

For English version please scroll

Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije

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

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

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

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

Pojedini pojmovi upotrebljeni u ovom uputstvu imaju sledeća značenja:

1. Definicije termina

"RaiPay aplikacija" – mobilna aplikacija za smart telefone sa Android i iOS operativnim sistemima koja omogućava registrovanje svih kartica koje banka izdaje. Registrovane kartice u aplikaciji se mogu koristiti za plaćanje i/ili isplatu gotovine putem Near Field Communication (NFC) tehnologije na Android uređajima. Aplikacija ne podržava beskontaktna (NFC) plaćanja i podizanje gotovine sa smart uređajima sa iOS operativnim sistemom.

"RaiPay Lozinka" - sigurnosni kod koji se sastoji od 4 cifre i koji se definiše prilikom aktiviranja aplikacije a koristi se za autorizuju plaćanja na veće iznose a takođe i u situacijama kada je njen unos neophodan kao dodatna sigurnosna mera ili, ukoliko se podešavanja aplikacije menjaju od strane korisnika.

"Biometrijski podatak" - lični podatak jedinstven za svakog korisnika poput otiska prsta, obrisa lica i slično – trenutno je u okviru RaiPay aplikacije u upotrebi otisak prsta.

"Tokenizacija kartica" – proces pri kome se ostljivi podaci sa plastične kartice zamenjuju jedinstvenim identifikatorom ili tokenom. Ovaj token se onda koristi za sve transakcije time smanjujući rizik od eventualnog neovlaćenog pristupa ili zloupotrebe.

"Kartica lojalnosti" – plastična ili virtualna kartica sa jedinstvenim identifikacionim brojem koji se izdaje od strane trgovca. Korišćenjem ove kartice korisnik učestvuje u program lojalnosti tog trgovca na osnovu opštih uslova programa.

"NFC Technology – Near Field Communication" – tehnologija koja omogućava transfer podataka između dva uređaja na ograničenom rastojanju. NFC se koristi za beskontaktna plaćanja platnim karticama i mobilnim telefonima na POS terminalima i bankomatima.

"Verifikacioni kod" – numerički kod koji će biti korišćen tokom aktivacije i uparivanja RaiPay putem Kontakt centra banke u slučaju da je takav način aktivacije RaiPay odabran od strane samog korisnika ili iz tehničkih razloga ne može biti dovršena putem mobilne aplikacije banke (Moja mBanka).

2. Kako funkcioniše RaiPay aplikacija?

Pomoću RaiPay aplikacije se može obaviti sledeće:

- Registrovanje korisničkih kartica i prikazivanje detalja kartica (prikaz dizajna i poslednje 4 cifre kartica, limiti kartice, poslednje 4 cifre virtuelne kartice, prikaz PIN koda fizičke/digitalne kartice, prikaz numeričkih podataka fizičke/digitalne kartice – pun broj kartice, datum važenja, CVV kod, mogućnost blokade i deblokade kartice) koje su dodali korisnici
- Pregled stanja po računima za koje su povezane kartice registrovane u RaiPay aplikaciji
- Pregled svih kartičnih transakcija kao i pregled transakcija načinjenih samo putem RaiPay aplikacije
- Mogućnost beskontaktnih plaćanja (NFC) pomoću mobilnog uređaja sa bilo kojom od kartica registrovanih u aplikaciji
- Uklanjanje jedne ili više registrovanih kartica
- Dodavanje jedne ili više kartica lojalnosti
- Postavljanje potrebne lozinke i/ili biometrijskog podatka za autorizovanje transakcija na veće iznose i promena takve lozinke/biometrijskog podatka

Ova aplikacija ne podržava plaćanja i isplate gotovine sa mobilnim uređajima sa iOS operativnim sistemom.

3. Kako pristupiti aplikaciji RaiPay?

Korisnici mogu da pronađu detalje o RaiPay aplikaciji i njenim funkcionalnostima na sajtu Banke, www.raiffeisenbank.rs

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

- Mobilni uređaj sa Android operativnim sistemom (verzija operativnog sistema mora biti Android 9.0 ili novija), ili operativni sistem iOS verzija 15 ili novija.
- Mobilni uređaj mora biti povezan sa Internetom i mora biti obezbeđen zaključavanjem (zaključani ekran sa PIN kodom, lozinkom, Biometrija)
- Aplikacija mora biti instalirana sa zvanične prodavnice Google Play Store i/ili Huawei App Gallery ili App Store.
- Prihvatanje ovog Uputstva za korišćenje
- Odobravanje dozvola koje zahteva aplikacija (npr. NFC, itd.)
- Postavljanje lozinke i/ili biometrijskog podatka za aplikaciju koja će se koristiti prilikom autorizovanja transakcija na veće iznose. Za bezbednost transakcija koje se iniciraju putem aplikacije i bez obzira na njihov iznos, imate mogućnost da podesite obavezan unos lozinke aplikacije, biometrijskog podatka i/ili da podesite obavezno otključavanje mobilnog uređaja koji se koristi za plaćanje.
- Dovršavanje registracije u mobilnoj aplikaciji na jedan od sledećih načina:
 - a) Dovršavanje aktivacije putem mobilne aplikacije banke (Moja mBanka)
 - b) Ukoliko korisnik nema instaliranu i aktiviranu Moja mBanka aplikaciju i ne želi da je instalira, ili u slučajevima da aktivacija ne može da se izvrši putem Moja mBanka, aktivacija se može dovršiti pozivom Kontakt centra banke. Obavezno je da poziv bude upućen od strane korisnika sa broja telefona koji je registrovan u sistemu banke.

Banka zadržava pravo da u određenom trenutku ponudi samo jedan od dva metoda za registrovanje. U slučaju da korisnik ne može da bude identifikovan putem poziva Kontakt centra banke aktivacija može da bude odbijena.

4. NFC aktivacija kartica (samo za Android OS)

Nakon kompletiranja jedne od metoda za aktivaciju RaiPay aplikacije, datih u Sekciji 3 "Kako pristupiti aplikaciji RaiPay?", korisnik može videti samo aktivne kartice izdate od strane Raiffeisen banke pod njegovim matičnim brojem.

Nakon što su samo aktivirane kartice prikazane u aplikaciji, da bi kartice mogao da koristi putem NFC tehnologije, tokenizovanje kartica će biti neophodno samo za korisnike sa aplikacijom na uređajima sa Android operativnim sistemom.

Nakon što se proces tokenizacije kompletira, korisnik je svestan da se kartica/kartice mogu koristiti za beskontaktno plaćanje korišćenjem NFC tehnologije i za pregled transakcija napravljenih sa karticama u aplikaciji.

Aplikacija podržava plaćanja i isplatu gotovine samo za Android operativne sisteme i ne na uređajima sa iOS operativnim sistemom.

5. Korišćenje "RaiPay" aplikacije

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

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

6. Šta možete da uradite u RaiPay aplikaciji?

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

A) plaćanja i podizanje gotovine sa mobilnim uređajem

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

✓ za transakcije manje ili jednake 5,000 dinara, zaključani mobilni uređaj se prinosi POS terminalu, ali sa uključenim ekranom

✓ za transakcije koje premašuju 5,000 dinara ali su manje ili jednake iznosu od 10,000 dinara, mobilni uređaj koji je zaključan lozinkom/biometrijom se prinosi POS terminalu, a potom je neophodno otključavanje uređaja.

✓ za transakcije koje premašuju 10,000 dinara, mobilni uređaj koji je zaključan lozinkom/biometrijom se prinosi POS terminalu, a potom je neophodan i unos lozinke aplikacije (definisana tokom instalacije aplikacije) ili verifikacija biometrijskog podatka.

Iz sigurnosnih razloga, može se povremeno zahtevati od korisnika otključavanje telefona ili unos RaiPay lozinke i za transakcije čiji pojedinačni iznosi ne prelaze RSD 5,000. Korisnik ima mogućnost da poveća bezbednost transakcija koje se izvode preko aplikacije primenom funkcije „Iskustvo NFC plaćanja“ i da zahteva unos RaiPay lozinke ili verifikaciju biometrijskog podatka za sve transakcije koje premašuju 5,000 dinara ili za sve transakcije nezavisno od iznosa. U inostranstvu, za iznose transakcija ispod limita definisanih od date zemlje, nije neophodna verifikacija korisnika putem otključavanja telefona ili unosa RaiPay lozinke.

✓ Kod podizanja gotovine na bankomatima koji prihvataju beskontaktno kartice, dovoljno je da prislonite telefon na čitač beskontaktnih kartica da biste inicirali transakciju; Ovaj scenario je na snazi bez obzira šta ste podesili u opciji „Iskustvo NFC plaćanja“; autentifikacija korisnika se vrši validiranjem PIN koda fizičke/digitalne kartice koji je neophodno uneti kao kod klasičnog podizanja gotovine platnom karticom.

Napomena: Nije potrebna internet konekcija za plaćanje ili podizanje gotovine putem RaiPay aplikacije

B) Detalji o kartici

Do detalja o kartici moguće je doći „klikom“ na sliku same kartice. U okviru ove sekcije moguće je videti sledeće podatke:

1. Podešavanja koja se odnose na samu karticu:

a) Prikaz PIN koda odabrane kartice (njene fizičke ili digitalne verzije)

b) Prikaz numeričkih podataka kartice – pun broj kartice, datum isteka i CVV kod

- c) Blokada/deblokada kartice
- d) Promena imena odabrane Kartice
- e) Postavljanje te kartice za podrazumevanu
- 2. Pregled limita za plaćanje i podizanje gotovine po kartici
- 3. Poslednja četiri broja virtuelne Kartice
- 4. Pregled većeg broja transakcija – prikazano je poslednjih 5 ali se pritiskom na taster „vidi sve“ dolazi do pregleda većeg broja transakcija (poslednjih 20 transakcija u poslednjih 30 dana)

C) Pregled istorije transakcija

Korisnik može da pregleda transakcije po bilo kojoj kartici registrovanoj u aplikaciji. Na komandnoj tabli se nalazi pregled poslednjih 5 transakcija napravljenih odabranom karticom dok je kroz detalje o kartici moguće videti veći broj transakcija.

D) Kartice lojalnosti

Korisnik u delu Kartica lojalnosti aplikacije može dodati neograničeni broj kartica lojalnosti, bilo ručnim unosom broja kartice ili aplikacije ili jednostavnim skeniranjem bar/QR koda. Registrovanjem kartice lojalnosti u aplikaciji na jednom od uređaja, kartice/kartice će biti vidljive i na raspolaganju na svim drugim uređajima na kojima korisnik ima instaliranu RaiPay aplikaciju. Isto tako, uklanjanjem kartice iz aplikacije na makar jednom od uređaja na kome korisnik ima instaliranu i aktiviranu RaiPay aplikaciju, ta kartica će biti automatski uklonjena i iz svih ostalih RaiPay aplikacija koje korisnik eventualno ima instalirane i aktivirane na drugim uređajima.

Napomena: ukoliko se registrovanje kartice lojalnosti vrši skeniranjem bar ili QR koda, preporuka je da se kod prvog korišćenja kartice kod samog trgovca proveri da li je povezivanje izvršeno ispravno.

E) Podešavanja

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

- Promena teme aplikacije
- Jezik aplikacije
- Brisanje jedne ili više kartica iz aplikacije
- Sigurnost i lozinka:
 1. Iskustvo NFC plaćanja - aktiviranjem ove opcije, korisnik može da bira jedan od tri vida sigurnosti plaćanja: "Plaćajte brzo" režim kod koga način autorizovanja transakcije zavisi od iznosa iste (opisano u sekciji A), "Plaćajte pametno" gde se za svaku transakciju iznad RSD 5,000 traži unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka i "Plaćajte bezbedno" gde je unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka obavezna za svaku transakciju nezavisno od iznosa iste
 2. Promena RaiPay lozinke-potreban je unos postojeće RaiPay lozinke da bi se ista promenila
 3. Autentifikacija biometrijskim podatkom – aktiviranjem ove opcije korisnik može da umesto RaiPay lozinke koristi biometrijski podatak
 4. 1 minut do isteka sesije – aktiviranjem ove opcije korisnik ostaje prijavljen u aplikaciji još jedan minut po izlasku iz iste
- Podrazumevana aplikacija za plaćanje - omogućavanjem ove funkcionalnosti, aplikacija će biti podešena kao podrazumevana, zamenjujući druge aplikacije za plaćanje na tom uređaju
- Podešavanja komandne table: korisnik ima opciju da uključi ili isključi prikaz stanja kao i prikaz transakcija na početnom ekranu
- Linija za pomoć – prikazuje kontakt informacije banke u svrhu podrške
- Uputstvo za korišćenje

- Verzija aplikacije

7. Podrška

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

- 011/3202-100 (lokalni broj koji se može nazvati iz bilo koje mreže mobilne ili fiksne telefonije u Srbiji), na raspolaganju 24/7
- Putem elektronske pošte na adresi raipay@raiffeisenbank.rs

Izmena Uputstva za korišćenje RaiPay aplikacije

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

Terms and Conditions for the Use of the RaiPay Application

These Terms and Conditions shall be understood as instruction for activation and use of the RaiPay application, including the registration process of debit and/or credit cards (issued by Raiffeisen bank) for purpose of their use as payment tokens.

The User who wants to use the RaiPay application for cashless payment transactions – cashless payment of goods/services and/or cash withdrawal and register debit and/or credit cards for purpose of their use as virtualized cards is obliged to follow these terms and conditions as specified in the General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of debit cards to private individuals and General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of credit cards to private individuals (for users – private individuals), General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of business debit cards to clients – entrepreneurs and General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of business credit cards to clients – entrepreneurs (for users - entrepreneurs), as well as General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of business debit cards to legal entities and General Business Terms of Raiffeisen banka ad Beograd applicable for issuance of business credit cards to legal entities (for users- legal entities), (hereinafter: the "General Business Terms). Together with instructions contained herein, these Terms and Conditions are complementary to the General Business Terms. Furthermore, for users of the RaiPay application, these Terms and Conditions represent supplements to the General Business Terms and each individual framework agreement (which regulates issuance and use of debit cards) concluded by clients with the Bank.

These Terms and Conditions can be found in all outlets of the Bank and on the webpage of the bank: www.raiffeisenbank.rs. Upon request, the User may obtain at any time, upon their own request, these Terms and Conditions and General Business Terms in written format, free of charge.

The User is advised to carefully read these Terms and Conditions and General Business Terms and to request clarifications and additional information from the bank, if necessary, prior to the decision on activating the RaiPay application and beginning to use it for conducting cashless payment transactions and/or cash withdrawal, as well as to register debit and/or credit cards for purpose of their use as virtualized cards.

Terms used herein shall be understood to mean as follows:

1. Definition of terms

"RaiPay application" – A mobile application for smartphones with Android and iOS operating systems, allowing the registration of all bank-issued cards. The registered cards in the application can be used for payments and/or withdrawals through Near Field Communication (NFC) technology on Android devices. The mobile application does not support contactless (NFC) payments and withdrawals for smartphones with iOS operating system.

"RaiPay Password" - security code formed by 4 digits and set when activating the application, used to authorize high value payments as well as in the situations when its entry is needed as an additional security measure, or if application settings are modified by the User.

"Biometric data" - personal data unique for each user such as fingerprint, face ID, etc. – fingerprint is currently used within the RaiPay application.

"Card tokenization" – is a process that replaces sensitive credit card information with a unique identifier or token. This token is used for all transactions, reducing the risk of unauthorized access and fraud.

"Loyalty Card" – Plastic or virtual card with a unique identification number which has been issued by a merchant. By using this card, the Consumer participates in the Loyalty program of the merchant in base of the Terms and Conditions of this program.

"NFC Technology" – "Near Field Communication" is a technology that allows data transfer between two devices at a very close distances. NFC is used to make contactless payment on POS-es and ATM's withdrawals by card, mobile phone.

"Verification Code" - an alphanumeric code that will be used during the activation and Pairing of RaiPay through the Contact Center telephone number of the bank, in the cases that, the activation of the RaiPay application, is chosen by the customer or for technical reasons, cannot be performed through the bank's Mobile Banking application (Moja mBanka application).

2. How does the RaiPay Application work?

The following may be performed by using the RaiPay Application:

- Registration of User Cards and viewing the Card details (design and last 4 digits of the card series, card limits, last four digits of the virtual card, PIN code of the physically/digitally issued card, numerical card data such as full card number, expiry date, CVV code, card block/unblock functionality) added by the Users;
- Viewing of the balance in the accounts for which the cards registered in the RaiPay application are linked;
- Viewing of all card transactions, as well as viewing of transactions conducted only via RaiPay application;
- Making contactless payments (NFC) using your mobile device with any of the Cards registered in the Application;
- Removal of one or several registered Cards;
- Registration of one or more User Loyalty cards;
- Setting the required password and/or biometric data to authorize high value payments and changing such password/biometric data.

Users may find details on the RaiPay Application and its functionalities at the website of the bank: www.raiffeisenbank.rs

This application does not support payments and withdrawals on mobile devices with the iOS operating system.

3. How to Access the RaiPay Application?

To install and use the RaiPay application, the following terms must be fulfilled:

- Hold a mobile device with an Android operating system (the version of the operating system must be Android 9.0 or later or iOS operating system version 15 or later);
- The mobile device must be connected to the Internet and be secured (Lock screen with PIN, password, biometrics).
- Download RaiPay Application from Google Play Store and/or Huawei App Gallery or App Store.
- Accept the Terms and Conditions herein.
- Grant the permissions required by the Application (e.g. NFC, etc.)
- Set a password and/or biometric data for the Application, to be used when authorizing high value transactions. For the security of transactions performed via the Application and regardless of the value thereof, you have the possibility of requesting the entry of the Application password, biometric data and/or the unlocking of the mobile device used for making the payments.

4. Card NFC Activation (only for Android OS)

After completing one of the activation methods, explained over the Section 3, "How to Access the RaiPay Application?", for the RaiPay Application, the user may only see active Cards issued only by Raiffeisen Bank under his/her JMBG.

After only active cards are presented in the Application, in order to proceed with the use through NFC technology, tokenization of the cards will be required only for users of devices with the Android operating system.

Upon completing the card tokenization process, the client understands that the card can be used for contactless payments using NFC technology and for viewing transactions made with the card in the Application.

The Application supports payments and withdrawals only on the Android operating systems and not on mobile devices with the iOS operating system.

5. Use of the "RaiPay" application

The Application may only be used if the mobile device is secured with a password, biometric data or another security method provided by the device. Device securing must be maintained throughout the use of the Application, including upon registering the Cards; otherwise, the Application will not operate.

A potential erroneous entry of the RaiPay password for six consecutive attempts will cause the locking of access for the application user for security reasons. Unlocking may only be done by contacting the Contact Centre at the phone numbers indicated in Chapter 7 "Support".

6. What Can You Do in RaiPay?

The functionalities available within the RaiPay Application are described below. As additional functionalities become available, they will be communicated on the <https://www.raiffeisenbank.rs> page and will be displayed in the Application.

A) Payments and cash withdrawals via Mobile Device

The payment authorization method is different depending on transaction value, as follows:

- ✓ for transactions of less than or equal to 5,000 dinars, the locked mobile device is moved close to the POS terminal, but with the screen turned on
- ✓ for transactions between 5,000 RSD and 10,000 RSD (included), the mobile device which is locked with password/biometrics is moved close to the POS terminal, after which the device needs to be unlocked.
- ✓ for transactions exceeding 10,000 dinars, the mobile device locked with a password/biometrics is moved close to the POS terminal, and the entry of the Application password is required (set upon the installation of the Application) or verification of biometric data.

For security reasons, the User may occasionally be requested to unlock or enter the RaiPay password even for transactions below RSD 5,000. The user may enhance security of transactions which are carried out through the application by using the functionality "NFC Payment experience" and request entry of the RaiPay password or verification of biometric data for all transactions exceeding the amount of RSD 5,000 or for all transactions regardless of the transaction amount. When conducting transactions abroad, for amounts below the limits defined by given country, user verification is not required by unlocking phone or entering the RaiPay password.

- ✓ For cash withdrawal from ATMs which accept contactless cards, to initiate a transaction you need only to lean your phone to the reader of contactless cards; this scenario is in place, no matter what you have set in the option "NFC Payment experience"; users are authenticated through validation of the PIN code of the physically/digitally issued card which needs to be entered as in case of classical cash withdrawal by using the card.

Note: Internet connection is not necessary for payments or cash withdrawal via RaiPay application

B) Card details

Card details can be obtained by clicking the image of the card. Within this section, the following details can be viewed:

- List of a large number of transactions – the last five transactions are shown, but if you click on button "View all", an overview of a larger number of transactions (last 20 transactions during the last 30 days) will be presented.
- Overview of the limits for payment and card cash withdrawal
- The last four digits of the virtual card
- Settings related to the card:
 1. Display of PIN code of the selected card (its physical or digital version)
 2. Display of card numerical data – full card number, expiry date, CVV code

3. Card block/unblock
4. Change of the name of the selected card
5. Setting the specific card as a default card

C) Viewing the History of Transactions

The User may view the transactions by all cards registered in the application. On the control panel there is a view of the last five transactions conducted with the selected card, while through card details it is possible to view a larger number of transactions.

D) Loyalty

In a Loyalty menu User can add unlimited number of Loyalty cards, either by manual entry of Loyalty card or application number or simple scanning of Loyalty card bar code/QR code. A Loyalty card registered on one device will be available in all other RaiPay applications that User has installed and activated on different devices. At same time, removing Loyalty card from any RaiPay application that User has installed and activated will automatically remove that Loyalty card from all User's RaiPay applications.

Important note: in case that registration of a Loyalty card is done by simple scanning of bar or QR code, a recommendation is that with first Loyalty card usage the User checks with designated merchant if the card is properly linked to the User.

E) Settings

The User has the following options and information in the Application "Settings" menu:

- Change the Application theme
- Application language
- Delete one or more Cards from the Application
- Security and password:
 1. NFC Payment experience - by activating this option, the user may select one of three types of payment security: "Pay fast" where method of authorization of transaction depends on the amount of transaction (described in section A), "Pay smart" where for each transaction above RSD 5,000 RaiPay password must be entered or biometric data must be verified and "Pay strictly" where RaiPay password must be entered or biometric data must be verified for each transaction irrespective of the amount of such transaction.
 2. Changing the RaiPay password - it is necessary to enter the existing RaiPay password for its change.
 3. Authentication of biometric data - by activating this option, the user may use biometric data instead of RaiPay password.
 4. 1 minute session timeout - by activating this option, the user remains logged in to the application for one more minute after exit
- Default payment application - by enabling this functionality, the Application will be set to default, while replacing other payment applications installed on such device
- Control panel settings: the user is given an option to turn on or off the view of balance and view of transactions on the home screen
- Help line – displays the Bank contact information for support purposes
- Terms and Conditions
- Application Version

7. Support

If you encounter any issue related to the operation of the RaiPay Application, please contact us via the Contact Center service at:

- 0113202100 (local number that may be called from any mobile or landline telephony network in Serbia), available 24/7
- Via email at: raipay@raiffeisenbank.rs

Amendments to the Terms and Conditions for the Use of the RaiPay Application
the users will be informed of any amendments to these Terms and Conditions through the RaiPay application in which respective amendments will be published. If the User does not accept amendments, they may deinstall the application and/or cease to use the application for conducting contactless transactions.