

## Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije

Ovo uputstvo predstavlja instrukciju za aktiviranje i korišćenje RaiPay aplikacije, kao i registrovanje debitnih i/ili kreditnih kartica (izdatih od strane Raiffeisen banke ad Beograd) u cilju njihovog korišćenja kao virtualizovanih kartica.

Korisnik kartice koji želi da koristi RaiPay aplikaciju za bezgotovinske platne transakcije-bezgotovinsko plaćanje roba / usluga i registruje debitne i/ili kreditne kartice u cilju njihovog korišćenja kao virtualizovanih kartica mora da se pridržava odredbi ovog uputstva i odredbi Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima i Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje kreditnih kartica klijentima fizičkim licima (za korisnike - fizička lica), Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima preduzetnicima i Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima preduzetnicima (za korisnike - preduzetnike), Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima pravnim licima i Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima pravnim licima (za korisnike - pravna lica), (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja). Sa instrukcijama koje sadrži, ovo uputstvo dopunjuje Opšte uslove poslovanja. Takođe, za korisnike RaiPay aplikacije, ovo uputstvo predstavlja dopunu Opštih uslova poslovanja, a time i svakog pojedinačnog okvirnog ugovora (koji uređuje izdavanje i korišćenje kartice) koje su korisnici zaključili sa Bankom.

Ovo uputstvo je istaknuto u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs). Korisnik, na svoj zahtev, uvek može da dobije u pisanoj formi, bez plaćanja naknade, ovo uputstvo i Opšte uslove poslovanja.

Korisnik je dužan da, pre nego što odluči da aktivira RaiPay aplikaciju i počne da je koristi za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija, kao i da registruje debitne i/ili kreditne kartice u cilju njihovog korišćenja kao virtualizovanih kartica, pročita u celosti ovo uputstvo, Opšte uslove poslovanja i zatraži od Banke pojašnjenja i dodatne informacije, ukoliko je to potrebno.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u ovom uputstvu imaju sledeća značenja:

### 1. Definicije termina

**"RaiPay aplikacija"** - omogućava Korisniku da, putem mobilnog telefona koristeći Near Field Communication (NFC) tehnologiju i Android operativni sistem, vrši beskontaktno transakcije - podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktno transakcije, bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji odnosno inostranstvu, kao i druge funkcionalnosti u vezi Visa i/ili Mastercard platnih kartica koje ova aplikacija nudi a koje su detaljno predstavljene u Uputstvu za korišćenje RaiPay aplikacije;

**"RaiPay Lozinka"** - sigurnosni kod koji se sastoji od 4 cifre i koji se definiše prilikom instaliranja aplikacije a koristi se za autorizuju plaćanja na veće iznose a takođe i u

situacijama kada je njen unos neophodan kao dodatna sigurnosna mera ili, ukoliko se podešavanja aplikacije menjaju od strane korisnika;

## **2. Kako funkcioniše RaiPay aplikacija?**

Pomoću RaiPay aplikacije se može obaviti sledeće:

- Registrovanje korisničkih kartica i prikazivanje detalja kartica (prikaz dizajna i poslednje 4 cifre kartica) koje su dodali korisnici;
- Mogućnost beskontaktnih plaćanja (NFC) pomoću mobilnog uređaja sa bilo kojom od kartica registrovanih u aplikaciji;
- Pregledanje poslednje četiri (4) cifre kartica i transakcija iniciranim sa tim karticama;
- Brisanje jedne ili više registrovanih kartica;
- Postavljanje potrebne lozinke za autorizovanje transakcija na veće iznose i promena takve lozinke.

Korisnici mogu da pronađu detalje o RaiPay aplikaciji i njenim funkcionalnostima na sajtu Banke, [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

**A)** Za instaliranje i korišćenje RaiPay aplikacije, sledeći uslovi moraju biti ispunjeni:

- Mobilni uređaj sa Android operativnim sistemom (verzija operativnog sistema mora biti Android 6.0 ili novija);
- Mobilni uređaj mora biti povezan sa Internetom i mora biti obezbeđen zaključavanjem (zaključani ekran sa PIN kodom, lozinkom, Biometrija);
- Prihvatanje ovog Uputstva za korišćenje;
- Odobranje dozvola koje zahteva aplikacija (npr. NFC, itd.);
- Unet telefonski broj u aplikaciju kao jedini identifikator uređaja na kojem je aplikacija instalirana.
- Postavljanje lozinke za aplikaciju koja će se koristiti prilikom autorizovanja transakcija na veće iznose. Za bezbednost transakcija koje se iniciraju putem aplikacije i bez obzira na njihov iznos, imate mogućnost da podesite obavezan unos lozinke aplikacije i/ili da podesite obavezno otključavanje mobilnog uređaja koji se koristi za plaćanje.

## **3. Kako pristupiti aplikaciji RaiPay?**

Aplikacija se može koristiti na Android 6.0 ili novijim operativnim sistemima i mora biti instalirana sa zvanične prodavnice Google Play Store.

## **4. Registracija kartice**

Korisnik može registrovati samo aktivne kartice koje je izdala Raiffeisen banka u RaiPay aplikaciju koristeći jedan od sledećih metoda:

- Čitanje kartice pomoću NFC tehnologije - prislanjanjem kartice na zadnju stranu telefona.
- Skeniranje kartice - korisnik će skenirati prednju stranu kartice koristeći kameru uređaja (skenirane informacije se ne skladište u okviru RaiPay aplikacije);
- Ručno unošenje podataka sa kartice - korisnik će ručno uneti broj kartice, datum isteka i CVV 2 kod (za VISA i Mastercard kartice).

U cilju validiranja korisnika kartice koji će biti registrovan u aplikaciji, Banka će poslati kod putem SMS-a (OTP - jednokratna lozinka) na broj telefona koji je registrovan u Banci. Pre

slanja OTP lozinke, aplikacija će prikazati poslednje cifre ličnog broja telefona koji je korisnik registrovao u banci i zatražiće potvrdu od korisnika aplikacije. Ako korisnik aplikacije ne uspe da potvrdi broj telefona na koji je poslata OTP lozinka, kartica neće biti registrovana u aplikaciji i od korisnika će biti zatraženo da kontaktira podršku banke korišćenjem usluge Kontakt centra. Nakon provere OTP lozinke, aplikacija će prikazati ekran kojim se potvrđuje uspešna registracija kartice.

Nakon registracije kartice u aplikaciji, generiše se virtuelizovana kartica (alternativni broj fizički izrađene kartice), koja će se koristiti u procesu plaćanja mobilnim uređajem.

## **5. Korišćenje "RaiPay" aplikacije**

Aplikacija može da se koristi samo ako je mobilni uređaj zaključan lozinkom, otiskom prsta ili drugim sigurnosnim podešavanjem koji su obezbeđeni na uređaju. Obezbeđivanje uređaja zaključavanjem je obavezno tokom upotrebe aplikacije, uključujući i registraciju kartica, u suprotnom, aplikacija neće funkcionisati.

Potencijalno pogrešno unošenje RaiPay lozinke aplikacije kroz 6 uzastopnih pokušaja će izazvati zaključavanje pristupa korisniku aplikaciji iz bezbednosnih razloga. Otključavanje može biti izvršeno samo od strane Kontakt centra pozivom telefonskog broja naznačenog u poglavlju 7 "Podrška".

## **6. Šta možete da uradite u RaiPay aplikaciji?**

Funkcionalnosti koje su dostupne u okviru RaiPay aplikacije opisane su ispod. Kako dodatne funkcionalnosti budu postajale dostupne, one će biti istaknute na internet stranici banke i biće na raspolaganju u samoj aplikaciji.

### **A) plaćanja sa mobilnim uređajem**

Način autorizacije plaćanja se razlikuje u zavisnosti od iznosa transakcije na sledeći način:

✓za transakcije manje ili jednake 2000 dinara, zaključani mobilni uređaj se prinosi POS terminalu, ali sa uključenim ekranom

✓za transakcije koje premašuju 2000 dinara ali su manje ili jednake iznosu od 10000 dinara, mobilni uređaj koji je zaključan lozinkom/biometrijom se prinosi POS terminalu, a potom je neophodno otključavanje uređaja.

✓za transakcije koje premašuju 10000 dinara, mobilni uređaj koji je zaključan lozinkom/biometrijom se prinosi POS terminalu, a potom je neophodan i unos lozinke aplikacije (definisana tokom instalacije aplikacije).

Iz sigurnosnih razloga, može se povremeno zahtevati od korisnika otključavanje telefona ili unos RaiPay lozinke i za transakcije čiji pojedinačni iznosi ne prelaze RSD 2.000. Korisnik ima mogućnost da poveća bezbednost transakcija koje se izvode preko aplikacije primenom funkcije "dodatna bezbednost" i da zahteva unos RaiPay lozinke za sve transakcije koje premašuju 2000 dinara. U inostranstvu, za iznose transakcija ispod limita definisanih od date zemlje, nije neophodna verifikacija korisnika putem otključavanja telefona ili unosa RaiPay lozinke.

### **B) Pregled istorije transakcija koje su inicirane aplikacijom**

Korisnik može da pregleda transakcije inicirane pomoću aplikacije za bilo koju karticu registrovanu u aplikaciji.

### **C) Podešavanja**

Korisnik na raspolaganju ima sledeće opcije i informacije u meniju "Podešavanja" u aplikaciji:

- Promena boje teme aplikacije;
- Brisanje jedne ili više kartica iz aplikacije;
- Podešavanje lozinke:
- Promena RaiPay lozinke – potreban je unos postojeće RaiPay lozinke da bi se ista promenila;
- Dodatna bezbednost – aktiviranjem ove opcije, sve transakcije se autorizuju pomoću RaiPay lozinke.
- Podrazumevana aplikacija za plaćanje – omogućavanjem ove funkcionalnosti, aplikacija će biti podešena kao podrazumevana, zamenjujući druge aplikacije za plaćanje na tom uređaju;
- Kontakt - prikazuje kontakt informacije banke u svrhu podrške;
- Uputstvo za korišćenje;
- Verzija aplikacije.

### **7. Podrška**

Ukoliko naiđete na bilo koji problem u vezi sa radom RaiPay aplikacije, kontaktirajte nas putem Kontakt centra na sledeći broj telefona:

- 011/3202-100 (lokalni broj koji se može nazvati iz bilo koje mreže mobilne ili fiksne telefonije u Srbiji), na raspolaganju 24/7;

#### **Izmena Uputstva za korišćenje RaiPay aplikacije**

O izmeni ovog uputstva Korisnici će biti obavešteni, objavljivanjem izmena u aplikaciji RaiPay. Ukoliko se Korisnik ne slaže sa izmenama, može da deinstalira aplikaciju odnosno da prestane da koristi aplikaciju za obavljanje beskontaktnih platnih transakcija.