

Pravila i opšti uslovi za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva

I OPŠTE ODREDBE

Prava i obaveze Korisnika usluga RaiffeisenOnLine i Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) po osnovu korišćenja elektronskih sertifikata za obavljanje bezgotovinskih transakcija i ostalih usluga platnog prometa, regulišu se Pravilima i opštim uslovima za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Pravila), koja su sastavni deo Zahteva za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: RaiffeisenOnLine).

Podnošenjem potpisanog Zahteva za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine, podnosilac Zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Pravila, i da ih u potpunosti prihvata.

Izrazi koji se koriste u ovim Pravilima – «elektronski sertifikat», «elektronski potpis», «elektronski dokument» imaju značenje utvrđeno Zakonom o elektronskom potpisu, (Službeni glasnik RS, broj 135 / 2004.) u daljem tekstu: Zakon, dok izrazi dole navedeni, imaju sledeće značenje:

«Smart kartica» - je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje RaiffeisenOnLine.

«e-banking USB Token» - je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje RaiffeisenOnLine (u daljem tekstu: USB Token).

«Čitač smart kartice» - je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice

«PIN kod» - je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredi kao tajni podatak za korišćenje elektronskog sertifikata.

«PUK kod» - je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke i služi za deblokadu elektronskog sertifikata.

II UGOVARANJE UPOTREBE RaiffeisenOnLine

1. Korisnik servisa RaiffeisenOnLine može postati pravno ili fizičko lice koje obavlja privrednu delatnost i koje u Banci ima otvoren račun (u daljem tekstu: Korisnik).
2. Za odobrenje korišćenja usluga RaiffeisenOnLine, Korisnik popunjava i potpisuje sledeća dokumenta:
 - Zahtev za odobrenje usluga RaiffeisenOnLine (u daljem tekstu: Zahtev)
 - Spisak osoba za koje se izdaje elektronski sertifikat (u daljem tekstu: Spisak osoba)

Korisnik je obavezan da pored navedene dokumentacije dostavi i fotokopije ličnih karata osoba za koja se izdaju elektronski sertifikati. Za osobe koja nisu državljani Republike Srbije Korisnik je dužan da dostavi fotokopije važećih putnih isprava.

3. Korisnik može koristiti RaiffeisenOnLine nakon što mu Banka odobri zahtev i Korisnik preuzme USB Tokene ili smart karticu/e.
4. Na osnovu Spiska osoba Banka izdaje elektronske sertifikate za individualne korisnike, sa definisanim ovlašćenjima po navedenim računima. Korisnik može zahtevati izmene privilegija za individualnog korisnika, u vidu promene definisanih ovlašćenja po navedenim računima ili definisanja ovlašćenja po dodatnim računima. Zahtev za izmenom ili promenom potpisan od strane lica ovlašćenog za zastupanje, se može dostaviti lično, poštom, skenirano e-mejlom ili na fax. Banka je dužna da izvrši izmene u skladu sa zahtevom Korisnika. U slučaju da je zahtev za izmenom ili promenom dostavljen na fax ili skenirano putem e-mejla, rizik od moguće zloupotrebe nastalih izmena kao i materijalne posledice snosi Korisnik.
5. Potpisivanjem Zahteva Korisnik ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije nastale korišćenjem elektronskog sertifikata.
6. Korisnik prihvata elektronski sertifikat kao isključivu potvrdu o njegovom identitetu prilikom korišćenja RaiffeisenOnLine, bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem elektronskog sertifikata onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno obezbeđuje se pouzdana autentifikacija Korisnika.
7. Radi korišćenja RaiffeisenOnLine, neophodno je da Korisnik dostavi sve relevantne podatke koji se odnose na broj računa, kao i da obeleži način potpisivanja po računu (pojedinačan, kolektivan, hijerarhijski), kao i da obeleži sva potrebna polja za korišćenje ponuđene usluge.
8. U slučaju kada Korisnik zahteva kolektivni potpis i hijerarhijsko potpisivanje naloga za plaćanje, za promenu prioriteta i datuma valute za poslati nalog za plaćanje, opoziva poslatog dinarskog naloga za plaćanje, pravdanja priliva, usluge Menjačnice/FX Trgovanje i Prenosa fajlova (Plate i Transfer dokumenata), RaiffeisenOnLine zahteva samo jedan elektronski potpis.
9. Za sledeće usluge u RaiffeisenOnLine, ovlašćenja se definišu nezavisno od ovlašćenja po dinarskim i deviznim računima:
 - a. Pravdanje priliva iz inostranstva
 - b. Prenos fajlova
 - c. Menjačnica
10. Za dodeljenu uslugu Pravdanje priliva iz inostranstva, individualnom korisniku je omogućeno slanje podataka neophodnih za knjiženje priliva iz inostranstva (za odobrenje deviznog računa).
11. Za dodeljenu uslugu Menjačnica, individualnom korisniku je omogućeno pojedinačno zaduživanje dinarskog i deviznog računa kako sledi:
 - a. Potvrđujući transakciju (ponuđeni kurs) koristeći opciju "Kupujem", Korisnik je saglasan da će izabrani dinarski račun biti zadužen za iznos dinarske protivvrednosti kupljenih deviza, bez obzira na definisani način potpisivanja i limit po izabranom dinarskom računu;
 - b. Potvrđujući transakciju (ponuđeni kurs) koristeći opciju "Prodajem", Korisnik je saglasan da će

izabrani devizni račun biti zadužen za iznos deviza koje se prodaju, bez obzira na definisani način potpisivanja i limit po izabranom deviznom računu

12. Svakom individualnom korisniku (osobi kojoj je izdat elektronski sertifikat) koji ima definisan unos naloga i/ili bilo koju vrstu potpisa po dinarskom računu, automatski se dodeljuje ovlašćenje za promenu prioriteta i datuma valute za poslati dinarski nalog i ovlašćenje za opoziv poslatog dinarskog naloga.
13. U slučaju kada se paketi naloga uvoze iz internih aplikacija Korisnika, za realizaciju naloga je dovoljno samo odgovarajuće ovlašćenje za potpisivanje naloga po računu u RaiffeisenOnline.

III IZDAVANJE ELEKTRONSKOG CERTIFIKATA

1. Radi sigurnosti korišćenja RaiffeisenOnline elektronskog bankarstva, Banka Korisniku izdaje elektronski sertifikat na USB Tokenu ili smart karticu, kao i zatvoreni koverat sa odštampanim PIN i PUK kodom uz svaku pripadajuću smart karticu/USB Token.
2. Na zahtev lica ovlašćenog za zastupanje, Banka izdaje USB Tokene ili smart kartice za individualne korisnike čija se ovlašćenja pojedinačno određuju.
3. Smart kartice i USB Tokeni omogućavaju autorizovan pristup RaiffeisenOnline i elektronski potpis naloga za plaćanje i ostalih elektronskih dokumenata.
4. Korisnik je dužan da dostavi Banci sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja identiteta potpisnika.
5. Banka ima pravo provere datih podataka i prikupljanja dodatnih informacija o podnosiocu Zahteva. Odluku o izdavanju USB Tokena ili smart kartice donosi Banka. U slučaju odbijanja Zahteva, Banka nije dužna da obrazloži svoju odluku.
6. Koverta sa PIN i PUK kodom koju Korisnik dobija uz smart karticu/USB Token se ne može otvoriti bez vidljivog oštećenja. U slučaju da se prilikom preuzimanja koverte sa PIN i PUK kodom, utvrdi da je ista oštećena, Korisnik je obavezan da zatraži izdavanje nove koverte. Korisnik je obavezan da prilikom prvog logovanja na sistem izvrši promenu PIN koda.
7. Smart kartica i USB Token su vlasništvo Banke, a Korisnik je dužan da ih na zahtev Banke vrati. Smart kartica i USB Token su neprenosivi i glase na ime individualnog korisnika (lice navedeno u Spisku osoba).
8. Smart kartice /USB Token se izdaju sa utvrđenim rokom važnosti elektronskog sertifikata određenim od strane Banke, a nakon isteka tog roka, važnost elektronskog sertifikata se mora obnoviti. Troškove ponovnog izdavanja elektronskog sertifikata i smart kartice/USB Token snosi Korisnik, prema uslovima koji važe u trenutku obnavljanja.

9. Pre isteka elektronskog sertifikata, Banka će putem e-mejla, aplikacije ili telefonom, obavestiti Korisnika. Za reizdavanje elektronskog sertifikata, Banka će prihvatati potvrdu Korisnika putem e-mejla, telefona ili faksa. Privilegije po reizdatom elektronskom sertifikatu će biti identične privilegijama na prethodnom, osim u slučaju da Korisnik zahteva izmenu ovlašćenja, o čemu mora u pismenoj formi obavestiti Banku.
10. Za preuzimanje nove ili reizdate smart kartice/USB Tokena, Korisnik je obavezan da dostavi Banci ovlašćenje (lično, faxom, skenirano e-mejlom) za preuzimanje potpisano od strane lica ovlašćenog za zastupanje. Nakon preuzimanja Smart kartice /USB Tokena od strane Korisnika, elektronski sertifikat se aktivira od strane Banke i Korisnik može koristiti RaiffeisenOnline elektronsko bankarstvo u skladu sa ovlašćenjima navedenim u Spisku osoba.

IV USLUGE RaiffeisenOnline

1. Prilikom pristupa RaiffeisenOnline, Banka nudi određeni opseg usluga, koje Korisnik prihvata potpisom Zahteva.
2. Ugovoreni opseg usluga se može naknadno promeniti uz korišćenje već postojećih smart kartica/USB Tokena do perioda isteka elektronskog sertifikata. Usluge se mogu definisati za svakog individualnog korisnika prilikom podnošenja Zahteva.
3. Banka zadržava pravo otkaza usluge RaiffeisenOnline i blokade elektronskog sertifikata u slučajevima kada su računi Korisnika neaktivni, blokirani ili Korisnik ima neizmirenih dugovanja prema Banci.

V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

1. Korisnik RaiffeisenOnline se obavezuje da će se pridržavati važećih zakonskih propisa i da će Banci dostavljati neophodnu dokumentaciju na osnovu koje će nalog za plaćanje biti izvršen.
2. Korisnik je dužan da u periodu važenja sertifikata, čuva smart kartice/USB Tokene kao i tajnost PIN i PUK koda, kako oni ne bi došli u posed neovlašćene osobe. Ako Korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, može ga u bilo kom trenutku samostalno promeniti. Strogo je zabranjeno zapisivanje PIN i PUK kodova na smart kartici/USB Tokenu ili na nekom vidnom, lako dostupnom mestu.
3. Korisnik snosi svu štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja smart kartice/USB Tokena. Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za formiranje elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe, i iste koristi u skladu sa odredbama Zakona.
4. Korisnik je dužan da prilikom upotrebe usluga RaiffeisenOnline poštuje Pravila, da se pridržava pisanih uputstava za Korisnike i uputstava koja su sastavni deo aplikacije.
5. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu za plaćanje, te snosi rizik unosa netačnih podataka.

6. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da joj prijavi svaku promenu tih podataka. Ukoliko Banka sama dođe do saznanja da su podaci o Korisniku netačni ili izmenjeni, može uskratiti dalje korišćenje RaiffeisenOnLine.
7. Zabranjeno je kopiranje elektronskog sertifikata. Sve štete nastale kopiranjem i pokušajem kopiranja snosi Korisnik.
8. Korisnik je obavezan da na računarima sa kojih će koristiti usluge RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem. Podržani operativni sistemi i pretraživači su:
 - a) WinXp sa SP3 i IE 8.0 kao i sa dve poslednje verzije pretraživača tipa: Chrome, FireFox i Opera
 - b) Windows Vista, Windows 7 kao i Windows 8 sa dve poslednje aktuelne verzije pretraživača tipa: IE, Chrome, Opera i Firefox
 - c) Mac OS X 10.6 i više sa FireFox pretraživačem.
 - d) Najpoznatije aktuelne distribucije Linux-a (Ubuntu 12.10 32-bit-a, OpenSUSE 12.2 32-bit-a i novije) sa Firefox pretraživačem.

Podrška za navedene sisteme trajeće dok i sam proizvođač software-a ne ukinе podršku za iste (Microsoft, Apple). Ukoliko Korisnik nakon početka korišćenja usluga RaiffeisenOnLine, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene ili netestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje i druge eventualne štetne posledice.

9. Korisniku se preporučuje da se pridržava bezbednosnih uputstava datih od strane Banke, a koja se mogu preuzeti na stranici za logovanje.
10. Nakon završetka rada, Korisnik je obavezan da se izloguje pritiskom na taster Kraj rada, kao i da izvadi smart karticu iz čitača kartice, odnosno USB Token iz USB porta.

VI OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

1. Banka obrađuje Zahtev za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine, u skladu sa svim važećim ugovorima i pravilima koje je Korisnik zaključio sa Bankom.
2. Banka će izvršavati primljene naloge za plaćanje i ostale elektronske dokumente koji su u skladu sa važećim zakonskim propisima.
3. Nalog za plaćanje odnosno transfer, kao i ostali elektronski dokumenti poslati od strane Korisnika putem RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva će biti izvršeni u rokovima i na način propisan pozitivnim zakonskim propisima, u skladu sa poslovnom politikom Banke i uobičajenom bankarskom praksom i smatraće se autorizovanim i autentifikovanim dokumentima.
4. Banka je obavezna da računarski evidentira sve postupke korisnika. Računarski zapis Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

5. Banka zadržava pravo izmene sadržaja ili dela sadržaja RaiffeisenOnLine. O izmeni sadržaja ili dela sadržaja RaiffeisenOnLine, Banka će blagovremeno obavestiti Korisnika i saglasno tome mu dostaviti uputstvo. Korisnik nema pravo naknade štete u slučaju izmene sadržaja RaiffeisenOnLine.
6. Banka se obavezuje da će obezbediti pisano Uputstvo za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva i da će ih na zahtev Korisnika proslediti putem e-mejla.
7. Banka ne odgovara za smetnje i prekide telekomunikacionih mreža, kao ni za greške nastale zbog gore pomenutih situacija.

VII REKLAMACIJE

1. Korisnik je dužan da eventualne reklamacije po izvršenim nalogima za plaćanje dostavi Banci pismenim putem najkasnije 3 radna dana od nastale promene.
2. Reklamacije koje nisu dostavljene u navedenom roku Banka neće prihvatiti, a eventualnu štetu i troškove snosi Korisnik.
3. Za troškove neosnovane reklamacije Banka ima pravo da zaduži račun Korisnika.

VIII GUBITAK - BLOKADA ELEKTRONSKOG CERTIFIKATA

1. Korisnik je dužan da odmah zatraži opoziv svog elektronskog sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje elektronskog potpisa.
2. Korisnik je dužan da gubitak ili krađu smart kartice/USB Tokena bez odlaganja prijavi Banci na broj +381/11-3202-100 ili +381/11-220-7560 ili elektronskom poštom na adresu contact@raiffeisenbank.rs ili cm@raiffeisenbank.rs
3. Banka će na osnovu obaveštenja Korisnika (primljenog putem telefona, e-mejla, faxa ili lično), blokirati elektronski sertifikat. Elektronski sertifikat se blokira po prijemu obaveštenja, imajući u vidu radno vreme Banke: ponedeljak - petak od 08.00h do 16.30h. Obaveštenje koje pristigne van radnog vremena će biti obrađeno prvog sledećeg radnog dana. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe izgubljene ili ukradene smart kartice/USB Tokena.
4. Banka na pismeni zahtev Korisnika izdaje novu smart karticu/USB Token sa elektronskim sertifikatom.
5. Elektronski sertifikat pronađen nakon blokade i izdavanja novog sertifikata, ne može se ponovo koristiti. Troškove izdavanja novog elektronskog sertifikata snosi Korisnik.
6. U slučaju da Korisnik unese tri puta zaredom pogrešan PIN kod, sigurnosni mehanizam će blokirati elektronski sertifikat i onemogućiti logovanje. Koristeći PUK kod dobijen u

koverti od Banke, Korisnik može deblokirati sertifikat. U slučaju da Korisnik ne poseduje kovertu sa PUK kodom, smart kartica/USB Token se mora dostaviti Banci radi deblokade. Za preuzimanje smart kartice/USB Tokena, pogledati III/10.

7. U slučaju da Korisnik unese tri puta zaredom pogrešan PUK kod, isti će se blokirati. Naknadna deblokada PUK koda je moguća u određenim slučajevima, ali je potrebno da Korisnik dostavi USB Token ili smart karticu Banci radi izrade nove koverte sa PIN i PUK kodom.

IX NAKNADE

1. Za uslugu korišćenja RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva i izdati elektronski sertifikat, Korisnik plaća naknadu u skladu sa važećom tarifom Banke.
2. Korisnik ovlašćuje Banku da direktno zaduži njegov račun kod Banke za troškove izdavanja elektronskog sertifikata, kao i sve ostale troškove koji se odnose na RaiffeisenOnLine u skladu sa važećom tarifom Banke.

X OPOZIV/OTKAZ SMART KARTICE/USB TOKENA

1. U slučaju opoziva/otkaza prava korišćenja smart kartice/USB Tokena za individualne korisnike, potrebno je pismeno dostaviti Banci zahtev za opoziv korišćenja usluga RaiffeisenOnLine.
2. Korisnik može opozvati korišćenje elektronskog sertifikata isključivo pismenim putem. Sva zaduženja nastala pre dana otkaza elektronskog sertifikata, kao i sve eventualne troškove i kamate koje proističu iz zaduženja snosi Korisnik.
3. Banka je dužna da izvrši otkaz izdatog elektronskog sertifikata ukoliko Korisnik prestane da postoji ili se promene okolnosti koje bitno utiču na važenje elektronskog sertifikata.

XI ZAVRŠNE ODREDBE

1. Korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo promene Pravila, koja se odnose na korišćenje elektronskog sertifikata i usluga RaiffeisenOnLine, i da o tome obavesti Korisnika 15 dana unapred.
2. Banka i Korisnik su saglasni da će sve eventualne sporove vezane za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine rešiti sporazumno. U slučaju nemogućnosti postizanja sporazuma nadležan je Privredni sud u Beogradu.
3. Pravila imaju karakter pravno obavezujućeg dokumenta.
4. Pravila se primenjuju od 01.10. 2014. godine.

U Beogradu, 15. 09. 2014.