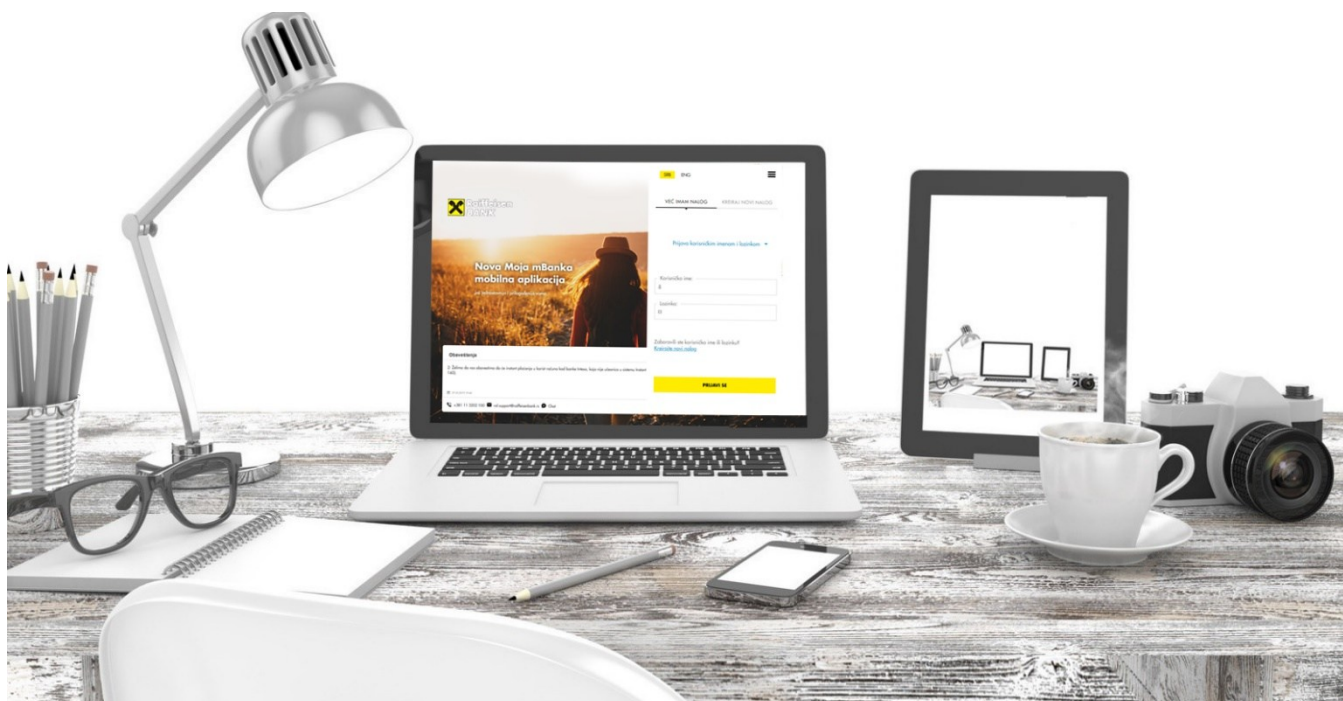




Korisničko uputstvo i bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva

Ovo uputstvo namenjeno je korisnicima digitalnog bankarstva i sadrži informacije o načinu korišćenja aplikacije, kao i preporuke za bezbedno upravljanje Vašim finansijama.

Korišćenjem digitalnih kanala banke omogućeno Vam je brzo i jednostavno obavljanje svakodnevnih finansijskih aktivnosti, uz primenu najviših bezbednosnih standarda.

Radi zaštite Vaših podataka i sredstava, važno je da se pridržavate bezbednosnih pravila prilikom prijave, potvrde transakcija i korišćenja aplikacije.

Sadržaj

Elektronsko bankarstvo – RaiffeisenOnLine	- 6 -
Tehnički preduslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine aplikacije	- 6 -
Pristup aplikaciji RaiffeisenOnLine	- 6 -
Kreiranje korisničkog naloga	- 7 -
Prijava na ROL	- 8 -
Zaboravljeno korisničko ime ili lozinka	- 9 -
Dostupne usluge – RaiffeisenOnLine	- 9 -
Početna stranica	- 9 -
Računi	- 10 -
Plaćanja	- 11 -
Novo plaćanje	- 11 -
Mobilni KEŠ	- 11 -
Prenos	- 11 -
Ino prilivi	- 11 -
Primaoci plaćanja	- 11 -
Novo plaćanje	- 11 -
Mobilni KEŠ	- 13 -
Prenos	- 14 -
Ino prilivi	- 14 -
Primaoci plaćanja	- 14 -
Pregled plaćanja	- 14 -
Menjačnica	- 15 -
Kupovina stranog efektivnog novca:	- 15 -
Prodaja stranog efektivnog novca:	- 15 -
Kartice	- 16 -
Kredit	- 17 -
Moje finansije	- 17 -
Fondovi	- 19 -
Investicioni fondovi	- 19 -
Penzijski fondovi	- 19 -
Dodatne opcije	- 20 -

Digitalno bankarstvo

Inboks	- 20 -
Profil	- 21 -
Kontakt	- 21 -
Notifikacije	- 21 -
Limiti za plaćanje	- 21 -
Pristup	- 22 -
Token - 23 -	
Prikaz stanja	- 23 -
Mobilno bankarstvo – Moja mBanka	- 23 -
Instaliranje i aktiviranje aplikacije Moja mBanka	- 23 -
Prijava na aplikaciju	- 26 -
Meni na stranici za prijavu	- 27 -
Token - 27 -	
Pouzdana autentifikacija kao potvrda plaćanja	- 27 -
Podršavanja tokena	- 28 -
IPS plaćanje	- 28 -
IPS skeniraj	- 28 -
IPS pokaži	- 29 -
Podrška	- 30 -
Ostalo	- 30 -
Početni ekran	- 31 -
Računi	- 32 -
Devizno plaćanje	- 33 -
Menjačnica	- 33 -
Pregled plaćanja	- 33 -
Kredit	- 33 -
Onlajn ponuda	- 33 -
Moje finansije	- 33 -
Investicioni fondovi	- 33 -
Penzijski fondovi	- 33 -
Token - 33 -	
Podrška	- 33 -
Novo plaćanje	- 33 -

Digitalno bankarstvo

Mobilni KEŠ.....	- 34 -
Interni prenos	- 35 -
Primaoci plaćanja.....	- 35 -
Pregled plaćanja	- 36 -
IPS plaćanje	- 36 -
Prenesi.....	- 36 -
Devizno plaćanje.....	- 37 -
Novo devizno plaćanje.....	- 37 -
Primaoci deviznih plaćanja	- 39 -
Ino prilik	- 39 -
Menjačnica.....	- 40 -
Privremena blokada kartice	- 41 -
Deblokada kartice.....	- 42 -
Kredit	- 42 -
Onlajn ponuda.....	- 42 -
Investicioni fondovi	- 43 -
Istraži fondove.....	- 43 -
Moji fondovi.....	- 43 -
Da bi videli fondove u aplikacije potrebno je da imate:	- 43 -
Istraži fondove.....	- 44 -
Moje Finansije.....	- 44 -
Penzijski fondovi	- 45 -
Analiza svih ulaganja	- 46 -
mTrader	- 46 -
Tokeni.....	- 46 -
Podrška.....	- 46 -
Prigovori	- 46 -
Lokacije.....	- 47 -
Inbox	- 47 -
Profil korisnika	- 47 -
Kontakt	- 48 -
Notifikacije.....	- 48 -
Limiti ..	- 49 -
Podešavanja	- 50 -

Digitalno bankarstvo

Sakrij stanje na početnoj strani	- 51 -
Podešavanja za uslugu Prenesi.....	- 52 -
SMS bankarstvo	- 53 -
Bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva	- 53 -
1Bezbednosna pravila za upotrebu RaiffeisenOnLine aplikacije.....	- 53 -
Kako zaštititi lični računar	- 53 -
Obratite pažnju na sledeće.....	- 54 -
Bezbednosna pravila za upotrebu Raiffeisen mobilne aplikacije	- 55 -

Elektronsko bankarstvo – RaiffeisenOnLine

➤ Tehnički preduslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine aplikacije

RaiffeisenOnLine aplikaciji možete pristupiti sa različitih uređaja i operativnih sistema.

Nije bitno da li koristite računar, tablet ili mobilni uređaj.

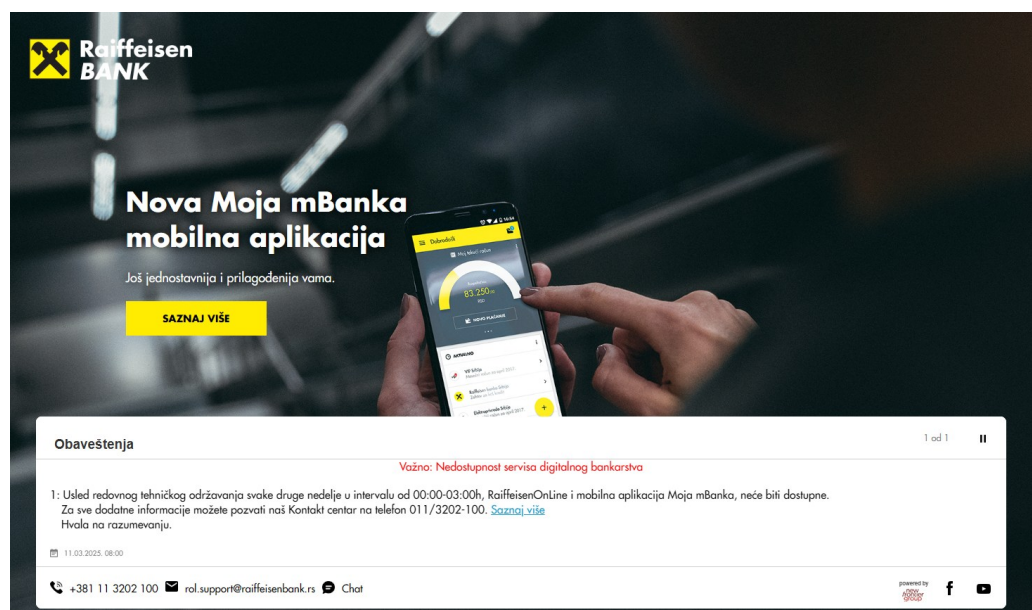
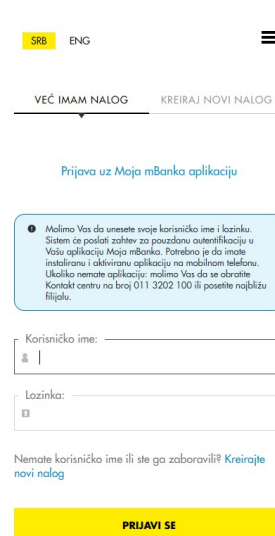
Podržani su najnoviji internet pretraživači (poslednje dve verzije), kao što su:

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Firefox
- Chrome
- Safari
- Opera i Opera Mini

Za nesmetan rad aplikacije potrebno je da onemogućite pop-up blokator u pretraživaču.

➤ 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 koristite aplikaciju **RaiffeisenOnLine**, potrebno je da izaberete opciju **Kreiraj novi nalog** i definišete korisničko ime i lozinku koje ćete ubuduće koristiti za prijavu.

Pre nego što započnete kreiranje naloga, preporučuje se da se upoznate sa **bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva**.

Aktivacija naloga vrši se u nekoliko koraka:

1. Osnovni podaci

Unesite potrebne podatke:

- broj računa (dinarski ili devizni), kartice ili kredita
- broj mobilnog telefona koji ste prijavili u banci
- imejl adresu (opciono)

Broj računa ili kredita unosite bez razmaka i crtica (npr. 265000000000123456), a broj kartice bez razmaka (npr. 4054000000000000).

2. Unos aktivacionog koda

Za aktivaciju naloga potrebno je da unesete aktivacioni kod. Kod možete dobiti pozivom Kontakt centra ili u filijali banke.

3. Kreiranje korisničkih podataka

U ovom koraku kreirate:

- korisničko ime
- lozinku

Ove podatke ćete koristiti za buduću prijavu na aplikaciju.



Pravila za korisničko ime i lozinku

Korisničko ime:

- bira se po ličnom izboru
- treba da sadrži od **4 do 20 karaktera**
- dozvoljen je unos specijalnih karaktera
- mora biti **jedinstveno** – ukoliko već postoji, potrebno je izabrati drugo korisničko ime

Lozinka:

- treba da sadrži od **8 do 32 karaktera**
- mora sadržati najmanje
 - 2 broja

Digitalno bankarstvo

- 1 veliko slovo
- 1 malo slovo
- nije dozvoljen uzastopni unos 4 ista karaktera
- potrebno je da lozinku unesete dva puta radi potvrde
- ne može biti ista kao prethodno korišćene lozinke

➤ Prijava na ROL

Na stranici **Već imam nalog** unosite:

- korisničko ime
- lozinku

Nakon izbora opcije **Prijavi se**, otvara se ekran sa instrukcijama i brojačem vremena (180 sekundi) za potvrdu prijave. U svakom trenutku možete odustati od procesa.

Molimo potvrdite identitet na Moja mBanka aplikaciji

Potvrdite Vaše logovanje putem Moja mBanka aplikacije:

- klikom na notifikaciju bićete preusmereni na stranicu za potvrdu, ili
- u aplikaciji odaberite opciju Token, a potom sekciju Pouzdana autentifikacija.

Nemojte napuštati ovu stranicu tokom potvrde logovanja putem Moja mBanka aplikacije, kako bismo uspešno dovršili Vašu autentifikaciju.

 Preostalo za potvrdu još: **163s**

Odustani

Potvrda putem mobilne aplikacije – pouzdana autentifikacija

Nakon pokretanja prijave:

- na mobilni uređaj stiže **push notifikacija** za potvrdu
- klikom na notifikaciju otvara se ekran za potvrdu

Do ovog ekrana možete doći i u aplikaciji putem opcije:

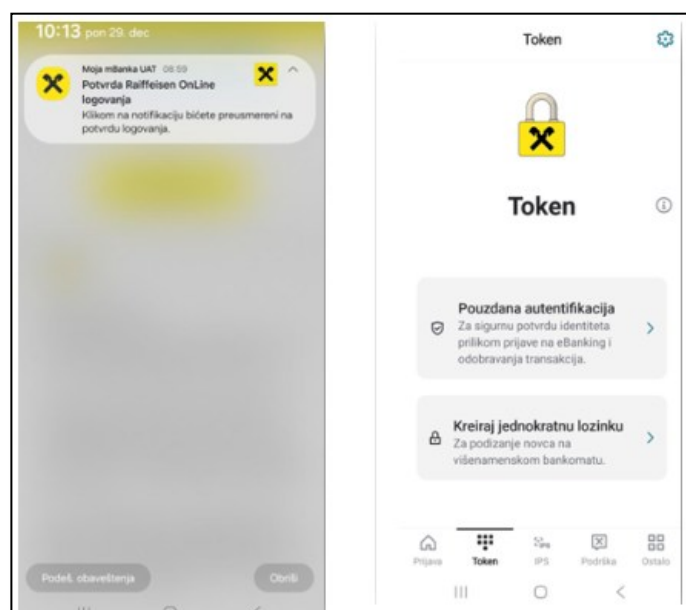
Token → Pouzdana autentifikacija

Ukoliko ova opcija nije vidljiva, potrebno je da ažurirate aplikaciju.

Ekran za potvrdu

- Potvrdi
- Otkazi

Nakon izbora, dobijate obaveštenje u skladu sa odabranom opcijom.



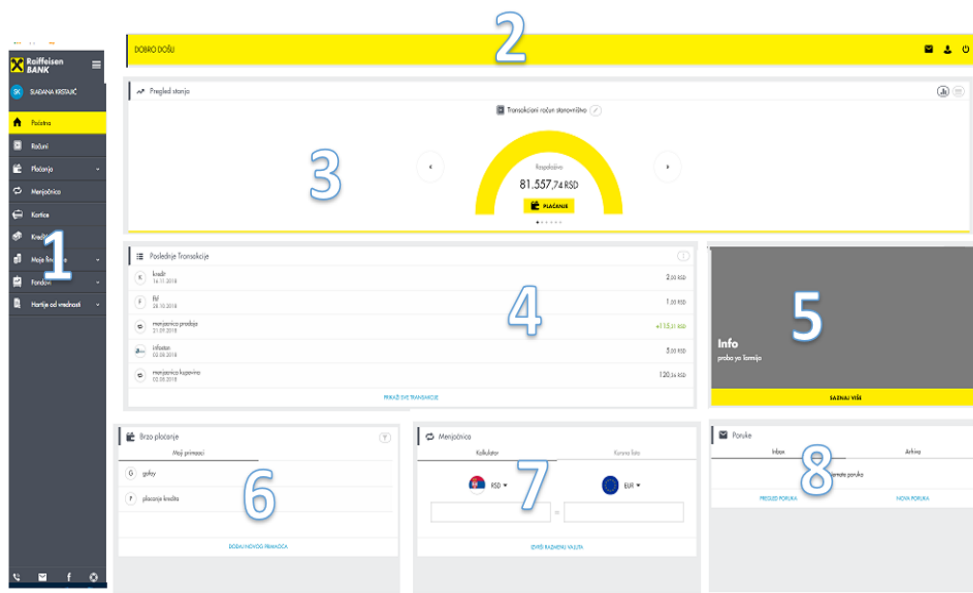
- **Zaboravljeno korisničko ime ili lozinka**

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 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“ omogućava Vam da na jednom mestu pregledate stanje, transakcije i detalje svih Vaših računa.

Računi su prikazani u listi sa informacijom o raspoloživom stanju.

Kod računa sa više valuta prikazano je stanje po svakoj valuti.

Izborom željenog računa prikazuju se njegove transakcije u sekciji „Lista transakcija“.

Naziv računa možete promeniti klikom na odgovarajuću ikonicu, radi lakšeg snalaženja.

Računi			
Računi			
Transakcioni račun stanovišta	2650000000011111111	Raspolaživo: 81.556,74 RSD	DETALJI ➤
A Visa devizni račun	2650000000011111111	Raspolaživo: 5,44 EUR 0,93 USD 0,60 AUD 0,00 CAD	DETALJI ➤
A Visa devizni račun	2650000000011111111	Raspolaživo: 19,08 EUR 0,07 USD 1,04 AUD 1,00 DKK	DETALJI ➤
PRIKAŽI VIŠE RAČUNA			
Lista transakcija po računu			
Kredit 21.12.2018			1,00 RSD

Dugme Detalji otvara ekran sa dodatnim informacijama o računu.

Na ovom ekranu možete videti:

- stanje računa
- rezervisana sredstva
- informacije o čekovima i druge podatke o računu

Rezervisana sredstva nastaju prilikom plaćanja karticom ili izvršenja dinarskih plaćanja i predstavljaju iznose koji su privremeno izdvojeni sa računa.

Klikom na strelicu pored iznosa rezervisanih sredstava možete proveriti koje su transakcije trenutno na rezervaciji.

U okviru detalja deviznog računa, pregled stanja po valutama možete menjati izborom željene valute klikom na strelicu pored oznake valute.

Dodatno su dostupne sledeće opcije:

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

Detalji računa		X
Naziv	Broj računa 2650000000011111111	
Vlasnik SLADANA (DRAGAN) KRSTAJIĆ	Tip Transakcioni depozit stanovišta - tekući račun	
Raspolaživo stanje 81.556,74 RSD	Rezervisana sredstva 14,88 RSD ➤	
Stanje računa 81.571,62 RSD		
Opcije		
Promeni ime računa		➤
Novo plaćanje		➤
Štampa stanje 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** otvara se nalog za plaćanje, kojim dajete nalog banci da sa Vašeg dinarskog računa izvrši prenos sredstava na račun primaoca.

Plaćanje je moguće izvršiti u okviru definisanih limita.

Detaljnije informacije o limitima dostupne su u okviru **Profil** → **Limiti**.

Za korisnike fizička lica dostupne su sledeće opcije:

- **Plaćanje putem predefinisanih naloga** – za unapred definisane primaoca (definišu se u filijali banke)
- **Slobodna plaćanja** – unos novih naloga za plaćanje

Potvrda plaćanja vrši se:

- unosom koda koji dobijate putem SMS poruke ili
- putem mobilne aplikacije (*Moja mBanka*) – generisanjem jednokratne lozinke ili mobilnog potpisa

Za nerezidente je omogućeno plaćanje putem predefinisanih naloga (troškovi života).

Sa računa:
Transakcioni račun stanovništvo
 265000000000000000

Raspoloživo:
144.712,82 RSD

Naziv primaoca

Šifra plaćanja
 289 - Transakcije po nalogu građana

Račun primaoca

Svrha plaćanja

Iznos
0,00

Model

Poziv na broj

Instant plaćanje

Dodatne opcije

NASTAVI

Sastavni delovi naloga su:

Naziv primaoca – unosite podatke o primaocu ili ga birate iz liste sačuvanih primalaca

Račun primaoca – unosite broj računa fizičkog ili pravnog lica kome vršite plaćanje

Iznos – unosite iznos plaćanja
Preostali limit možete proveriti klikom na info ikonicu pored polja za unos

Model

Polje za unos kontrolnog broja za podatak **Poziv na broj**.

Digitalno bankarstvo

Unos nije uvek obavezan.

Najčešće ima vrednost **97** kod plaćanja poreza i doprinosa, ali se može koristiti i za druga plaćanja kada to zahteva primalac (npr. komunalne usluge, mobilni operateri i sl.).

Poziv na broj

Sadrži numerički podatak koji bliže određuje plaćanje, kao što su:

- šifra korisnika kod primaoca
- broj računa ili ugovora
- broj kreditne kartice i slično

Ukoliko primalac zahteva unos ovog podatka (npr. za komunalne usluge ili druge obaveze), važno je da ga pravilno unesete.

U suprotnom, uplata može ostati **nerasknjižena**, pa dugovanje i dalje može biti evidentirano.

Šifra plaćanja - Birate odgovarajuću šifru iz padajućeg menija

Svrha plaćanja - Unosite opis razloga zbog kojeg vršite plaćanje

Račun platioca (sa računa) - Račun birate u gornjem delu ekrana, gde su prikazani svi Vaši dinarski računi i raspoloživo stanje

Instant plaćanje - Omogućava realizaciju naloga u realnom vremenu, 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, uključujući praznike. Dostupno je za uplate do 300.000 dinara.

U okviru opcije **Dodatne opcije** možete:

- promeniti naziv platioca
- zakazati plaćanje za budući datum

Ukoliko izaberete opciju **Bez rezervacije**, sredstva će biti terećena sa računa tek na dan realizacije naloga.

Nakon što popunite nalog i izaberete opciju **Nastavi**, prikazaće se ekran za potvrdu, gde možete još jednom proveriti podatke i odabrati način potvrde plaćanja.

1. **SMS kod** - Izborom ove opcije dobijate SMS kod na re istrovani broj mobilnog telefona. Na ekranu se istovremeno prikazuje polje za unos koda i vreme njegovog važenja.

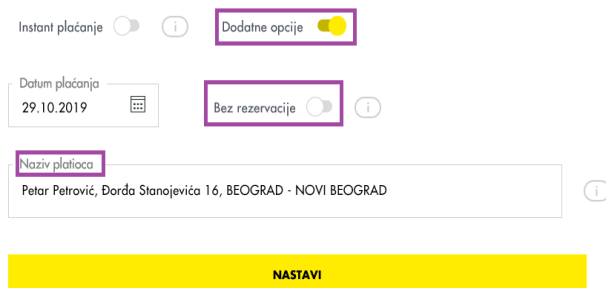
Napomena:

- SMS kod ima ograničeno vreme važenja
- Novi kod možete zatražiti nakon isteka prethodnog

2. Jednokratna lozinka

Na ekranu se prikazuje polje za unos jednokratne lozinke koju generišete u mobilnoj aplikaciji Moja mBanka, u okviru opcije Token → Kreiranje jednokratne lozinke.

Kod **predefinisanih naloga** nije potrebna dodatna potvrda prilikom plaćanja. Odabirom željenog naloga, uplatnica će automatski biti popunjena i spremna za izvršenje.



Digitalno bankarstvo

Nakon izvršenog plaćanja, dostupne su sledeće opcije:

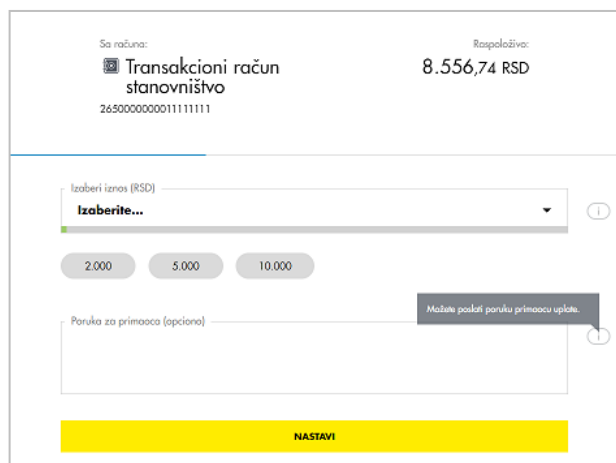
- **Preuzmi potvrdu o plaćanju**
- **Novo plaćanje** – kreiranje novog naloga
- **Sačuvaj primaoca** – za buduća plaćanja
- **Pregled plaćanja** – pregled realizovanih naloga

Mobilni KEŠ

Mobilni KEŠ je usluga koja Vam omogućava da brzo i jednostavno pošaljete novac sa dinarskog računa drugoj osobi, bez obzira na to da li primalac ima račun u banci.

Nakon što inicirate slanje, primalac dobija poruku sa kodom za podizanje novca. Novac može preuzeti na višenamenskom uređaju Raiffeisen banke ili u filijali, u roku od 24 časa od kreiranja naloga (u filijali u skladu sa radnim vremenom). Za podizanje novca nije potrebna kartica – dovoljan je QR ili numerički kod.

Maksimalan iznos po transakciji je 10.000 RSD, dok ukupno možete poslati do 50.000 RSD u okviru 7 dana.



Slanje novca – Mobilni KEŠ

U okviru opcije „Plaćanja“, u podmeniju izaberite Mobilni KEŠ, a zatim:

1. Izaberite dinarski račun sa koga želite da pošaljete novac.
2. Unesite iznos koji želite da pošaljete (iz ponuđenih polja ili iz padajuće liste). Preostali iznos za slanje možete proveriti klikom na Info polje koje se nalazi pored polja za unos iznosa.
3. Unesite poruku za primaoca (opciono).
4. Kliknite na dugme „Nastavi“, nakon čega se prikazuje ekran za unos jednokratne lozinke.

Jednokratnu lozinku kreirate u okviru mobilne aplikacije Moja mBanka, u opciji **Tokeni** → **Kreiranje jednokratne lozinke**.

Potvrda i preuzimanje novca

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

Na istom ekranu biće prikazani podaci za preuzimanje novca: QR kod, numerički kôd, iznos i poruka za primaoca (ukoliko ste je uneli). Ove podatke možete preuzeti na svoj uređaj.

Da bi primalac mogao da podigne novac, potrebno je da mu prosledite QR kod ili numerički kôd. Novac je moguće podići na višenamenskim uređajima Raiffeisen banke ili u filijali.

Kôd važi 24 časa od momenta kreiranja. Na uređaju je potrebno očitati QR kod ili uneti numerički kôd, nakon čega se vrši isplata.

Ukoliko kod ne bude iskorišćen u roku od 24 časa, novac se automatski vraća na Vaš račun.

Prenos

Opcija „Prenos“ omogućava prenos sredstava između Vaših računa u okviru iste valute.

Račune u poljima „Sa računa“ i „Na račun“ birate jednostavnim izborom sa liste.

Klikom na dugme „Nastavi“ prelazite na naredni korak, gde možete potvrditi transakciju izborom opcije „Potvrdi“ ili se vratiti nazad izborom 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 primaoca 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 sami kreirali automatski se dopunjuje unapred definisanim primaocima (ukoliko ih imate), koje ste prethodno dostavili banci putem filijale.

Ako izaberete primaoca iz Vaše liste, uplatnica će biti automatski popunjena unapred unetim podacima.

Potrebno je samo da unesete iznos i kliknete na dugme „Nastavi“ kako biste nastavili proces plaćanja.

Napomena: Na uplatnici se ne prikazuje podatak unet u polju „Moje ime primaoca“, već isključivo „Naziv primaoca“.

Pregled plaćanja

U okviru podmenija „Pregled plaćanja“ možete pregledati transakcije po sledećim tipovima: domaća plaćanja, Mobilni KEŠ i menjačnica.

Pregled transakcija je dostupan za period do 10 godina unazad, pri čemu u jednom trenutku možete prikazati najviše 12 meseci.

Tokom pregleda dostupna je opcija filtriranja po različitim kriterijumima, kao što su: datum, iznos, račun sa kojeg je izvršeno plaćanje, primalac, opis i kanal plaćanja.

Na listi transakcija prikazan je i status svake transakcije (npr. realizovano, odbijeno, u obradi ili povučeno).

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

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 željeni nalog sa liste, nakon čega se otvara ekran sa svim detaljima transakcije.

U okviru „Detalja transakcije“ dostupne su sledeće opcije:

- „Štampaj potvrdu“
- „Ponovi plaćanje“
- „Povuci“ (opcija je dostupna samo za naloge koji nisu u konačnom statusu)

➤ Menjačnica

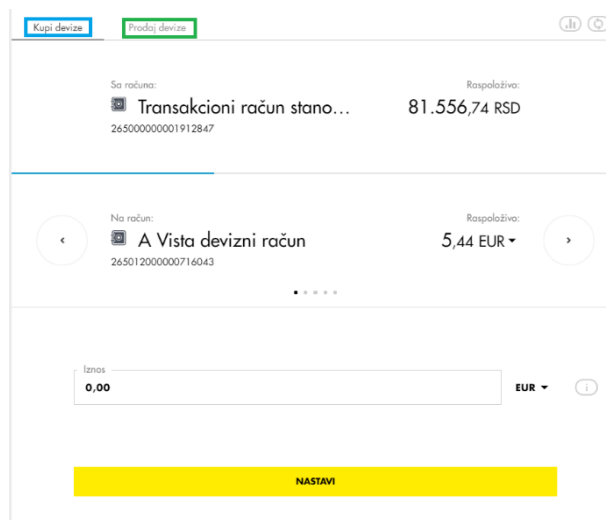
Opcija Menjačnica omogućava Vam kupovinu odnosno prodaju stranog efektivnog novca.

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.



Digitalno bankarstvo

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“ omogućava pregled svih Vaših platnih kartica na jednom mestu.

Kartice su prikazane u listi, a izborom željene kartice prikazuju se njene transakcije u sekciji „Lista transakcija“. Naziv kartice možete promeniti klikom na odgovarajuću ikonicu, radi lakšeg snalaženja.

KARTICE			
Kartice			
VISA Virtuos	402023****4664	Regulacija 19,08 EUR 0,07 USD 1,04 AUD 1,00 DKK	DETALJI ➤
VISA Electron	405407****1530	Regulacija 81.555,74 RSD 3,44 EUR 0,93 USD 0,60 AUD 0,00 CAD	DETALJI ➤
VISA Electron	405407****2038		DETALJI ➤
Lista transakcija po kartici			
BANCA INTESA B/BULEVAR OS, 0000 23.05.2017			
bankomat, BUL.OŠLOBOĐENJA 76a,NOVI SAD 26.03.2017			
RIBES BULEVAR OŠLOBOĐENJA, 0000 26.03.2017			
		220,00 RSD	
		5.000,00 RSD	
		15,00 RSD	

Ukoliko izaberete kreditnu karticu, ispod liste transakcija prikazuju se dodatne informacije o kartičnim izvodima i opcija za izmirenje obaveza po kartici.

Kartični izvodi			Izmirenje kartice	
Lista izvoda			Kalendar izvoda	
BROJ IZVODA	DATUM IZVODA	DATUM DOSPEĆA		
9	27.09.2017	18.10.2017	DETALJI ➤	
8	30.08.2017	20.09.2017	DETALJI ➤	
7	26.07.2017	16.08.2017	DETALJI ➤	
6	28.06.2017	19.07.2017	DETALJI ➤	
5	31.05.2017	21.06.2017	DETALJI ➤	

Sa računa:	Transakcioni račun stanovištvo - 265000303030303 (7.091,06 RSD)
Na karticu:	400303****0303 (10.328,31 RSD)
Iznos:	1.978,00 RSD
IZVIRI KARTICU	

Lista izvoda sadrži mesečne izvode za kreditnu karticu izabranu u sekciji „Spisak kartica“.

Kalendar izvoda prikazuje datume formiranja izvoda i dospeća obaveza za izabranu kreditnu karticu.

Klikom na opciju „Detalji“ na listi kartica prikazuju se dodatne informacije o kartici, koje zavise od njenog tipa.

Ako izaberete kreditnu karticu, biće prikazane informacije o datumu važenja kartice i visini limita.

Ako izaberete debitnu karticu, prikazuju se podaci o računima za koje 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. Odabirom opcije *Detalji* prikazuju Vam se osnovni podaci o kreditu. U ovom delu možete odštampati Anuitetni plan.

KREDITI

Kredit

GOTOVINSKI

2650000001111111111

Iznos kredita

298.303,36 RSD

DETALJI

Lista transakcija po kreditu

Kamata	30.09.2017	3.277,32 RSD
Doplate glavnica	30.09.2017	3.400,34 RSD
Kamata	31.08.2017	3.446,33 RSD
Doplate glavnica	31.08.2017	3.231,33 RSD
Doplate glavnica	31.07.2017	3.063,55 RSD
Kamata	31.07.2017	3.614,11 RSD
Kamata	30.06.2017	3.780,49 RSD
Doplate glavnica	30.06.2017	2.896,97 RSD
Doplate glavnica	01.06.2017	1.635,32 RSD
Doplate glavnica	31.05.2017	2.096,28 RSD

Prikazano: 1-10 od 51

Detalji kredita

Naziv	GOTOVINSKI	Iznos rate	6.119,19 RSD
Broj kredita	2650000001111111111	Datum sledeće rate	31.01.2019
Iznos kredita	298.303,36 RSD	Prestalo dugovanje	55.341,66 RSD
Period otplate	84 Meseci	Iznos preplate/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 buduće.

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.

KATEGORIJE

Računi/Kreditne kartice

26500000000444444444

26500000000444444444

Promet

Od

04.12.2018

Do

04.01.2019

Tip transakcije

Sve

PRISILNI



Plaćanja i povlačenja

Plaćanja

Povlačenja

Prihode i rashode

Prihode

Rashode

Prihode i rashode

Prihode

Rashode

Datum i opis transakcije	Kategorija	Iznos transakcije	
215 - MAXI 137, BEOGRAD, 0688 Pri 8 uat		635,68 RSD	IZMENE SPLIT
214 - C MARKET 507, BEOGRAD, 0688 Pri 8 uat	Namirica	1.234,55 RSD	PODELI
SMART ADM - isplata 03.01.2019	Ka/ATM	500,00 RSD	PODELI
Elektronika bankarstvo - otpis efektivne 02.01.2019	Menjačnica	237,57 RSD	PODELI
ZU BENKI Apoteka 191, BEOGRAD, 0688 01.01.2019	Apoteka	1.535,20 RSD	PODELI
DIZAIN CENAR FINIX, BEOGRAD, 0688 01.01.2019	Nedostisano	290,00 RSD	PODELI

Digitalno bankarstvo

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.

BUDŽETI				
Budžeti				
Januar 2019				
Kategorija	Status	Potrošeno	Budžet	
☐ Hrana i restoran		1.870,23 RSD	5.687,00 RSD	OBRISI
☐ Kuća		0,00 RSD	1.260,00 RSD	OBRISI
☐ Zdravlje		1.535,20 RSD	2.000,00 RSD	OBRISI
☐ Deca		0,00 RSD	9.950,00 RSD	OBRISI

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 kavu 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	OBRISI
plaćanje	IZMENI	OBRISI

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.

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	

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.

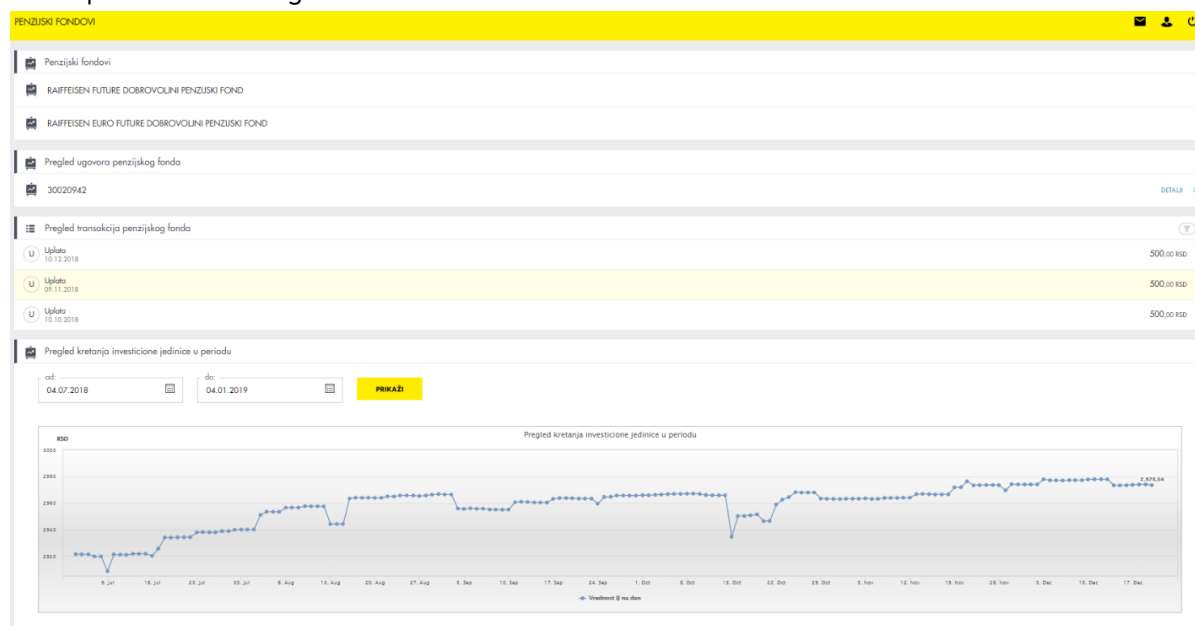
Penzijski fondovi

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	



Digitalno bankarstvo

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

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

➤ Dodatne opcije

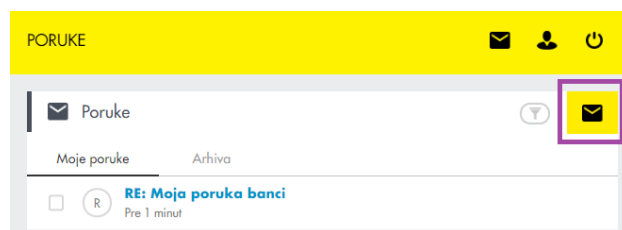
Dodatne opcije se nalaze u okviru zaglavlja i dostupne su Vam uvek, bez obzira gde ste pozicionirani u okviru aplikacije.



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

Poruke

Moje poruke Arhiva

☐
RE: Moja poruka banci

Pre 1 minut

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

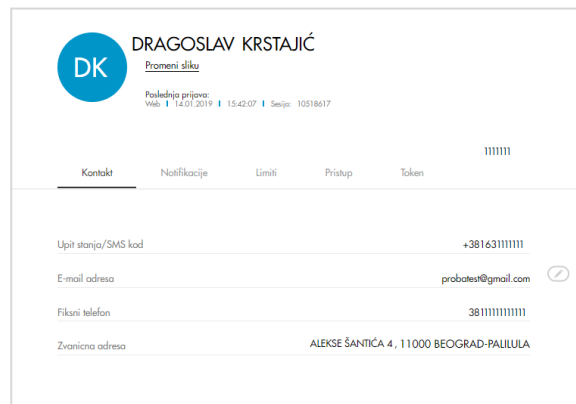
U okviru Profila  dostupne su opcije Kontakt, Notifikacije, Limiti, Pristup, Token i Prikaz stanja.

• 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:

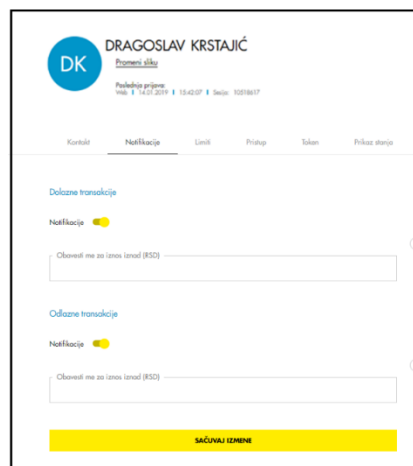
1. Kliknete na dugme 
2. Otvara se polje u koje unosite imejl adresu koju ubuduće želite da koristite
3. Unosite verifikacioni kod koji Vam banka šalje na novu imejl adresu i kojim potvrđujete izmenu.



• Notifikacije

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

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 za plaćanje

Visina limita za plaćanje zavisi od načina potvrde transakcije i definiše se za period od 7 dana.

Limit se računa za prethodnih 7 dana, ne uključujući dan kada je nalog za plaćanje zadat.

Na dan kada zadajete nalog, banka proverava da li je ukupno iskorišćen dozvoljeni limit u tom periodu.

Ukoliko je limit dostignut, nalog za plaćanje neće biti izvršen.

Novim korisnicima digitalnog bankarstva automatski se dodeljuju limiti za plaćanje po kanalima, za period od 7 dana.

*Za dinarske transakcije:

- **Moja mBanka**
 - potvrda PIN-om: do 300.000 RSD
 - potvrda biometrijom: do 300.000 RSD
- **RaiffeisenOnLine (ROL)**

Digitalno bankarstvo

- o pouzdana autentifikacija: do 300.000 RSD

Limiti za Devizne transakcije definisani su od strane banke i nisu podložni promenama.

***Za devizne transakcije:**

- 6.000.000 RSD za pojedinačno plaćanje (po transakciji)
- 6.000.000 RSD na nedeljnom nivou.

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 za dinarska tj. 6.000.000 rsd za devizna plaćanja, koji možete potrošiti korišćenjem jednog od ova dva načina potvrde naloga.

Limiti 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 skeniranjem QR je 100.000 rsd po transakciji odnosno 300.000 rsd ukupno u okviru 7 dana.

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

*Predefinisani nalozi – 150.000 rsd po transakciji odnosno ukupno 150.000 rsd u okviru 7 dana

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

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.

Banka Vam na lični zahtev može dodeliti i pojedinačni limit za plaćanje, preko generalnog limita.

Zahtev za povećanje limita plaćanja do 2.000.000 RSD (ROL/Moja mBanka) možete podneti putem inbox-a ROL/Moja mBanka aplikacije odnosno posetom najbližoj filijali.

- Za iznose plaćanja preko 2.000.000 RSD na ROL-u zahtev možete podneti lično u filijali, putem inbox-a ROL/Moja mBanka aplikacije ili pozivanjem Kontakt centra sa broja telefona koji evidentiran u sistemu.

Iz sigurnosnih razloga, preporuka je da klijent nakon izvršenog plaćanja u većem iznosu smanji limit na odgovarajući iznos u skladu sa svojim potrebama za period od 7 dana.

• Pristup

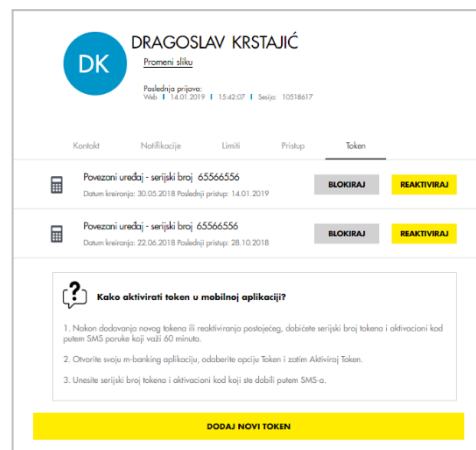
Promenu lozinke i korisničkog imena vršite u opciji Pristup.

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

• Token

Opcija „Token“ koristi se za kreiranje mobilnog tokena prilikom aktivacije aplikacije Moja mBanka. Za dodelu tokena potrebno je da izaberete opciju „Dodaj novi token“. U okviru opcije „Tokeni“ možete upravljati postojećim tokenom – izvršiti njegovu reaktivaciju ili blokadu.

Više informacija o funkcionalnosti tokena dostupno je u delu „Token“

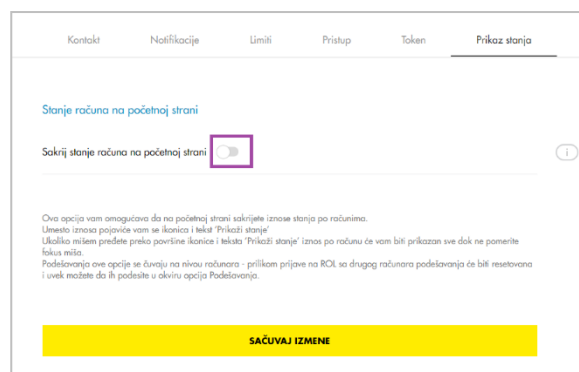


• Prikaz stanja

Opcija „Prikaz stanja“ omogućava da sakrijete iznose po Vašim računima na početnom ekranu.

Nakon uključivanja ove opcije i čuvanja izmene, umesto iznosa biće prikazana ikonica „Prikaži stanje“.

Stanje po računu možete videti prelaskom preko ikonice „Prikaži stanje“.



Mobilno bankarstvo – Moja mBanka

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

Instaliranje i aktiviranje aplikacije Moja mBanka

➤ Instaliranje aplikacije

Aplikaciju Moja mBanka možete preuzeti sa:

- Google Play marketa - Android uređaji
- App marketa - iOS uređaji

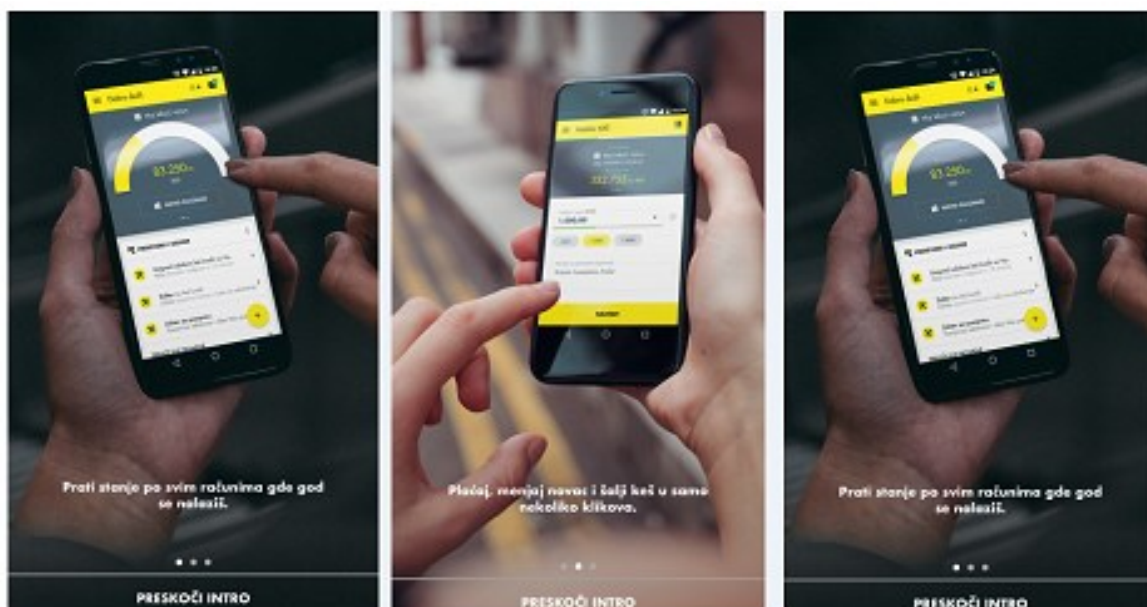


Digitalno bankarstvo

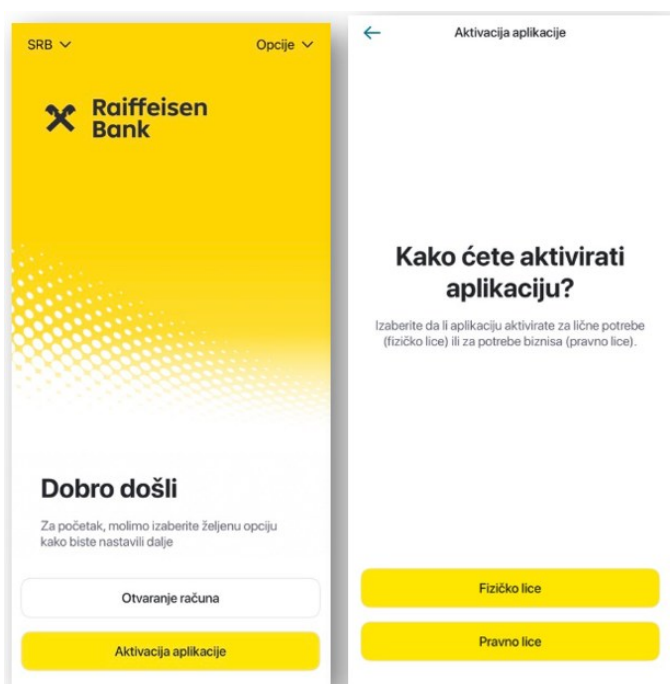
- AppGallery marketa - Huawei uređaji.

Nakon uspješne instalacije aplikacije, prikazuju se uvodni ekrani.

Nakon njihovog pregleda, na početnoj stranici možete izabrati način aktivacije aplikacije ili pristupiti dostupnim opcijama u meniju.



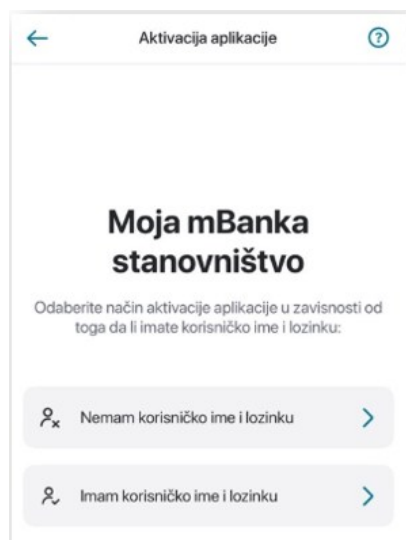
➤ Aktivacija aplikacije



Na početnom ekranu izaberite opciju **Aktivacija aplikacije**.

U narednom koraku potrebno je da odaberete tip korisnika:

- **Fizičko lice** – za korišćenje aplikacije za lične potrebe
- **Pravno lice** – za korišćenje aplikacije u poslovne svrhe



Na narednom koraku potrebno je da izaberete način aktivacije aplikacije, u zavisnosti od toga da li već imate korisničko ime i lozinku.

- **Nemam korisničko ime i lozinku** – izaberite ovu opciju ako prvi put aktivirate digitalno bankarstvo ili ste zaboravili pristupne podatke
- **Imam korisničko ime i lozinku** – izaberite ovu opciju ako već koristite digitalno bankarstvo i želite da aktivirate aplikaciju na novom uređaju

Nemam korisničko ime i lozinku

Ovu opciju izaberite ako prvi put aktivirate digitalno bankarstvo ili ste zaboravili korisničko ime i lozinku.

1. Unos podataka podrazumeva unos

- broja računa
- broja mobilnog telefona koji ste registrovali u banci

2. Aktivacioni kod

Potrebno je da pozovete Kontakt centar sa registrovanog broja telefona kako biste dobili aktivacioni kod. Ukoliko već imate kod, unesite ga u predviđeno polje.

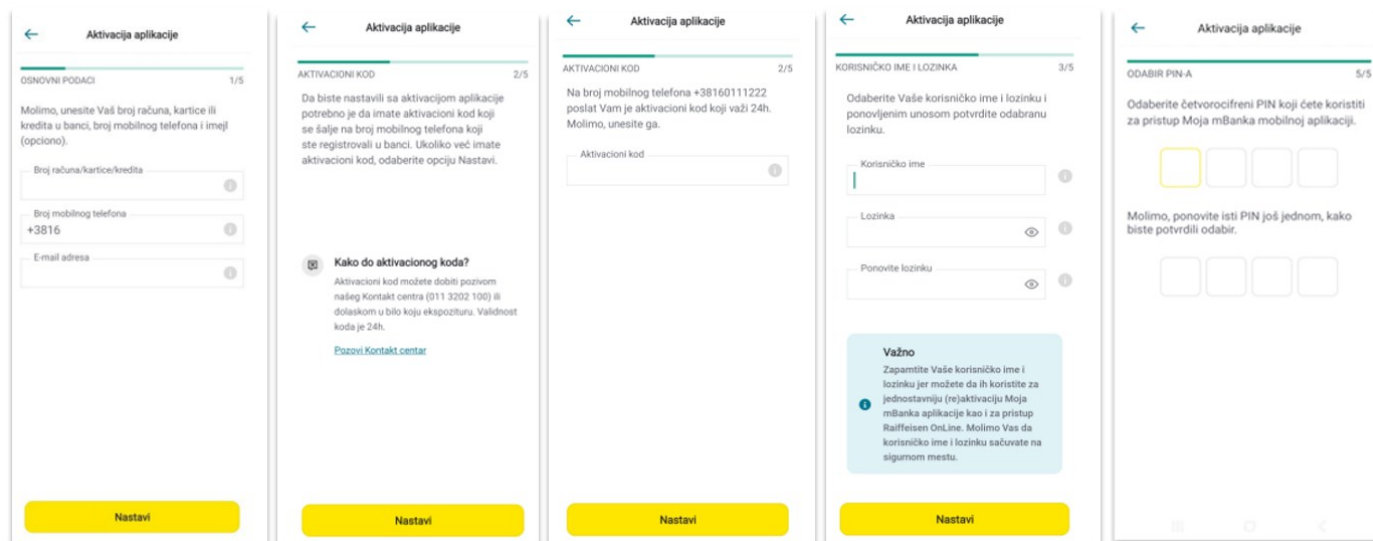
3. Kreiranje korisničkih podataka

Kreirajte

- korisničko ime (4–20 karaktera, jedinstveno)
- lozinku (8–32 karaktera, obavezno sadrži najmanje 2 broja, 1 veliko i 1 malo slovo).

Lozinku je potrebno uneti dva puta radi potvrde i ne može biti ista kao prethodno korišćene.

Kreirate PIN za prijavu u aplikaciju. PIN je četvorocifreni broj.



Imam korisničko ime i lozinku/reaktivacija naloga

Ako ste već korisnik digitalnog bankarstva, izaberite ovu opciju za aktivaciju aplikacije.

1. Unos podataka

Unesite svoje korisničko ime i lozinku.

Ukoliko ste ih zaboravili, na ekranu je dostupna opcija za kreiranje novog naloga.

2. Odabir tokena

Izaberite token koji želite da povežete sa novim uređajem.

3. Odabir PIN-a

Kreirajte i potvrdite PIN, nakon čega je aplikacija spremna za korišćenje.

Za uspešnu aktivaciju potrebno je da u telefonu imate SIM karticu sa brojem registrovanim u banci i uključene mobilne podatke.

Ukoliko to nije moguće, aplikaciju možete aktivirati putem opcije Kreiraj novi nalog.

Prijava na aplikaciju

Aplikaciju možete koristiti na srpskom ili engleskom jeziku, a izbor jezika dostupan je na početnom ekranu.

U aplikaciju se možete prijaviti na dva načina:

- Biometrija (otisak prsta ili prepoznavanje lica)

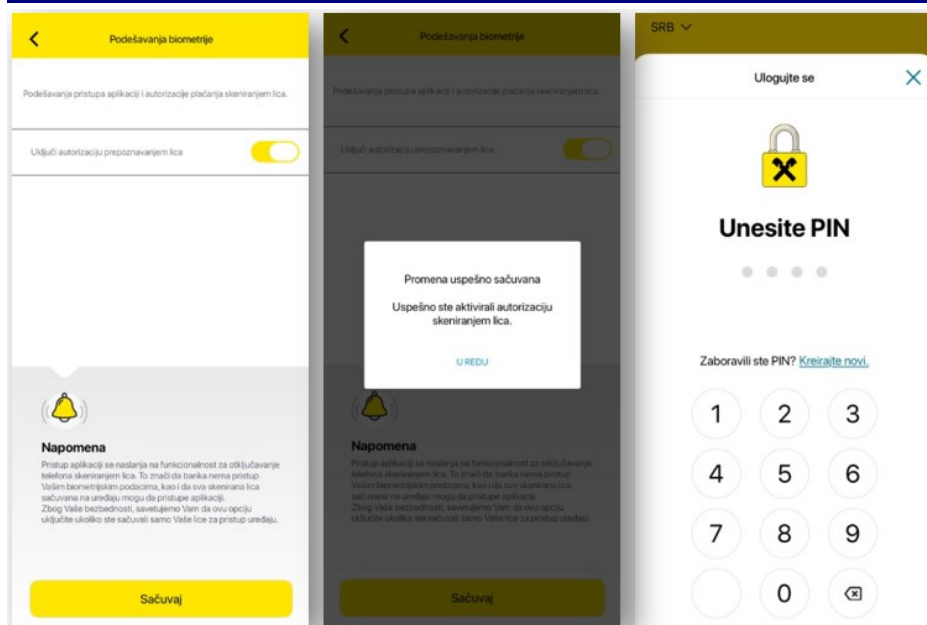
Biometriju je potrebno uključiti u podešavanjima aplikacije (Profil → Podešavanja → Podešavanja biometrije), nakon čega se prijava vrši pomoću opcije koju Vaš uređaj podržava. Ukoliko više puta uzastopno neuspešno pokušate prijavu, biometrija će biti privremeno zaključana, ali se i dalje možete prijaviti unosom PIN-a.

- PIN

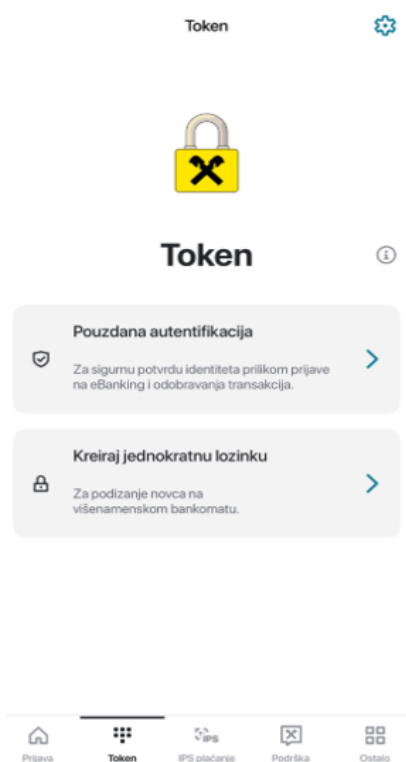
Ukoliko pet puta uzastopno unesete pogrešan PIN broj, dolazi do blokade Vašeg mobilnog tokena, odnosno zaključavanja aplikacije Moja mBanka kako bi se sprečila zloupotreba od strane neovlašćenih lica.

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

Digitalno bankarstvo



Meni na stranici za prijavu



➤ **Token**

Token je deo aplikacije Moja mBanka i služi za bezbednu prijavu i potvrdu plaćanja. Podešavanjima tokena pristupate klikom na ikonicu u gornjem desnom uglu ekrana.

Jedan token može biti povezan samo sa jednim uređajem. U okviru opcije **Token** dostupne su sledeće opcije:

Kreiranje jednokratne – za potvrdu plaćanja i drugih aktivnosti u aplikaciji

Pouzdana autentifikacija – koristi se za potvrdu prilikom prijave i plaćanja na Raiffeisen Online aplikaciji kao i za potvrdu onlajn plaćanja karticama (kod trgovaca koji podržavaju 3D Secure).

Pouzdana autentifikacija kao potvrda plaćanja

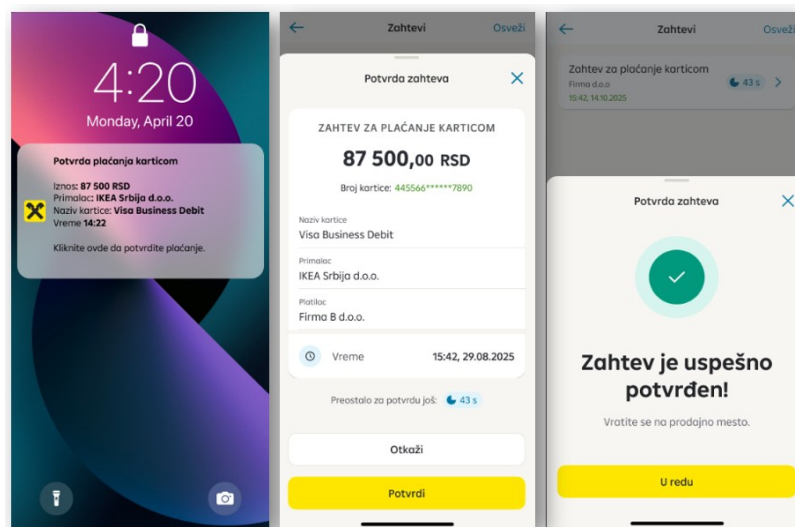
predstavlja dodatni nivo zaštite prilikom logovanja i izvršavanja plaćanja u digitalnom bankarstvu.

Nakon unosa podataka o kartici ili nalogu za plaćanje, na Vaš mobilni uređaj stiže notifikacija za potvrdu transakcije. Klikom na notifikaciju otvara se aplikacija, gde transakciju potvrđujete korišćenjem PIN-a ili biometrije (otisak prsta ili lica).

Ukoliko notifikacija ne stigne ili je ne vidite, potvrdu možete izvršiti u okviru opcije

„Token“ → „Pouzdana autentifikacija“, koja je dostupna i iz ulogovanog i iz neulogovanog dela aplikacije.

- Ako postoji aktivan zahtev, biće prikazana stranica za potvrdu
- Ako nema aktivnih zahteva, prikazaće se poruka: „Trenutno nema zahteva“



Podešavanja tokena

U okviru podešavanja tokena dostupne su sledeće opcije:

- **Informacije o tokenu** – pregled osnovnih podataka o tokenu
- **Sinhronizacija tokena** – usklađivanje tokena u slučaju poteškoća u radu
- **Promeni PIN** – promena PIN-a za prijavu i autorizaciju
- **Obriši token** – uklanjanje tokena sa uređaja
- **Verzija aplikacije** – informacija o verziji aplikacije

➤ **IPS plaćanje**

IPS plaćanje omogućava plaćanje proizvoda i usluga skeniranjem ili prikazivanjem IPS QR koda, bez korišćenja gotovine ili kartice.

Plaćanje se izvršava odmah – sredstva se u roku od nekoliko sekundi prenose na račun primaoca.

Ovaj način plaćanja možete koristiti:

- na prodajnim mestima koja podržavaju IPS QR kod
- za plaćanje računa koji sadrže IPS QR kod
- prilikom online kupovine kod trgovaca koji omogućavaju ovu vrstu plaćanja

Postoje dva načina IPS plaćanja:

- **IPS skeniraj** – skenirate QR kod koji je prikazao trgovac
- **IPS pokaži** – prikazujete QR kod koji trgovac skenira

Na prodajnom mestu jasno je naznačeno koji način IPS plaćanja je dostupan.

IPS skeniraj

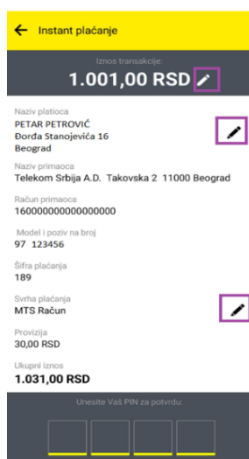
IPS skeniraj je način instant plaćanja kojim plaćanje vršite skeniranjem IPS QR koda sa računa, POS terminala ili internet prodavnice.

Kako da izvršite plaćanje?

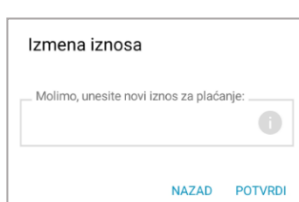
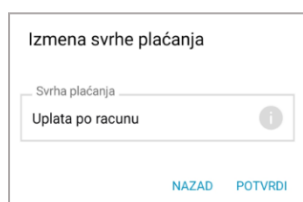
1. Izaberite opciju IPS skeniraj u aplikaciji.
2. Skenirajte IPS QR kod ili ga učitajte iz galerije.
3. Proverite prikazane podatke o plaćanju.
4. Potvrdite transakciju PIN-om ili biometrijom.

Nakon uspešne potvrde, prikazaće se informacija o izvršenom plaćanju.

Kod plaćanja na prodajnim mestima i internet prodavnicama podaci o primaocu i iznosu nisu promenljivi. Kod plaćanja mesečnih računa moguće je izmeniti određene podatke, kao što su iznos, račun platioca i svrha plaćanja.



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



IPS pokaži

IPS pokaži je način instant plaćanja kojim plaćanje vršite tako što u aplikaciji generišete QR kod i pokazujete ga trgovcu na skeniranje.

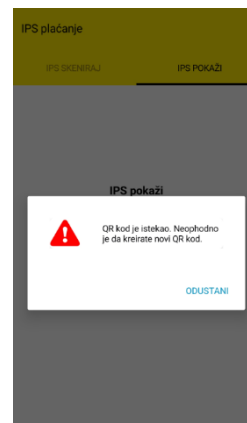
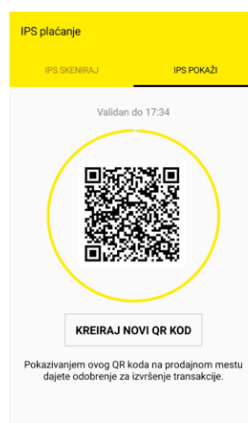
Ova opcija je dostupna na prodajnim mestima koja podržavaju skeniranje IPS QR koda.

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 generišete novi IPS QR kod.



Digitalno bankarstvo

4. Pokazujete trgovcu ekran sa generisanim IPS QR kodom. Plaćanje je izvršeno nakon što trgovac uspešno skenira IPS QR kod koji ste mu pokazali.

Podaci o izvršenoj transakciji su Vam dostupni nakon logovanja u aplikaciju, u okviru opcije Računi i Pregled plaćanja.

➤ **Podrška**

U okviru ovog menija možete brzo pronaći informacije i obratiti se banci za pomoć.

- [Kontakti](#) – pregled kontakt podataka za različite vrste upita
- [Video uputstva](#) – kratka uputstva za korišćenje aplikacije
- [Česta pitanja](#) – odgovori na najčešća pitanja korisnika

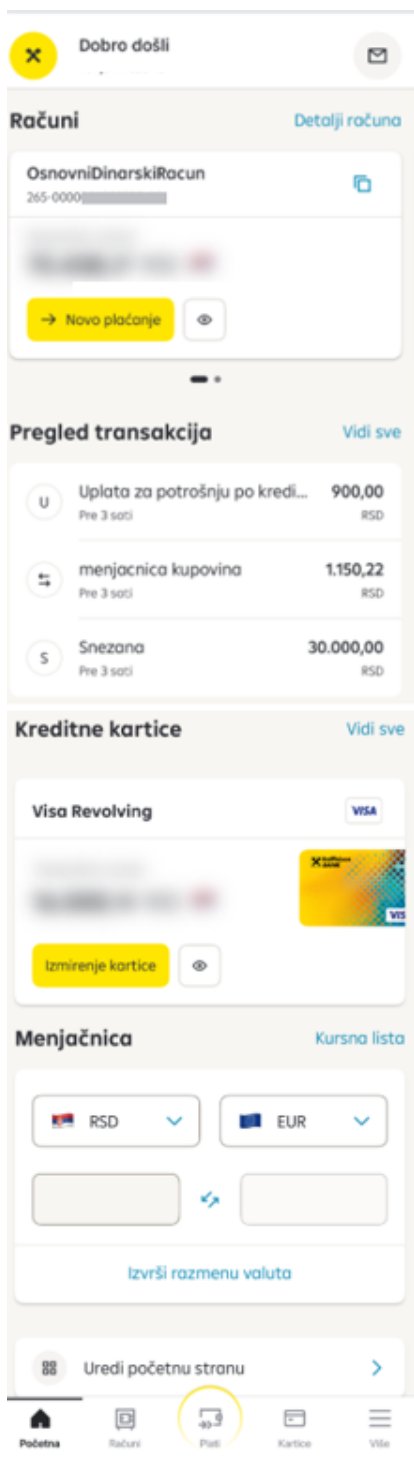
Korisnicima android platforme omogućena je redirekcija na opciju za privremenu blokadu kartica.

➤ **Ostalo**

U okviru opcije Ostalo dostupne su dodatne korisne informacije i funkcionalnosti.

- [Kursna lista](#) – omogućava pregled kursne liste banke i kalkulaciju menjačkih transakcija, bez potrebe za prijavom u aplikaciju
- [Lokacije](#) – prikaz filijala, bankomata i višenamenskih uređaja putem mape, uz mogućnost pronalaska najbliže lokacije u odnosu na Vašu trenutno poziciju (uz uključen pristup lokaciji na uređaju)

➤ Početni ekran



Na početnom ekranu aplikacije prikazan je pregled najvažnijih informacija o Vašim računima, karticama i transakcijama, kao i brz pristup osnovnim funkcijama.

Dostupne su sledeće sekcije:

- **Računi**
prikaz osnovnih podataka o izabranom računu, uz opciju za pokretanje novog plaćanja i pristup detaljima računa
- **Pregled transakcija**
lista poslednjih promena po računu, sa mogućnošću pregleda svih transakcija
- **Kreditne kartice**
pregled kartica i opcija za upravljanje karticom (npr. izmirenje obaveza)
- **Menjačnica**
prikaz kursa i mogućnost razmene valuta

Uređivanje početnog ekrana

Početni ekran možete prilagoditi svojim potrebama. U okviru ove opcije možete:

- **sakriti ili prikazati stanje računa**
- **promeniti redosled sekcija** prevlačenjem na željenu poziciju
- **uključiti ili isključiti pojedine sekcije** koje želite da vidite na ekranu

Podешavanja će ostati sačuvana i nakon ponovnog prijavljivanja u aplikaciju.

➤ 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*.

Ispod broja računa i raspoloživog stanja dostupno je dugme za Dozvoljeno prekoračenje računa. Klikom na ovo dugme dobićete osnovne informacije o uslovima i možete aplicirati i realizovati pozajmicu bez dolaska u filijalu banke.

Po dinarskim računima u detaljima su prikazane i dodatne informacije:

odobrena dozvoljena pozajmica, datum do kada važi dozvoljena pozajmica, nerealizovani čekovi i nedospеле obaveze.

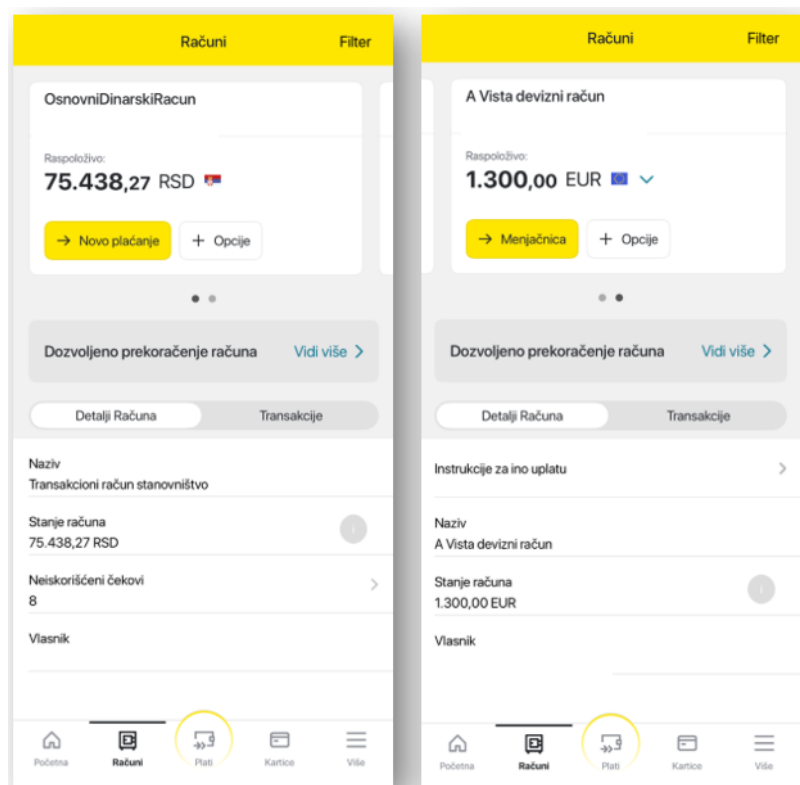
Detaljnije informacije o rezervisanim sredstvima, čekovima i nedospelim obavezama dobijate klikom na strelicu koja se nalazi na kraju reda.

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

Kod deviznih računa (namenjenih za ino uplatu) u okviru Detalja računa, dostupne su instrukcije za ino uplatu (SWIFT kod i IBAN).

Podatke možete kopirati ili poslati u vidu slike.

EUR
USD
CHF



➤ **Opcija Plati**

predstavlja prečicu (brži način) da izvršite Novo plaćanje, IPS plaćanje, Menjačnicu i Prenesi.

➤ **Meni Više**

omogućeno Vam je :

- Dinarsko plaćanje
- Devizno plaćanje
- Menjačnica
- Interni prenos
- Pregled plaćanja
- Krediti
- Onlajn ponuda
- Moje finansije
- Investicioni fondovi
- Penzijski fondovi
- Analiza svih ulaganja
- mTrader
- Token
- Podrška
- Lokacija

➤ **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:

- **Predefinisani nalozi** – plaćanje unapred sačuvanim primaocima koje definišete u filijali banke.
- **Slobodna plaćanja** – unos novog naloga za plaćanje, uz potvrdu PIN-om ili biometrijom.
-

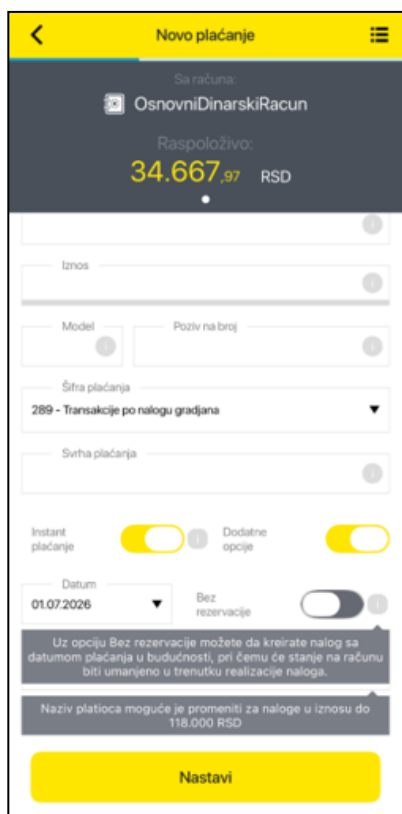
Fizičkim licima *nerezidentima* je omogućeno plaćanje troškova života putem predefinisanih naloga.

Sastavni delovi naloga su:

Račun platioca - birate u gornjem delu ekrana, gde su prikazani svi Vaši računi sa raspoloživim stanjem.

Možete izabrati neki od Vaših dinarskih računa ili računa po kojima ste ovlašćeni.

Naziv primaoca – naziv primaoca unosite ručno ili ga birate iz liste prethodno sačuvanih primalaca



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 – predstavlja kontrolni broj za polje „Poziv na broj“.

Poziv na broj - sadrži podatak koji bliže određuje svrhu plaćanja (npr. šifra korisnika u instituciji, broj kredita, broj kartice i sl.).

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“

➤ Mobilni KEŠ

Mobilni keš je usluga koja omogućava da brzo i jednostavno pošaljete novac drugoj osobi sa svog dinarskog računa, bez obzira na to da li primalac ima račun u banci.

Nakon slanja novca, potrebno je da primaocu prosledite kôd za podizanje sredstava.

Primalac može podići novac:

- na višenamenskim uređajima Raiffeisen banke
- u filijalama banke (u skladu sa radnim vremenom)

Za podizanje novca nije potrebna kartica, već samo QR ili numerički kod.

Limit:

- do 10.000 RSD po transakciji
- do 50.000 RSD ukupno u periodu od 7 dana

Slanje Mobilnog keša

Inicira se u okviru opcije Plaćanja izborom podopcije Mobilni keš.

Kako se vrši slanje novca:

1. Izaberite dinarski račun sa kog želite da pošaljete novac (ukoliko imate više računa).
2. Unesite iznos koji želite da pošaljete.
3. Preostali limit možete proveriti klikom na **info** ikonicu pored polja za unos iznosa.

Digitalno bankarstvo

4. Po želji, možete uneti poruku za primaoca.
5. Nakon izbora opcije Nastavi, prikazaće se detalji transakcije. Slanje potvrđujete unosom PIN a ili biometrijom
Nakon potvrde, na ekranu se prikazuju:
 - QR kod
 - numerički kôd
 - iznos i poruka (ukoliko je uneta)

Kod možete sačuvati na uređaju ili ga odmah proslediti primaocu.

Da bi primalac mogao da podigne novac, potrebno je da mu pošaljete kôd u vidu QR koda ili numeričkog kôda. Novac se može podići na višenamenskim uređajima ili u filijalama Raiffeisen banke.

Rok za podizanje novca je **24 sata** od trenutka slanja.

Za podizanje je potrebno da primalac očita QR kod ili unese numerički kôd, nakon čega se vrši isplata.

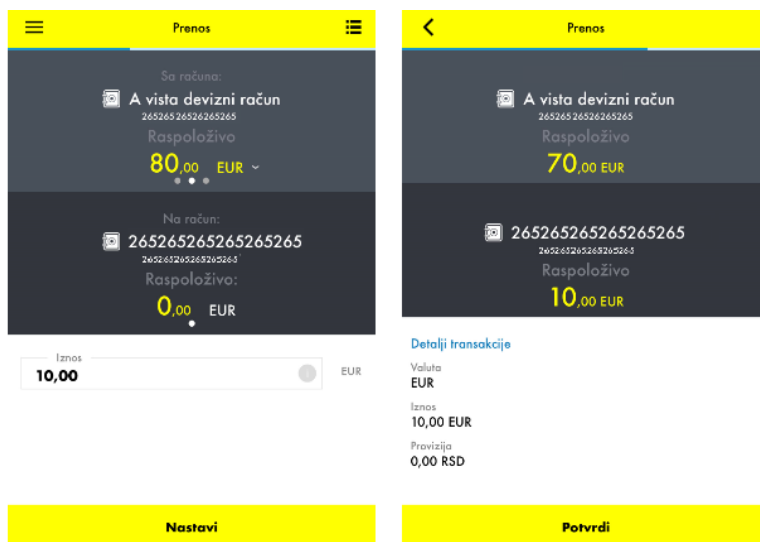
Ukoliko kôd ne bude iskorišćen u predviđenom roku, novac će automatski biti vraćen na Vaš račun.

➤ Interni prenos

Opcija „Interni prenos“ omogućava prenos sredstava između Vaših računa u istoj valuti.

Račune birate jednostavnim izborom u poljima „Sa računa“ i „Na račun“.

Klikom na dugme „Nastavi“ prikazuju se detalji transakcije, nakon čega prenos potvrđujete izborom opcije „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, Mobilni KEŠ i Devizna plaćanja. Pregled je moguć za period od prethodnih 10 godina pri čemu u jednom trenutku možete pogledati transakcije za najviše 12 meseci.

Na listi transakcija domaćih i devizna 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 dinarske transakcije dostupne su i 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.

➤ **Prenesi**

„Prenesi” je usluga koja omogućava slanje i prijem dinarskih sredstava koristeći broj mobilnog telefona primaoca, bez obzira na banku u kojoj primalac ima račun.

Usluga je dostupna fizičkim licima sa statusom rezidenta.

Limiti za Prenesi plaćanje:

- do 100.000 RSD po transakciji
- do 300.000 RSD ukupno u okviru 7 dana

Limit je unapred definisan i nije ga moguće povećati.

Da biste primali novac putem usluge „Prenesi”, potrebno je da budete registrovani, da imate registrovan broj mobilnog telefona (AM kontakt) i otvoren dinarski tekući račun.

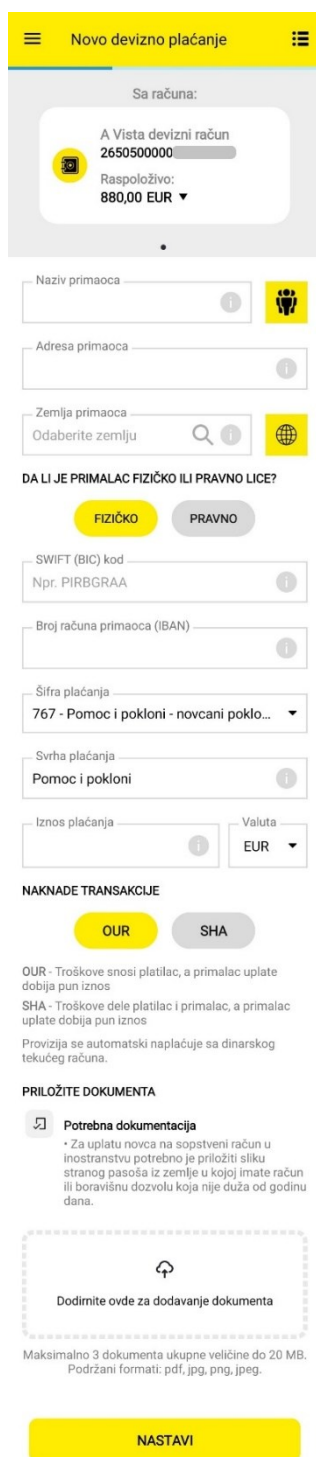
Registraciju možete izvršiti u aplikaciji kroz opciju:

Profil → Podešavanja → Podešavanja za uslugu „Prenesi”.

Osnovni podaci (ime i prezime i broj telefona) biće automatski popunjeni i nije moguće menjanje imena putem aplikacije. Ukoliko imate više računa, možete izabrati željeni račun i uneti nadimak po izboru. Plaćanje možete izvršiti sa ličnih računa ili računa po kojima imate ovlašćenje.

Potrebno je da izaberete račun, unesete broj mobilnog telefona primaoca i iznos (broj možete izabrati i iz imenika), a zatim potvrdite nalog. Plaćanje se izvršava instant. Pošiljalac ne mora biti registrovan – dovoljno je da je primalac registrovan.

➤ Devizno plaćanje



Sa računa:

A Vista devizni račun
2650500000
Raspoloživo:
880,00 EUR ▼

Naziv primaoca

Adresa primaoca

Zemlja primaoca
Odaberite zemlju

DA LI JE PRIMALAC FIZIČKO ILI PRAVNO LICE?

FIZIČKO PRAVNO

SWIFT (BIC) kod
Npr. PIRBGRAA

Broj računa primaoca (IBAN)

Šifra plaćanja
767 - Pomoc i pokloni - novčani poklo...

Svrha plaćanja
Pomoc i pokloni

Iznos plaćanja Valuta
EUR

NAKNADE TRANSAKCIJE

OUR SHA

OUR - Troškove snosi platilac, a primalac uplate dobija pun iznos
SHA - Troškove dele platilac i primalac, a primalac uplate dobija pun iznos
Provizija se automatski naplaćuje sa dinarskog tekućeg računa.

PRILOŽITE DOKUMENTA

Potrebna dokumentacija
• Za uplatu novca na sopstveni račun u inostranstvu potrebno je priložiti sliku stranog pasoša iz zemlje u kojoj imate račun ili boravišnu dozvolu koja nije duža od godinu dana.

Dodajte ovde za dodavanje dokumenta

Maksimalno 3 dokumenta ukupne veličine do 20 MB.
Podržani formati: pdf, jpg, png, jpeg.

NASTAVI

U okviru opcije **Devizna plaćanja** dostupne su sledeće opcije:

- **Novo devizno plaćanje** – unos novog naloga za plaćanje u inostranstvo
- **Primaoci plaćanja** – pregled i čuvanje podataka o primaocima
- **Ino priliv** – informacije o prilivima iz inostranstva

Novo devizno plaćanje

Devizna plaćanja se odnose na plaćanja fizičkih lica ka inostranstvu u stranoj valuti.

Odabirom opcije Novo devizno plaćanje u okviru menija Devizna plaćanja pristupate unosu naloga. Plaćanje se može izvršiti u okviru definisanih limita.

Detaljnije informacije o limitima dostupne su u delu Profil → Limiti u korisničkom uputstvu.

Nalog za devizno plaćanje sastoji se iz sledećih polja:

- **Račun platioca** (sa računa)- Račun birate prevlačenjem levo ili desno. Prikazuju se svi računi po kojima ste vlasnik ili ovlašćeno lice, a koji su dostupni za ovu vrstu transakcije.
- **Naziv primaoca**- obavezan podatak, može da sadrži najviše 70 karaktera, a klikom na ikonicu  možete izabrati ranije smimljenog primaoca plaćanja iz liste.
- **Adresa primaoca**- obavezan podatak, može da sadrži najviše 70 karaktera
- **Zemlja primaoca**- unesite naziv zemlje ili birate zemlju sa liste koja se otvara klikom na ikonicu globusa pored polja.
- **Da li je primalac fizičko ili pravno lice?**- Podrazumevano je izabrana opcija fizičko lice.

Moguće je označiti samo jednu opciju.

- **Swift kod**- Obavezan podatak koji sadrži od 8 do 11 karaktera.
- **Broj računa primaoca**- Ovo je obavezno polje koje možete uneti u IBAN formatu ili u drugom formatu.

Za unos računa u IBAN formatu potrebno je prethodno uneti SWIFT kod banke primaoca, kako bi se izvršila kontrola ispravnosti unetog računa.

- Ukoliko broj računa nije u IBAN formatu, moguće je uneti do 50 karaktera.

- **Šifra plaćanja**- Podatak birate iz padajućeg menija (nije dozvoljen slobodan unos).

- ✓ Šifra plaćanja se automatski postavlja:
- ✓ 767 – kada je primalac fizičko lice
- ✓ 812 – kada je primalac pravno lice

Digitalno bankarstvo

- ✓ Šifru 767 – Pomoć i pokloni (novčani poklon, pomoć, nasljedstva i slično) možete koristiti samo za plaćanja fizičkim licima do iznosa od 10.000 EUR (ili protivvrednosti u drugoj valuti), bez obaveze dostavljanja dokumentacije.
- ✓ Kod šifre plaćanja 112 – Plaćanja za uvoz robe, uključujući i avanse, potrebno je da čekirate opciju da li je plaćanje avansno ili ne (automatski je podešeno da) i popunite broj fakture/profakture (max 30 karaktera) i godinu (4 karaktera).

Dodatna polja se sklanjaju sa ekrana u slučaju kada korisnik umesto šifre plaćanja 112 izabere bilo koju drugu šifru sa liste.

- **Svrha plaćanja**- obavezno polje, maksimalno 70 karaktera
- **Iznos plaćanja**- obavezno polje, u tooltip-u možete proveriti preostali limit za plaćanje prikazan u RSD po srednjem kursu NBS.
- **Valuta**- moguće je izabrati samo neku od valuta koje su raspoložive
- **Naknade transakcije**- potrebno je izabrati jednu od dve ponuđene opcije
OUR – kada troškove snosi platilac, a primalac uplate dobija pun iznos (ili
SHA – kada troškove dele platilac i primalac, a primalac uplate dobija umanjeni iznos. Automatski je čekirana opcija OUR.
- **Upload dokumenata**- dostavljanje dokumenta na osnovu kojih se vrši plaćanje ka inostranstvu je obavezno sem u situaciji kada je šifra plaćanja

767. Dokumentaciju možete prikazati klikom na spajalicu  pored polja Pronađi dokument, kada će te moći da izaberete neki od dokumenta koji imate na svom mobilnom uređaju. Može se priložiti najviše 3 dokumenta

ukupne veličine 20MB, u formatima: pdf, jpg, png, jpeg. Nije moguće izmeniti naziv priloženih dokumenata ali ih je moguće obrisati. Uploadovana dokumenta se brišu ukoliko promenite šifru plaćanja.

← Novo devizno plaćanje



Vaš nalog je poslat u banku!

Nalog će biti izvršen u naredna dva radna dana, a potvrdu o izvršenju dobijate putem notifikacije, inbox poruke i imejlom.

Novo devizno plaćanje >

Pregled deviznih plaćanja >

Ponovi plaćanje >

Sačuvaj kao novog primaoca >

NAZAD NA POČETNI EKRAN

- **Novo devizno plaćanje** – pokretanje novog naloga
- **Pregled deviznih plaćanja** – pregled izvršenih naloga
- **Ponovi plaćanje** – brzo ponavljanje iste transakcije
- **Sačuvaj kao novog primaoca** – čuvanje podataka za buduća plaćanja

← Devizno plaćanje

A Vista devizni račun
26505000000000000000
Stanje računa nakon plaćanja:
99.899,38 EUR

26500000000000000000
Stanje računa nakon plaćanja:
997.751,06 RSD

Naziv primaoca
Test

Adresa primaoca
Test 12

Zemlja primaoca
NEMAČKA

Pravno ili fizičko lice
FIZIČKO

SWIFT kod
CHASDEFXBN

Naziv banke primaoca
J.P.MORGAN AG

Adresa banke primaoca
TAUNUSTURM

Zemlja banke primaoca
NEMAČKA

Broj računa primaoca
DE70795200700001562614

Šifra plaćanja
812 - Troškovi školovanja - specijalizacije, ostali troškovi u vezi sa školovanjem

Svrha plaćanja
Test

Datum
05.04.2022

Ime platioca
Test

Iznos plaćanja
100,00 EUR

Provizija
1.500,00 RSD

Naknade transakcije
OUR

Priložena dokumentacija
ugovor.pdf

PLATI

U okviru opcije **Pregled plaćanja** → **Devizna plaćanja** možete filtrirati transakcije po:

Digitalno bankarstvo

- valuti
- datumu
- primaocu ili opisu

Izborom naloga iz liste možete videti detalje transakcije.

SWIFT potvrda se automatski šalje na Vašu email adresu registrovanu u banci.

O statusu naloga bićete obavešteni putem push notifikacije i Inbox poruke:

- nakon potvrde naloga – informacija da je nalog primljen
- nakon obrade – konačan status (**realizovan** ili **odbijen**)
- u slučaju odbijanja, biće prikazan i razlog

➤ Primaoci deviznih plaćanja

Primaoci deviznih plaćanja dostupni su u okviru menija **Devizna plaćanja**.

Novog primaoca možete sačuvati:

- u okviru opcije **Primaoci deviznih plaćanja**
- nakon izvršenog plaćanja

Sačuvane primaoce možete:

- **urediti** (opcija *Uredi*)
- **obrisati** (opcija *Obriši*)

➤ Ino priliv

Ino prilivi su dostupni u meniju **Više**, u okviru opcije **Devizno plaćanje**.

U okviru opcije **Ino prilivi** dostupni su sledeći tabovi:

- **Neopravdani** – prilivi za koje je potrebno dostaviti osnov i eventualnu dodatnu dokumentaciju
- **Opravdani** – prilivi za koje je osnov unet
- **Realizovani** – prilivi koji su uspešno proknjiženi

Kod priliva koji su primljeni putem **SEPA sistema**, sredstva će odmah biti evidentirana na računu, ali je potrebno da naknadno dostavite osnov najkasnije do kraja narednog radnog dana.

Informacija o načinu prijema (**SEPA ili SWIFT**) prikazana je uz svaki priliv, kao i u njegovim detaljima.

Izborom priliva možete videti više informacija i izvršiti njegovo pravdanje klikom na opciju **Proknjiži priliv**.

Nakon unosa šifre plaćanja, priliv prelazi u tab **Opravdani**, a nakon obrade od strane banke biće prikazan u tabu **Realizovani**.

←

Ino prilivi

Filter

NEOPRAVDANI

OPRAVDANI

REALIZOVANI

1

U obavezi ste da banci dostavite podatke o osnovu naplate najkasnije do kraja narednog radnog dana.

X

Neopravdani prilivi (SEPA/Swift)

H

HERBALIFE EUROPE LTD 800...

14.04.2025

SWIFT

132,84

EUR

H

HERBALIFE EUROPE LTD 80...

14.04.2025

SWIFT

41,71

EUR

H

HERBALIFE EUROPE LTD 800...

14.04.2025

SWIFT

148,40

EUR

H

HERBALIFE EUROPE LTD 80...

14.04.2025

SWIFT

699,02

EUR

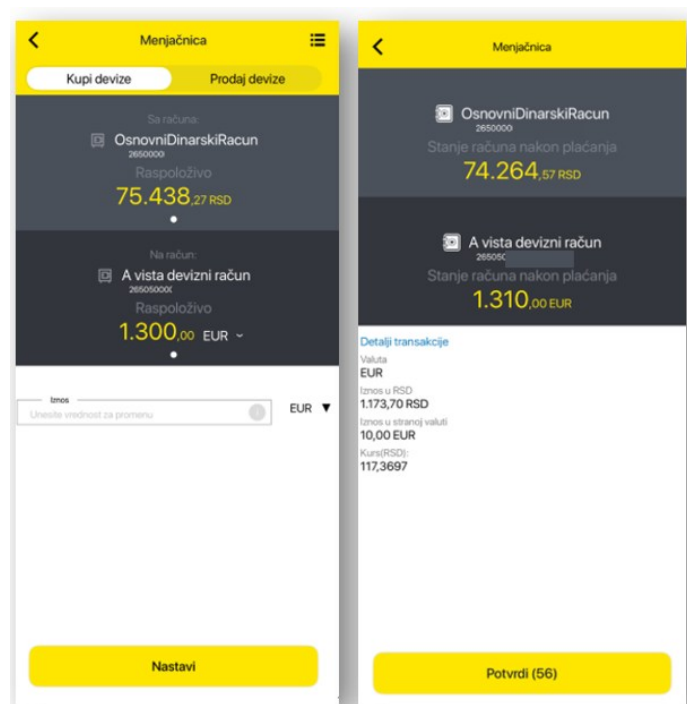
H

HERBALIFE EUROPE LTD 800 WE...

14.04.2025

94,93

➤ Menjačnica



Opcija Menjačnica omogućava kupovinu i prodaju stranog novca.

Ulaskom u opciju otvara se ekran za kupovinu valute, koji možete promeniti izborom taba Prodaj devize.

Kod viševalutnih računa, dostupne valute možete videti klikom na strelicu pored oznake valute, čime se otvara lista svih raspoloživih valuta na tom računu

Kupovina deviza

- Izaberite opciju **Kupi devize**.
- Polje **Sa računa** automatski je popunjeno dinarskim računom. Ukoliko imate više dinarskih računa, izaberite željeni račun.
- Polje **Na račun** automatski je popunjeno deviznim računom. Ukoliko imate više deviznih računa, izaberite račun na koji želite da izvršite kupovinu.
- Izaberite željenu valutu.
- Unesite iznos.
- Klikom na dugme **Nastavi** prelazite na ekran za potvrdu transakcije.

Prodaja deviza

- Izaberite opciju **Prodaj devize**.
- Polje **Sa računa** automatski je popunjeno deviznim računom. Ukoliko imate više deviznih računa, izaberite željeni račun.
- Polje **Na račun** automatski je popunjeno dinarskim računom. Ukoliko imate više dinarskih računa, izaberite račun na koji želite da primite sredstva.
- Izaberite valutu.
- Unesite iznos.
- Klikom na dugme **Nastavi** prelazite na ekran za potvrdu transakcije.

Na ekranu za potvrdu prikazuju se osnovni podaci o transakciji (iznos, valuta i kurs).

Ukoliko se slažete sa prikazanim podacima, izaberite opciju **Potvrdi** kako bi transakcija bila izvršena.

Kalkulator za menjačnicu i kursna lista dostupni su na početnom ekranu aplikacije.

➤ **Kartice**

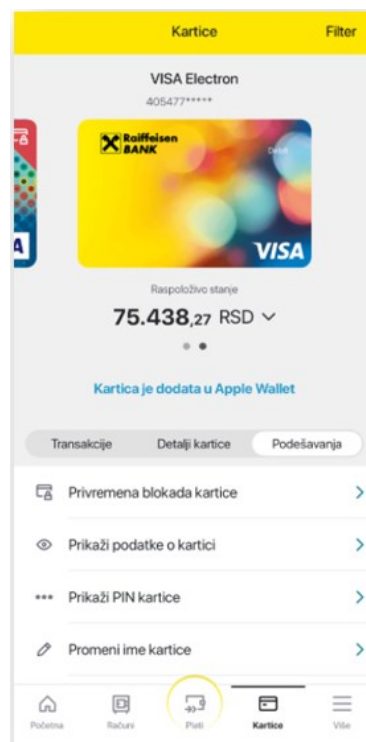
U okviru opcije Kartice dostupne su informacije o Vašim platnim karticama.

U dodatnom meniju dostupne su sledeće opcije:

- Promeni ime kartice
- Filter transakcija
- Izmirenje kartice (za kreditne kartice)

Izborom željene kartice u gornjem delu ekrana automatski se ažuriraju podaci u sekcijama Transakcije, Detalji i Podešavanja.

- Transakcije – pregled svih transakcija izvršenih izabranom karticom
- Detalji – prikaz osnovnih informacija o kartici (u zavisnosti od tipa kartice)
- Podešavanja – opcije za privremenu blokadu i deblokadu kartice

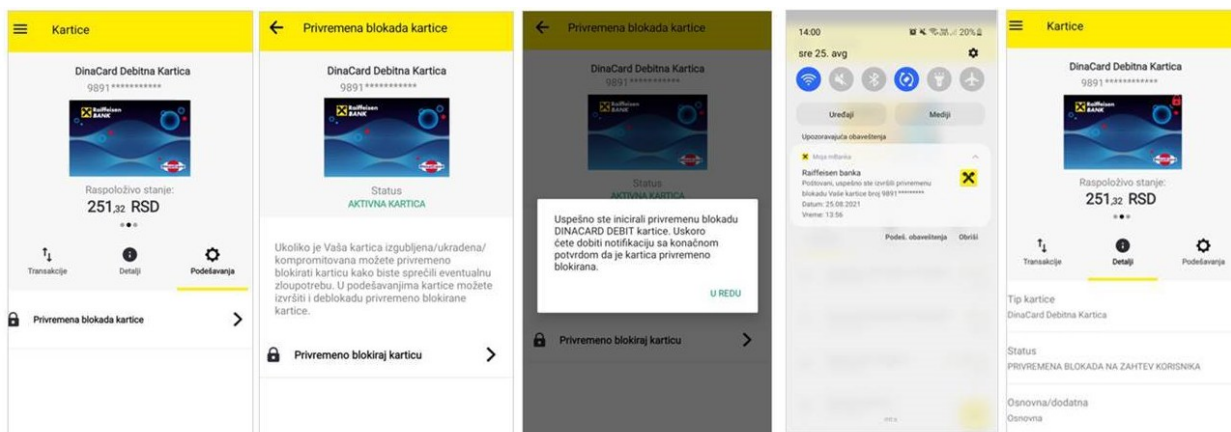


Privremena blokada kartice

1. Izaberite željenu karticu i u okviru sekcije Podešavanja kliknite na opciju Privremena blokada kartice.
2. Na ekranu za blokadu izaberite opciju Privremeno blokiraj karticu. Na istom ekranu možete videti trenutni status kartice.
3. U roku od nekoliko minuta kartica će biti blokirana. Obaveštenje o promeni statusa dobijate putem push notifikacije i Inbox poruke.
4. Status kartice možete proveriti i u okviru taba Detalji u opciji Kartice.

Napomena:

Status INICIRANA PRIVREMENA BLOKADA znači da je kartica još uvek aktivna i čeka se potvrda konačne blokade.



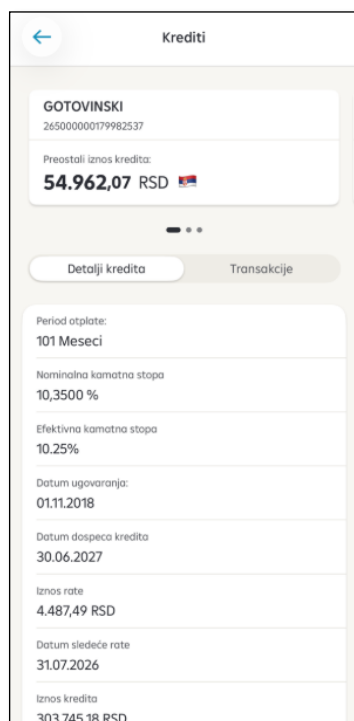
Deblokada kartice

1. Izaberite karticu koju ste privremeno blokirali i u okviru sekcije Podešavanja kliknite na opciju Deblokada kartice.
2. Na ekranu za deblokadu izaberite opciju Deblokiraj karticu.
3. Na istom ekranu možete videti trenutni status kartice.
4. U roku od nekoliko minuta kartica će biti deblokirana. Obaveštenje o promeni statusa dobijate putem push notifikacije i Inbox poruke.
5. Status kartice možete proveriti i u okviru taba Detalji u opciji Kartice.

Napomena:

Status INICIRANA DEBLOKADA znači da je kartica još uvek blokirana i čeka se potvrda da je kartica ponovo aktivna.

➤ **Kredit**



U okviru opcije **Kredit** možete pregledati sve kredite koje imate u korišćenju u banci.

Izborom željenog kredita automatski se prikazuju podaci u sekcijama **Transakcije** i **Detalji**.

- **Transakcije** – pregled uplata i promena po izabranom kreditu
- **Detalji** – osnovne informacije o kreditu (npr. preostali dug, kamatna stopa, rok otplate, iznos rate i datum dospeća)

➤ **Onlajn ponuda**

Opcija „**Online ponuda**“ omogućava pregled proizvoda i usluga za koje možete podneti zahtev direktno iz aplikacije ili se informisati njihovim karakteristikama.

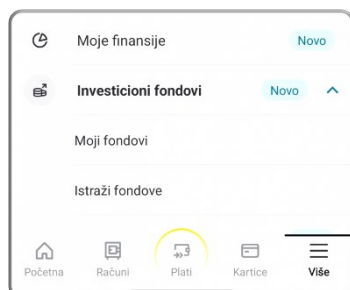
U okviru ove opcije dostupne su ponude za:

- račune
- kredite
- kreditne kartice
- dozvoljeno prekoračenje
- investicione fondove
- penzijske fondove

Digitalno bankarstvo

Izborom željene kategorije možete pogledati detalje ponude i, u zavisnosti od proizvoda, podneti zahtev ili iskazati interesovanje za dalju komunikaciju sa bankom.

➤ Investicioni fondovi



U meniju **Više**, u okviru **Investicionih fondova** dostupne su Vam sledeće opcije:

- Moji fondovi i
- Istraži fondove

Moji fondovi

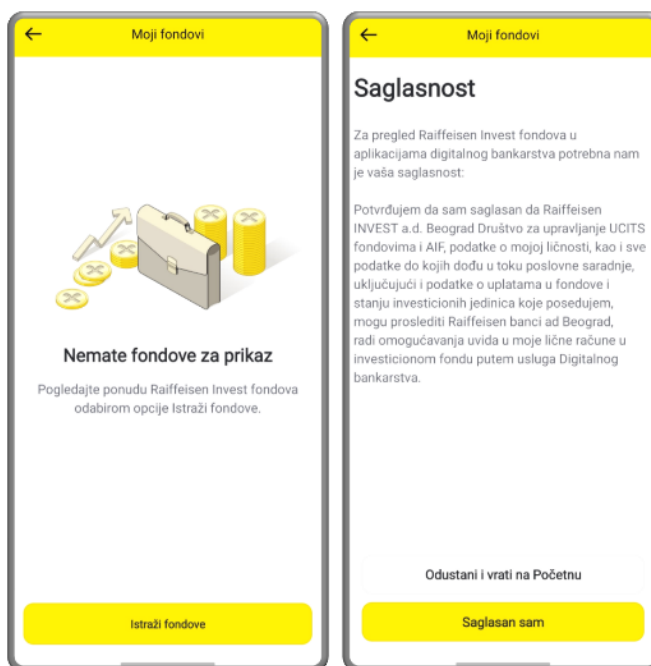
Da bi videli fondove u aplikacije potrebno je da imate:

- aktivnu pristupnicu u nekom od fondova
- **dodeljena ovlašćenja** za prikaz fondova na digitalnim kanalima

Ukoliko nemate dodeljena ovlašćenja prvo će se pojaviti informacija da potpišete saglasnost. Nakon klika na dugme **Saglasan sam**, imaćete pristup svojim fondovima.

U opciji Moji fondovi dostupno Vam je:

- **Stanje** za sve fondove čiji ste član, ukoliko ih imate više prevlačenjem prsta levo-desno u vrhu ekrana birate odgovarajući.
- **Detalji fonda**– broj investicionih jedinica (IJ), vrednost IJ, ukupne uplate i isplate, ukupe ulazne i izlazne naknade. U EUR fondu su prikazane sve vrednosti i u EUR i u RSD po srednjem kursu.
- **Transakcije**– prikaz svih transakcija sa opisom da li se radi o sticanju ili otuđenju.



Prikaz transakcija je ograničen na 12 meseci, a ukoliko imate potrebu za pregledom ranijih transakcija, klikom na **Filter** u gornjem desnom uglu možete ih filtrirati po datumu i tipu transakcije.

Izborom određene transakcije imaćete uvid u njene detalje- **Detalji transakcije** u okviru koje su dostupne **Dodatne opcije** gde možete preuzeti potvrdu.

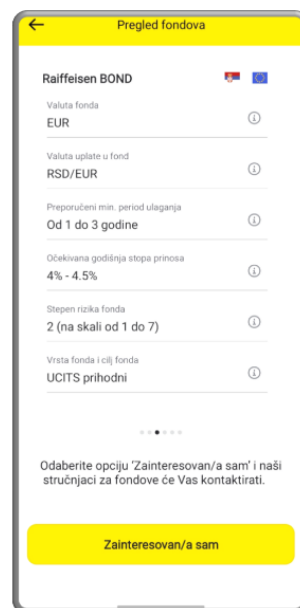
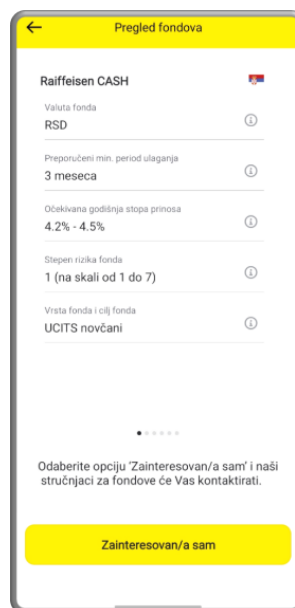
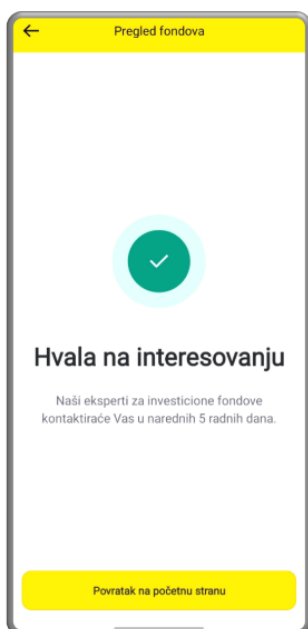
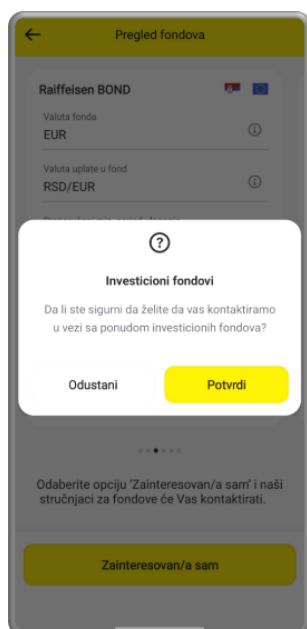
Ukoliko želite da izvršite dodatnu uplatu u fond, kliknite na dugme **Uplati u fond**.

Istraži fondove

Ukoliko nemate pristupnicu u nekom od fondova u okviru opcije Istraži fondove, možete se upoznati sa ponudom.

Dostupne će Vam biti informacije o:

- Valuta fonda
- Valuta uplate u fond (samo kod fondova Bond i Alternative)
- Preporučeni min. period ulaganja
- Očekivana godišnja stopa prinosa
- Stepen rizika fonda, na skali od 1 do 7
- Vrsta fonda i cilj fonda



Podaci o performansama i karakteristikama razlikuju se od fonda do fonda. Za svaku prikazanu informaciju dostupno je dodatno objašnjenje putem odgovarajućeg tooltip-a.

Ukoliko želite više informacija o fondu, možete kliknuti na dugme „Zainteresovan/a sam“. Na taj način šaljete zahtev banci, nakon čega će Vas kontaktirati savetnik za investiranje.

➤ Moje Finansije

Klikom na opciju **Više** u donjem meniju, izaberite **Moje finansije** za brz pregled priliva i potrošnje.

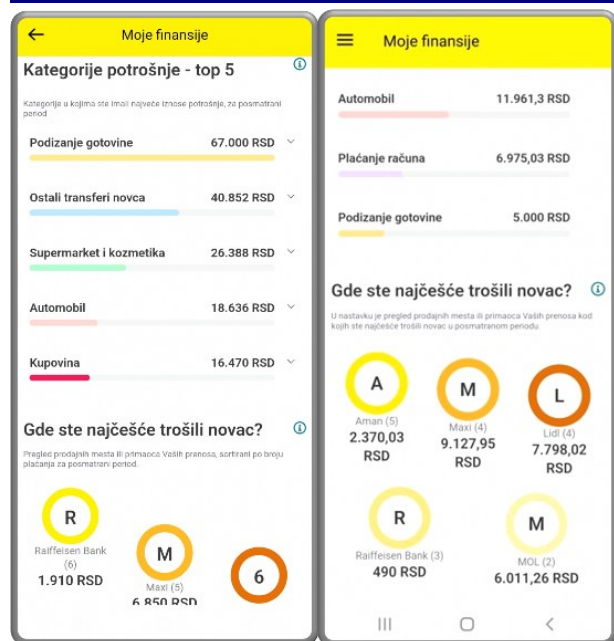
Na početnom ekranu prikazan je objedinjeni pregled svih priliva i troškova za tekući mesec, izražen u dinarima.

Pregled obuhvata:

- plaćanja debitnim i kreditnim karticama
- prenose (osim između sopstvenih računa)
- prilive po osnovu plate i druge prilive
-

Ukoliko u tekućem mesecu nemate transakcije, prikazaće se podaci za prethodnih 6 meseci.

Digitalno bankarstvo



Putem opcije **Kalendar** u gornjem desnom uglu možete pratiti potrošnju na nivou nedelje, meseca ili godine, kao i upoređivati podatke za prethodne periode (do 2 godine unazad).

Transakcije koje obavite tokom dana biće prikazane najkasnije u roku od četiri dana.

U nastavku su prikazane kategorije sa najvećom potrošnjom za izabrani period. Svaka transakcija se automatski svrstava u odgovarajuću kategoriju.

Klikom na kategoriju možete videti do 5 najvećih transakcija, a dodatno je prikazan i pregled najčešćih prodajnih mesta ili primalaca plaćanja.

➤ Penzijski fondovi

Opcija „**Penzijski fondovi**” omogućava da se informišete o dobrovoljnim penzijskim fondovima i mogućnostima ulaganja za budućnost.

U okviru ove opcije možete pregledati ponudu penzijskih fondova, upoznati se sa njihovim karakteristikama i dobiti dodatne informacije o načinu ulaganja.

Klikom na dugme „**Istraži fondove**” prikazuje se dostupna ponuda fondova, nakon čega možete pregledati detalje i iskazati interesovanje za pristupanje fondu.

Ukoliko želite dodatne informacije, možete podneti zahtev za kontakt, nakon čega će Vas kontaktirati savetnik za investiranje.



The screenshot shows the 'Penzijski fondovi' screen with a yellow header and a 'Vidi više' (See more) link. Below the header is a photo of a family on a beach. The main text reads: 'Osigurajte svoju budućnost i investirajte u penzijske fondove' (Secure your future and invest in pension funds). Below this is a list of steps: 'Istražite našu trenutnu ponudu fondova' (Explore our current offer of funds), 'Posavetujte se sa našim ekspertima' (Consult with our experts), and 'Odaberite pravi penzijski fond za Vas' (Choose the right pension fund for you). At the bottom, there is a note: 'U saradnji sa Raiffeisen Future a.d. Beograd' (In cooperation with Raiffeisen Future a.d. Beograd) and a large yellow button labeled 'Istraži fondove' (Explore funds).

➤ **Analiza svih ulaganja**

Opcija „Analiza svih ulaganja“ omogućava pregled performansi Vaših ulaganja i strukture imovine na jednom mestu.

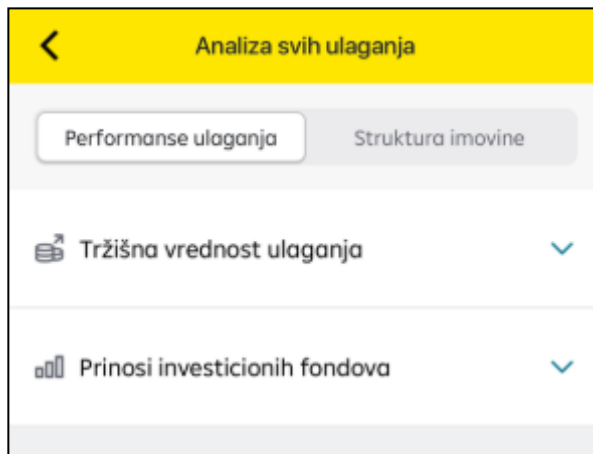
Analiza je podeljena u dve celine:

Performanse ulaganja

- tržišna vrednost ulaganja
- prinosi investicionih fondova

Struktura imovine

- struktura po vrstama imovine
- struktura po podvrstama imovine
- struktura po valutama
- struktura po nivou rizika



Na ovaj način možete u svakom trenutku pratiti vrednost svojih ulaganja, ostvarene prinose i raspodelu imovine prema različitim kriterijumima.

➤ **mTrader**

Funkcionalnost dostupna u aplikaciji Moja mBanka koja omogućava jednostavnu kupovinu i prodaju hartija od vrednosti na domaćim i inostranim finansijskim tržištima.

Putem mTrader-a možete samostalno trgovati akcijama i ETF-ovima, pratiti tržišne podatke i upravljati svojim investicionim portfoliom direktno iz aplikacije.

Na ovaj način investiranje postaje dostupno brzo i jednostavno, bez potrebe za odlaskom u banku.

➤ **Tokeni**

Opcija Tokeni u okviru aplikacije Vam nudi iste opcije kao i na stranici za prijavu u aplikaciju: kreiranje jednokratne lozinke, 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.

➤ **Prigovori**

U okviru opcije „Prigovori na digitalne kanale“ dostupni su kanali putem kojih možete podneti prigovor ili reklamaciju u vezi sa korišćenjem digitalnih servisa banke.

Na raspolaganju su sledeće opcije:

- Poseti stranicu – otvara internet stranicu banke sa informacijama o podnošenju prigovora.
- Pošalji imejl – omogućava slanje reklamacije putem imejl adrese namenjene za prijem prigovora.

Izborom željene opcije bićete preusmereni na odgovarajući kanal za dostavljanje prigovora ili reklamacije.

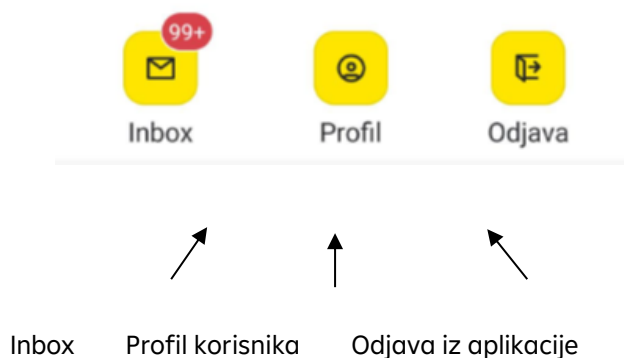
➤ Lokacije

Omogućava pronalaženje najbližih ekspozitura, bankomata i drugih lokacija Raiffeisen banke na mapi. Lokacije možete pretraživati unosom adrese ili naziva mesta, kao i korišćenjem filtera za prikaz željenog tipa lokacije. Izborom lokacije na mapi dostupne su dodatne informacije, kao što su adresa i dostupne usluge.

Klikom na dugme „**Prikaži**“ prikazuju se lokacije koje odgovaraju izabranim kriterijumima pretrage, dok opcija „**Filter lokacija**“ omogućava preciznije definisanje rezultata.

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 pronaćete u delu *Arhiva*.

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

➤ Profil korisnika

U okviru opcije **Profil** dostupne su opcije: **Kontakt**, **Notifikacije**, **Limiti** i **Podešavanja**.

1. Kontakt

U okviru opcije Kontakt možete proveriti podatke koje ste prijavili banci, kao i izmeniti mejl adresu za komunikaciju. Kako se menja mejl adresa:

1. Kliknite na strelicu pored polja Imejl adresa.
2. Unesite novu imejl adresu koju želite da koristite.
3. Unesite verifikacioni kod koji će Vam biti poslat na novu imejl adresu radi potvrde izmene.

2. Notifikacije

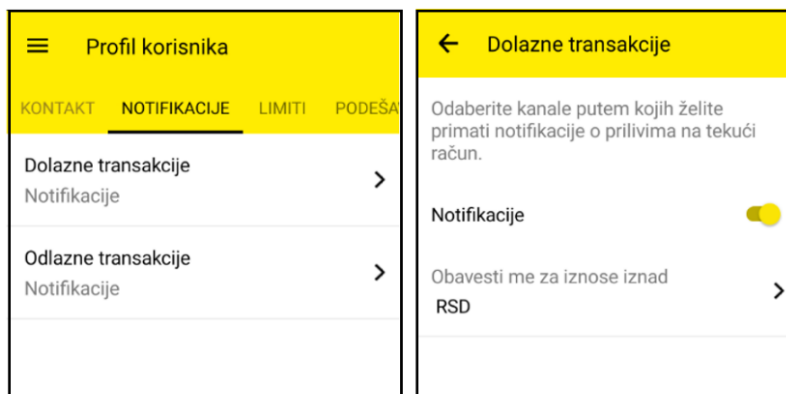
U okviru opcije Notifikacije možete podesiti način prijema obaveštenja. Pomeranjem dugmeta uključujete ili isključujete željene notifikacije

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.

Dozvole za notifikacije – Android uređaji sa OS 13 i više

Nakon instalacije aplikacije prikazivaće vam se popup za traženje dozvole za slanje notifikacija, prilikom odabira neke od opcija:

- Kreiraj novi nalog
- Već imam nalog

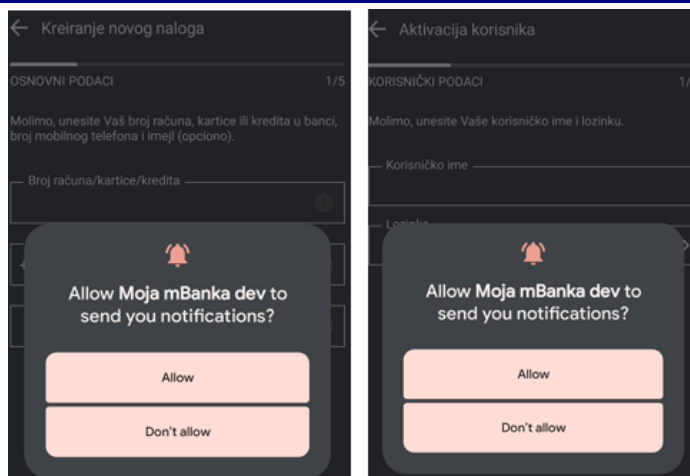
Digitalno bankarstvo

- Aktiviraj token u opcijama Tokena

Ukoliko niste dali dozvolu za notifikacije u okviru profila biće dečekanirana opcija Uključi prijem notifikacija i neće se prikazivati podešavanja za dolazne i odlazne transakcije.

Kada uključite opciju za prijem notifikacija prikazaće se popup za davanje dozvole, nakon čega ćete se vratiti na ekran gde će se videti da je prijem uključen.

Ukoliko ste u popup-u odbili dozvolu za notifikacije, kada pokušate opet da ih uključite, prikazaće vam se novi popup koji će vas uputiti da uključite prijem notifikacija na podešavanjima uređaja. Klikom na Odustani u popup-u notifikacije ostaju isključene, a ukoliko kliknete na Podešavanja bićete preusmereni na podešavanja samomg uređaja.



3. 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.

Novim korisnicima digitalnog bankarstva automatski se dodeljuju sledeći limiti za plaćanje, po kanalima, za period od 7 dana:

1. Mobilno bankarstvo:

***Za dinarske transakcije:**

- 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.

***Za devizne transakcije:**

- 6.000.000 RSD za pojedinačno plaćanje (po transakciji)
- 6.000.000 RSD na nedeljnom nivou.

Limiti za Devizne transakcije definisani su od strane banke i nisu podložni promenama:

2. Elektronsko bankarstvo (ROL)

- Pouzdana autentifikacija – do 300.000 RSD



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

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.

Banka Vam na lični zahtev može dodeliti i pojedinačni limit za plaćanje, preko generalnog limita.

Zahtev za povećanje limita plaćanja do 2.000.000 RSD (ROL/Moja mBanka) možete podneti putem inbox-a ROL/Moja mBanka aplikacije odnosno posetom najbližoj filijali.

Vlasnici Poljoprivrednih gazdinstava imaju po automatizmu dodeljene limite kao i fizička lica jer koriste istu aplikaciju. Zbog potrebe za većim iznosima transakcija mogu im se na lični zahtev dodeliti limiti od 4.000.000 RSD po transakciji i 10.000.000 RSD na nedeljnom nivou.

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

- Mobilni KEŠ - 10.000 rsd po transakciji odnosno 50.000 rsd ukupno u periodu od 7 dana.
- Instant plaćanje - 300.000 RSD po transakciji i ukupno u periodu od 7 dana
- IPS plaćanje očitavanjem QR koda - 100.000 rsd po transakciji odnosno 300.000 rsd ukupno u periodu od 7 dana.
- Prenesi plaćanje - 100.000 rsd po transakciji odnosno 300.000 rsd ukupno u periodu od 7 dana.
- Predefisani nalozi - 150.000 rsd po transakciji odnosno ukupno 150.000 rsd u period od sedam dana.

➤ Podešavanja

U okviru opcije *Podešavanja* dostupna su Vam bezbednosna podešavanja i podešavanja za plaćanje.

Bezbednosna podešavanja:

- Promena lozinke

Potrebno je da unesete trenutno važeću lozinku a nakon toga novu lozinku koju želite koristiti ubuduće.

- Promena PIN-a

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

- Podešavanja biometrije

U okviru opcije „Podešavanja biometrije“ možete uključiti korišćenje biometrije (otisak prsta ili prepoznavanje lica) za pristup aplikaciji i autorizaciju plaćanja, u skladu sa mogućnostima Vašeg uređaja.

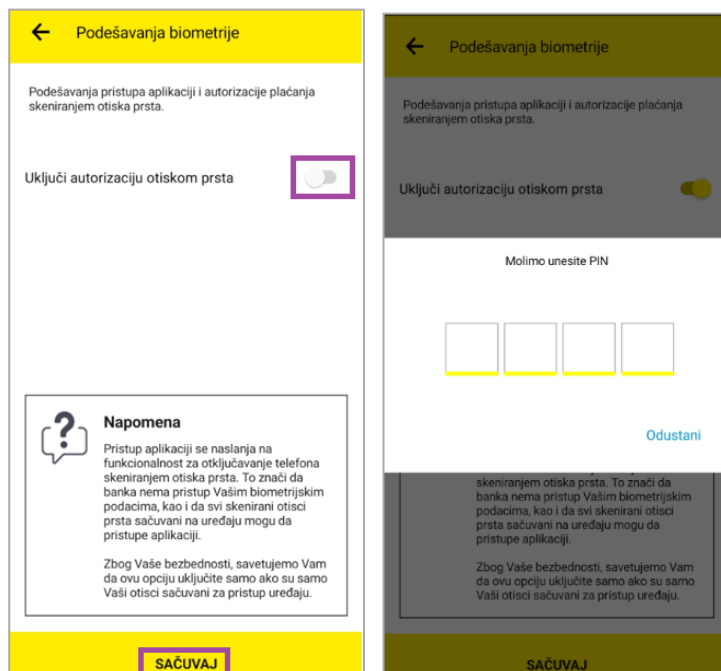
Biometriju možete aktivirati na sledeći način:

1. Uključite opciju za korišćenje biometrije.
2. Kliknite na dugme „Sačuvaj“.
3. Unesite PIN, nakon čega će se prikazati poruka da je izmena uspešno sačuvana.

Uslov za korišćenje biometrije je da na Vašem uređaju imate aktivirano prepoznavanje otiska prsta ili lica.

Ukoliko biometrija nije uključena na uređaju, možete je jednostavno aktivirati kroz aplikaciju.

Deaktiviranje biometrije vrši se u okviru opcije „Podešavanja biometrije“, isključivanjem odgovarajućeg dugmeta.



- Sakrij stanje na početnoj strani

Uključivanjem opcije za sakrivanje stanja i čuvanjem izmene, na početnoj strani aplikacije umesto iznosa po računu prikazuje se ikonica „Prikaži stanje“.

Klikom na ovu ikonicu možete pogledati stanje po računu.

- Izbor računa za instant plaćanja

Pre potvrde instant plaćanja, potrebno je da izaberete račun sa kog želite da izvršite plaćanje. Na ekranu su prikazani svi računi koji se mogu koristiti za realizaciju transakcije.

Nakon izbora željenog računa, sredstva će biti zadužena sa izabranog računa i preneti primaocu nakon potvrde plaćanja.

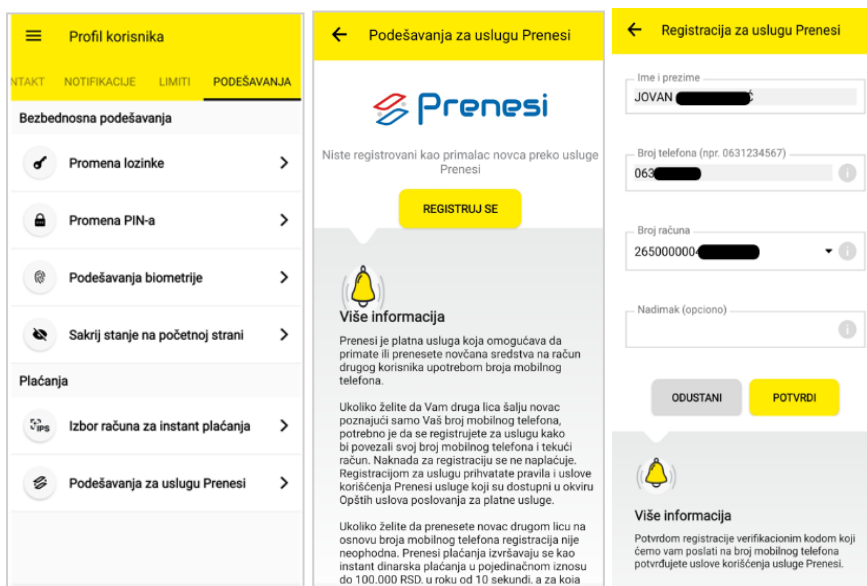
- Podešavanja za uslugu Prenesi

U okviru opcije Podešavanja za uslugu Prenesi možete se registrovati za korišćenje ove usluge, što je preduslov da bi neko lice moglo da Vam uplati novac putem usluge Prenesi.

Na ekranu za registraciju će biti prikazani Vaši podaci:

- Ime i prezime
- Broj telefona

Ova dva polja nije moguće izmeniti, ukoliko je došlo do izmene podataka, potrebno je ličnim dolaskom u filijalu, da se ažuriraju u sistemu Banke.



- Broj računa- ukoliko imate više dinarskih računa na strelici sa strane u ovom polju možete podesiti račun za koji želite da vežete ovu uslugu.
- Nadimak- nije obavezno polje, sami ga unosite i dostupan je pošaljocu.

Registracija za uslugu „Prenesi“ neće biti moguća ukoliko nemate registrovan broj mobilnog telefona u banci, nemate dinarski račun ili je broj telefona već vezan za drugog korisnika koji koristi ovu uslugu.

Nakon unosa i potvrde podataka za registraciju, potrebno je da unesete verifikacioni kod koji ćete dobiti putem SMS poruke. Nakon uspešne potvrde, prikazaće se poruka o uspešnoj registraciji.

Ukoliko se kasnije registrujete za „Prenesi“ u drugoj banci, račun u Raiffeisen banci automatski postaje neaktivan. Možete ga ponovo aktivirati u podešavanjima, pri čemu u jednom trenutku samo jedan račun (u jednoj banci) može biti aktivan za ovu uslugu.

Uslugu možete deaktivirati u okviru opcije „Podešavanja za uslugu Prenesi“. Nakon deaktivacije više nećete moći da primete novac putem ove usluge, ali ćete i dalje moći da šaljete novac registrovanim korisnicima.

SMS bankarstvo

Ukoliko želite da primete SMS obaveštenja za sve transakcije, potrebno je da podnesete zahtev za aktivaciju dodatnog SMS paketa.

Usluga se naplaćuje u skladu sa važećim tarifama banke.

SMS bankarstvo omogućava da na mobilni telefon primete obaveštenja o promenama na računima i karticama. Obaveštenja se šalju automatski, nakon svake promene po računu ili kartici.

Usluga je dostupna korisnicima koji imaju registrovan broj telefona kod domaćih mobilnih operatera, otvoren paket tekući račun (odnosno SMS paket) i prijavljen broj mobilnog telefona u banci.

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**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 "zakrpe" 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.

Digitalno bankarstvo

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 sugeriše da hitno reaguje.

Upotreba legalnih programa

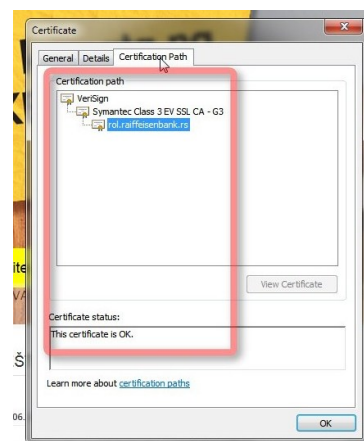
Koristite legalno nabavljene programe i operativne sisteme. Piratske kopije su često zaražene zlonamernim programima (raznim vrstama virusa, trojanaca i dr.).

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 pamтите 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

Digitalno bankarstvo

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 najsvježijim 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.

Digitalno bankarstvo

- 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>).