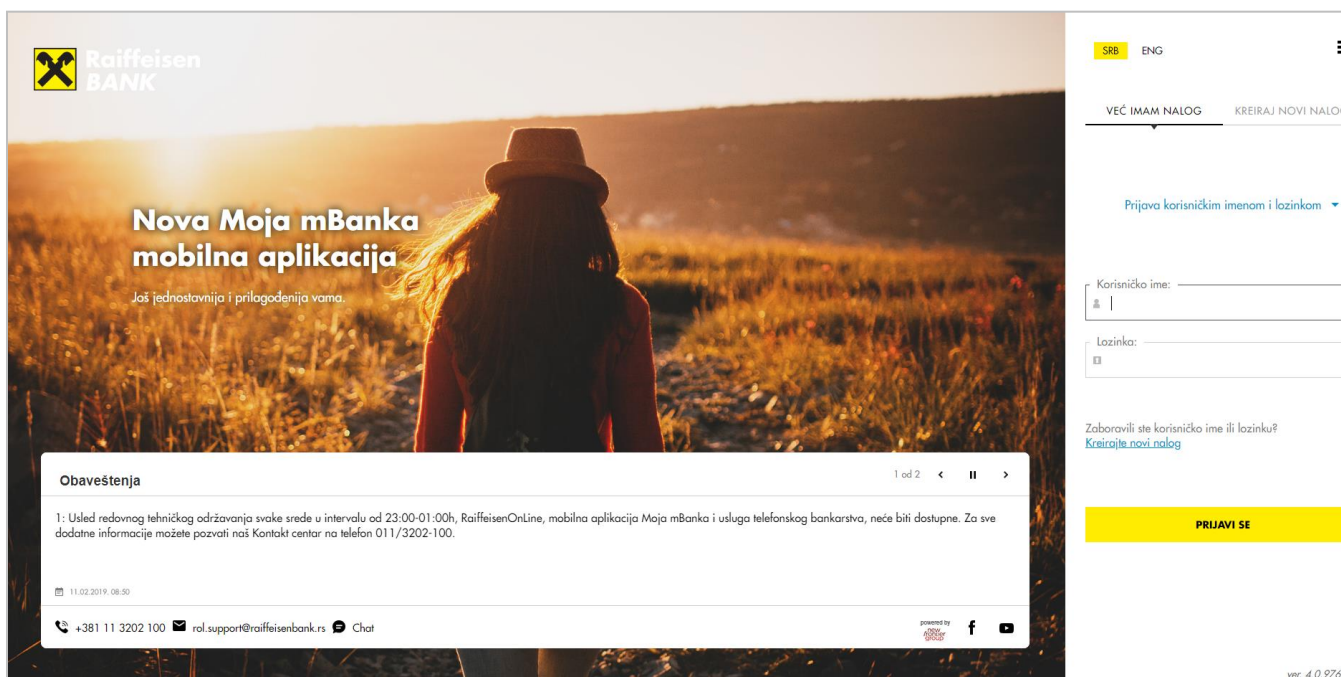
Elektronsko bankarstvo – RaiffeisenOnLine

Tehnički preduslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine aplikacije

Obezbeđena je mogućnost pristupa sa različitih internet pretraživača i operativnih sistema. Nije bitno sa kog tipa računara ili uređaja (sa nekim od danas zastupljenih operativnih sistema) pristupate aplikaciji, a od internet pretraživača podržane su poslednje dve aktuelne verzije sledećih pretraživača: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera, Opera Mini. Za nesmetan rad aplikacije potrebno je da isključite pop-up bloker.

Pristup aplikaciji RaiffeisenOnLine

Aplikaciji RaiffeisenOnLine pristupate putem adrese **<https://rol.raiffeisenbank.rs/Retail>** ili putem internet stranice Raiffeisen banke.




Na stranici za prijavu možete:

- izabrati jezik za korišćenje aplikacije (SRB/ENG)
- pristupiti stranici za podršku
- preuzeti korisničko uputstvo.

➤ Kreiranje korisničkog naloga

Ukoliko prvi put pristupate aplikaciji RaiffeisenOnline potrebno je da izborom opcije Kreiraj novi nalog definišete korisničko ime i lozinku koje ćete ubuduće koristiti prilikom prijave na aplikaciju. Pre nego što pristupite kreiranju korisničkog naloga savetujemo da pogledate [Bezbednosna pravila za upotrebu RaiffeisenOnline aplikacije](#).

Aktivacija se vrši u nekoliko koraka:

1. Osnovni podaci

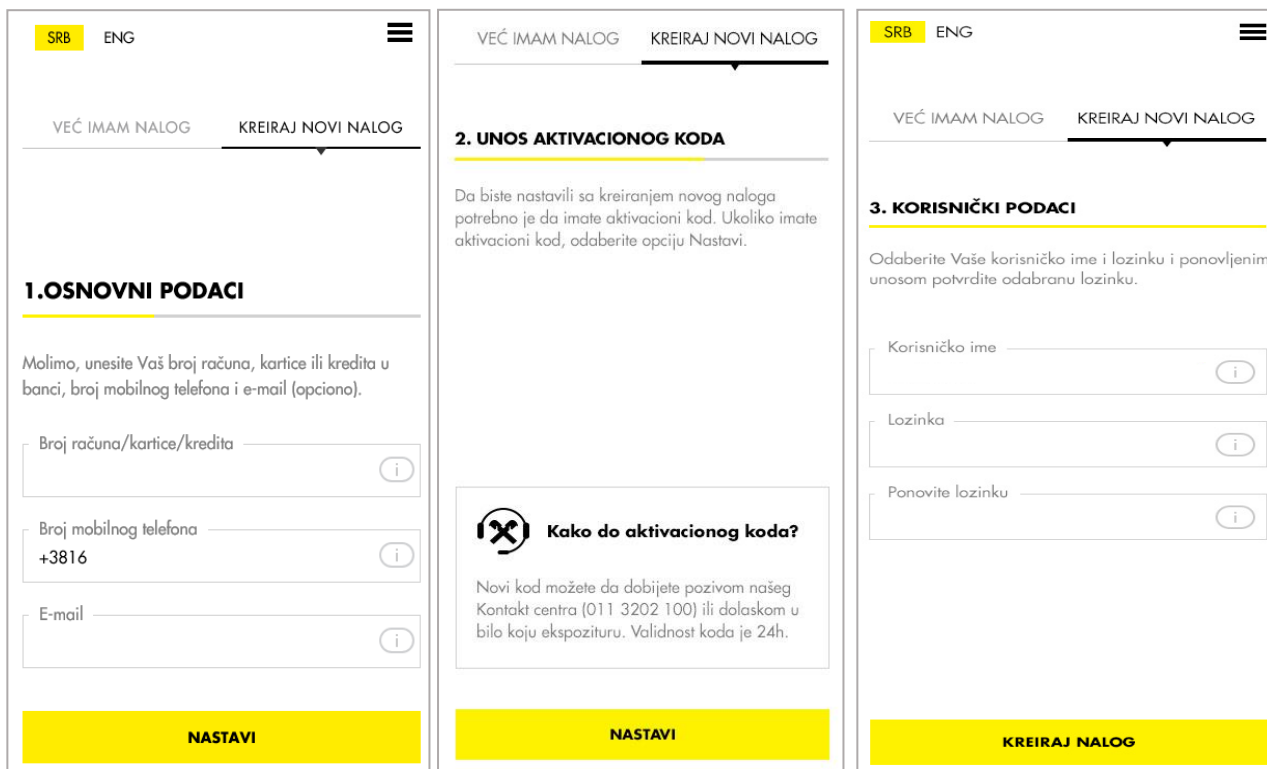
Neophodni podaci u ovom koraku su broj računa (dinarskog ili deviznog), kartice ili kredita, broj mobilnog telefona koji ste prijavili u banci za digitalno bankarstvo i i-mejl adresa (opciono). Broj računa ili kredita unosite bez crtica (npr. 265000000000123456), dok broj platne kartice unosite bez razmaka (npr. 4054000000000000).

2. Unos aktivacionog koda

Za aktivaciju naloga neophodan je aktivacioni kod koji možete dobiti pozivom Kontakt centra ili dolaskom u filijalu.

3. Korisnički podaci

Nakon unosa aktivacionog koda potrebno je da kreirate korisničko ime i lozinku, za pristup aplikaciji.



The image displays three sequential screenshots of the RaiffeisenOnline mobile application interface for creating a new account.

- Screenshot 1: 1. OSNOVNI PODACI** (Basic Data). The screen shows fields for 'Broj računa/kartice/kredita', 'Broj mobilnog telefona' (with '+3816' entered), and 'E-mail'. A yellow 'NASTAVI' button is at the bottom.
- Screenshot 2: 2. UNOS AKTIVACIONOG KODA** (Activation Code Entry). The screen explains that an activation code is needed and provides instructions on how to obtain it (via contact center or branch). A yellow 'NASTAVI' button is at the bottom.
- Screenshot 3: 3. KORISNIČKI PODACI** (User Data). The screen prompts the user to enter their username and password, with a note to confirm the password by re-entering it. Fields for 'Korisničko ime', 'Lozinka', and 'Ponovite lozinku' are shown. A yellow 'KREIRAJ NALOG' button is at the bottom.

Korisničko ime je stvar lične odluke. Potrebno je da sadrži najmanje 4 a maksimum 20 karaktera, omogućen je unos specijalnih karaktera. Korisničko ime je jedinstveno. Ukoliko već postoji korisnik sa izabranim korisničkim imenom bićete automatski odbijeni od strane sistema (poželjno je da koristite specifična korisnička imena).

Lozinka može imati minimum 8 a maksimum 16 karaktera pri čemu mora sadržati minimum 2 broja, 1 veliko i 1 malo slovo. Nisu dozvoljeni specijalni karakteri, kao ni uzastopan unos 4 ista karaktera (istog

slova ili istog broja). Lozinku unosite dva puta tj. nakon unosa lozinke potrebno je potvrditi istu. Lozinka ne sme biti ista kao prethodne dve korišćene.

➤ Prijava na aplikaciju

Za prijavu na aplikaciju koristite opciju *Već imam nalog*, u okviru koje iz padajućeg menija birate način na koji ćete se prijaviti. Moguće opcije su:

- korisničko ime i lozinka (korisnički nalog)
- korisničko ime i jednokratna lozinka*

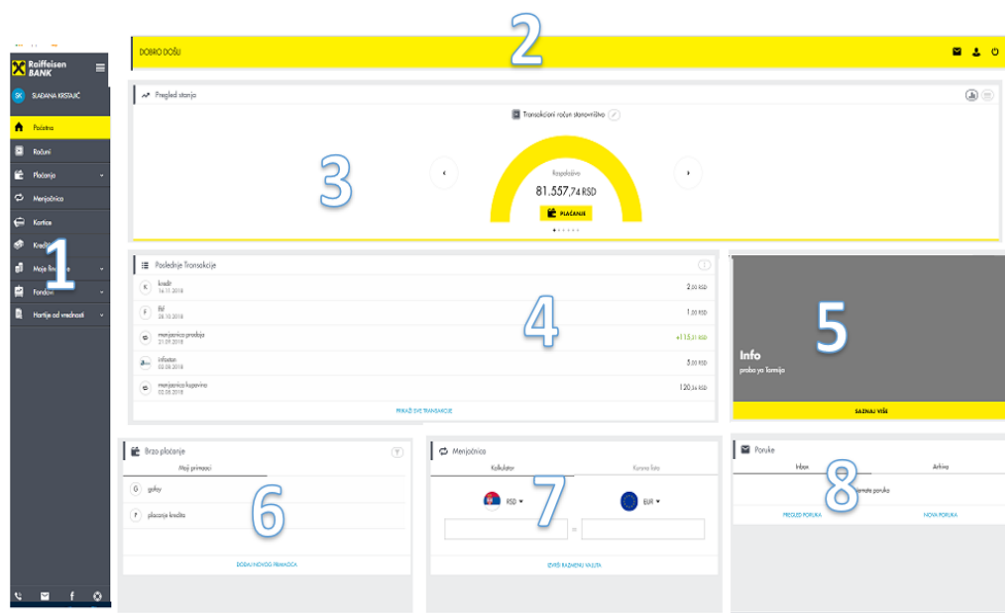
➤ Zaboravljeno korisničko ime ili lozinka

Ukoliko ste zaboravili korisničko ime ili lozinku, ili blokirali nalog uzastopnim unosom pogrešne kombinacije korisničkog imena i lozinke, potrebno je da ponovo kreirate nalog, putem opcije *Kreiraj novi nalog*.

Dostupne usluge – RaiffeisenOnline

➤ Početna stranica

Nakon prijave na aplikaciju, prikazuje Vam se početna stranica gde su obuhvaćene najčešće aktivnosti korisnika:



1. Meni
2. Zaglavlje
3. Pregled računa
4. Pregled poslednjih transakcija po računu
5. Obaveštenja
6. Brzo plaćanje
7. Kalkulator i kursna lista za menjačnicu
8. Poruke

* Jednokratnu lozinku kreirate sami u okviru aplikacije Moja mBanka, opcija Tokeni (detaljnije informacije možete pogledati u delu *Kreiranje jednokratne lozinke/mobilnog potpisa*).

1. **Meni** Vam pruža mogućnost da na lak način pristupite željenim uslugama. Klikom na dugme  u okviru menija možete ga skloniti sa ekrana.
2. **Zaglavlje** Vam pruža informaciju u kojoj sekciji se nalazite i u njemu su Vam uvek dostupne dodatne opcije *Inbox, Profil i Odjava*.
3. **Pregled računa** pruža Vam brz uvid u raspoloživo stanje. Izgled ovog dela stranice možete prilagoditi Vašim potrebama jednostavnim odabirom jedne od opcija koje su ponuđene u gornjem desnom uglu  .
4. **Pregled poslednjih transakcija po računu** prikazuje Vam poslednjih 5 transakcija po odabranom računu. Račun možete promeniti klikom na ikonicu  koja Vam prikazuje listu svih računa.
5. **Obaveštenja** Vam prikazuju personalizovane ponude (prilagođene svakom pojedinačnom korisniku), sve do trenutka isteka aktuelne ponude. Klikom na Saznaj više u mogućnosti ste da dobijete detaljnije informacije o ponuđenom proizvodu ili usluzi. Ukoliko je u okviru ponude dostupan formular, u mogućnosti ste da direktno aplicirate za ponuđeni proizvod/uslugu.
6. **Brzo plaćanje** je sekcija u kojoj se nalaze Vaši primaoci plaćanja i pruža Vam mogućnost da plaćanje izvršite brzo, odmah sa početne strane ili da dodate novog primaoca plaćanja.
7. **Kalkulator i kursna lista za menjačnicu** omogućava Vam da proverite kurs i kalkulaciju za menjačku transakciju uradite lako i brzo.
8. **Poruke** su smanjeni prikaz prikaz Inboksa i omogućavaju Vam pristup slanju i pregledu poruka.

➤ Računi

Opcija Računi Vam nudi mogućnost pregleda stanja, transakcija i detalja Vaših računa.

Računi su sortirani u padajućem nizu sa prikazanim informacijama o raspoloživom stanju. Kod računa sa više različitih valuta biće prikazano stanje po svim valutama. Izborom određenog računa iz ovog niza automatski će se promeniti odnosno sinhronizovati podaci u delu Lista transakcija po računu.

Radi lakšeg korišćenja, moguće je da promenite naziv računa klikom na ikonicu .

Raiffeisen

BANK

SK

SLADANA KRSTAJIĆ

Početna

Računi

Plaćanja

Menjačnica

Kartice

Kredit

Moje finansije

Fondovi

Hartije od vrednosti

RAČUNI

Detalji računa

Naziv
Vlasnik
SLADANA (DRAGAN) KRSTAJIĆ
Raspoloživo stanje
81.556,74 RSD
Stanje računa
81.571,62 RSD

Broj računa
26500000000111111
Tip
Transakcioni depoziti stanovišta - tekući računi
Rezervisana sredstva
14,88 RSD

Opcije

Promeni ime računa
Novo plaćanje
Štampaj stanje računa

Šta je sve trenutno na rezervaciji, možete proveriti jednostavno, klikom na strelicu pored iznosa rezervisanih sredstava. Ukoliko se nalazite u pregledu Detalja deviznog računa koji ima više valuta, pregled stanja po valutama možete menjati odabirom željene valute klikom

na strelicu koja se nalazi pored oznake valute **EUR**, za koju želite proveriti stanje.

Dodatno su dostupne opcije:

- Promeni ime računa
- Novo plaćanje (dinarski račun)/Menjačnica (devizni račun)
- Štampa stanja računa.

➤ **Plaćanja**

U okviru opcije Plaćanja dostupni su Vam:

- Novo plaćanje
- Mobilni KEŠ
- Prenos
- Ino prilivi
- Primaoci plaćanja
- Pregled plaćanja.

Novo plaćanje

Odabirom opcije Novo plaćanje, prikazuje se nalog za plaćanje (uplatnica), kojim dajete nalog banci da na teret Vašeg izabranog dinarskog računa prenese sredstva u korist računa primaoca.

Plaćanje možete vršiti u okviru unapred definisanog limita. Detaljnije informacije u vezi sa limitima za plaćanje možete pogledati u delu Korisničkog uputstva – Dodatne opcije/Profil/Limiti.

Fizičkim licima rezidentima omogućeno je:

- Plaćanje putem predefinisanih naloga – plaćanje na unapred definisane račune primaoca (definišu se u nekoj od ekspozitura banke).
- Slobodna plaćanja – potvrda naloga za plaćanje se vrši unosom koda koji dobijate na prijavljeni broj mobilnog telefona (SMS kod) ili koji sami generišete putem mobilne aplikacije Moja mBanka (token – kreiranje jednokratne lozinke, kreiranje mobilnog potpisa).

Fizičkim licima nerezidentima je omogućeno plaćanje troškova života putem predefinisanih naloga.

Sa računa: **Transakcioni račun stanovništvo** Raspoloživo: **144.712,82 RSD**
2650000000000000000

Naziv primaoca
Račun primaoca
Iznos
0,00
Model
Poziv na broj

Šifra plaćanja
289 - Transakcije po nalogu građana
Svrha plaćanja
Instant plaćanje
Dodatne opcije
Datum plaćanja
29.10.2019
Bez rezervacije
Naziv platioca
Petar Petrović, Dorda Stanojevića 16, BEOGRAD - NOVI BEOGRAD

Preostali iznos Vašeg limita za plaćanje preko RaiffeisenOnline aplikacije iznosi 0.00 RSD. Detalje u vezi promene limita za plaćanje možete pogledati u sekciji Podrška.

NASTAVI

Sastavni delovi naloga su:

Naziv primaoca – unosite podatke o primaocu plaćanja ili ga birate iz liste primaoca plaćanja.

Račun primaoca – unosite broj računa pravnog ili fizičkog lica kome prenosite sredstva.

Iznos – unosite iznos plaćanja. Preostali iznos limita za plaćanje možete proveriti klikom na *Info polje* koje se nalazi pored polja za unos iznosa.

Model – kontrolni broj polja *Poziv na broj*, nije uvek obavezan podatak za unos. Ima vrednost 97 u slučaju plaćanja poreza, doprinosa, a može se koristiti i za druga plaćanja ukoliko institucija (primalac plaćanja) tako zahteva (Elektrodistribucija, kablovska, mobilni operateri i dr.).

Poziv na broj - sadrži numerički podatak koji bliže određuje plaćanje (šifru pod kojom se određeni korisnik vodi u instituciji kojoj plaća, broj kredita, broj računa kreditne visa kartice i sl.). U situaciji kada se ne unese poziv na broj, a kada institucija zahteva unos istog (Infostan, Elektrodistribucija, IKOM i dr.), uplata često ostane nerasknjižena i dugovanje i dalje egzistira.

Šifra plaćanja - birate odgovarajuću šifru iz padajućeg menija.

Svrha plaćanja – unosite namenu odnosno osnov zbog kojeg ispostavljate nalog (opisno).

Račun platioca - birate u gornjem delu prozora u kome su prikazani računi i raspoloživo stanje po računima (korisnik ROL-a može izabrati jedan od svojih dinarskih računa ili računa po kojima je ovlašćen).

Instant plaćanje – omogućava Vam trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, uključujući i državne praznike. Dostupno je za naloge u iznosu do 300.000 dinara.

Instant plaćanje
Datum plaćanja
29.10.2019
Naziv platioca
Petar Petrović, Dorda Stanojevića 16, BEOGRAD - NOVI BEOGRAD

Dodatne opcije
Bez rezervacije

NASTAVI

Dodatne opcije – Vam pružaju mogućnost da promenite naziv platioca odnosno mogućnost da kreirate nalog sa datumom plaćanja u budućnosti bez rezervacije sredstava po računu. Ukoliko čekirate opciju „Bez rezervacije“ stanje po računu će se smanjiti tek u trenutku realizacije datog naloga.

Nakon što popunite uplatnicu i kliknete na dugme **NASTAVI**, još jednom možete da proverite podatke sa naloga i da izaberete na koji način ćete da potvrdite plaćanje:

1. SMS kod – nakon izbora ove opcije generiše se SMS kod koji Vam se dostavlja na prijavljeni broj mobilnog telefona u roku od nekoliko sekundi. Istovremeno na ROL-u se pojavljuje prozor sa poljem za unos SMS koda i periodom važenja koda.

Napomena:

- SMS kod ima vremenski ograničeno važenje.
- Novi SMS kod je moguće kreirati nakon isteka važenja starog koda.

2. Jednokratna lozinka – na ROLu se pojavljuje prozor za unos jednokratne lozinke koju kreirate sami u okviru mobilne aplikacije Moja mBanka, opcija Tokeni/Kreiranje jednokratne lozinke.
3. Mobilni potpis – na ROLu se pojavljuje prozor za unos šifre koju kreirate sami u okviru mobilne aplikacije Moja mBanka, opcija Tokeni/Kreiranje mobilnog potpisa.

Nakon unosa SMS koda/jednokratne lozinke/mobilnog potpisa u odgovarajuće polje i potvrdom završava se formiranje naloga. Nalog za plaćanje se šalje u banku na izvršenje.

Kada plaćate predefinisane naloge, prilikom plaćanja ne zahteva se dodatna potvrda. Odabirom željenog predefinisiranog naloga, uplatnica će automatski biti popunjena i spremna za plaćanje.

Nakon izvršenog plaćanja imate mogućnost:

- da preuzmete potvrdu o izvršenom plaćanju
- otvorite novi nalog za plaćanje
- sačuvate primaoca plaćanja
- pređete na opciju Pregled plaćanja.

Mobilni KEŠ

Mobilni KEŠ je usluga koja Vam omogućava da brzo i jednostavno sa dinarskog računa pošaljete keš drugoj osobi pri čemu primalac novca može, ali ne mora, imati otvoren račun u bilo kojoj banci.

Nakon što inicirate slanje novca, primalac dobija poruku sa kodom potrebnim za podizanje novca. Primalac, na osnovu koda, novac može podići na nekom od višenamenskih uređaja Raiffeisen banke ili u nekoj od filijala u roku od 24h od kreiranja naloga (podizanje novca u filijali je moguće u skladu sa radnim vremenom filijala). Za podizanje novca, primaocu nije potrebna kartica već samo QR ili numerički kod.

Maksimalni iznos za slanje novca je 10.000 rsd po transakciji odnosno, 50.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

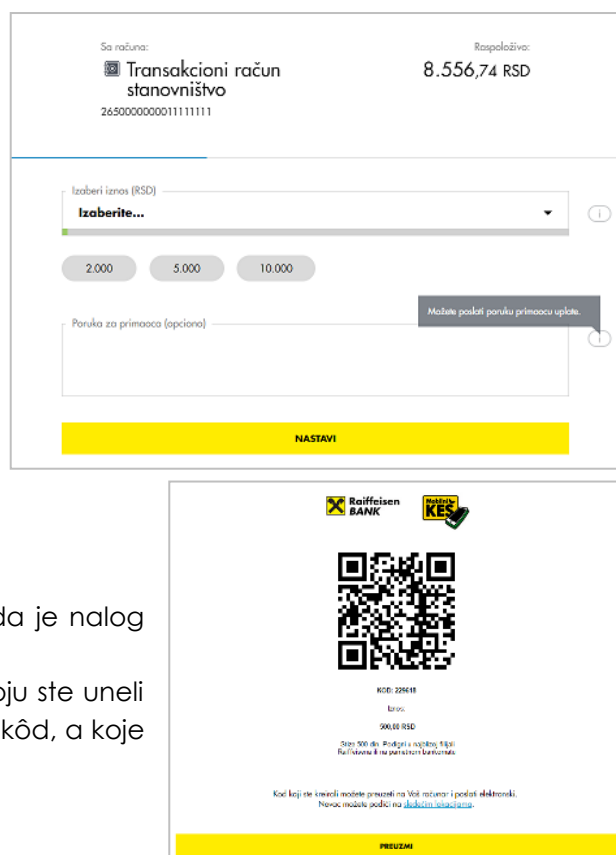
Iniciranje slanja novca:

U okviru opcije *Plaćanja*, u podmeniju birate Mobilni KEŠ a zatim:

1. Birate dinarski račun sa koga šaljete novac.
2. Birate iznos koji želite da pošaljete iz ponuđenih polja ili iz padajuće liste.
Preostali iznos za slanje novca možete proveriti klikom na *Info polje*  koje se nalazi pored polja za unos iznosa.
3. Kreirate poruku za primaoca novca (opciono).
4. Klikom na dugme Nastavi pojavljuje se prozor za unos jednokratne lozinke koju kreirate sami u okviru mobilne aplikacije Moja mBanka, opcija Tokeni/Kreiranje jednokratne lozinke.

Nakon što potvrdite slanje novca prikazuje se poruka da je nalog prihvaćen.

Na istom ekranu prikazuju se podaci: QR kod, poruka koju ste uneli za primaoca (nije obavezan podatak), iznos i numerički kôd, a koje možete preuzeti na Vaš računar.



Da bi primalac novca mogao da podigne novac na nekom od višenamenskih uređaja Raiffeisen banke ili u nekoj od filijala, potrebno je da mu pošaljete kod u vidu slike (QR kod) ili u vidu teksta (numerički kod).

Vreme važenja koda odnosno vremenski interval u kome primalac može da preuzme novac je 24h od momenta kreiranja. Primljeni kod je potrebno očitati odnosno uneti na višenamenskom uređaju, nakon čega se vrši isplata. U slučaju da primalac novca ne iskoristi kod u roku od 24h, novac se vraća na Vaš račun.

Prenos

Opcija *Prenos* omogućava Vam da prenesete sredstva između računa u okviru istih valuta. Račun u polju Sa računa i polju Na račun se popunjava jednostavnim izborom računa.

Klikom na Nastavi možete da završite započetu transakciju odabirom opcije Potvrdi ili da se vratite na prethodni korak odabirom opcije Nazad.

Ino prilivi

Ova usluga omogućava Vam pregled svih priliva iz inostranstva za zadate kriterijume. Ukoliko postoji potreba da se potpiše Obrazac o osnovu priliva, to možete uraditi na ovoj stranici Raiffeisen On Line-a.

Primaoci plaćanja

U okviru ove opcije možete da kreirate nove primaoce plaćanja, da menjate i brišete postojeće. Dodavanje novog primaoca plaćanja se vrši klikom na ikonicu , nakon čega se otvaraju polja koja je potrebno popuniti. Svakom primaocu plaćanja možete dodeliti naziv koji želite (polje *Moje ime primaoca*).

Lista primalaca plaćanja koje ste Vi kreirali biće dopunjena predefinisanim primaocima plaćanja (ukoliko ih imate), koje ste dostavili filijali i time ih unapred definisali.

Ukoliko kliknete na određenog primaoca sa Vaše liste uplatnica će biti automatski popunjena podacima koje ste definisali za tog primaoca plaćanja. Ostaje samo da popunite iznos i kliknete na NASTAVI kako bi završili proces plaćanja (napomena: na uplatnici se neće prikazati podatak koji ste uneli za Moje ime primaoca već Naziv primaoca).

Pregled plaćanja

Podmeni Pregled plaćanja omogućava Vam pregled sledećih tipova transakcija: Domaća plaćanja, Mobilni KEŠ i Menjačnica. Pregled je moguć za period od prethodnih 10 godina pri čemu u jednom trenutku možete pogledati transakcije za najviše 12 meseci. Prilikom pregleda postoji mogućnost filtriranja po datumu, iznosu, računu sa kojeg je vršeno plaćanje, primaocu plaćanja, opisu i kanalu plaćanja.

Na listi transakcija prikazana je informacija o statusu u kome se transakcija nalazi (Realizovano, Odbijeno, U obradi, Povučeno).

PREGLED PLAĆANJA			
Pregled plaćanja			
Domaća plaćanja Mobilni KEŠ Menjačnica			
D	daca	U obradi	1,00 RSD
	Pre 5 minuta		
R	Raiffeisen banka a.d. Beograd	U obradi	7,00 RSD
	Pre 3 sata		
R	Raiffeisen banka a.d. Beograd	U obradi	7,00 RSD
	Pre 3 sata		
P	Poziv na broj sa slovom	U obradi	5,00 RSD
	20.02.2020		
P	Poziv na broj sa slovom	U obradi	3,00 RSD
	20.02.2020		
P	Poziv na broj sa slovom	U obradi	1,00 RSD
	20.02.2020		
	interni prenos	Realizovano	10,00 RSD
	20.02.2020		
	interni prenos	Realizovano	3,00 RSD
	20.02.2020		
U	Uplata za potrošnju po kreditnoj kartici	Realizovano	2,50 RSD
	20.02.2020		

Detalji transakcije

Naziv primaoca gofay	Broj računa primaoca 840-0000001344666-69
Iznos transakcije 1,00 RSD	Provizija 0,00 RSD
Šifra plaćanja 289	Svrha plaćanja rata
Model i poziv na broj	Identifikacioni broj 5800183459717120
Datum transakcije 11.12.2018	Status Verifikovan nalog za plaćanje
Ime platioca SLADAN, MILOŠEVIĆ, ALEKSE ŠANTIĆA 45, BEOGRAD-ZVEZDARA	Sa računa 265-0000000011111-11
Kanal Web	

Opcije

Štampaj potvrdu

Ponovi plaćanje

Povuci

Detaljima transakcije pristupate jednostavno, klikom na red/nalog čije detalje želite pregledati, nakon čega Vam se otvara nov prozor sa detaljima.

U okviru Detalja transakcije dostupne su opcije:

- Štampaj potvrdu
- Ponovi plaćanje
- Povuci (opcija je dostupna samo kod naloga koji nisu u konačnom statusu).

➤ Menjačnica

Opcija Menjačnica omogućava Vam kupovinu odnosno prodaju stranog efektivnog novca.

Kupi devize

Prodaj devize

Sa računa:


Transakcioni račun stano...
265000000001912847

Raspoloživo:

81.556,74 RSD

Na račun:


A Vista devizni račun
265012000000716043

Raspoloživo:

5,44 EUR

Iznos

0,00

EUR

NASTAVI

Kupovina stranog efektivnog novca:

1. Birate opciju Kupi devize.
2. Polje Sa računa se popunjava automatski brojem aktivnog dinarskog računa; ukoliko imate veći broj dinarskih računa potrebno je i izabrati dinarski račun sa koga želite da izvršite kupovinu (klikom na strelice koje se nalaze u sekciji Sa računa).
3. Polje Na račun se popunjava automatski brojem aktivnog deviznog računa; ukoliko imate veći broj deviznih računa potrebno je izabrati devizni račun na koji želite da izvršite kupovinu (klikom na strelice koje se nalaze u sekciji Na račun).
4. Birate željenu Valutu.
5. Unosite željeni Iznos.
6. Klikom na dugme NASTAVI prelazite na ekran za potvrdu

Prodaja stranog efektivnog novca:

1. Birate opciju Prodaj devize.
2. Polje Sa računa se popunjava automatski brojem aktivnog deviznog računa; ukoliko imate veći broj deviznih računa potrebno je izabrati devizni račun sa koga želite da izvršite prodaju.
3. Polje Na račun se popunjava automatski brojem aktivnog dinarskog računa; ukoliko imate veći broj dinarskih računa potrebno izabrati dinarski račun na koji želite da izvršite prodaju.
4. Birate Valutu u skladu sa valutama koje se nalaze na izabranom deviznom računu.
5. Unosite željeni Iznos.
6. Klikom na dugme Nastavi prelazite na ekran za potvrdu.

Klikom na dugme Nastavi na ekranu se pojavljuje poruka sa osnovnim informacijama vezanim za transakciju: iznos, valuta i kurs koji će biti primenjen.

Ukoliko ste saglasani sa informacijama koje su prikazane i želite da nastavite kupovinu/prodaju u skladu sa porukom koju ste dobili potrebno je da klikne na opciju Potvrdi, u suprotnom treba da klikne na Nazad i transakcija neće biti izvršena.

Pregledu kretanja kursa i kursnoj listi možete pristupiti klikom na ikonice   koje se nalaze u gornjem desnom uglu sekcije Menjačnica.

➤ Kartice

Opcija Kartice Vam daje mogućnost pregleda svih platnih kartica koje su Vam na raspolaganju, mogućnost da promenite naziv kartice a izborom kartice sa spiska sinhronizovaće se podaci i u sekciji Lista transakcija po kartici.

KARTICE			
VISA Virtuan	403033****4664	Regulacija: 19,08 EUR 0,07 USD 1,04 AUD 1,00 DKK	DETALJI
VISA Electron	403477****1500	Regulacija: 81,556,74 RSD 5,44 EUR 0,93 USD 0,60 AUD 0,00 CAD	DETALJI
VISA Electron	403477****2008		DETALJI
Lista transakcija po kartici			
BANCA INTESA B/BUEVAR OS., 0000	23.05.2017	220,00 RSD	
bankomat, BUL OSOBODJENIA 76u NOVI SAD	26.03.2017	5.000,00 RSD	
RRRS BUEVAR OSOBODJENIA, 0000	26.03.2017	15,00 RSD	

Ukoliko odaberete kreditnu karticu, ispod liste transakcija pojavljuju se prozori sa informacijama o Kartičnim izvodima i za Izmirenje kartice.

Kartični izvodi			Izmirenje kartice	
Lista izvoda		Kalendar izvoda		
BROJ IZVODA	DATUM IZVODA	DATUM DOSPEĆA		
9	27.09.2017	18.10.2017	Sa računa:	
8	30.08.2017	20.09.2017	Transakcioni račun stanovišta - 265000303030303 (7.091,06 RSD)	
7	26.07.2017	16.08.2017	Na karticu	
6	28.06.2017	19.07.2017	- 400303****0303 (10.328,31 RSD)	
5	31.05.2017	21.06.2017	Iznos	
			1.978,00	RSD
			IZMIRI KARTICU	

Lista izvoda sadrži spisak formiranih mesečnih izvoda po kreditnoj kartici izabranoj u sekciji Spisak kartica. Kalendar izvoda prikazuje datume izvoda i dospeća za kreditnu karticu izabranu u delu Spisak kartica.

Klikom na opciju Detalji na listi kartica prikazuju Vam se informacije o kartici, koje će se razlikovati u zavisnosti od tipa kartice koji ste izabrali. Ukoliko odaberete kreditnu karticu, pored informacija o datumima važnosti kartice, dobićete i informaciju o visini limita. Ako odaberete debitnu karticu, dobićete informacije o računima za koji je kartica vezana.

➤ Krediti

Kada izaberete u meniju opciju *Kredit* prikazuje Vam se lista kredita koje imate u korišćenju u banci. Izborom određenog kredita automatski će se sinhronizovati podaci i u delu Lista transakcija po kreditu gde će Vam se prikazati transakcije.

KREDITI

Kredit

GOTOVINSKI

26500000111111111111

Iznos kredita
298.303,36 RSD

DETALJI

Lista transakcija po kreditu

Kamate 30.09.2017	3.277,32 RSD
Dospela glavnica 30.09.2017	3.400,34 RSD
Kamate 31.08.2017	3.446,33 RSD
Dospela glavnica 31.08.2017	3.231,33 RSD
Dospela glavnica 31.07.2017	3.063,55 RSD
Kamate 31.07.2017	3.614,11 RSD
Kamate 30.06.2017	3.780,69 RSD
Dospela glavnica 30.06.2017	2.896,97 RSD
Dospela glavnica 01.06.2017	1.635,32 RSD
Dospela glavnica 31.05.2017	2.096,28 RSD

Prikazano: 1-10 od 51

Detalji kredita

Odabirom opcije Detalji prikazuju Vam se osnovni podaci o kreditu. U ovom delu možete odštampati Anuitetni plan.

Naziv GOTOVINSKI	Iznos rate 6.119,19 RSD
Broj kredita 26500000011111111111	Datum sledeće rate 31.01.2019
Iznos kredita 298.303,36 RSD	Preostalo dugovanje 55.341,66 RSD
Period otplate 84 Meseci	Iznos pretplate/dugovanja - 71.893,05 RSD
Nominalna kamatna stopa 10.73%	Valuta kredita RSD
Efektivna kamatna stopa 10.46%	
Datum ugovaranja 28.10.2015	
Datum dospeća kredita 31.10.2022	

Opcije

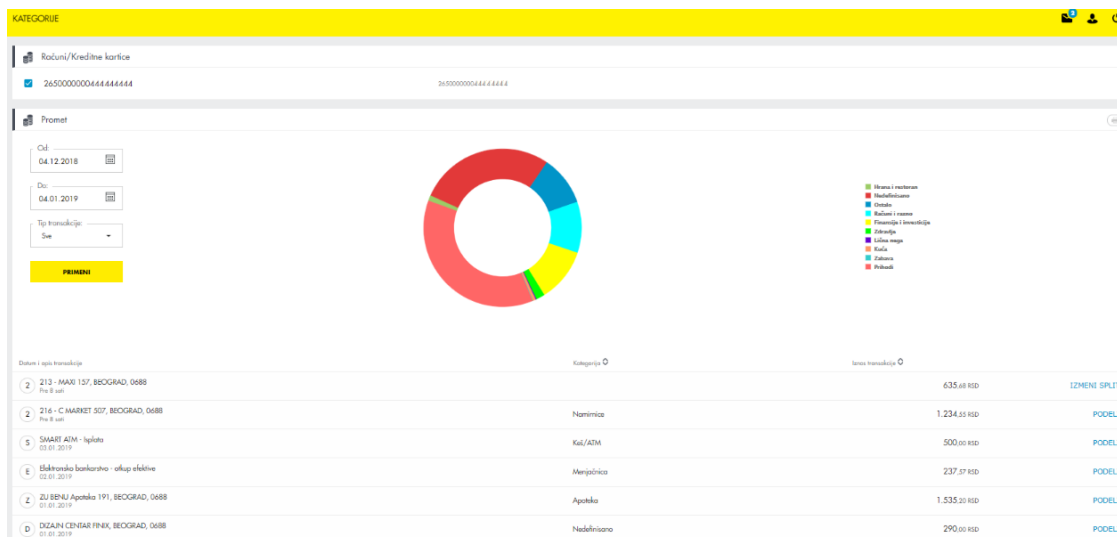
Štampaj plan otplate kredita

➤ Moje finansije

Opcija Moje finansije pruža Vam mogućnost organizovanja finansija. Svoje prihode i rashode možete podeliti u željene kategorije i da samim tim dobijete jasnu sliku svojih dosadašnjih finansijskih tokova i promena a što je još bitnije - mogućnost da bolje planirate buduću.

U podmeniju Kategorije možete izabrati račun/kreditnu karticu čiji promet želite da pregledate i koristiti filtere kako biste odabrali željeni period i vrstu transakcija koje želite da posmatrate (uplate ili isplate).

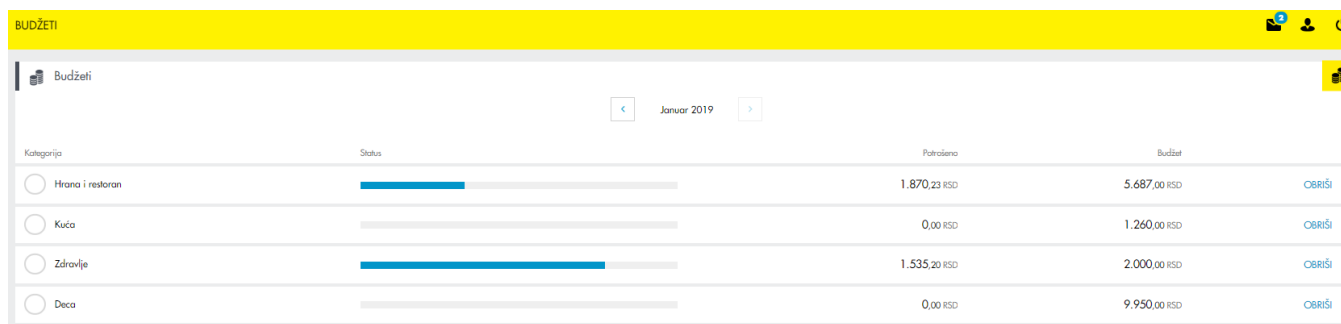
U prometu možete podeliti određenu transakciju uz pomoć opcije Podeli i dodeliti posebnu podkategoriju.



Sve prikazane kolone u prometu možete sortirati u rastućem ili opadajućem redosledu klikom na strelice .

U koloni Kategorija dobijate kategoriju po pravilima definisanim u banci, ali ste u mogućnosti da u bilo kom trenutku po svojoj želji kategorisate transakciju.

Podmeni Budžeti omogućava Vam da odredite iznos koji planirate da potrošite u periodu od mesec dana, po kategorijama. Ova opcija će Vam olakšati praćenje iskorišćenosti planiranih budžeta.



Kalendar je mesto gde možete evidentirati podsetnike o budućim potrošnjama (čekovi, rate kredita...).

KALENDAR								
Kalendar podsetnika								
Januar 2019								
Nedelja	Ponedjeljak	Utorak	Sreda	Četvrtak	Petak	Subota		
30	31	1	2	3	4	5		
6	7	8 Ček za mesečnu kavinu 5.000,00	9	10	11	12		
13	14	15	16	17	18	19		
20	21	22 Potke za decu1 5.000,00 potke za decu2 3.800,00	23	24	25	26		
27	28	29	30	31 Porez 1.400,00	1	2		
3	4	5	6	7	8	9		

U podmeniju **Pravila** možete da formirate svoja pravila po kojima ćete kategorisati transakcije, kao i da menjate svoja već definisana pravila ili ih obrišete.

PRAVILA			
Pravila			
Kupovina		IZMENI	OBRIŠI
plaćanje		IZMENI	OBRIŠI

Klikom na  otvara se prozor za kreiranje pravila. Unosite ime pravila kao i željene uslove (po čemu će transakcija biti kategorisana na osnovu teksta iz opisa transakcije). Potrebno je i da selektujete kategoriju, pri čemu postoji mogućnost izbora neke postojeće ili definisanja nove kategorije. Pravilo čuvate klikom na dugme Sačuvaj pravilo.

➤ Fondovi

Investicioni fondovi

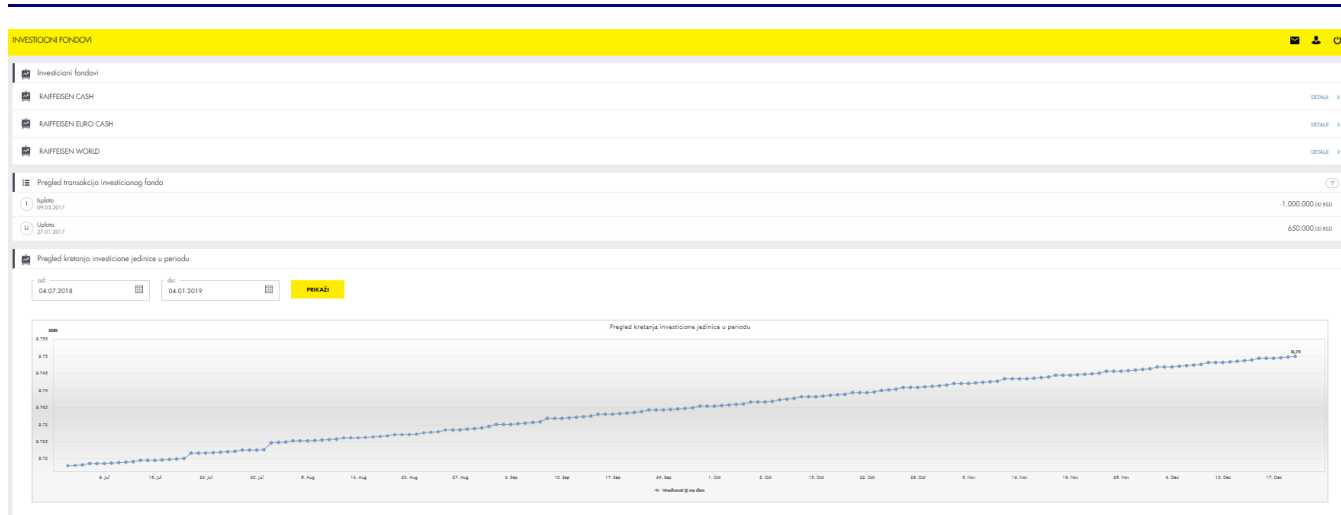
Opcija Investicioni fondovi Vam pruža mogućnost pregleda stanja i prometa u Društvu za upravljanje Raiffeisen Invest.

Izborom željenog investicionog fonda u sekciji Investicioni fondovi imate mogućnost pregleda stanja u datom fondu u sekciji Stanje investicionog fonda odnosno pregled uplata/isplata u datom fondu u sekciji Pregled transakcija.

Na grafikonu imate mogućnost pregleda kretanja vrednosti investicione jedinice željenog investicionog fonda u zadatom vremenskom intervalu.

Za grafički prikaz kretanja vrednosti investicione jedinice nije potrebno da budete član fonda.

Detalji investicionog fonda	
Naziv Raiffeisen EURO CASH	Ukupne uplate na račun 144.830,00 RSD
Ukupne ulazne naknade 0,00 RSD	Ukupne isplate na račun 0,00 RSD
Ukupne izlazne naknade 0,00 RSD	Dan stanja 20.12.2018
Ukupan broj investicionih jedinica na dan 143,08910	Stanje imovine na dan 165.096,98 RSD
Vrednost investicione jedinice na dan 1.153,80541 RSD	Stanje imovine na dan u EUR 1.395,11 EUR
Vrednost investicione jedinice na dan u EUR 9,74995 EUR	



Penzijski fondovi

Opcija Penzijski fondovi Vam pruža mogućnost pregleda stanja i prometa u Društvu za upravljanje Raiffeisen Future. Izborom željenog penzijskog fonda u sekciji Penzijski fondovi imate mogućnost pregleda ugovora u datom fondu u sekciji Pregled ugovora penzijskog fonda. Nakon izbora konkretnog ugovora u izabranom penzijskom fondu ažuriraju se podaci u sekcijama Pregled stanja penzijskog fonda/Pregled transakcija u penzijskom fondu po konkretnom ugovoru.

Detalji ugovora

Ukupne uplate na račun
1.500,00 RSD

Ukupne ulazne naknade
40,50 RSD

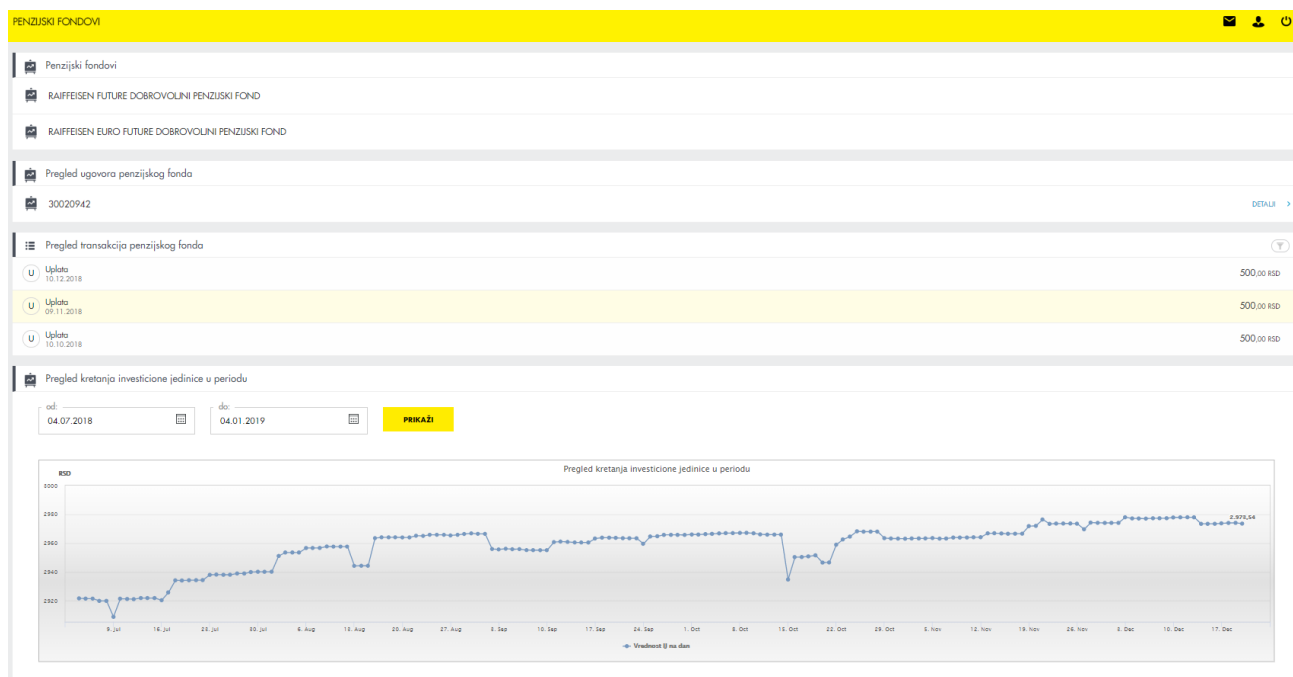
Ukupne isplate na račun
0,00 RSD

Dan stanja
20.12.2018

Ukupan broj investicionih jedinica na dan
0,49149

Stanje imovine na dan
1.461,47 RSD

Vrednost investicione jedinice na dan
2.973,54108 RSD



Na grafikonu imate mogućnost pregleda kretanja vrednosti investicione jedinice željenog penzijskog fonda u zadatom vremenskom intervalu.

Za grafički prikaz kretanja vrednosti investicione jedinice nije potrebno da budete član fonda.

➤ **HOV– Hartije Od Vrednosti**

Na osnovu korisničkog imena i lozinke sistem prepoznaje sve privilegije koje su Vam dodeljene i mogućnost pristupa online sistemu za trgovanje akcijama.

Ako odabere opciju Hartije od vrednosti omogućen Vam je pregled računa koji imate u banci, (otvoreni za hartije od vrednosti), hartija od vrednosti kao i trgovina na Beogradskoj berzi.

Na vrhu stranice prikazuje Vam se aktualne vrednosti akcija.

Računi

[illegible]

Ovo je opcija na kojoj se prikazuju svi Vaši računi za trgovinu hartijama od vrednosti. Klikom na ikonicu (olovka) ispred broja računa možete promeniti naziv računa. Izborom računa u ovom pregledu automatski će se promeniti podaci u delu Promet i Pregled potvrda.

Promet možete filtrirati

po datumu, tipu transakcije i simbolu a Pregled potvrda po datumu.

U sekciji Promet nalazi se pregled prometa hartijama od vrednosti sa mogućnošću filtriranja vrednosti u listi. Pregled se može vršiti za period u nekom zadatom rasponu (u kontinuitetu od 12 meseci).

Pregled potvrda prikazuje Vam informacije o obavljenim transakcijama koje ste obavljali vezano za hartije od vrednosti. Potvrda takođe sadrži specifikaciju svih troškova po određenom nalogu. U ovoj sekciji je dostupan pregled potvrda trgovanja hartijama od vrednosti sa mogućnošću filtriranja. Pregled se može vršiti za period u rasponu/kontinuitetu od 12 meseci.

Trgovina

Kupovinu i prodaju akcija možete obavljati u podmeniju *Trgovina*. Takođe, ovde možete videti akcije koje se nalaze na izabranom računu hartija od vrednosti. Na ovom podmeniju prikazuje se stanje na vlasničkom računu, odnosno akcije koje ste kupovali preko brokerskog odeljenja Raiffeisen banke a.d., kao i akcije koje su bile u Vašem vlasništvu registrovane na vlasničkim računima preko drugih članova Centralnog registra, a koje ste nalogom za prenos preneli na vlasnički račun otvoren preko Raiffeisen banke a.d.

Iz ovog pregleda takođe se daju nalozi za prodaju i kupovinu akcija.

Klikom na dugme Kupi HOV u delu računi, inicirate kupovinu a klikom na opciju Prodaj koja se nalazi pored informacije o akcijama koje imate na stanju (vidljivo u sekciji Stanje).

TRGOVANJE HARTIJAMA OD VREDNOSTI

863 ▲ 0,22% DINNPB 3.3011 ▲ 0,22% DNOS 1.3000 0,00% ENHL 1.2200 0,00% JESV 5.2690 ▲ 1,35% KMBN 1.8800 0,00% KMBK 2.552
ABCD 1.4400 0,00% EROZ 1.5900 0,00% ERZJ 1.2000 ▼ -1,35% JGPK 1.2000 ▼ -1,06% MBL5 5.7900 ▲ 15,80% RUDO 2.2000 0,00% FGH

Računi

Moj berzovni račun 265-1000000123456-22 Tip računa: Akcije - račun hartija Datum poslednje promene: 08.09.2017 **KUPI HOV**

Stanje

Emitent	Simbol	Broj komada	Rezervisano kom. berza/broker	ISIN	CFI	Tiker	
Novosadska mlekarica Novi Sad	MLNS	33	0/1	RSNOMLE51527	ESVUFR	NOMLAS1259	PRODAJ
Akcionarsko društvo industrija mleka i mlečnih proizvoda IML	IMLK	24	0/1	RSIMLKE73325	ESVUFR	IMLKAS3327	PRODAJ
Specijalizovano zavarivačko preduzeće "Zavarivač" AD	ZVRV	68	0/1	RSZAVRE49864	ESVUFR	ZAVRAK9866	PRODAJ
IMPOL Seval	IMPL	55	0/1	RSIMPLE20713	ESVTOR	IMPLAK0715	PRODAJ

Pregled naloga

Tip transakcije/Broj naloga povlačenja/Broj naloga	Simbol	Datum i vreme prijema	Datum ograničenja	Status brokera/status na berzi	Tražena količina	Realizovana količina	Nerealiz. količina	ISIN CFI Tiker	
Prodaja 14173WA	SLVA	15.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSANTBE11090 ESVUFR ANTBAK1090	POVUCI
Kupovina 14172WA	AADA	14.09.2017. 14:22	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAADAE09949 ESVUFR AADAAP9941	POVUCI
Povlačenje 14168W 14167WA	SLVA	13.09.2017. 01:10	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSSLGVE86879 ESVUFR SLGVAK6879	
Prodaja 14166WA	SLVA	10.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSSLGVE86879 ESVUFR SLGVAK6879	POVUCI
Kupovina 14163WA	AADA	08.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAADAE09949 ESVUFR AADAAP9941	POVUCI
Kupovina 14162WA	AADA	07.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAADAE09949 ESVUFR AADAAP9941	POVUCI

Izborom opcije Prodaj otvoriće se forma prodajnog naloga u kojoj ispunjavate detalje naloga koji nedostaju.

Nalog za prodaju sastoji se iz elemenata koji su zbog lakše preglednosti grupisani.

Podaci koji se nalaze na nalogu (kao što su podaci o nalogu, nalogodavcu i hartijama) su automatski popunjeni svim dostupnim podacima kako bi Vam rad sa hartijama od vrednosti bio brži i jednostavniji.

Nalog HOV

X

Način uručenja: Elektronski JMBG/Matični broj: 2103952710169
 Broj telefona za SMS kod: +38163247060

Nalogodavac

Naziv / Ime i prezime: PREDRAG (ADAM) VRANEŠ Pt / Grad / Opština: 11050 BEOGRAD-ZVEZDARA,
 Adresa: MILANA RAKIĆA 6 Telefon: 0112421036
 Ugovor: 200/11

Hartija

Emitent: AERO - AD AERODROM NIKOLA TESLA BGD
 CFI kod: ESVUFR ISIN broj/Nominala: RSANTBE11090
 Količina/Serijski(komada):

Hartija

Emitent: AADA - AVILA ADA
 CFI kod: ESVUFR
 ISIN broj/Nominala: RSAADAE09949
 Količina/Serijski(komada):

Cena

☒ Sa limit cenom od (USD)
☐ Po tržišnoj ceni
 Vremenska ograničenja:
☒ Dnevni
☐ Do dana: 14.01.2019
☐ Do opoziva

Organizator tržišta

Organizator tržišta: Beogradska berza / 07469179

Vrsta naloga

☒ Standardni ☐ FIB or KIB FOK
☐ IOC ☐ Imbalance

Provizije i troškovi

Brokerska provizija: 0,50%
 Beogradska berza: 0,10%
 Centralni registar: 0,10%
 Provizija za solidiranje banke: 0,15%

Računi

Račun CRHOV: 265100000010987144
 Broj računa CRHOV: 572-919-3372666-63
 Novčani račun: 265100000003026354
 Metodi trgovanja: metodu prevođenju cene
 Napomena:

Nalogodavac je upoznat i prihvata primenu Pravila poslovanja i Tarifika Raiffeisen Banka od Beograd. Nalog za trgovanje ispostavljen po tržišnoj ceni je dnevni nalog i važi samo za prvu aukciju na koju se iznosi. Nalog do opoziva ima trajanje 90 dana od dana unosa u sistem za trgovanje Beogradske berze, a posle isteka tog roka potrebno je ispostaviti novi nalog za trgovanje. Primerak naloga za trgovanje koji sadržava Nalogodavac ima svojstvo potvrde o prijemu naloga.

ODUSTANI

KUPI

Cena

☒ Sa limit cenom od (RSD)
☐ Po tržišnoj ceni

Vremensko ograničenje

☒ Dnevni

☐ Do dana

☐ Do opoziva

Organizator tržišta

Vrsta naloga

☒ Standardni
 ☐ Fill or Kill-FOK
 ☐ IOC
 ☐ Iceberg

Cenu, vremensko ograničenje i vrstu naloga popunjavate u skladu sa svojim zahtevima za prodaju.

Provizije i troškovi

Računi

Nalogodavac je upoznat i prihvata primenu Pravila poslovanja i Tarifnika Raiffeisen Banka ad Beograd. Nalog za trgovanje ispostavljen po tržišnoj ceni je dnevni nalog i važi samo za prvu aukciju na koju se iznosi. Nalog do opoziva ima trajanje 90 dana od dana unosa u sistem za trgovanje Beogradske berze, a posle isteka tog roka potrebno je ispostaviti novi nalog za trgovanje. Primerak naloga za trgovanje koji zadržava Nalogodavac ima svojstvo potvrde o prijemu naloga.

ODUSTANI

PRODAJ

Prodaju nastavljate klikom na dugme **Prodaj** nakon čega je potrebno da unesete SMS kod za potvrdu plaćanja.

Potvrda SMS koda

Poslat Vam je SMS kod na broj +38163247060.
 Molimo Vas da unesete dati kod radi kompletiranja procesa plaćanja.
 Trenutno vreme: 15:20:18
 SMS kod važi do: 15:21:15

OTKAŽI

POTVRDI

Ukoliko želite da kupite akcije, jednostavno kliknete na dugme **Kupovinu HOV** čime otvarate nalog za kupovinu. Podaci koji se nalaze na nalogu su automatski popunjeni svim dostupnim podacima kako bi Vam rad sa hartijama od vrednosti bio brži i jednostavniji.

Na Vama je da izaberete emitent (akcije koje želite kupiti) iz padajućeg menija, unesete količinu koju želite da kupite i popunite ostala polja u skladu sa svojim zahtevom. Iz padajuće liste potrebno je da odaberete svoje račune sa kojih će se izvršiti kupovina i na koji će se deponovati akcije.

Kupovinu nastavljate klikom na dugme **KUPI**, nakon čega je potrebno da unesete SMS kod za potvrdu. Sistem automatski proverava stanje na dinarskom namenskom računu, i rezerviše sredstva koja su potrebna da bi se pokrila transakcija u slučaju realizacije naloga.

Povlačenje naloga

Pregled naloga								
Tipo transakcije/Broj naloga	Simbol	Datum i vreme prijema	Datum ograničenja	Status brokerski/ status na berzi	Tražena količina	Realizovana količina	Nerealiz. količina	ISIN CFI Tiker
Prodaja 14173WA	SLVA	15.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSANTBE11090 ESVJFR ANTBAK1090
Kupovina 14172WA	AADA	14.09.2017. 14:22	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAAAE09949 ESVJFR AADAAR9941
Povlačenje 14168W 14167WA	SLVA	13.09.2017. 01:10	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSSGVE86879 ESVJFR SLGVAK6879
Prodaja 14166WA	SLVA	10.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSSGVE86879 ESVJFR SLGVAK6879
Kupovina 14163WA	AADA	08.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAAAE09949 ESVJFR AADAAR9941
Kupovina 14162WA	AADA	07.09.2017. 01:38	10.09.2017.	Primljen Nerealizovan	1	0	1	RSAAAE09949 ESVJFR AADAAR9941

U **Pregledu naloga** prikazuju se svi ispostavljeni nalozi sa informacijom o trenutnom statusu naloga. Ukoliko nalog nije realizovan i ukoliko mu nije isteklo vremensko ograničenje, pored naloga pojaviće se opcija **Povuci**.

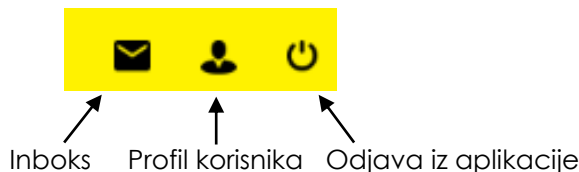
Klikom na tu opciju poslaće se nalog za povlačenje prvobitno izdatog naloga. Kada zaposleni u brokerskom odeljenju unesu nalog za opoziv (ukoliko do tog momenta prvobitni nalog nije

realizovan), sa sredstava korisnika se u tom momentu skida rezervacija (ukoliko je u pitanju prodaja skida se rezervacija sa akcija, ukoliko je u pitanju kupovina skida se rezervacija sa novčanih sredstava). Nakon toga korisnik može izdati novi nalog.

Dostupan je i pregled trgovanja hartijama od vrednosti sa mogućnošću filtriranja. Pregled se može vršiti za period u rasponu/kontinuitetu od 12 meseci.

➤ Dodatne opcije

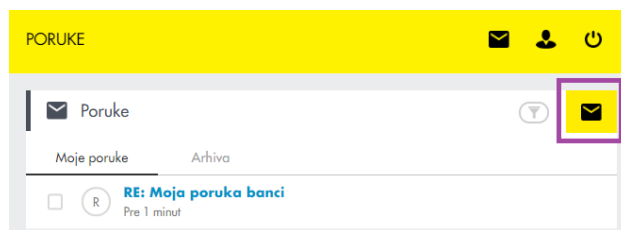
Dodatne opcije se nalaze u okviru zaglavlja i dostupne su Vam uvek, bez obzira gde ste pozicionirani u okviru aplikacije.



Inboks

Inboks  je deo aplikacije koji Vam olakšava komunikaciju sa Bankom.

Putem inboksa možete slati poruke Banci i primati odgovore i obaveštenja. Da biste pokrenuli slanje nove poruke (otvorili novu poruku) potrebno je da kliknete na ikonicu  koja se nalazi u gornjem desnom uglu prozora za poruke.



Nova poruka

Naslov poruke

Moja poruka banci

Upišite tekst poruke

Poštovani,

šaljem vam poruku.

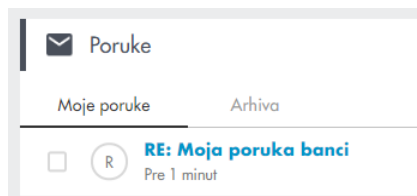
Srdačan pozdrav.

Klijent

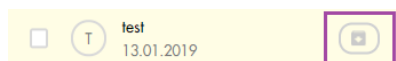


POŠALJI PORUKU

Nova poruka može imati naslov, tekst poruke i prilog (dokument koji želite da prosledite u poruci). Ukoliko želite da pošaljete neki dokument, odaberite ikonicu  nakon čega ćete odabrati dokument sa svog računara. Odgovor od Banke videćete u delu *Moje poruke*. Nepročitana poruka je plave boje. Arhivirane poruke pronaći ćete u delu *Arhiva*.



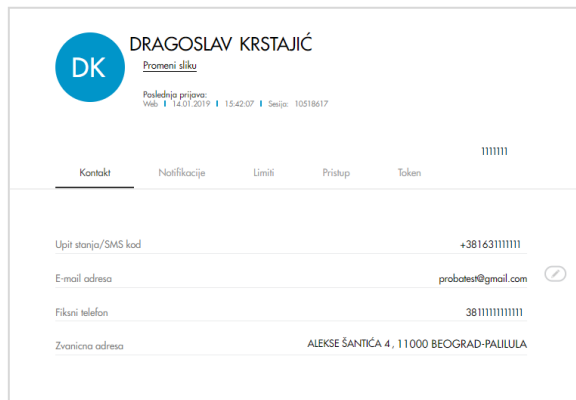
Poruke možete arhivirati klikom na ikonicu koja se nalazi na kraju reda



Profil

U okviru Profila  dostupne su opcije Kontakt, Notifikacije, Limiti, Pristup, Token i Prikaz stanja.

Kontakt



U opciji *Kontakt* možete proveriti koje ste podatke za kontakt prijavili Banci, pri čemu imate mogućnost izmene imejl adrese koju želite da koristite za komunikaciju sa bankom.

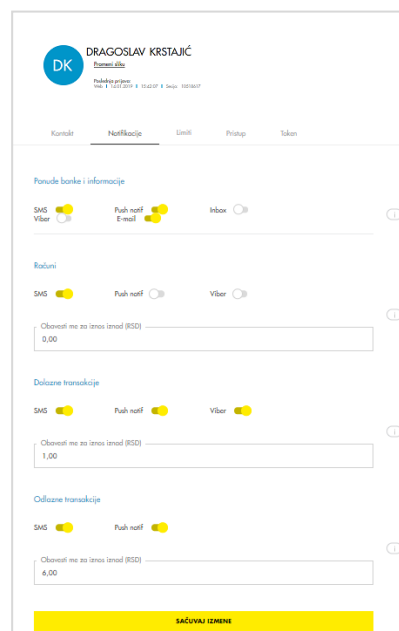
Koraci za promenu imejl adrese:

1. Kliknete na dugme 
2. Otvara se polje u koje unosite imejl adresu koju ubuduće želite da koristite
3. Unosite verifikacioni kod koji Vam banka šalje na novu imejl adresu i kojim potvrđujete izmenu.

Notifikacije

Notifikacije su deo aplikacije u kojima možete podesiti parametre za slanje notifikacija i poruka.

Pomeranjem dugmeta desno/levo uključićete odnosno isključiti slanje obaveštenja. U polje iznos unosite visinu iznosa iznad koje će Vas banka obavestavati slanjem obaveštenja na odabrane (uključene) kanale.



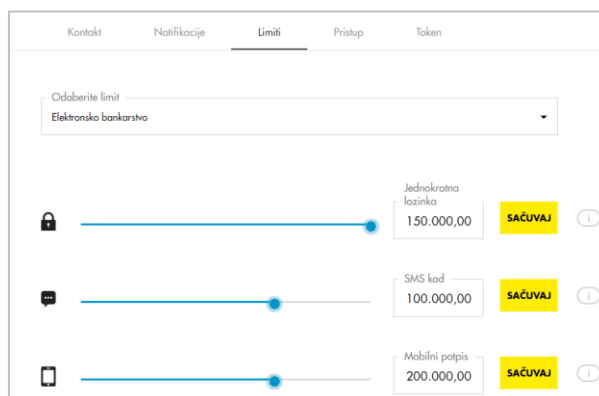
Limiti

Visina limita za plaćanje zavisi od načina na koji potvrđujete transakciju i definiše se za period od 7 dana, a računa se počev od dana dostavljanja naloga za plaćanje, unazad, ne računajući u taj period i dan kada je nalog dostavljen.

Na dan kada dostavite nalog za plaćanje, banka utvrđuje da li je sa tim nalogom utrošen limit utvrđen za sedam dana. Ukoliko jeste, nalog neće biti izvršen.

U okviru opcije *Limiti* imate mogućnost da samostalno promenite limit za plaćanje za elektronsko i mobilno bankarstvo, do visine generalnog limita propisanog od strane banke za period od 7 dana (osim za usluge Mobilni KEŠ i IPS plaćanje, za koje je limit definisan od strane banke i ne može da se menja).

Banka Vam na lični zahtev u filijali može dodeliti i pojedinačni limit, preko generalnog limita, koji je predviđen za kanale Elektronsko bankarstvo i Kontakt centar.



Limit povećavate/smanjujete povlačenjem slajdera (možete koristiti strelice na tastaturi) ili unosom vrednosti u polje, pri čemu u padajućem meniju birate kanal po kome menjate limit (elektronsko bankarstvo-ROL ili mobilno bankarstvo). Nakon promene potrebno je da nove vrednosti sačuvate klikom na dugme SAČUVAJ.

Limiti za plaćanje, dostupni po kanalima, za period od 7 dana:

* Mobilno bankarstvo:

- Biometrija – do 300.000 RSD
- PIN – do 300.000 RSD

Limiti Biometrija i PIN na mobilnom kanalu se posmatraju kao jedan limit odnosno za mobilni kanal Vam je na raspolaganju max iznos od 300.000 rsd koji možete potrošiti korišćenjem jednog od ova dva načina potvrde naloga.

* Elektronsko bankarstvo (ROL)/Kontakt centar:

- SMS kod - do 150.000 RSD
- Jednokratna lozinka - do 150.000 RSD
- Mobilni potpis – do 300.000 RSD

Limiti SMS kod, jednokratna lozinka i mobilni potpis nisu odvojeni već se posmatraju kao jedan limit odnosno za kanal elektronsko bankarstvo na raspolaganju Vam je max iznos od 300.000 rsd pri čemu plaćanja do 150.000 rsd možete da potvrdite korišćenjem jednog od ova tri načina potvrde naloga, dok se plaćanja preko 150.000 rsd potvrđuju korišćenjem mobilnog potpisa (isto važi i za kanal Kontakt centar).

Novim korisnicima digitalnog bankarstva automatski se dodeljuje limit za plaćanje od 150.000 RSD po kanalima Elektronsko bankarstvo i Kontakt centar odnosno od 300.000 RSD po kanalu Moja mBanka.

Limiti za Mobilni KEŠ i IPS plaćanja su definisani od strane banke i nisu podložni promeni:

*Mobilni KEŠ - maksimalni iznos za slanje novca je 10.000 rsd po transakciji odnosno 50.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

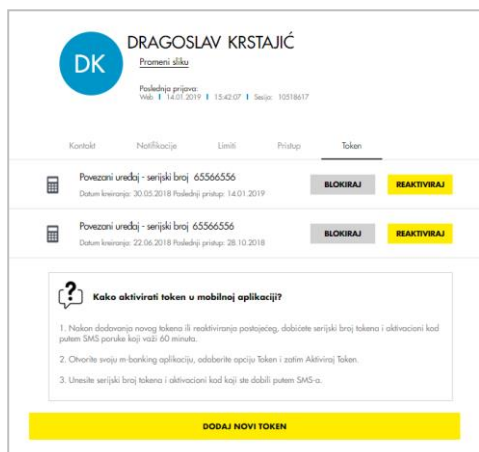
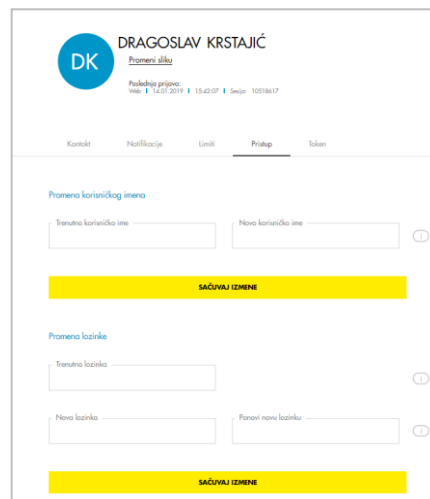
*IPS plaćanje – maksimalni iznos za plaćanje je 100.000 rsd po transakciji odnosno 300.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

- **Pristup**

Promenu lozinke i korisničkog imena vršite u opciji Pristup.

Potrebno je da unesete trenutno važeći podatak a nakon toga onaj koji želite koristiti ubuduće.

- **Token**

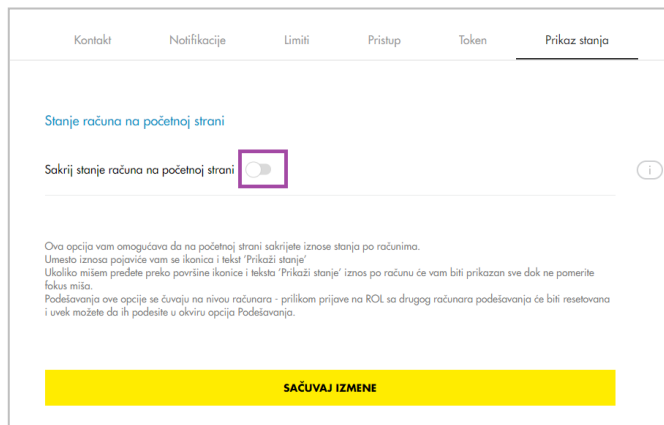
Opcija Token se koristi za kreiranje mobilnog tokena u sklopu aktiviranja mobilne aplikacije Moja mBanka. Da biste dodelili token potrebno je da kliknete na Dodaj novi token.

U okviru opcije Tokeni imate mogućnost reaktivacije odnosno blokade već aktiviranog tokena. Detaljne informacije u vezi tokena možete pogledati u delu Token.

- **Prikaz stanja**

Opcija Prikaz stanja Vam omogućava da na početnoj strani sakrijete prikaz stanja po Vašim računima.

Nakon što uključite dugme i sačuvate izmene, na početnoj stranici će Vam umesto iznosa po računu biti vidljiva ikonica Prikaži stanje. Stanje po računu možete da vidite prelaskom preko površine ikonice.



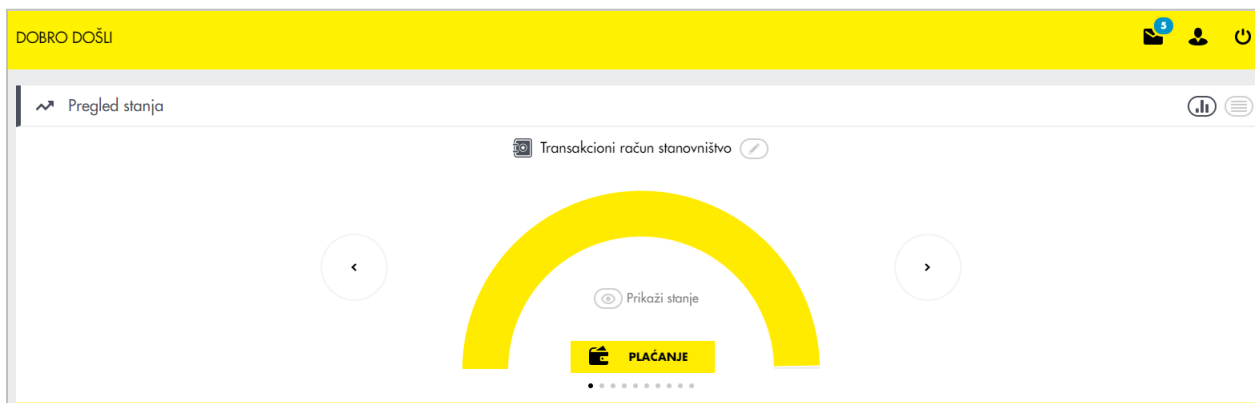
Kontakt Notifikacije Limiti Pristup Token **Prikaz stanja**

Stanje računa na početnoj strani

Sakrij stanje računa na početnoj strani ☐

Ova opcija vam omogućava da na početnoj strani sakrijete iznose stanja po računima.
Umesto iznosa pojaviće vam se ikonica i tekst 'Prikaži stanje'.
Uključite mišem predete preko površine ikonice i teksta 'Prikaži stanje' iznos po računu će vam biti prikazan sve dok ne pomerite fokus miša.
Podešavanja ove opcije se čuvaju na nivou računara – prilikom prijave na ROL sa drugog računara podešavanja će biti resetovana i uvek možete da ih podesite u okviru opcija Podešavanja.

SAČUVAJ IZMENE



Mobilno bankarstvo – Moja mBanka

Moja mBanka je mobilna aplikacija Raiffeisen banke koja Vam omogućava da brzo i jednostavno, putem Vašeg mobilnog telefona, u bilo koje vreme i na bilo kom mestu pristupite Vašim računima i izvršite plaćanje.

Instaliranje i aktiviranje aplikacije Moja mBanka

➤ Instaliranje

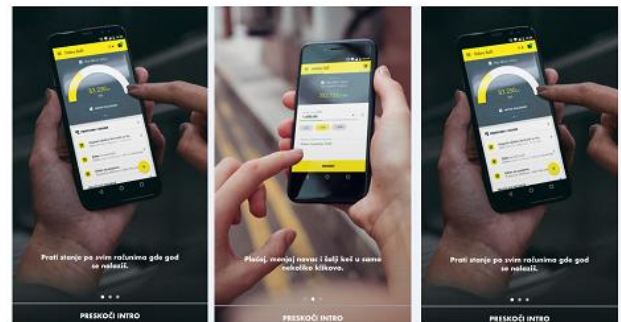
Aplikaciju Moja mBanka možete preuzeti sa:

- Google Play marketa - Android uređaji
- App marketa - iOS uređaji
- AppGallery marketa - Huawei uređaji.



Nakon uspešnog instaliranja aplikacije, prikazaće Vam se uvodni ekrani.

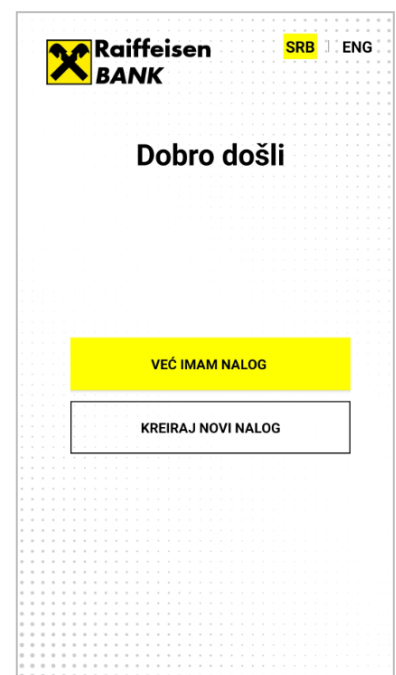
Kada pregledate uvodne ekrane, na početnoj strani možete odabrati način na koji ćete aktivirati aplikaciju ili možete pristupiti nekoj od opcija u okviru menija.



➤ Aktiviranje

Na početnom ekranu aplikacije ponuđene su Vam dve opcije za aktiviranje aplikacije:

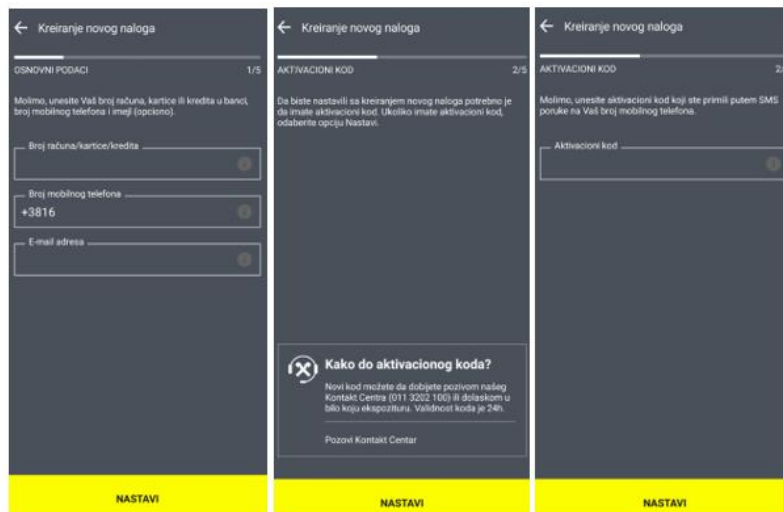
- Već imam nalog – za postojeće korisnike digitalnog bankarstva, koji imaju korisničko ime i lozinku za pristup elektronskom bankarstvu
- Kreiraj novi nalog – za nove korisnike digitalnog bankarstva.



Kreiraj novi nalog je opcija koja omogućava novim korisnicima aktiviranje aplikacije u nekoliko koraka:

1. **Osnovni podaci** – Unosite broj računa/kartice/kredita i broj mobilnog telefona koji je registrovan u banci. Email adresa je opcioni podatak.

2. **Aktivacioni kod** – Na ekranu su prikazane instrukcije za dobijanje aktivacionog koda. Ukoliko ste već dobili aktivacioni kod na ekranu će se prikazati polje u koje treba da unesete aktivacioni kod. Aktivacioni kod važi 24h od momenta slanja i u tom intervalu ga možete iskoristiti.



3. **Korisnički podaci** – U ovom koraku kreirate korisničko ime i lozinku, koje možete koristiti za prijavu na RaiffeisenOnLine aplikaciju, a biće Vam neophodni i u slučaju potrebe ponovnog aktiviranja mobilne aplikacije (npr. u slučaju promene mobilnog uređaja).

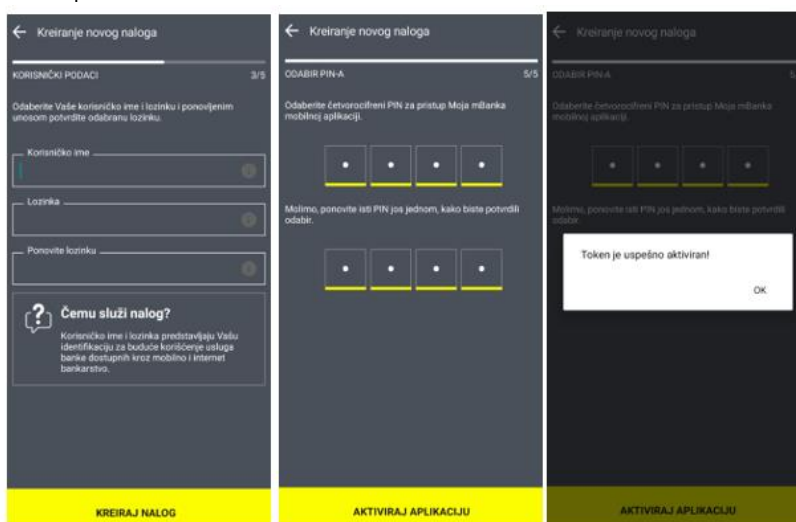
Korisničko ime može da sadrži 4-20 karaktera, pri čemu je moguć unos specijalnih karaktera. *Korisničko ime* je autentično. Ukoliko postoji korisnik sa izabranim korisničkim imenom bićete automatski odbijeni od strane sistema (poželjno je da koristite specifična korisnička imena).

Lozinka može imati minimum 8, a maksimum 16 karaktera, pri čemu mora sadržati minimum 2 broja, 1 veliko i 1 malo slovo. Nisu dozvoljeni specijalni karakteri, kao ni uzastopan unos 4 ista karaktera (istog slova ili istog broja). Lozinku unosite dva puta odnosno neophodna je potvrda unete lozinke. Lozinka ne sme biti ista kao prethodne dve korišćene.

4. **Odabir PIN-a** – U ovom koraku kreirate PIN koji ćete koristiti za prijavu na mobilnu aplikaciju.

PIN je lični identifikacioni broj koji predstavlja kombinaciju četiri numerika.

Koristi se za prijavu na aplikaciju Moja mBanka, kao sigurnosni kod za potvrdu plaćanja putem mobilne aplikacije, kao i za kreiranje jednokratne lozinke/mobilnog potpisa za potvrdu plaćanja putem RaiffeisenOnLine aplikacije.



Ukoliko ste već korisnik digitalnog bankarstva Raiffeisen banke, birate opciju **Već imam nalog** i aktivacija aplikacije je još jednostavnija:

1. **Korisnički podaci** – Unosite Vaše korisničko ime i lozinku. U slučaju da ste zaboravili ove podatke na istom ekranu Vam je dostupan link za kreiranje novog naloga.
2. **Aktivacioni kod** – Unosite aktivacioni kod koji ste dobili u vidu SMS poruke na broj telefona koji ste registrovali u banci. Vreme važenja aktivacionog koda u ovom slučaju je 60 minuta.
3. **Odabir PIN-a** – Nakon kreiranja i potvrde PIN-a aplikacija je aktivirana.

➤ Prijava na aplikaciju

Na početnoj strani aplikacije Moja mBanka birate opciju Stanovništvo.

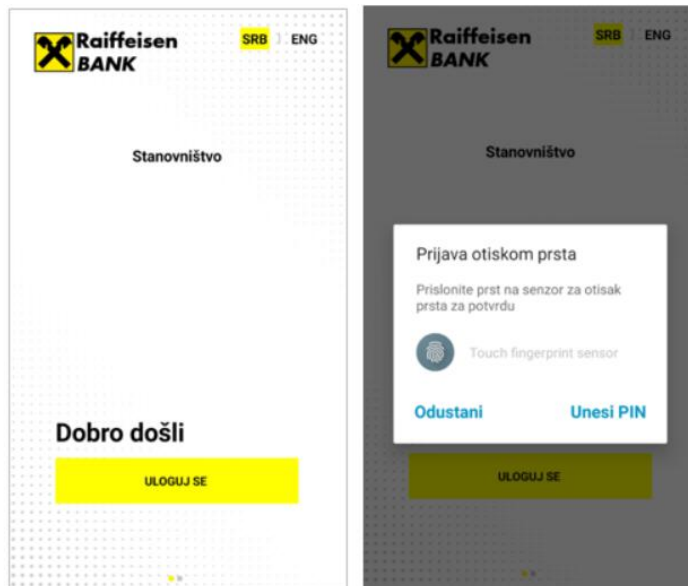
Aplikaciju možete koristiti na srpskom i engleskom jeziku (izbor se vrši na početnoj strani u gornjem desnom uglu), a Vašim finansijskim podacima možete pristupiti na 2 načina:

- Korišćenjem biometrije (otisak prsta/prepoznavanje lica)

Uslov za korišćenje biometrije je da uključite opciju u okviru aplikacije (*Profil – Podešavanja – Podešavanja biometrije*), pri čemu će Vam biti ponuđene opcije biometrije koje Vaš uređaj podržava (otisak prsta ili prepoznavanje lica).

Ukoliko prilikom prijave više puta uzastopno neuspešno skenirate otisak prsta ili lice, opcija korišćenja biometrije će biti privremeno zaključana, ali ćete i dalje imati mogućnost prijave unosom PIN-a.

U svakom momentu možete se uvek prijaviti i PIN-om ukoliko izaberete opciju *Unesi PIN*.



- Korišćenjem PIN-a

Ukoliko pet puta uzastopno unesete pogrešan PIN broj, dolazi do blokade Vašeg mobilnog tokena, odnosno zaključavanja aplikacije Moja mBanka kako bi se sprečila zloupotreba od strane neovlašćenih lica.

Deblokadu aplikacije vršite putem neke od opcija *Već imam nalog/Kreiraj novi nalog*.



Meni na stranici za prijavu

➤ Token

Token je softversko rešenje koje je sastavni deo aplikacije Moja mBanka i doprinosi bezbednosti njenog korišćenja.

Mobilni token služi za kreiranje PIN-a, četvorocifrene numeričke šifre koja služi za identifikaciju korisnika prilikom prijave na aplikaciju, kao i za potvrdu plaćanja putem mobilne aplikacije. Jedan token može biti vezan za samo jedan uređaj – mobilni telefon ili tablet.

U okviru opcije Token dostupne su sledeće podopcije:

- Kreiranje jednokratne lozinke/mobilnog potpisa

Kreiranje jednokratne lozinke i mobilnog potpisa su opcije koje se koriste za kreiranje šifre koja se koristi za potvrdu slobodnog plaćanja putem RaiffeisenOnline aplikacije, pri čemu se jednokratna lozinka koristi i za potvrdu plaćanja karticama na Internetu (3D secure usluga).

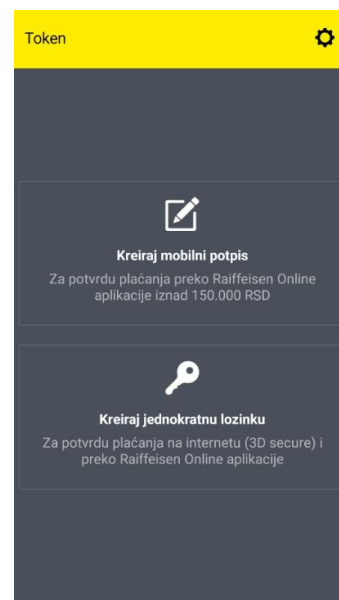
Ukoliko kao sredstvo potvrde plaćanja izaberete:

1. jednokratnu lozinku, potrebno je da:

- pristupite opciji *Token/Kreiranje jednokratne lozinke* u okviru Vaše mobilne aplikacije;
- unesete PIN nakon čega se kreira jednokratna lozinka koju unosite za potvrdu plaćanja.

2. mobilni potpis, potrebno je da:

- pristupite opciji *Token/Kreiranje mobilnog potpisa* u okviru Vaše mobilne aplikacije;
- unesete PIN i elemente naloga (npr. iznos, račun primaoca i sl.) nakon čega se kreira neophodna šifra koju unosite za potvrdu plaćanja. Elementi naloga su podaci koji su Vam prikazani u posebnom prozoru na ROL-u prilikom plaćanja i koje u istom formatu prepisujete na mobilnu aplikaciju da biste kreirali neophodnu šifru za potvrdu plaćanja.



- Informacije o tokenu (Token info)

Ukoliko u korišćenju imate više tokena, putem opcije Token info možete da utvrdite serijski broj tokena koji je vezan za vaš uređaj.

- Sinhronizuj token

Sinhronizacija mobilnog tokena se vrši kako bi se uskladilo vreme na korisničkoj aplikaciji i serversko vreme u cilju neometanog rada aplikacije.

- Promeni PIN

Ukoliko imate potrebu da promenite PIN, iz bilo kog razloga, potrebno je da otvorite opciju *Token* iz menija, a zatim:

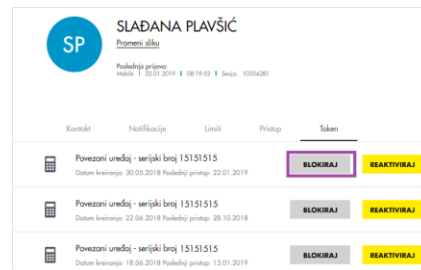
1. Izaberete Podešavanja (klikom na ikonicu ) i kliknete na opciju Promeni PIN
2. Unesete sadašnji PIN
3. Unesete novi PIN
4. Nakon potvrde novog PIN-a prikazuje se poruka o uspešnoj promeni PIN-a.

PIN broj se ne može definisati kao kombinacija četiri uzastopna broja ili četiri iste cifre.

- Brisanje tokena

Token možete da obrišete na samom uređaju tako što ćete u meniju izabrati opciju *Token*, a nakon toga birate *Podešavanja/Obriši token*. Brisanjem tokena mobilna aplikacija će se deaktivirati.

Takođe, token možete da blokirate putem RaiffeisenOnline aplikacije (*Profil-Tokeni*) klikom na dugme *Blokiraj* koje se nalazi pored serijskog broja tokena koji želite da blokirate.



➤ IPS plaćanje

IPS plaćanje možete koristiti za plaćanje proizvoda i usluga skeniranjem ili pokazivanjem IPS QR koda, umesto korišćenja gotovog novca ili platnih kartica.

U pitanju je instant plaćanje - u roku od nekoliko sekundi novac sa Vašeg računa se prenosi direktno na račun trgovca/firme kojoj plaćate proizvode/usluge.

Ovaj način plaćanja možete koristiti:

- na svim obeleženim prodajnim mestima - uslov je da trgovac ima POS terminal koji može da generiše IPS QR kod, PKS aplikaciju (aplikacija Privredne komore Srbije) ili uređaj za skeniranje IPS QR koda
- za plaćanje mesečnih računa (faktura) koji sadrže IPS QR kod izrađen u skladu sa standardima Narodne banke Srbije
- prilikom online kupovine, na internet prodavnicama koje omogućavaju plaćanje IPS QR kodom.

Za IPS plaćanje ne postoji vremensko ograničenje - funkcioniše 24h/7 dana u nedelji, pri čemu iznos transakcije ne može biti veći od 300.000 dinara.

Postoje dva oblika IPS plaćanja, IPS skeniraj i IPS pokaži, pri čemu na samom prodajnom mestu postoji vidljiva oznaka koji oblik IPS plaćanja se prihvata.

IPS skeniraj

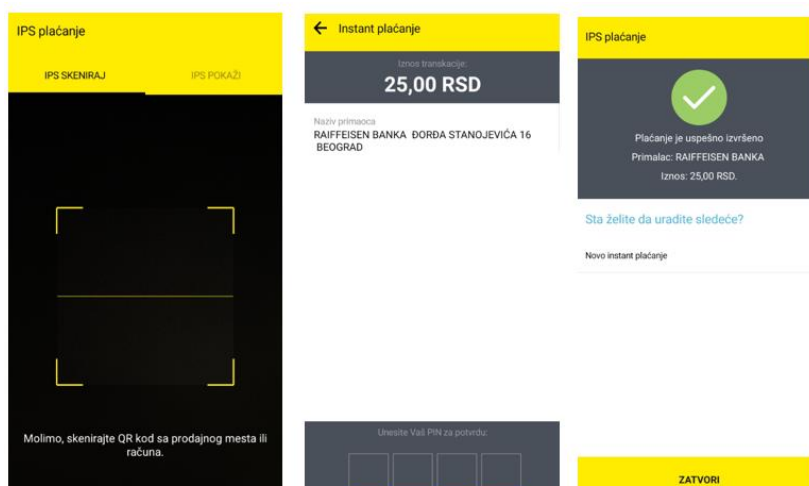
IPS skeniraj je oblik instant plaćanja kod koga plaćanje vršite tako što skenirate IPS QR kod.

Na koji način vršite plaćanje?

1. Na prodajnom mestu, u trenutku plaćanja, potrebno je da obavestite trgovca da želite da platite račun korišćenjem IPS plaćanja odnosno skeniranjem IPS QR koda. Trgovac nakon toga kreira IPS QR kod na POS-u ili PKS aplikaciji.

U slučaju online kupovine, u okviru ponuđenih opcija plaćanja, birate IPS plaćanje/IPS skeniraj nakon čega se na internet stranici prikazuje IPS QR kod.

2. Pokrećete mobilnu aplikaciju, birate IPS plaćanje iz menija i odmah ste pozicionirani na opciji *IPS skeniraj*.
3. Skenirate IPS QR kod sa POS-a, računa ili internet prodavnice, nakon čega Vam se na ekranu u okviru aplikacije prikazuju detalji transakcije.



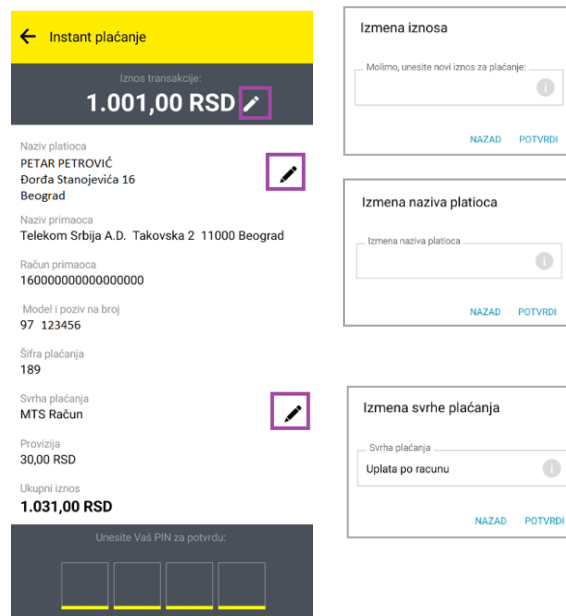
4. Nakon provere detalja transakcije potvrđujete plaćanje unosom PIN-a ili korišćenjem biometrije (otisak prsta/prepoznavanje lica) i u sledećem koraku na ekranu Vam se prikazuje informacija da li je plaćanje uspešno izvršeno.

Ekran sa detaljima transakcije se razlikuje u zavisnosti od toga da li plaćanje vršite na prodajnom mestu/internet prodavnici ili sa računa.

Kod plaćanja na prodajnom mestu/internet prodavnici na ekranu se prikazuju informacije o iznosu transakcije i primaocu plaćanja, pri čemu nije moguća promena podataka.

Kod plaćanja mesečnih računa na ekranu sa detaljima transakcije prikazuju se svi elementi naloga pri čemu postoji mogućnost promene iznosa koji se plaća, platioca i svrhe plaćanja.

Klikom na obeleženu ikonicu pored iznosa, platioca ili svrhe plaćanja otvara se popup za promenu prikazanih podataka.

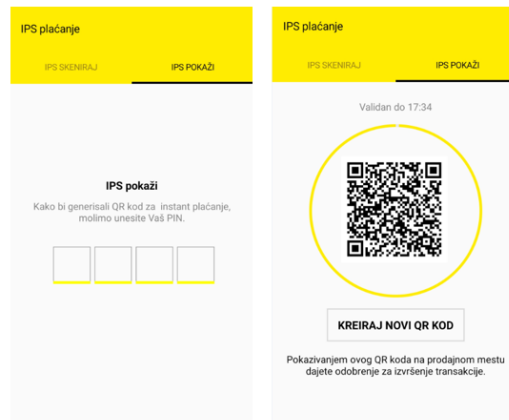
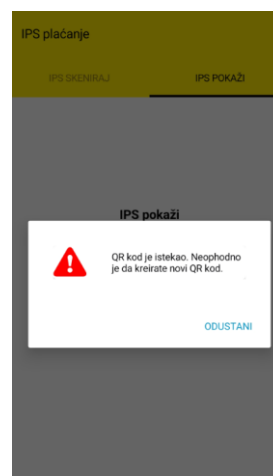


IPS pokaži

IPS pokaži koristite za plaćanje tako što kreirate QR kod u okviru mobilne aplikacije i pokazujete ga trgovcu koji ga skenira. Ova opcija plaćanja se koristi na prodajnim mestima koja imaju uređaj za skeniranje IPS QR koda.

Na koji način vršite plaćanje?

1. U trenutku plaćanja na prodajnom mestu potrebno je da obavestite trgovca da želite da platite račun korišćenjem IPS plaćanja odnosno pokazivanjem IPS QR koda.
2. Pokrećete mobilnu aplikaciju i birate IPS plaćanje iz menija.
3. Birate opciju *IPS pokaži* i nakon unosa PIN-a/korišćenja biometrije na ekranu će biti generisan IPS QR kod za plaćanje. Vreme važenja generisanog IPS QR koda je prikazano na ekranu. U slučaju da se generisani IPS QR kod ne iskoristi odnosno istekne, prikazaće se poruka, a da bi izvršili plaćanje potrebno je da jednostavno generišite novi IPS QR kod.
4. Pokazujete trgovcu ekran sa generisanim IPS QR kodom. Plaćanje je izvršeno nakon što trgovac uspešno skenira IPS QR kod koji ste mu pokazali.
5. Podaci o izvršenoj transakciji su Vam dostupni nakon logovanja u aplikaciju, u okviru opcije Računi i Pregled plaćanja.

➤ **Podrška**

Ukoliko želite da pogledate najčešća pitanja ili kontakte Raiffeisen banke, odaberite ovu opciju.

➤ **Ostalo**

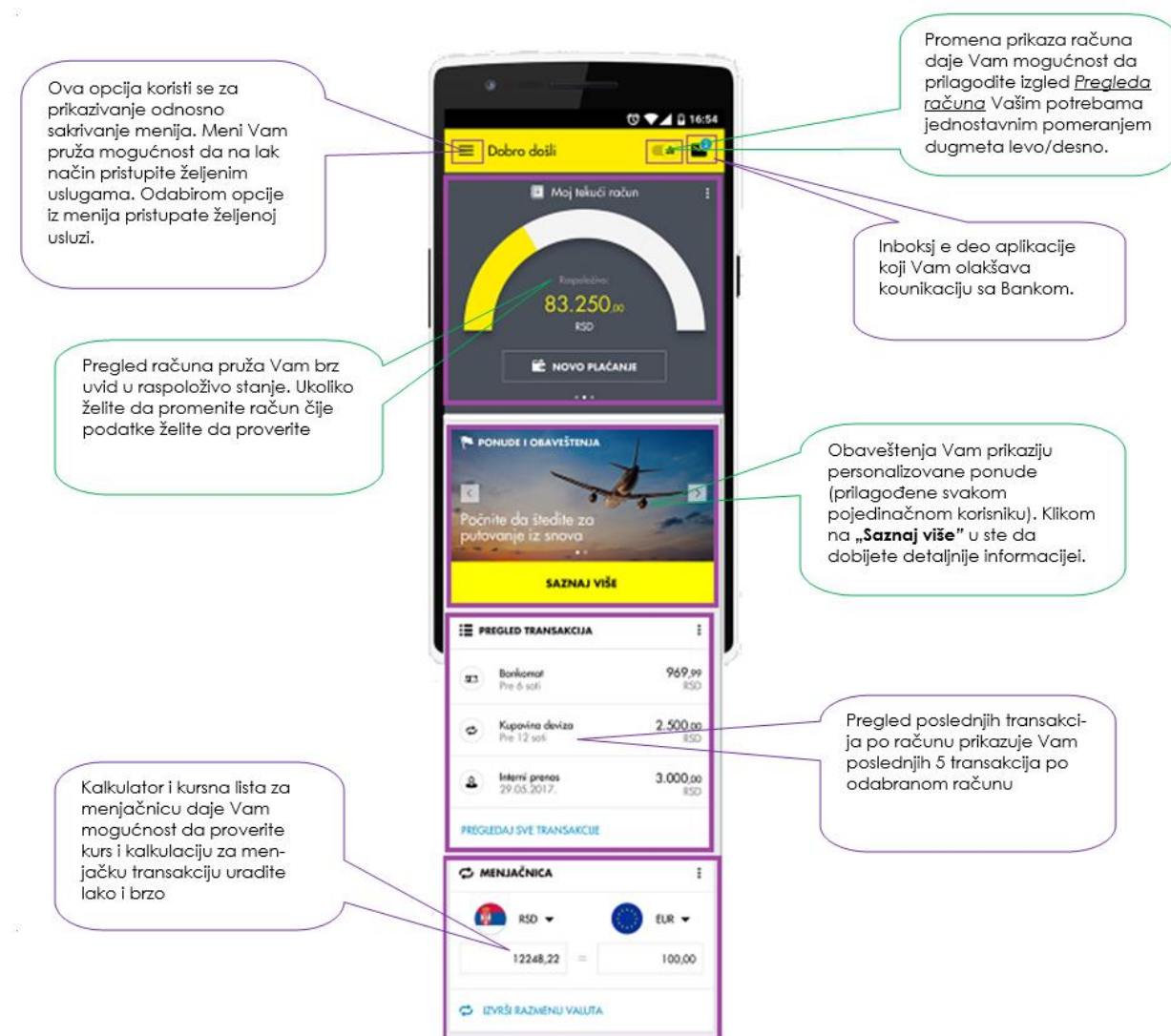
U okviru opcije Ostalo na raspolaganju su Vam:

- **Kursna lista** – u svakom momentu, bez prijave u aplikaciju, možete da proverite kursnu listu banke i uradite kalkulaciju za menjačku transakciju.
- **Lokacije** – posredstvom Google mape dostupan Vam je prikaz svih filijala/bankomata/višenamenskih uređaja Raiffeisen banke. U mogućnosti ste da proverite koja filijala ili bankomat/višenamenski uređaj su Vam najbliži u odnosu na Vašu trenutnu lokaciju (uslov je da je na uređaju uključena opcija Lokacije).

Dostupne usluge u okviru mobilne aplikacije

➤ Početni ekran

Nakon prijave na aplikaciju, prikazuje Vam se početni ekran gde su obuhvaćene najčešće aktivnosti korisnika. Sa ove stranice možete jednostavno obaviti plaćanje, menjačnicu, pregledati poslednje transakcije, pristupiti meniju i porukama.

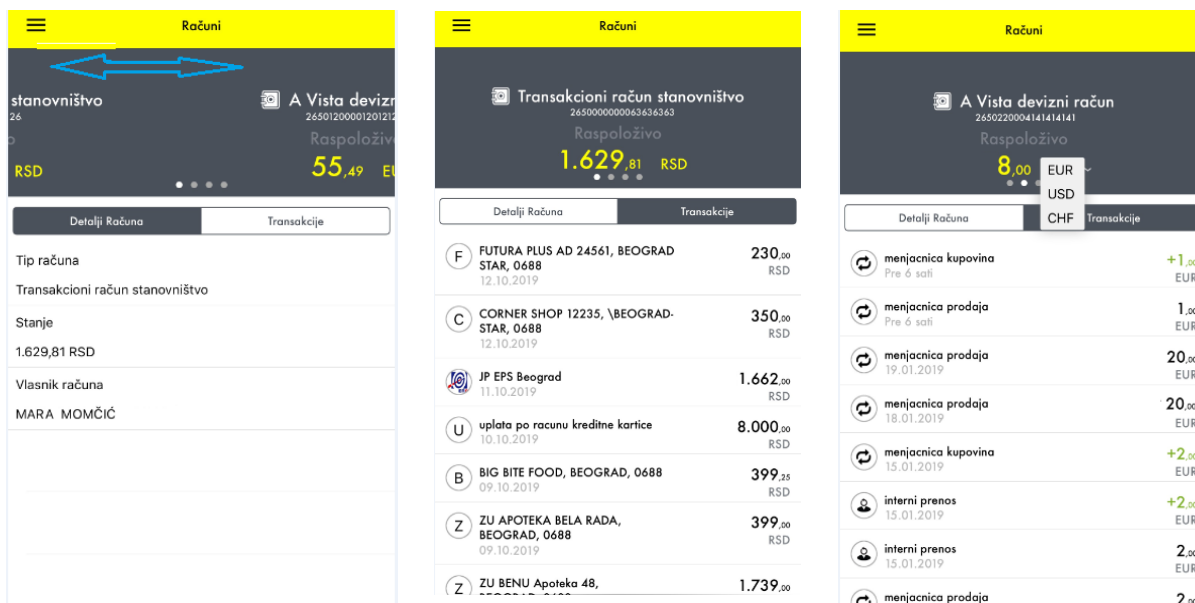


➤ Računi

U okviru opcije Računi imate mogućnost pregleda detalja Vaših računa i transakcija po njima. Račune menjate povlačenjem (swipe-om) levo/desno dela ekrana na kome se nalazi broj računa. Kod računa sa više različitih valuta biće prikazana strelica pored oznake valute, a klikom na strelicu pojavljuje se lista iz koje možete odabrati željenu valutu. Izborom određenog računa automatski će se promeniti odnosno sinhronizovati podaci u delu *Detalji računa* i *Transakcije*.

U Detaljima računa dostupne su Vam informacije o samom računu, rezervisanim sredstvima, stanju računa kao i dodatne opcije u okviru brzog menija: mogućnost da pošaljete nekome Vaš broj računa, mogućnost da promenite ime računa ili inicirate transakciju - plaćanje ili menjačnicu, zavisno od tipa računa koji ste izabrali.

Po dinarskim računima u detaljima su prikazane i dodatne informacije: odobrena dozvoljena pozajmica, datum do kada važi dozvoljena pozajmica, nerealizovani čekovi i nedospеле obaveze.



Detaljnije informacije o rezervisanim sredstvima, čekovima i nedospelim obavezama dobijate klikom na strelicu koja se nalazi na kraju reda.

Neiskorišćeni čekovi

16

Rezervisana sredstva

1.073,95 RSD

U okviru Transakcija računa imate mogućnost pregleda promena po računu koje možete filtrirati po datumu, iznosu, tipu transakcije ili primaocu/opisu transakcije.

➤ **Plaćanja**

U okviru opcije Plaćanja dostupni su Vam:

- Novo plaćanje
- Mobilni KEŠ
- Prenos
- Primaoci plaćanja
- Pregled plaćanja
- IPS plaćanje.

Novo plaćanje

Odabirom podmenija Novo plaćanje, prikazuje se nalog za plaćanje (uplatnica), kojim dajete nalog banci da sa Vašeg izabranog dinarskog računa prenese sredstva u korist računa primaoca.

Plaćanje možete vršiti u okviru unapred definisanog limita. Detaljnije informacije u vezi sa limitima za plaćanje možete pogledati u delu Korisničkog uputstva - Dodatne opcije/Profil/Limiti.

Fizičkim licima *rezidentima* omogućeno je:

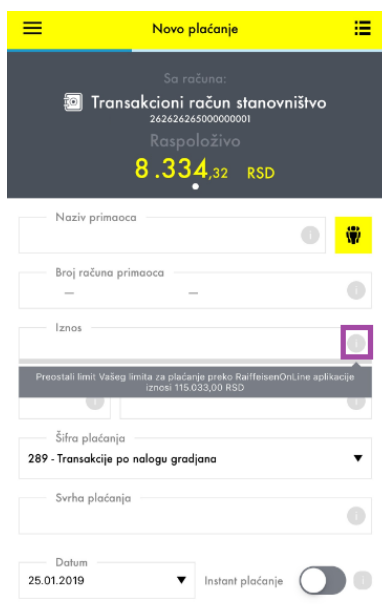
- *Plaćanje putem predefinisanih naloga* – plaćanje na unapred definisane račune primaoca (definišu se u nekoj od ekspozitura banke).
- *Slobodna plaćanja* – potvrda naloga za plaćanje se vrši unosom PIN-a odnosno korišćenjem biometrije (otisak prsta/prepoznavanje lica).

Fizičkim licima *nerezidentima* je omogućeno plaćanje troškova života putem predefinisanih naloga.

Nalog možete popuniti na dva načina:

1. slobodnim unosom podataka u polja naloga
2. izborom primaoca plaćanja iz liste .

U listi su objedinjeni snimljeni primaoci (šabloni) i predefinisani primaoci plaćanja.



Sastavni delovi naloga su:

Račun platioca - birate u gornjem delu ekrana u kome su prikazani računi i raspoloživo stanje po računima (možete izabrati neki od Vaših dinarskih računa ili računa po kojima ste ovlašćeni).

Naziv primaoca – unosite podatke o primaocu plaćanja ili ga birate iz liste primaoca plaćanja.

Broj računa primaoca – unosite broj računa pravnog ili fizičkog lica kome prenosite sredstva.

Iznos – unosite iznos plaćanja. Preostali iznos limita za plaćanje možete proveriti klikom na *Info dugme*  koje se nalazi na kraju polja za unos iznosa.

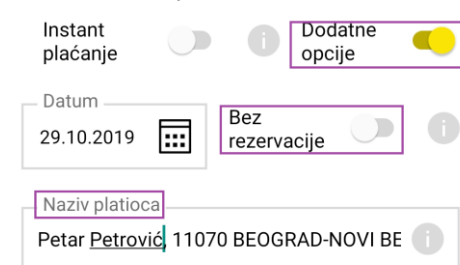
Model – kontrolni broj polja Poziv na broj, ima vrednost 97 u slučaju plaćanja poreza, doprinosa, a može se koristiti i za druga plaćanja ukoliko institucija (primalac plaćanja) tako zahteva (Elektrodistribucija, kablovska, mobilni operateri i dr.).

Poziv na broj - sadrži podatak koji bliže određuje plaćanje (šifru pod kojom se određeni korisnik vodi u instituciji kojoj plaća, broj kredita, broj računa kreditne visa kartice i sl.).

U situaciji kada se ne unese poziv na broj, a kada institucija zahteva unos istog (Infostan, Elektrodistribucija, Telekom i dr.), uplata često ostane nerasknjižena i dugovanje i dalje egzistira.

Šifra plaćanja - birate odgovarajuću šifru iz padajućeg menija.

Svrha plaćanja - unosite namenu odnosno osnov zbog kojeg ispostavljate nalog (opisno).



Instant plaćanje – omogućava Vam trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, uključujući i državne praznike. Dostupno je za naloge u iznosu do 300.000 dinara.

Dodatne opcije – Vam pružaju mogućnost da promenite naziv platioca odnosno mogućnost da kreirate nalog sa datumom plaćanja u budućnosti bez rezervacije sredstava po računu. Ukoliko čekirate opciju „Bez rezervacije“ stanje po računu će se smanjiti tek u trenutku realizacije datog naloga.

NASTAVI

Klikom na dugme **NASTAVI** otvara se ekran sa detaljima naloga koji ste popunili. Ukoliko nastavljate proces plaćanja potvrdu naloga vršite unosom PIN-a odnosno korišćenjem biometrije (otisak prsta/prepoznavanje lica).

Nakon izvršenog plaćanja imate mogućnost:

- da preuzmete potvrdu o izvršenom plaćanju
- inicirate novo plaćanje
- sačuvate primaoca plaćanja
- pređete na opciju Pregled plaćanja.

Mobilni KEŠ

Mobilni KEŠ je usluga koja Vam omogućava da brzo i jednostavno sa dinarskog računa pošaljete novac drugoj osobi pri čemu primalac novca može, ali ne mora, imati otvoren račun u bilo kojoj banci.

Nakon što inicirate slanje novca, potrebno je da pošaljete primaocu kôd potreban za podizanje novca. Primalac, na osnovu kôda, novac može podići na nekom od višenamenskih uređaja Raiffeisen banke ili u nekoj od filijala, u roku od 24h od kreiranja naloga (podizanje novca u filijali je moguće u skladu sa radnim vremenom filijala). Za podizanje novca, primaocu nije potrebna kartica već samo QR ili numerički kod.

Maksimalni iznos za slanje novca je 10.000 rsd po transakciji odnosno 50.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

Iniciranje slanja novca:

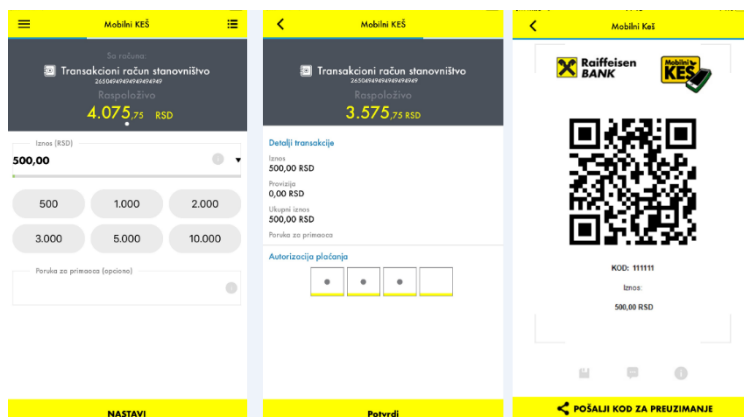
1. U okviru opcije *Plaćanja*, u podmeniju birate *Mobilni KEŠ*.
2. Birate dinarski račun sa kog šaljete novac (ukoliko imate više računa).
3. Izaberete iznos koji želite da pošaljete (iz ponuđenih polja ili iz padajuće liste).

Preostali iznos limita za slanje novca možete proveriti klikom na *Info dugme*  koje se nalazi na kraju polja za unos iznosa.

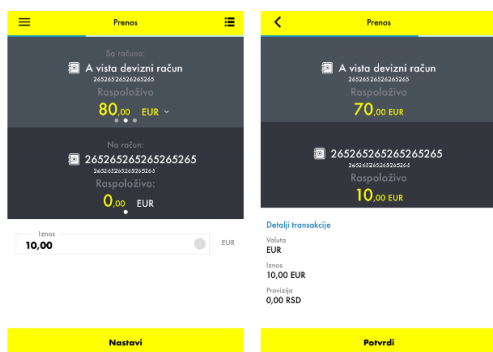
4. Možete da unesete poruku za primaoca novca.
5. Nakon klika na dugme *Nastavi* prikazuje se ekran sa detaljima transakcije, a slanje novca potvrđujete unosom PIN-a odnosno korišćenjem biometrije (otisak prsta/prepoznavanje lica).
6. Nakon što potvrdite slanje novca prikazuje se ekran sa podacima: QR kod, poruka koju ste uneli za primaoca (nije obavezan podatak), iznos i numerički kôd. QR kod/numerički kôd možete preuzeti na Vaš mobilni uređaj ili ga odmah poslati.

Da bi primalac novca mogao da podigne novac na nekom od višenamenskih uređaja Raiffeisen banke ili u nekoj od filijala, potrebno je da mu pošaljete kôd u vidu slike (QR kod) ili u vidu teksta (numerički kôd). Vreme važenja koda odnosno vremenski interval u kome primalac može da preuzme novac je 24h od momenta kreiranja. Primljeni kôd je potrebno očitati ili uneti na višenamenskom uređaju, nakon čega se vrši isplata.

U slučaju da primalac novca ne iskoristi kod u roku od 24h, novac se vraća na Vaš račun.



Prenos



Opcija Prenos omogućava Vam da prenesete sredstva između Vaših računa u okviru istih valuta.

Račun u polju Sa računa i polju Na račun se popunjava jednostavnim izborom računa.

Klikom na Nastavi prikazuju Vam se detalji transakcije a da biste završili započetu transakciju potrebno je da kliknete na Potvrdi.

Primaoci plaćanja

U okviru ove opcije možete da kreirate nove primaoce plaćanja, da menjate i brišete postojeće. Dodavanje novog primaoca plaćanja se vrši klikom na ikonicu , nakon čega se otvaraju polja koja je potrebno popuniti. Svakom primaocu plaćanja možete dodeliti naziv koji želite (polje *Moje ime primaoca*).

Lista primalaca plaćanja koje ste Vi kreirali biće dopunjena predefinisanim primaocima plaćanja (ukoliko ih imate), koje ste dostavili filijali i time ih unapred definisali.

Ukoliko kliknete na određenog primaoca sa Vaše liste, uplatnica će biti automatski popunjena podacima koje ste definisali za tog primaoca plaćanja. Ostaje samo da popunite iznos i kliknete na NASTAVI kako bi završili proces plaćanja (napomena: na uplatnici se neće prikazati podatak koji ste uneli za *Moje ime primaoca* već *Naziv primaoca*).

Pregled plaćanja

Podmeni Pregled plaćanja omogućava Vam pregled sledećih tipova transakcija: Domaća plaćanja, Menjačnica i Mobilni KEŠ. Pregled je moguć za period od prethodnih 10 godina pri čemu u jednom trenutku možete pogledati transakcije za najviše 12 meseci. Prilikom pregleda postoji mogućnost filtriranja po datumu, iznosu, računu sa kojeg je vršeno plaćanje, primaocu plaćanja, opisu i kanalu plaćanja.

Na listi transakcija domaćih plaćanja imate informaciju o statusu u kome se transakcija nalazi (Realizovan, Odbijen, U obradi, Povučen), kao i kod liste transakcija mobilnog keša (Aktivno, Povučen, Istekao rok, Realizovan).

Detaljima transakcije pristupate jednostavno, klikom na red/transakciju čije detalje želite pregledati, nakon čega Vam se otvara nov ekran sa detaljima. U okviru Detalja transakcije dostupne su opcije:

- Preuzmi potvrdu
- Ponovi plaćanje
- Povuci plaćanje (opcija je dostupna samo kod naloga koji nisu u konačnom statusu).

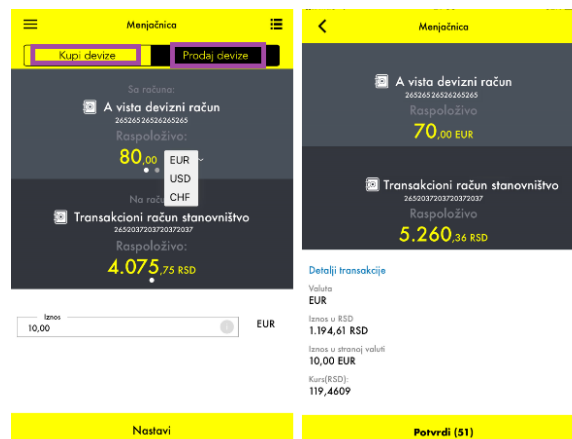
IPS plaćanje

IPS plaćanje, u okviru aplikacije, funkcioniše na identičan način kao kada ovu uslugu koristite sa ekrana za prijavu na aplikaciju (prelogin ekran). Detaljnije informacije o načinu funkcionisanja IPS plaćanja možete pogledati u delu Korisničkog uputstva – Meni na stranici za prijavu/IPS plaćanje.

➤ Menjačnica

Opcija Menjačnica omogućava Vam kupovinu odnosno prodaju stranog efektivnog novca.

Kada odaberete opciju Menjačnica u meniju, prikazaće Vam se ekran za kupovinu valute koji lako možete promeniti klikom na tabulator Prodaj devize. Viševalutni računi pored oznake valute imaju strelicu koja otvara listu raspoloživih valuta po računu.



Kupovina stranog efektivnog novca:

1. Birate opciju Kupi devize.
2. Polje Sa računa se popunjava automatski brojem aktivnog dinarskog računa; ukoliko imate više dinarskih računa potrebno je izabrati dinarski račun sa koga želite da izvršite kupovinu povlačenjem polja za broj računa.
3. Polje Na račun se popunjava automatski brojem aktivnog deviznog računa; ukoliko imate više deviznih računa potrebno je izabrati devizni račun na koji želite da izvršite kupovinu.
4. Birate željenu valutu.
5. Unosite željeni Iznos.
6. Klikom na dugme NASTAVI prelazite na ekran za potvrdu.

Prodaja stranog efektivnog novca:

1. Birate opciju Prodaj devize.
2. Polje Sa računa se popunjava automatski brojem aktivnog deviznog računa; ukoliko imate više deviznih računa potrebno je izabrati devizni račun sa koga želite da izvršite prodaju.
3. Polje Na račun se popunjava automatski brojem aktivnog dinarskog računa; ukoliko imate više dinarskih računa potrebno izabrati dinarski račun na koji želite da izvršite prodaju.
4. Birate valutu u skladu sa valutama koje se nalaze na izabranom deviznom računu.
5. Unosite željeni Iznos.
6. Klikom na dugme Nastavi prelazite na ekran za potvrdu.

Nakon klika na dugme Nastavi na ekranu se prikazuju osnovne informacije vezane za transakciju: iznos, valuta i kurs koji će biti primenjen.

Ukoliko ste saglasani sa informacijama koje su prikazane i želite da nastavite kupovinu/prodaju u skladu sa porukom koju ste dobili potrebno je da kliknete na opciju Potvrdi, kako bi transakcija bila izvršena.

Kalkulator za menjačnicu i kursna lista nalaze se na početnoj strani aplikacije.

➤ Kartice

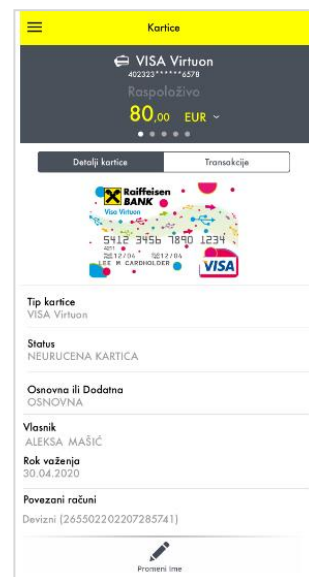
Opcija Kartice Vam daje mogućnost pregleda svih platnih kartica koje su Vam na raspolaganju, mogućnost da promenite naziv kartice, a izborom kartice sa spiska sinhronizovaće se i podaci u sekcijama Detalji kartice i Transakcije.

Ukoliko odaberete kreditnu karticu, u dodatnom meniju pojavljuje se opcija za Izmirenje kartice.

Klikom na opciju Detalji prikazuju Vam se informacije o kartici koji će se razlikovati u zavisnosti od tipa kartice koji ste izabrali.

Ukoliko odaberete kreditnu karticu, pored informacija o datumima važnosti kartice, dobićete i informaciju o visini limita (odobrenog i iskorišćenog).

Ako odaberete debitnu karticu, dobićete informacije o računima za koji je kartica vezana.

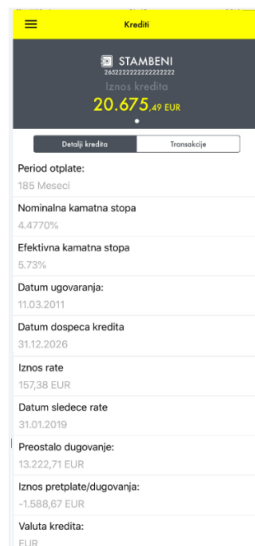


➤ Krediti

Kada izaberete u meniju opciju Kredit imate mogućnost da pregledate bilo koji od kredita koji imate u korišćenju u banci.

Izborom određenog kredita automatski će se sinhronizovati podaci i u delu Transakcije gde će Vam se prikazati transakcije po konkretnom kreditu.

Odabirom opcije Detalji prikazuju Vam se osnovni podaci o kreditu.



➤ Tokeni

Opcija Tokeni u okviru aplikacije Vam nudi iste opcije kao i na stranici za prijavu u aplikaciju: kreiranje jednokratne lozinke/mobilnog potpisa, sinhronizacija tokena, informacije o tokenu, promena PIN-a.

➤ Podrška

U okviru Podrške su Vam dostupni kontakt podaci Banke kao i saveti koji će doprineti što jednostavnijem i lakšem korišćenju aplikacije Moja mBanka.

➤ Lokacije

Ukoliko odaberete ovu opciju, posredstvom Google mape, biće Vam dostupan prikaz svih filijala/bankomata/višenamenskih uređaja odnosno Vama najbližih filijala/bankomata/višenamenskih uređaja Raiffeisen banke u odnosu na Vašu trenutnu lokaciju, ukoliko ste uključili lokacije na svom mobilnom uređaju.

➤ Dodatne opcije – inbox, profil i odjava

Dodatne opcije nalaze se iznad menija i dostupne su Vam kada otvorite meni.



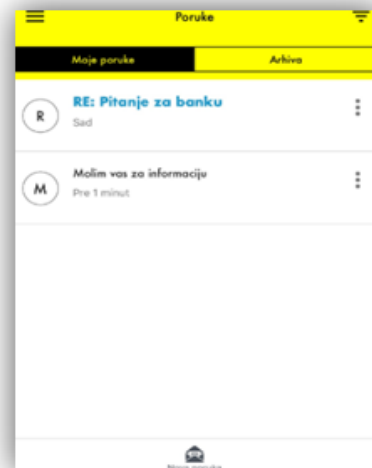
Inbox

Inbox  je deo aplikacije koji Vam olakšava komunikaciju sa Bankom. Možete mu pristupiti sa početne strane ili iz dodatnih opcija u meniju.

Putem inbox-a možete slati poruke Banci i primati odgovore i obaveštenja.

Nova poruka može imati naslov, tekst poruke i prilog (dokument koji želite da prosledite u poruci). Ukoliko želite da pošaljete neki dokument, odaberite ikonicu  nakon čega ćete odabrati dokument sa svog uređaja, koji želite da pošaljete. Odgovor od Banke videćete u delu *Moje poruke*. Nepročitana poruka je plave boje. Arhivirane poruke pronaćićete u delu *Arhiva*.

Poruke možete arhivirati klikom na ikonicu  koja se nalazi na kraju reda.



Profil korisnika

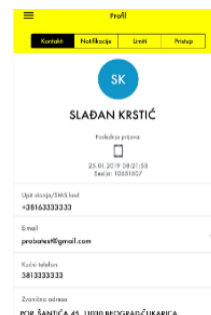
U okviru Profila dostupne su Vam opcije Kontakt, Notifikacije, Limiti i Podešavanja.

• Kontakt

U opciji *Kontakt* možete proveriti koje ste podatke za kontakt prijavili Banci, pri čemu imate mogućnost izmene imejl adrese koju želite da koristite za komunikaciju sa bankom.

Koraci za promenu imejl adrese:

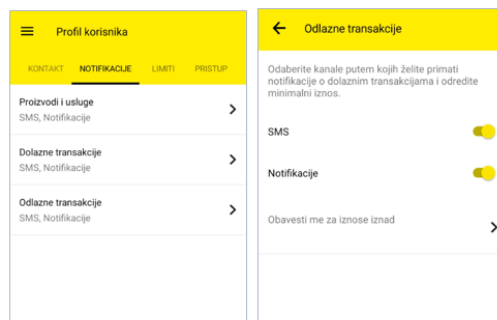
1. Kliknete na strelicu u polju *Imejl adresa*
2. Otvara se polje u koje unosite imejl adresu koju ubuduće želite da koristite za komunikaciju sa bankom
3. Unosite verifikacioni kod koji Vam banka šalje na novu imejl adresu i kojim potvrđujete izmenu.



• Notifikacije

Notifikacije su deo aplikacije u kojima možete podesiti parametre za slanje notifikacija i poruka.

Pomeranjem dugmeta desno/levo uključićete odnosno isključiti slanje obaveštenja.



Push notifikacije su obaveštenja o proizvodima koje imate u korišćenju u banci, a koja dobijate iz mobilne aplikacije (priliv i odliv sa računa, korišćenje kartica, dozvoljeno prekoračenje, kredit i dr.).

Uslov za dobijanje push notifikacija je da na mobilnom uređaju imate aktiviranu mobilnu aplikaciju i internet konekciju.

Push notifikacije možete aktivirati/deaktivirati u okviru opcije Profil/Notifikacije, pri čemu za notifikacije o transakcijama imate mogućnost definisanja iznosa iznad kojih želite da primete obaveštenja.

Ukoliko ste aktivirali push notifikacije u okviru mobilne aplikacije, ali ih i dalje ne dobijate, potrebno je da u okviru podešavanja na samom uređaju dozvolite prijem notifikacija za mobilnu aplikaciju.

Napomena:

Iz bezbednosnih razloga savetujemo Vam da deinstalirate mobilnu aplikaciju na uređaju koji aktivno ne koristite odnosno na uređaju koji ste ustupili drugim osobama na korišćenje.

Limiti

Visina limita za plaćanje zavisi od načina na koji potvrđujete transakciju i definiše se za period od 7 dana, a računa se počev od dana dostavljanja naloga za plaćanje, unazad, ne računajući u taj period i dan kada je nalog dostavljen.

Na dan kada dostavite nalog za plaćanje, banka utvrđuje da li je sa tim nalogom utrošen limit utvrđen za sedam dana. Ukoliko jeste, nalog neće biti izvršen.

U okviru opcije *Limiti* imate mogućnost da samostalno promenite limit za plaćanje, za elektronsko i mobilno bankarstvo, do visine generalnog limita propisanog od strane banke za period od 7 dana (osim za usluge Mobilni KEŠ i IPS plaćanje, za koje je limit definisan od strane banke i ne može da se menja).

Banka Vam na lični zahtev u filijali može dodeliti i pojedinačni limit, preko generalnog limita, koji je predviđen za kanale Elektronsko bankarstvo i Kontakt centar.

Limit povećavate/smanjujete povlačenjem slajdera ili unosom vrednosti u polje za svaki kanal posebno, pri čemu je potrebno da promenu sačuvate klikom na dugme SAČUVAJ.

Limiti za plaćanje, dostupni po kanalima, za period od 7 dana:

* Mobilno bankarstvo:

- Biometrija – do 300.000 RSD
- PIN – do 300.000 RSD

Limiti Biometrija i PIN na mobilnom kanalu se posmatraju kao jedan limit odnosno za mobilni kanal Vam je na raspolaganju max iznos od 300.000 rsd koji možete potrošiti korišćenjem jednog od ova dva načina potvrde naloga.

* Elektronsko bankarstvo (ROL)/Kontakt centar:

- SMS kod - do 150.000 RSD
- Jednokratna lozinka - do 150.000 RSD
- Mobilni potpis – do 300.000 RSD

Limiti SMS kod, jednokratna lozinka i mobilni potpis nisu odvojeni već se posmatraju kao jedan limit odnosno za kanal elektronsko bankarstvo na raspolaganju Vam je max iznos od 300.000 rsd pri čemu plaćanja do 150.000 rsd možete da potvrdite korišćenjem jednog od ova tri načina potvrde naloga,



dok se plaćanja preko 150.000 rsd potvrđuju korišćenjem mobilnog potpisa (isto važi i za kanal Kontakt centar).

Novim korisnicima digitalnog bankarstva automatski se dodeljuje limit za plaćanje od 150.000 RSD po kanalima Elektronsko bankarstvo i Kontakt centar odnosno od 300.000 RSD po kanalu Moja mBanka.

Limiiti za Mobilni KEŠ i IPS plaćanja su definisani od strane banke i nisu podložni promeni:

*Mobilni KEŠ - maksimalni iznos za slanje novca je 10.000 rsd po transakciji odnosno 50.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

*IPS plaćanje – maksimalni iznos za plaćanje je 100.000 rsd po transakciji odnosno 300.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

- **Podešavanja**

U okviru opcije *Podešavanja* dostupne su Vam:

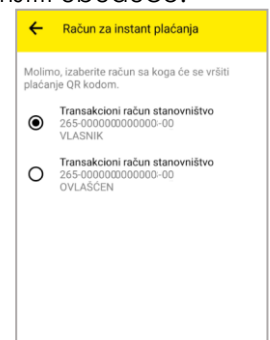
- Promena PIN-a

Promenu vršite tako što unesete trenutno važeći PIN a nakon toga onaj koji želite koristiti ubuduće.

- Izbor računa za instant plaćanja

U okviru ove opcije možete da izaberete račun sa koga ćete vršiti IPS plaćanja, skeniranjem ili pokazivanjem IPS QR koda, ukoliko imate više dinarskih računa ili ste ovlašćeni po računima.

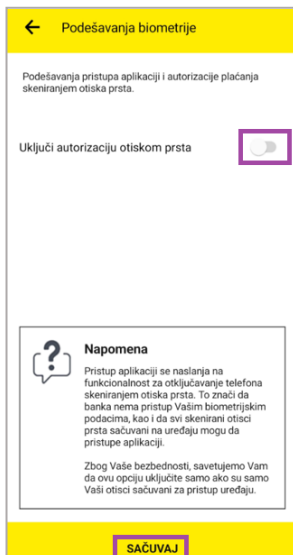
Račun koji je izabran će biti jasno obeležen.



- Podešavanja biometrije

U okviru opcije *Podešavanja biometrije* možete da uključite korišćenje biometrije za pristup aplikaciji i autorizaciju plaćanja - otisak prsta/prepoznavanje lica, pri čemu Vam se nude opcije koje Vaš uređaj podržava.

Biometriju možete aktivirati u nekoliko jednostavnih koraka:



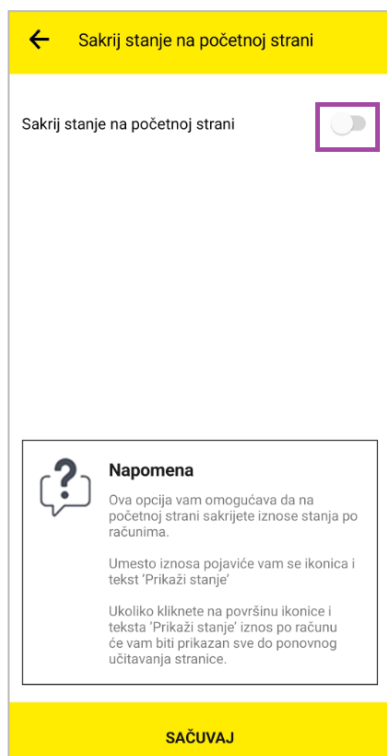
1. Uključite dugme za autorizaciju otiskom prsta/prepoznavanjem lica.
2. Kliknete na dugme SAČUVAJ.
3. Unesete Vaš PIN, nakon čega se prikazuje poruka da je promena uspešno sačuvana.



Uslov za korišćenje biometrije je da na Vašem uređaju imate sačuvan otisak prsta/lice. U slučaju da na uređaju nije uključena biometrija možete je jednostavno aktivirati kroz aplikaciju.

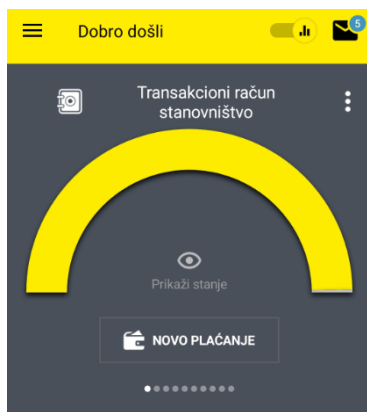
Deaktiviranje korišćenja biometrije takođe vršite u okviru opcije *Podešavanja biometrije*, jednostavnim dečekanjem dugmeta.

- Sakrij stanje na početnoj strani



Ukoliko uključite dugme za sakrivanje stanja i sačuvate izmene, na početnoj strani aplikacije, umesto iznosa po računu, biće vidljiva ikonica Prikaži stanje.

Stanje po računu će biti vidljivo ukoliko kliknete na datu ikonice.



Telefonsko bankarstvo

1. Govorni automat – IVR (Interactive Voice Response)

Putem IVR - Govornog automata Raiffeisen banke u mogućnosti ste da dobijete različite informacije o računima.

Pozivanjem telefonskog broja 381(11)3202-777 (00-24h) pristupate glavnom meniju govornog automata koji saopštava glasovno uputstvo za korišćenje.

Na ovom servisu identifikujete se pozivanjem sa broja mobilnog telefona koji je registrovan u Banci za digitalno bankarstvo ili unosom broja računa i LIB-a.

Nakon izvršene identifikacije, govorni automat nudi sledeće opcije:

- Opcija 1: Stanje na tekućem računu
- Opcija 2: Stanje ostalih računa.

Informacije o dinarskom računu koje možete dobiti:

- ✓ stanje na računu
- ✓ raspoloživo stanje
- ✓ rezervisana sredstva
- ✓ nedospele obaveze
- ✓ iznos i datum poslednje uplate

- ✓ broj nerealizovanih čekova.

Informacije o deviznom računu koje možete dobiti:

- ✓ stanje na računu po svim valutama
- ✓ iznos i datum poslednje uplate.

2. Call Centar servis

Putem Call Centar servisa na raspolaganju su Vam sve usluge koje postoje i u okviru RaiffeisenOnLine aplikacije.

Pozivom telefonskog broja 381(11)3202-111 pristupate govornom automatu koji saopštava glasovno uputstvo za korišćenje.

Na ovom servisu identifikujete se pozivanjem sa broja mobilnog telefona koji ste u Banci prijavili za digitalno bankarstvo ili unosom broja računa i LIBa.

Nakon izvršene identifikacije govorni automat nudi sledeće opcije:

- Opcija 1: Stanje na računu - govorni automat iščitava stanje na računu
- Opcija 2: Izmirenje obaveza po kartici - službenik banke na Vaš zahtev obavlja izmirenje obaveza
- Opcija 3: Izmirenje obaveza po kreditu - službenik banke na Vaš zahtev obavlja izmirenje obaveza
- Opcija 4: Menjački poslovi - službenik banke na Vaš zahtev obavlja menjačke poslove
- Opcija 5: Prenos između računa - službenik banke na Vaš zahtev obavlja prenos između računa
- Opcija 6: Transakcije uz pomoć operatera - nakon unosa LIB-a, službeniku banke možete izdati nalog za eksterno plaćanje.

Telefonskom bankarstvu - Call Centar servisu, možete pristupiti i pozivanjem broja 381(11)3202-100 i odabirom opcije 3.

SMS bankarstvo

SMS bankarstvo Vam omogućava da na mobilni telefon primате obaveštenja o promenama po računima kao i da vršite proveru raspoloživog stanja 24h/365 dana u godini.

Usluga je dostupna korisnicima koji imaju brojeve telefona kod nekog od domaćih mobilnih operatera.

U okviru SMS bankarstva razlikuju se dve kategorije usluga:

1. **SMS obaveštenja** – dostupna svim klijentima koji imaju otvoren račun i prijavljen broj mobilnog telefona u banci. Obaveštenja koja se šalju su automatska i šalju se na osnovu nekog događaja koji je doveo do promene na računu ili kartici. Poruke su besplatne bez obzira na broj primljenih poruka.
2. **SMS provera stanja** – omogućava proveru trenutnog stanja na računu sa broja telefona koji ste prethodno registrovali u banci.
Potrebno je da pošaljete SMS poruku u formatu „RBSTA Vaš broj računa“ (primer: RBSTA 26512345) na telefon 3353 ili 4353 (važi za sve mobilne operatere) i informacija o stanju na računu se šalje na broj telefona koji ste prijavili u banci. Usluga se naplaćuje u skladu sa važećim tarifama mobilnih operatera.

Bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva

Svi korisnici treba da se pridržavaju pravila za sigurnu upotrebu aplikacija digitalnog bankarstva kako bi adekvatno zaštitili svoje lične računare i druge uređaje koje koriste za digitalno bankarstvo. Posebnu pažnju treba posvetiti zaštiti i pravilnoj upotrebi ličnih podataka i informacija koje su neophodne za korišćenje ROL-a, kao što su korisničko ime, lozinka i drugi.

1. Bezbednosna pravila za upotrebu RaiffeisenOnline aplikacije

Slobodno plaćanje naloga putem ROL-a uz upotrebu SMS koda

Transakcije slobodnog plaćanja se autorizuju SMS kodom koji dobijate putem SMS poruke na Vaš registrovani broj mobilnog telefona. U obavezi ste da proverite da li su podaci o iznosu i broju računa na koji se sredstva uplaćuju, koji se nalaze u SMS poruci, identični podacima koje vidite u ROL-u. Ova kontrola je neophodna kako biste predupredili eventualnu zloupotrebu ukoliko je Vaš računar zaražen zlonamernim programima. Mobilni telefon koji koristite za prijem SMS koda ima važnu ulogu u obavljanju plaćanja putem ROL-a. Instalirajte samo legalno nabavljene aplikacije na Vaš mobilni telefon. Postoje verzije zlonamernih programa koji mogu da zaraze praktično sve tipove mobilnih uređaja. Ukoliko se nađete u situaciji da Vam stigne poruka u kojoj se od Vas traži da na mobilni telefon, za potrebe ROL-a ili drugih servisa Banke, instalirate bilo koju vrstu aplikacija, sistemskih driver-a, sertifikata ili drugog software-a nemojte prihvatiti. Obavezno kontaktirajte kontakt centar Banke na telefon + 381 (0)11 3202 100 ili najbližu ekspozituru. Raiffeisen banka trenutno koristi SMS kod samo za potrebe autorizacije transakcija. Nemojte unositi SMS kod za druge namene.

Kako zaštititi lični računar

Antivirusni programi

Neophodno je da na Vašem računaru postoji instaliran antivirusni program. Obratite pažnju: na Internetu se može naći veliki broj lažnih, besplatnih antivirus programa koji sadrže zlonamerne programe. Dostupni su pod raznim imenima, npr. SpywareGuard, AntiVirus, SpywareSecure i dr.

Efikasnost u otkrivanju zlonamernih programa (virusa, trojanaca i dr.) direktno zavisi od toga da li se program redovno ažurira antivirusnim definicijama. Taj proces se najčešće obavlja automatski ali je neophodno da proverite da li je i Vaš softver podešen da tako radi.

Firewall programi (engl. Personal Firewall)

To su programi koji sprečavaju neovlašćenu komunikaciju između Vašeg uređaja i zlonamernih lica. Preporučujemo da na svom računaru imate instaliran i firewall program. Savremeni operativni sistemi imaju već ugrađen firewall program, s tim što je uglavnom i njih neophodno ručno uključiti.

Redovno instaliranje ispravki i dopuna (engl. installing of patches and updates)

Proizvođači kompjuterskih programa vrlo često izdaju ispravke i dopune za njihove operativne sisteme ili druge programe. Ove programske "zacrpe" se izdaju u cilju otklanjanja sigurnosnih ili funkcionalnih mana i neophodno ih je redovno instalirati. Različiti programi mogu da ovu funkciju obavljaju automatski; proverite da li je ova opcija uključena.

Važno: koristite isključivo dopune i ispravke koje su objavljene na zvaničnim sajtovima proizvođača. Lažirane e-mail poruke ili pop-up prozori navode Vas da instalirate lažne dopune i ispravke koje sadrže zlonamerne programe. Često se u nameri da navedu korisnika na određenu akciju, kao razlog navode upravo navodni bezbednosni propusti i korisniku se sugerije da hitno reaguje.

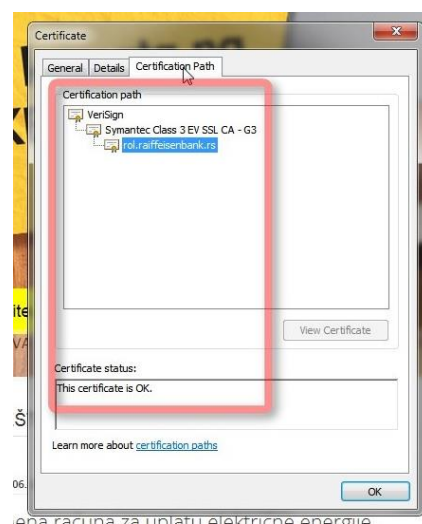
Upotreba legalnih programa

Koristite legalno nabavljene programe i operativne sisteme. Piratske kopije su često zaražene zlonamernim programima (raznim vrstama virusa, trojanaca i dr.).

Upotreba Web pretraživača (engl. Web browsers)

Za pristupanje ROL-u koristite aktuelnu verziju Internet pretraživača. Podržane su poslednje dve verzije. Aktivirajte opciju Anti phishing filtriranja ukoliko je ona dostupna. Obavezno podesite da se program automatski ažurira (engl. Automatic updates). Izbegavajte da adresu ROL-a pamtite u Favorites ili Bookmark listama, pošto postoji mogućnost da zlonamerni programi izmene sadržaj ovih lista. Nemojte koristiti opciju da Vaš Web pretraživač pamti korisničko ime i lozinku koju koristite za rad sa ROL-om. Pre nego što se ulogujete na ROL, bezbednost Vaše sesije možete proveriti u okviru sertifikata sesije, kao na slici:

- kliknite na ikonicu katanca koja se nalazi u polju sa adresom
- u prozoru „Website Identification“ odaberite link „View Certificates“
- U prozoru koji ćete dobiti izaberite Certification path.
- Proverite da li polja Certification path i Certification status sadrže podatke kao na slici. Potrebno je da kliknete na treći red u Certification path polju, na slici dato u plavoj pozadini). Ukoliko je to ispunjeno nastavite sa logovanjem.
- Ukoliko bilo koje polje sadrži drugačije podatke od onih datih na slici nemojte unositi Vaše korisničko ime i lozinku i obavezno pozovite kontakt centar Banke na tel: +381 (0)11 3202 100.



Obratite pažnju na sledeće

Upotreba elektronskog bankarstva na javnim mestima

Ukoliko koristite usluge elektronskog bankarstva na javnom mestu uverite se da Vam niko ne "viri preko ramena" dok unosite Vaše korisničko ime i lozinku.

Ukoliko ne radite sa svog računara, imajte na umu da javno dostupni računari ili računari drugih korisnika mogu biti zaraženi. Preporučujemo da nakon korišćenja ROL-a sa ovakvih uređaja promenite Vašu lozinku kada budete u prilici da to uradite sa „sigurnog“ računara.

Prevare koje se obavljaju putem telefonskih poziva

Rasprostranjen način prevara je pozivanje klijenata putem telefona, pri čemu se kriminalci lažno predstavljaju kao službenici banke i pokušavaju da saznaju Vaše lične podatke (korisničko ime i lozinku, JMBG, broj mobilnog telefona i slično). Često se pri tome pozivaju na bezbednosne razloge ili provere kako ne bi pobudili sumnju. Nikada nemojte saopštavati Vaše lične informacije na osnovu ovakvih zahteva. Čak i ako se od Vas traži da „zbog sigurnosnih razloga“ pozovete službenika banke na određeni telefon koji Vam se nudi. Uvek kontaktirajte kontakt centar Banke putem telefona koji možete naći na zvaničnoj Web prezentaciji.

Izbor lozinki

Upotrebljavajte lozinke zahtevane složenosti – najmanje 8 karaktera, najmanje po jedno veliko i malo slovo, najmanje 2 numerika. Uputstvo za kreiranje lozinke možete videti na strani na kojoj vršite izmenu lozinke u ROL-u. Nemojte upotrebljavati reči koje se mogu naći u rečnicima, kao ni lične podatke koji se mogu pogoditi (npr. imena dece, datum rođenja, naziv firme u kojoj radite i sl.). Redovno menjajte Vaše lozinke.

Vašu lozinku nikada nemojte saopštavati drugim licima (ni članovima porodice).

„Phishing“

Ovo je veoma rasprostranjen način prevare. Kradljivci identiteta se predstavljaju, najčešće putem e-mail poruka, kao finansijske ustanove ili kompanije. Šalju spam mejlove ili pop-up poruke da bi vas naveli da otkrijete lične informacije ili lozinke. Nemojte odgovarati na ovakve poruke, pogotovo ne posećujte linkove koji su navedeni u takvim e-mail porukama.

Raiffeisen banka Vam nikada neće slati e-mail poruke:

- u kojima se zahteva da saopštite Vaše korisničko ime, lozinku ili druge lične informacije. Banka nikada ne koristi e-mail za pribavljanje ličnih ili poverljivih informacija od klijenata.
- koje sadrže linkove ka E-banking aplikaciji.
- u kojima od Vas traži da pozovete kontakt centar banke na broj telefona koji se nalazi u poruci i ostavite Vaše lične podatke.

Prijava bezbednosnih incidenata

Ukoliko posumnjate da ste bili žrtva napada koji su ranije pomenuti ili imate bilo kakve dileme vezano za e-mail ili SMS poruke u kojima se pominje Raiffeisen banka obavezno nas kontaktirajte na telefon +381 (0)11 3202 100 ili pošaljite e-mail poruku na adresu abuse@raiffeisenbank.rs.

2. Bezbednosna pravila za upotrebu Raiffeisen mobilne aplikacije

- Nemojte saopštavati drugima Vaš PIN za mobilnu aplikaciju.
- Prilikom kreiranja PIN-a za mobilnu aplikaciju nemojte koristiti trivijalne kombinacije kao što su datumi rođenja članova porodice, brojevi telefona, adresni podaci i slično.
- U slučaju da primetite neuobičajeno ponašanje ili izgled mobilne aplikacije, molimo Vas da odmah kontaktirate Kontakt centar Raiffeisen banke.
- Redovno ažurirajte operativni sistem i aplikacije na Vašem uređaju najsvežijim verzijama.
- Razmotrite bezbednosne funkcionalnosti koje nudi Vaš uređaj ili operater mobilne telefonije u skladu sa Vašim potrebama (npr. zaključavanje ekrana uređaja nakon određenog perioda neaktivnosti).
- Preporučena je upotreba programa za zaštitu od virusa i zlonamernih software-a.
- Nemojte čuvati osetljive podatke (kao što su lozinke, brojevi bankovnih računa, platnih kartica i slično) lako dostupne na Vašim mobilnim uređajima.
- Budite obazrivi prilikom prijema poruka (kao što su email poruke, SMS ili poruke na socijalnim mrežama) koje sadrže linkove ka Web stranicama ili aplikacijama. Nikada nemojte odgovarati na urgentne poruke u kojima se pošiljalac obraća u ime Raiffeisen banke i traži od Vas da dostavite neki od ličnih podataka. Molimo Vas da takav slučaj odmah prijavite na adresu abuse@raiffeisenbank.rs ili Kontakt centru banke.
- Ukoliko dođe do krađe ili gubitka Vašeg mobilnog uređaja, potrebno je da odmah obavestite Raiffeisen banku na telefon 011/3202-800.
- Vodite računa o fizičkoj bezbednosti Vašeg mobilnog uređaja, posebno kada ste na putovanjima ili mestima gde se nalazi veliki broj ljudi (kao što su sajmovi, konferencije ili druga javna okupljanja).
- Isključite Bluetooth konekciju kada Vam nije potrebna.
- Budite obazrivi kada Vaš uređaj povezujete na napajanje drugih lica (kao što su tuđi desktop ili notebook računari ili stanice za dopunu mobilnih uređaja na javnim mestima). Povezivanjem mobilnog uređaja na javno ili deljeno napajanje može se bez Vašeg znanja pristupiti podacima i aplikacijama na uređaju.
- Aplikacije pružajte sa zvanične Web stranice određene aplikacije ili sa zvaničnih „prodavnica“ aplikacija (poput Google Play ili App Store).
- Dodatne bezbednosne preporuke možete pogledati na Web stranici Udruženja banaka Srbije (<http://www.ubs-asb.com/Default.aspx?tabid=9911>).