

Pravila i uslovi korišćenja iPortal platforme

I Opšte odredbe

Ovim Pravilima i uslovima za korišćenje iPortal platforme (u daljem tekstu: Pravila), koja su sastavni deo Zahteva za pristup iPortal platformi (u daljem tekstu: iPortal), regulišu se prava i obaveze između korisnika iPortala i Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) po osnovu korišćenja iPortala.

iPortal je digitalni kanal Banke namenjen za komunikaciju sa registrovanim korisnicima ovlašćenim od strane Klijenta koji omogućava **sveobuhvatan online pregled, korišćenje i upravljanje proizvodima koje Klijent koristi u Banci**, čime se olakšava i unapređuje komunikacija sa Bankom. iPortal omogućava Klijentu elektronsko preuzimanje, učitavanje i razmenu dokumentacije uključujući uvid u dokumentaciju dostavljenu Banci, kao i podnošenje zahteva Banci u vezi sa korišćenjem proizvoda Klijenta, pregled i promet po platnim karticama, kupovinu i prodaju deviza, preuzimanje potvrda, izveštaja, obrazaca i uputstava Banke, kao i druge usluge i informacije o proizvodima u korišćenju opisane u ovim Pravilima i na iPortalu.

U ovim Pravilima sledeći pojmovi imaju značenja:

Proizvod – finansijski proizvod ili usluga koje Klijent koristi u Banci kao što su: računi, kreditni proizvodi, platne kartice, investicioni fondovi, digitalne usluge i dr.

Ugovor – pravni dokument na osnovu kojeg se uspostavlja poslovni odnos i kojim su regulisana prava i obaveze između Klijenta i Banke u vezi sa korišćenjem proizvoda Banke.

Klijent – pravno lice ili preduzetnik koji ima zaključen ugovor sa Bankom koji obuhvata jedan ili više proizvoda (ugovor o otvaranju i vođenju računa, ugovor o okvirnoj liniji, ugovor o kreditu, ugovor o pozajmici po računu, ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice i dr.).

Administrator – ovlašćeno lice od strane Klijenta koje ima pravo pristupa i korišćenja iPortala, pravo da samostalno kreira nove korisnike, upravlja, menja i administrira prava pristupa korisnika, kao i da preduzima druge radnje neophodne za rad na iPortalu.

Korisnik – lice kome je Administrator dodelio pravo pristupa i korišćenja aktiviranjem korisničkog naloga na iPortal.

Ova Pravila se odnose na sve Proizvode u korišćenju na osnovu Ugovora koje je Klijent zaključio sa Bankom, uključujući Ugovore zaključene pre i nakon aktiviranja korisničkog naloga na iPortal. Klijent prihvatanjem ovih Pravila potvrđuje da je upoznat da Administrator na iPortal ima uvid u sve postojeće Ugovore Klijenta, kao i u sve buduće Ugovore koje Klijent zaključi sa Bankom za sve vreme korišćenja usluga na iPortal.

Na Proizvode o kojima su podaci dostupni na iPortal, primenjuje se Ugovor koji je Klijent zaključio sa Bankom i Opšti uslovi poslovanja Banke za odgovarajući Proizvod objavljeni na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/common/opsti-uslovi-poslovanja.html> – pravna lica i preduzetnici.



II Način pristupa iPortalu banke

Zakonski zastupnik Klijenta dostavlja banci popunjen Zahtev za pristup iPortalu sa navedenom imejl adresom lica koje se dalje evidentira u sistemu Banke kao Administrator iPortala. Banka putem imejla šalje obaveštenje Administratoru o omogućenom pristupu iPortalu, na imejl adresu navedenu u Zahtevu za pristup. Administrator se prijavljuje uz obaveznu dvofaktorsku autentifikaciju^{1*}, koja pored korisničkog naloga i lozinke podrazumeva i dodatni autorizacioni kod koji Administrator/Korisnik dobija na imejl adresu.

Omogućena je samostalna administracija korisničkih naloga od strane Administratora: dodavanje korisničkih naloga, izmena i brisanje korisničkih naloga, upravljanje korisničkim nalogima. Svaka stranica iPortala ima nezavisne privilegije za korišćenje s tim da Administrator ima pravo uvida, pristupa i korišćenja bez ograničenja tj. za sve Ugovore zaključene između Klijenta i Banke, kao i pravo da samostalno dodeljuje drugim korisnicima kategorije ovlašćenja saglasno opisu, izborom ponuđenih opcija na iPortalu na nivou pojedinačnog proizvoda, grupe Proizvoda ili svih Proizvoda Klijenta.

Ovlašćenja za pristup Administratoru daje, menja ili opoziva isključivo zakonski zastupnik Klijenta u pisanom obliku, dostavljanjem odgovarajućeg pismenog zahteva za pristup iPortalu. U slučaju da je zahtev za izmenu ili promenu dostavljen kao skeniran dokument putem imejla, rizik od moguće zloupotrebe nastalih izmena kao i materijalne posledice snosi Klijent. Klijent je u obavezi da o svakoj promeni podataka navedenih u Zahtevu za pristup iPortalu pisanim putem blagovremeno obavesti Banku, kao i da dostavi odgovarajuća dokumenta Banci (novi Zahtev za pristup iPortalu).

III Ugovaranje upotrebe

1. Klijent, pravno lice ili preduzetnik koji sa Bankom ima uspostavljen poslovni odnos može koristiti usluge iPortala na osnovu dostavljenog Zahteva za pristup iPortalu u prilogu Pravila;
2. Banka na osnovu Zahteva za pristup iPortalu otvara korisnički nalog za Administratora. Administrator samostalno administrira prava pristupa drugih Korisnika, kreira nove i ukida postojeće korisničke naloge;
3. Administrator/Korisnik prihvata korisnički nalog kao isključivu potvrdu o svom identitetu prilikom korišćenja iPortala, bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem elektronskog naloga obezbeđuje se pouzdana autentifikacija korisnika;
4. Administrator se obavezuje da vodi računa o aktivnostima Korisnika naloga kojima je dodelio privilegije za pristup iPortalu;
5. Klijent/Administrator/Korisnik snosi odgovornost u slučaju zloupotrebe naloga, neovlašćenog korišćenja iPortala, nepravovremenog obaveštavanja Banke o promenama ovlašćenja ili kontakt podataka i u drugim slučajevima predviđenim ovim Pravilima;
6. Klijent je dužan da dostavi Banci sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja identiteta korisnika, kao i da blagovremeno prijavi svaku izmenu ovlašćenog lica, tj. Administratora dostavljanjem novog zahteva za pristup;
7. Izmjena ugovorne dokumentacije i/ili dela ugovorne dokumentacije u vezi sa svim proizvodima i uslugama koje klijent ima u Banci, prilikom koje se zahteva brisanje/dodavanje ovlašćenih lica po predmetnim proizvodima, ne znači i njihovo automatsko brisanje/dodavanje na iPortalu kao individualnih korisnika, već je neophodno posebno uputiti Banci zahtev za dopunu/izmenu lica ovlašćenog za pristup i korišćenje iPortala;



8. Banka ima pravo provere dostavljenih podataka i prikupljanja dodatnih informacija o registrovanim korisnicima;
9. Banka zadržava pravo otkaza usluge iPortala i blokade korisničkog naloga u slučajevima kada su računi klijenta neaktivni, blokirani, u slučaju neizmirenih dugovanja prema banci od strane Klijenta ili u slučaju prestanka poslovne saradnje;
10. Nakon završetka rada, Administrator/Korisnik je obavezan da se izloguje sa iPortala;
11. Administrator/Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka unetih na iPortal, te snosi rizik unosa netačnih podataka, u kom slučaju je Klijent dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizilazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih Banci od strane Administratora/Korisnika. Klijent i Administrator/Korisnik su odgovorni za tačnost svih podataka datih Banci i u obavezi su da prijave svaku promenu predmetnih podataka. Ukoliko Banka dođe do saznanja da su podaci netačni ili izmenjeni, može uskratiti dalje korišćenje iPortala;
12. Banka ne snosi odgovornost u slučaju štete koja nastupi usled propusta Klijenta da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi sa ovlašćenjima Administratora na iPortal;
13. Promene podataka koje se vrše na zahtev Klijenta Banka će izvršiti na dan prijema takvog zahteva, a najkasnije u roku od 2 radna dana od prijema takvog zahteva;
14. Banka zadržava pravo da:
 - donese odluku o eventualnoj obustavi pristupa i korišćenja iPortala od strane Administratora/Korisnika ukoliko se isti ne pridržava Pravila, bezbednosnih preporuka ili uputstava objavljenih na iPortal, ili dozvoli bilo kom trećem licu da neovlašćeno pristupi korišćenju iPortala;
 - odmah obustavi pravo pristupa i korišćenja Administratoru/Korisniku iPortala ukoliko je to potrebno radi sprečavanja i zaštite od prevare, hakovanja ili drugih nezakonitih radnji ili druge zaštite iPortala;
 - vrši izmene platforme iPortal dodavanjem novih funkcionalnosti i/ili izmenom postojećih funkcionalnosti;

IV Funkcionalnosti iPortala

1. Pregled stanja i/ili prometa po proizvodima

- Dinarski i devizni računi: stanje po računu, iznos dozvoljene pozajmice, instrukcija za priliv iz inostranstva;
- Krediti: pregled stanja po svim aktivnim kreditnim ugovorima/okvirnim linijama i izdatim instrumentima (garancije, akreditivi, pisma o namerama);
- Platne kartice: pregled svih kompanijskih kartica u korišćenju (debitne i kreditne), pregled stanja i prometa po računima platnih kartica, podaci o dodatnim karticama i krajnjim korisnicima određenih od strane kompanije, potrošnja po dodatnim karticama;
- Investicioni fondovi: lista fondova, lista transakcija, pregled kretanja investicione jedinice;

2. Pregled zaključenih Ugovora i dokumentacije u vezi sa Ugovorom

- Pregled svih zaključenih ugovora i pripadajućih aneksa;
- Pregled depa kartona Klijenta;



- Pregled Statusne i vlasnicke dokumentacije;

3. Elektronsko podnošenje Zahteva u vezi sa Proizvodima

- Zahtev za korišćenje Proizvoda: zahtev za korišćenje (povlačenje) kredita, zahtev za izdavanje svih vrsta garancija (avansna garancija, carinska garancija, garancija za dobro izvršenje posla, garancija za obezbeđenje plaćanja, garancija za oslobađanje garantnog depozita, garancija za otklanjanje nedostataka u garantnom roku, garancija za tranzit – međunarodni, garancija za tranzit – unutrašnji, garancija za učešće na tenderu), pisama o namerama (za avansnu garanciju, za dobro izvršenje posla, za obezbeđenje plaćanja, za oslobađanje garantnog depozita, za otklanjanje nedostataka u garantnom roku) i akreditiva;
- Zahtev za aneksiranje garancija;
- Zahtev za prevremenu otplatu kredita;
- Zahtevi za novi kreditni proizvod i/ili izmenu postojećeg kreditnog proizvoda;
- Zahtev za prodaju deviza/kupovinu deviza i zaključenje transakcije, pregled izvršenih menjačkih transakcija po svim kanalima i kursna lista (Menjačnica);
- Zahtev u vezi sa platnim karticama: Zahtev za izdavanje osnovne i dodatne debitne kartice, izmenu limita, gasenje, zahtev za zamenu, blokadu;
- Zahtev za otvaranje dodatnog računa;
- Zahtev za izdavanje Potvrda: potvrda o stanju na računu, potvrda o prometu po računu, potvrda o izvršenom nalogu, potvrda o aktivnim računima, potvrda o ugašenim računima, potvrda o uplati osnivačkog kapitala, potvrda o poreklu sredstava, analitičke kartice, Izvod otvorenih stavki (IOS)/Konfirmacija salda;
- Zahtev za obračune po kreditnim partijama: zahtev za plan otplate, zahtev za obračun provizije za obradu i administraciju kredita/kredita po okvirnoj liniji, zahtev za obračun kamate;
- Ostali zahtevi podneti unošenjem neophodnih podataka u formi i na način opisan na IPortalu uz elektronsko dostavljanje neophodne dokumentacije;

4. Elektronsko dostavljanje obaveštenja u vezi sa proizvodima u korišćenju Klijenta

- Kreditna obaveštenja (obaveštenja o dospeću glavnice, i kamate sa kamatnim listom, obaveštenje o dospeću provizija po okvirnoj liniji, obaveštenje o kašnjenju, idr);
- Obaveštenja za garancije (istek roka važenja garancija, obaveštenja o izdavanju, aktiviranju, aneksiranju garancije, o proviziji, protestu, idr);
- Obaveštenje o o svim zahtevima podnetim putem iPortala;

5. Dodatne funkcionalnosti

- Elektronsko dostavljanje dokumentacije: dokumentacija o utvrđivanju stvarnog vlasnika Klijenta, i/ili statusne dokumentacija (izvod/registracija pravnog lica, OP obrazac, itd.), dokumentacije o ovlašćenim licima Klijenta i druge dokumentacije;
- Obrasci: Preuzimanje i pregled obrazaca Banke;
- Opšti uslovi: Pregled opštih uslova poslovanja Banke;
- Uputstva: Pregled i preuzimanje uputstava za korišćenje iPortala;

6. Izmena imejl adresa za prijem obaveštenja u vezi sa proizvodima klijenta

- Izmena podataka o imejl adresama evidentiranim u sistemu banke za dostavu obaveštenja u vezi sa proizvodima klijenta: izvod po računu, obaveštenja o nalogima odbijenih od strane poreske uprave, izvršenim deviznim nalogima (SWIFT), obracuni za kredite, provizije i



obaveštenje o kašnjenju, obracuni za garancije, obaveštenje o kupovina deviza i odbijenim MT 101 nalogima;

V Obaveze i odgovornosti klijenta i korisnika iPortala

1. Administrator/Korisnik je dužan da prilikom korišćenja iPortala poštuje Pravila, kao i da se pridržava pisanih uputstava za korisnike, i uputstava koja su sastavni deo iPortala;
2. Klijent snosi odgovornost u vezi sa imenovanjem Administratora i daljim upravljanjem nalogima Korisnika od strane Administratora, za sve vreme korišćenja iPortala i u obavezi je da o izmeni ovlašćenja datog Administratoru odnosno izmeni Administratora blagovremeno obavesti Banku;
3. Klijent snosi odgovornost za sve radnje koje na iPortal preduzima imenovani Administrator/Korisnik. Izmena zakonskog zastupnika Klijenta tokom korišćenja iPortala ne znači i automatsko promenu Administratora, već je neophodno da Klijent posebno uputi Banci zahtev za izmenu lica ovlašćenog za pristup i korišćenje iPortala;
4. Administrator/ Korisnik je u obavezi da osigura sigurnost svojih pristupnih podataka (korisničko ime, lozinka, autorizacioni kodovi) i ne sme ih deliti sa trećim licima;
5. Klijent snosi svu štetu nastalu neovlašćenim ili neodgovarajućim korišćenjem iPortala;
6. Klijent/Administrator/Korisnik snosi odgovornost u slučaju zloupotrebe naloga;
7. Klijent/Administrator/Korisnik je odgovoran za obaveštavanje Banke o svim promenama u vezi sa kontakt podacima, uključujući promene e-mail adresa. Klijent snosi odgovornost u slučaju štete koja nastupi usled propusta Klijenta da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi sa ovlašćenjima Administratora na iPortal;
8. Klijent je dužan da obezbedi sredstva na dinarskom računu za naplatu naknade za izdavanje online potvrde i korišćenje drugih usluga Banke na iPortal i ovlašćuje Banku da direktno zaduži njegov račun kod Banke za troškove koji se odnose na korišćenje usluga na iPortal u skladu sa važećom tarifom Banke;
9. Administrator je dužan da pravovremeno reaguje na sva obaveštenja i zahteve koje dobije putem iPortala kako bi se izbegle eventualne posledice neblagovremenog postupanja;
10. Klijent/Administrator/Korisnik je u obavezi da se pridržava svih bezbednosnih preporuka i uputstava koje Banka objavi na iPortal;



VI Obaveze i odgovornosti banke

1. Banka će izvršavati zahteve dostavljene preko iPortala koji su u skladu sa važećim zakonskim propisima i u skladu sa zaključenim Ugovorima sa Klijentom;
2. Banka će obrađivati i pribavljati dokumenta vezana za statusnu i drugu dokumentaciju u formi, na način i u skladu sa važećim zakonskim propisima;
3. Banka je obavezna da evidentira/loguje sve postupke korisnika. Elektronski zapis/log Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima;
4. Prihvatanjem ovih Pravila Klijent je saglasan da Banka zadržava pravo izmene sadržaja ili dela sadržaja iPortala. O izmeni sadržaja ili dela sadržaja iPortala Banka će blagovremeno obavestiti korisnike i saglasno tome dostaviti korisničko uputstvo objavljivanjem na iPortal. Klijent nema pravo naknade štete u slučaju izmene sadržaja iPortala;
5. Banka se obavezuje da će obezbediti pisano Uputstvo za korišćenje usluga iPortala, koje se nalazi na strani za logovanje;
6. Banka ne odgovara za smetnje i prekide telekomunikacionih mreža, kao ni za nedostupnost iPortala koja je posledica ovakvih prekida; Banka zadržava pravo da sprovodi redovno održavanje iPortala van radnog vremena banke. U vreme redovnog održavanja iPortal neće biti dostupan korisnicima;

VII Završne odredbe

1. Klijent je saglasan da Banka zadržava pravo izmene ovih Pravila koja se odnose na usluge iPortala i da će o tome blagovremeno obavestiti Klijenta, 15 dana pre početka primene izmenjenih Pravila, i to slanjem obaveštenja na imejl adresu lica koje je evidentirano u sistemu Banke kao Administrator i na adresu Klijenta za prijem elektronske pošte registrovanu kod Agencije za privredne registre. U slučaju da Klijent nije saglasan sa predloženim izmenama Pravila, može izmeniti ili otkazati dalje korišćenje iPortala dostavljanjem Banci novog zahteva za pristup iPortal kojim menja prava pristupa Administratoru /imenuje novog Administratora ili može otkazati dalje korišćenje iPortala slanjem izjave o otkazu u pisanoj formi na imejl adresu Banke: infoportal@raiffeisenbank.rs najkasnije do datuma početka primene izmenjenih Pravila. Ukoliko Klijent u tom roku ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan sa izmenama, smatra se da je prihvatio izmene;
2. Banka i Klijent su saglasni da će sve eventualne sporove vezane za korišćenje usluga iPortala rešiti sporazumno. U slučaju nemogućnosti postizanja sporazuma, obratiće se nadležnom sudu;
3. Pravila se primenjuju počev od 11.04.2025. godine.