

## Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis

### I OPŠTE

Ovim pravilima i uslovima (u daljem tekstu: Pravila) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) utvrđuje uslove pod kojima pruža usluge mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, klijentima pravnim licima i preduzetnicima (u daljem tekstu: Korisnik).

Ova Pravila predstavljaju sastavni deo Zahteva za korišćenje mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, na osnovu koga je Korisniku odobrena predmetna usluga i Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, odnosno Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima.

#### Osnovni podaci o Banci su:

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije od G.br.318 od 09.03.2001. godine poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd  
sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd  
Matični broj – 17335600  
Poreski broj – 100000299  
Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)  
Swift adresa – RZBSRSBG  
Internet stranica banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)  
Kontakt podaci:  
imejl: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)  
telefon: +381 11 3202 100  
Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

U ovim Pravilima sledeći pojmovi imaju značenja:

Mobilno bankarstvo „Moja mBanka biznis“ – Banka omogućava Korisniku korišćenje usluga povezanih s platnim računom upotrebom odgovarajućeg softvera na mobilnom uređaju. Korisnik putem mobilnog uređaja u svakom trenutku ima pristup računima i ostalim informacijama u vezi sa poslovanjem sa Bankom, uz mogućnost obavljanja transakcija kupovine ili prodaje deviza, kao i bezgotovinskih dinarskih transakcija koristeći odgovarajuće elemente za potvrdu identiteta.

Elektronsko bankarstvo „Moja eBanka biznis“ – Banka omogućava korisniku pristup elektronskom bankarstvu, korišćenjem web pretraživača. Za potvrdu korisničkog identiteta, korisnik unosi korisničko ime i jedнократnu lozinku ili korisničko ime i lozinku. Korisnik putem interneta u svakom trenutku ima pristup računima i ostalim informacijama u vezi sa poslovanjem sa Bankom, uz mogućnost preuzimanja

izvoda, pravljanja priliva iz inostranstva, obavljanja transakcija kupovine ili prodaje deviza, bezgotovinskih dinarskih i deviznih transakcija, a koristeći odgovarajuće elemente za potvrdu identiteta.

**Telefonsko bankarstvo (SMS)** – Banka Korisniku omogućava da slanjem SMS poruke proveri stanje na dinarskom ili deviznom tekućem i namenskom računu, kao i da traži ponovno slanje izvoda na već definisane imejl adrese.

**mToken** – softverska sigurnosna komponenta aplikacije za mobilno bankarstvo koja služi za identifikovanje korisnika i autorizaciju plaćanja na mobilnom i elektronskom bankarstvu. Banka klijentu može izdati mToken na šalteru, putem elektronskog bankarstva ili Call Centra Banke.

U aplikacijama za mobilno i elektronsko bankarstvo, zakonski zastupnik Korisnika i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva u skladu sa ovim pravilima i uslovima, će se lično identifikovati, unosom PIN-a na mobilnom (ili korišćenjem biometrije), odnosno korisničkog imena i lozinke ili korisničkog imena i jedнократne lozinke na elektronskom bankarstvu. Potvrda plaćanja će se obaviti unošenjem prethodno definisanog PIN-a (ili korišćenjem biometrije) na aplikaciji za mobilno bankarstvo, odnosno na aplikaciji za elektronsko bankarstvo potvrdu plaćanja će raditi unosom jedнократne lozinke, koju generiše preko mToken-a, unosom PIN-a (ili korišćenjem biometrije).

**PIN** – četvorocifrena lozinka za pristup mTokenu. Korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika PIN definišu samostalno u procesu aktivacije mTokena u aplikaciji za mobilno bankarstvo. Aktivacija mTokena se radi unosom serijskog broja tokena i SMS koda (aktivacionog koda), koji predstavlja jedнократnu lozinku. Ova dva podatka se zbog sigurnosnih razloga, nikad ne isporučuju preko istog kanala komunikacije. SMS kod se isporučuje na, za te svrhe unapred definisani broj mobilnog telefona zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika. Alternativno, aktivacija se može izvršiti unosom osnovnih podataka Korisnika (broj računa u Banci, matični broj ili PIB), jedinstvenog matičnog broja građana zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika, i unapred definisanog broja mobilnog telefona zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva. Pošto se uradi validacija unetih elemenata, na unapred definisani broj mobilnog telefona zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva se šalje aktivacioni kod. Kod svih funkcionalnosti kod kojih se na mobilnim aplikacijama koristi unos PIN-a, Banka može umesto unosa PIN-a obezbediti i unos biometrije, kao alternative. Biometrija (otisak prsta ili prepoznavanje lica) se može koristiti umesto PIN-a, a uz saglasnost korisnika i na onim mobilnim uređajima koji imaju tu mogućnost. Banka ne uzima i ne zadržava nikakve biometrijske podatke, jedino se, u nekim procesima, umesto unosa PIN-a vrši poređenje biometrijskih podataka sa onim koji se već nalaze sačuvani generalno u okviru mobilnog uređaja koji se koristi (na pr. Android, iOS).

**Aktivacioni kod** – zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika može da koristi mobilno i elektronsko bankarstvo nakon što mu Banka pošalje aktivacioni kod

neophodan za aktiviranje navedenih aplikacija. Aktivacioni kod se šalje u vidu SMS poruke na broj telefona koji je registrovan u Banci za zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika.

**APR** – Agencija za privredne registre Republike Srbije.

## II KORIŠĆENJE usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis

1. Korisnici mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva mogu postati pravna lica i preduzetnici koji u Banci imaju otvoren tekući račun.
2. Za odobrenje korišćenja mobilnog i elektronskog bankarstva, Korisnik popunjava i potpisuje Zahtev za korišćenje mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis (u daljem tekstu: Zahtev) u kome navodi lice/a ovlašćena za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva. Zahtev se podnosi u ekspozituri Banke ili šalje imejlom na zvanične imejl adrese Banke.  
Korisnik je obavezan da uz Zahtev dostavi Banci i fotokopije ličnih karata za lice/a za koja se od strane Korisnika odobrava korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva. Za lica koja nisu državljani Republike Srbije, Korisnik je dužan da dostavi fotokopije važećih ličnih isprava.
3. Na zahtev Korisnika, Banka izdaje mToken i šalje aktivacioni kod zakonskom zastupniku i/ili licu ovlašćenom od strane Korisnika. Korisnik prihvata mToken, aktivacioni kod i definisani broj mobilnog telefona (koji je unet u Zahtev) kao isključivu potvrdu o identitetu Korisnika odnosno njegovog zakonskog zastupnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika prilikom korišćenja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva, bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem mToken-a, aktivacionog koda i definisanog broja mobilnog telefona onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno obezbeđuje se pouzdana autentifikacija (proces provere i potvrde identiteta) Korisnika i lica ovlašćenog od strane Korisnika.
4. Korisnik može koristiti mobilno i elektronsko bankarstvo nakon što mu Banka izda mToken i/ili pošalje aktivacioni kod i omogući realizaciju ovlašćenja navedenih u Zahtevu, potpisanom od strane zakonskog zastupnika Korisnika.

Za pristup mobilnom bankarstvu Korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika može koristiti PIN, a u zavisnosti od uređaja i otisak prsta ili skeniranje lica. Svaki pristup otiskom prsta ili skeniranjem lica koje je registrovano na uređaju korisnika smatraće se validnim.

Za proveru i potvrdu korisničkog identiteta prilikom pristupa elektronskom bankarstvu, Korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika, koristi korisničko ime i lozinku ili korisničko ime i jednokratnu lozinku.  
Korisničko ime i lozinku, odnosno PIN klijent sam kreira, u procesu aktivacije aplikacija, nakon dobijanja aktivacionog koda.

Banka licu ovlašćenom od strane Korisnika, nakon što joj Korisnik dostavi potpisani Zahtev, automatski omogućava:

- pregled stanja i prometa za dinarske i devizne račune koje Korisnik, u momentu podnošenja zahteva, ima otvorene u Banci,
- pregled naloga na čekanju sa mogućnošću storniranja naloga poslatih putem aplikacije za mobilno bankarstvo/aplikacije za elektronskog bankarstvo, pregled realizovanih elektronskih naloga za plaćanje, pregled računa kartica sa informacijama o raspoloživom stanju i rezervisanim sredstvima, kao i podatke o prometu po računima kartica, spisak dodatnih kartica i pregled potrošnje po dodatnim karticama,
- plaćanja sa dinarskih računa koje Korisnik, u momentu podnošenja zahteva, ima otvorene u Banci
- plaćanja sa deviznih računa koje Korisnik, u momentu podnošenja zahteva, ima otvorene u Banci
- kupovina i prodaja deviza sa računa koje Korisnik, u momentu podnošenja zahteva, ima otvorene u Banci.
- snimanje, izmene i brisanja dinarskih primaoca plaćanja,
- snimanje, izmene i brisanja deviznih primaoca plaćanja,
- pregled i pravdanje priliva iz inostranstva.

Za izvršavanje menjačkih transakcija putem digitalnih servisa Banka, na dnevnom nivou, utvrđuje ukupan iznos sredstava u okviru kog je moguće izvršavanje tih transakcija. U slučaju da je na dan izvršenja transakcije dnevni limit dostignut, Korisnik će moći da izvrši transakciju prvog sledećeg radnog dana, od 9h.

Navedene radnje Banka će automatski omogućiti licu ovlašćenom od strane Korisnika pod uslovom da je Korisnik u Zahtevu za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva na te radnje dao saglasnost tom licu. Ukoliko neka od navedenih radnji nije navedena u Zahtevu Korisnika, ovlašćeno lice tu radnju neće moći da obavlja putem mobilnog i elektronskog bankarstva.

Na osnovu podnetog Zahteva za mobilno i/ili elektronsko bankarstvo, zakonskom zastupniku Korisnika, odnosno licu ovlašćenom od strane Korisnika, se automatski omogućava slanje naloga za prenos na realizaciju po svim (i dinarskim i deviznim) tekućim i namenskim računima koje Korisnik u momentu podnošenja Zahteva ima otvorene u Banci.

U slučaju da se Korisnik opredeli za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, buduće korišćenje usluga elektronskog bankarstva korišćenjem sertifikata (RaiffeisenOnLine) Korisniku će biti onemogućeno.

5. Na nivou Korisnika, ukupan iznos naloga za plaćanje koje Korisnik tokom sedam uzastopnih dana (tekući dan + 7 celih uzastopnih prethodnih dana) može realizovati preko mobilnog bankarstva kao kanala dostave iznosi ukupno RSD 10.000.000,00, odnosno RSD 4.000.000,00 po pojedinačnoj transakciji.

Navedeni limit na nivou Korisnika Banka može u bilo kom trenutku promeniti iz bezbednosnih razloga.

Pored prethodno navednog limita koji postoji na nivou Korisnika, Korisnik može na Zahtevu za Korisnika odnosno lice ovlašćeno od strane Korisnika definisati i maksimalni

iznos svake pojedinačne transakcije, za mobilno i elektronsko bankarstvo kao kanala dostave naloga.

U slučaju da postoji sumnja da je došlo do narušavanja bezbednosti na uređajima koje klijent koristi za mobilno i elektronsko bankarstvo, Banka može zahtevati dodatnu autorizaciju transakcije pozivanjem klijenta na unapred definisan kontakt telefon.

6. Plaćanje putem mobilnog i elektronskog bankarstva je moguće korišćenjem kombinacije dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika i lica ovlašćenog od strane Korisnika, kada su u pitanju plaćanja po zahtevu Korisnika. Kod ove vrste plaćanja se za autorizaciju transakcije koriste:
  - mToken, kao element koji Korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika poseduju i
  - PIN, koji Korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik ili lice ovlašćeno od strane Korisnika, samostalno kreira i zna; Umesto PIN-a, i uz saglasnost korisnika može se koristiti biometrija (otisak prsta ili prepoznavanje lica) na onim mobilnim uređajima koji imaju tu mogućnost.

Za autentifikaciju (proveru i potvrdu korisničkog identiteta) prilikom pristupa servisu mobilnog bankarstva se koristi PIN za mToken (ili biometrija). Za autentifikaciju pristupa elektronskom bankarstvu se korisničko ime i lozinka ili korisničko ime i jednokratna lozinka, generisana na mobilnom uređaju ovlašćenog lica, uz korišćenje PIN-a za mToken.

7. Korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika se autentifikuju od strane Banke korišćenjem elemenata za potvrdu identiteta i time Korisnik prihvata da je navedena autentifikacija nesporna potvrda o obavljenoj transakciji.
8. Korisnik može zahtevati izmene ukupnog iznosa naloga za plaćanje koji se mogu realizovati putem mobilnog bankarstva kao kanala dostave, kao i izmene ovlašćenja za lice ovlašćeno od strane Korisnika, u vidu promene definisanih ovlašćenja po računima navedenim u zahtevu ili definisanja ovlašćenja po dodatnim računima, bilo da se radi o mobilnom ili elektronskom bankarstvu. Zahtev za izmenu, potpisan od strane zakonskog zastupnika (prema podacima iz APR-a), može se dostaviti lično, poštom, skeniran na imejl [info@raiffeisenbank.rs](mailto:info@raiffeisenbank.rs) ili na faks +381 11 220 7569. Banka je dužna da izvrši izmene ovlašćenja za lica ovlašćena od strane Korisnika u skladu sa zahtevom Korisnika. Odluku o usvajanju Zahteva za izmenu ukupnog iznosa naloga koji mogu da se realizuju preko mobilnog bankarstva donosi Banka. U slučaju da je zahtev za izmenu dostavljen na faks ili skeniran putem imejla, rizik od moguće zloupotrebe nastalih izmena, kao i materijalne posledice, snosi Korisnik.
9. Potpisivanjem Zahteva Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije nastale korišćenjem mobilnog i elektronskog bankarstva.

### III IZDAVANJE mToken-a

1. Radi sigurnosti korišćenja usluga koje su predmet ovih Pravila, Banka Korisniku i licu ovlašćenom od strane Korisnika izdaje softverski mToken i generiše aktivacioni kod.
2. Na zahtev Korisnika (zakonskog zastupnika prema podacima iz APR-a), Banka izdaje mToken i generiše aktivacioni kod za zakonskog zastupnika i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika kome se ovlašćenja pojedinačno utvrđuju.
3. Za lice ovlašćeno od strane Korisnika mToken može preuzeti zakonski zastupnik ili lično ovlašćeno lice. U slučaju preuzimanja mTokena od strane trećeg lica, Korisnik je obavezan da dostavi Banci ovlašćenje (lično, faksom, skenirano imejlom) za preuzimanje, potpisano od strane zakonskog zastupnika. U slučaju da je ovlašćenje dostavljeno na faks ili skenirano putem imejla, rizik od moguće zloupotrebe, kao i materijalne posledice, snosi Korisnik.
4. Broj mobilnog telefona (definisan na Zahtevu), aktivacioni kod i mToken izdat Korisniku i/ili licu ovlašćenom od strane Korisnika, omogućavaju autorizovan pristup mobilnom i elektronskom, kao i telefonskom bankarstvu.
5. Korisnik je dužan da dostavi Banci sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja identiteta zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika.
6. Banka ima pravo provere datih podataka i prikupljanja dodatnih informacija o podnosiocu Zahteva. Odluku o usvajanju Zahteva i izdavanju aktivacionog koda i mToken-a-a donosi Banka. U slučaju odbijanja Zahteva, Banka nije dužna da obrazloži svoju odluku.
7. Za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva, zakonski zastupnik Korisnika i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika se obavezuju da pre prvog logovanja na sistem izvrše kreiranje korisničkog naloga, korišćenjem aktivacionog koda, odnosno aktivaciju mTokena i definisanje PIN-a.
8. mToken je neprenosiv i glasi na ime individualnog korisnika (zakonskog zastupnika Korisnika i/ili ovlašćenog lica navedeno u Zahtevu).
9. mToken se izdaje na neograničeni rok važnosti, s tim što Banka zadržava pravo da mToken deaktivira u slučaju da se isti ne koristi u periodu koji Banka smatra da je dovoljan kao znak neaktivnosti korisnika. U slučaju da korisnik želi ponovo da koristi mToken nakon deaktiviranja, Banka će izvršiti izdavanje novog mTokena na isti način kao što je već opisano.

### IV USLUGE mobilnog i elektronskog bankarstva

1. Prilikom pristupa mobilnom i elektronskom bankarstvu, Banka nudi određeni opseg usluga, koje Korisnik prihvata potpisom zahteva.

2. Ugovoreni opseg usluga se može naknadno promeniti uz korišćenje već postojećih kredencijala, PIN-a, odnosno mToken-a i broja mobilnog telefona definisanog za zakonskog zastupnika i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika. Promena opsega usluga se vrši nakon što Korisnik podnese novi Zahtev ili Zahtev za izmenu. Zahtevi moraju biti potpisani od strane zakonskog zastupnika.

## V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

1. Korisnik je dužan da se pridržava važećih zakonskih propisa i obavezuje se da Banci dostavlja neophodnu dokumentaciju za realizaciju naloga za plaćanje.
2. Korisnik i lice ovlašćeno od strane Korisnika, dužno je da čuva tajnost elemenata za potvrdu identiteta, kako oni ne bi došli u posed drugog lica. Ukoliko Korisnik ili lice ovlašćeno od strane Korisnika sumnja ili ustanovi da drugo lice ima informaciju o elementima za proveru i potvrdu identiteta zakonskog zastupnika Korisnika i/ ili lica ovlašćenog od strane Korisnika, u svakom trenutku može promeniti navedene elemente. Zabranjeno je zapisivanje i čuvanje ovih podataka na vidnom, odnosno mestu dostupnom drugim licima. Korisnik snosi štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja elemenata za potvrdu identiteta.
3. Korisnik je obavezan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge mobilnog bankarstva instalira odgovarajuće aplikacije koje će biti objavljene u zvaničnim prodavnicama proizvođača operativnih sistema, odnosno:
  - za Android - Google Play store
  - za iOS - Apple store
  - za Huawei - App Gallery

Aplikaciji za elektronsko bankarstvo se pristupa preko internet stranice Banke <https://rol.raiffeisenbank.rs/CorporateV4>.

Korisnik je obavezan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge mobilnog i elektronskog bankarstva, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan i ažuriran operativni sistem i aplikacije.

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

U cilju unapređenja usluge mobilnog i elektronskog bankarstva, Banka će povremeno objavljivati nove verzije navedenih aplikacija, a obaveza Korisnika je da na svojim uređajima vrši ažuriranje aplikacija na najnoviju verziju. Banka daje podršku za najnoviju verziju svoje aplikacije, a ukoliko ta verzija više nije podržana na operativnom sistemu uređaja Korisnika (tehnološki upgrade), Korisnik je obavezan da obezbedi odgovarajući uređaj sa novijom verzijom operativnog sistema koji je podržan i od strane Bančine verzije aplikacije. U onlinje prodavnicama proizvođača operativnih sistema, uz svaku verziju aplikacije za mobilno bankarstvo, uvek su navodeni preduslovi za instaliranje aplikacije, uključujući i podržane verzije

operativnog sistema na uređajima Korisnika.

4. Korisnik je dužan da odmah zatraži blokadu korisničkog naloga i mToken-a u svim slučajevima gubitka ili sumnje da su ovi podaci došli u posed neovlašćenog lica. Gubitak ili krađu kredencijala za logovanje, mToken-a tj. mobilnog telefona ili drugog mobilnog uređaja koje koristi za mobilno bankarstvo, kao i slučajeve narušavanja bezbednosti, Korisnik je u obavezi da prijavi Banci na broj +381 11 3202-100, elektronskom poštom na adresu [contact\\_centre@raiffeisenbank.rs](mailto:contact_centre@raiffeisenbank.rs) ili lično u ekspozituri Banke. Banka će odmah postupiti po prijavi Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika i u zavisnosti od zahteva, Banka može blokirati korisnički nalog, mToken ili deaktivirati prijavljeni mobilni telefon za dalju upotrebu mobilnog i elektronskog bankarstva. mToken se blokira od strane Banke po prijemu obaveštenja na neki od prethodno navedenih načina. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe kredencijala ili mToken-a (PIN-a)-a, nastale usled njegove namere ili krajnje nepažnje.
5. Jednom blokirani mToken može se deblokirati na zahtev Korisnika u pisanoj formi, na već pomenute kontakte. Deblokirani mToken se može koristiti na istom ili na drugom mobilnom uređaju zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika. Troškove deblokade mToken-a snosi Korisnik.
6. U slučaju neovlašćenog korišćenja kredencijala ili mToken-a, Korisnik je dužan da odmah obavesti Banku usmeno, a potom i u pisanoj formi u roku od 3 dana od dana usmenog obaveštenja. Lice ovlašćeno od strane Korisnika je dužno da čuva tajnost svojih kredencijala i PIN-a kako ne bi došli u posed neovlašćenih lica. Ukoliko Korisnik ili lice ovlašćeno od strane Korisnika sumnja ili ustanovi da je neko saznao kredencijale, PIN ili lozinku lica ovlašćenog od strane Korisnika, lice ovlašćeno od strane korisnika može samostalno promeniti ove elemente preko elektronskog bankarstva (važi za kredencijale), ili mobilne aplikacije (važi za PIN) koristeći do tog trenutka važeće vrednosti ovih elemenata. Lice ovlašćeno od strane Korisnika je u obavezi da čuva tajnost elemenata za potvrdu identiteta. Ukoliko ne postupi u skladu sa navedenim, Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe.
7. Korisnik i lice ovlašćeno od strane Korisnika dužno je da se prilikom upotrebe mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva pridržava ovih Pravila i Bezbednosnih preporuka za upotrebu usluga mobilnog, telefonskog i elektronskog bankarstva (Bezbedonosne preporuke, u nastavku), da se pridržava pisanih uputstava za Korisnike i uputstava koja su sastavni deo aplikacija. Ukoliko se Korisnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika ne pridržavaju obaveza iz ovih Pravila i Bezbednosnih preporuka, pisanih uputstava za Korisnike i uputstava koja su sastavni deo aplikacije, Korisnik snosi posledice takvog postupanja, odnosno nepostupanja u svemu kako je to utvrđeno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima.
8. U slučaju da Korisnik i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika više puta uzastopno unese pogrešne elemente za potvrdu

identiteta, sigurnosni mehanizam će, u skladu sa Poslovnom politikom Banke, privremeno ili trajno blokirati zaštićene podatke tih lica i onemogućiti logovanje. Ukoliko dođe do blokade korisničkog naloga ili mToken-a, deblokada, odnosno generisanje novog sigurnosnog elementa se radi u Banci, isključivo na pisani zahtev Korisnika, koji se potpisan od strane zakonskog zastupnika (prema podacima iz APR-a), može dostaviti lično, poštom ili skeniran na imejl info@raiffeisenbank.rs.

9. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu za prenos, te snosi rizik unosa netačnih podataka. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da joj prijavi svaku promenu tih podataka. Ukoliko Banka samostalno ili iz drugih izvora informacija dođe do saznanja da su podaci o Korisniku netačni ili izmenjeni, može uskratiti dalje korišćenje mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva.

## VI OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

1. Nalozi za prenos upućeni od strane Korisnika putem mobilnog i elektronskog bankarstva će biti izvršeni u rokovima i na način propisan pozitivnim zakonskim propisima, u skladu sa Tarifom Banke i smatraće se autorizovanim i autentifikovanim dokumentima.
2. Banka je obavezna da računarski evidentira sve postupke zakonskog zastupnika Korisnika i/ili lica ovlašćenog od strane Korisnika. Računarski zapis Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.
3. Banka zadržava pravo izmene sadržaja ili dela sadržaja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva. O izmeni sadržaja ili dela sadržaja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva, Banka će blagovremeno obavestiti Korisnika putem izvoda, imejla ili opcije za obaveštenja u slučaju mobilnog i elektronskog bankarstva. Banka se obavezuje da će obezbediti pisano uputstvo za korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva, da će uputstva biti dostupna na internet stranici Banke i da će ih na zahtev Korisnika proslediti putem imejla.
4. Banka ne odgovara za smetnje i prekide na komunikacionim mrežama koje nisu pod kontrolom Banke, kao ni za greške nastale kao posledica navedenih smetnji i/ili prekida. Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled redovnog ili vanrednog održavanja elektronskih servisa koje Banka sprovodi sa ciljem da obezbedi ispravan rad i unapredi postojeće usluge. Obaveštenje o tačnom datumu i vremenu održavanja biće blagovremeno istaknuto na internet stranici Banke.
5. Banka na pismeni zahtev Korisnika, podnet u filijali Banke, putem imejla ili Kontakt centra, izdaje novi aktivacioni kod i/ ili mToken za zakonskog zastupnika i/ili lice ovlašćeno od strane Korisnika.

## VII NAKNADE

1. Za usluge korišćenja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva Korisnik plaća naknadu u skladu sa važećom Tarifom Banke, koja sadrži vrstu i visinu troškova koji padaju na teret Korisnika.
2. Korisnik se može upoznati sa važećom Tarifom naknada u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke.

## VIII OPOZIV/ OTKAZ KORISNIČKOG NALOGA

1. U slučaju opoziva/otkaza prava korišćenja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva za lica ovlašćena od strane Korisnika, potrebno je pisanim putem dostaviti Banci zahtev za opoziv korišćenja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva.
2. Korisnik može u bilo kom trenutku opozvati korišćenje mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva, isključivo pisanim putem. Sva zaduženja nastala zaključno sa danom kada je Banka primila pisano obaveštenje o otkazu, kao i sve eventualne troškove i kamate koje prističu iz zaduženja, snosi Korisnik.
3. Banka zadržava pravo otkaza korišćenja mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva u slučajevima kada su računi Korisnika kod Banke blokirani, neaktivni (preko računa Korisnika nije ispostavljen nijedan nalog za plaćanje u poslednjih 6 meseci), ukoliko Korisnik ima neizmirenih dugovanja prema Banci ili je prekršio Pravila, kao i u slučaju da se promene okolnosti koje bitno utiču na korišćenje mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva.

## IX ZAVRŠNE ODREDBE

1. Korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo promene ovih Pravila, i da o promeni obavesti Korisnika na način i u roku u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, odnosno u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima.
2. Banka i Korisnik su saglasni da će sve eventualne sporove u vezi sa korišćenjem mobilnog, elektronskog i telefonskog bankarstva rešiti sporazumno, a u slučaju spora obratiće se nadležnom sudu.
3. Pravila se primenjuju od 15.12.2021. godine.