

Uputstvo za uslugu Raiffeisen mobilno plaćanje m-plati



Pojmovi

m-plati je usluga Raiffeisen banke koja omogućava Korisniku da putem mobilne aplikacije za mobilne uređaje sa Android operativnim sistemom (verzija 4.4 ili naprednija) koji posjeduju NFC tehnologiju sa opcijom plaćanja, vrši beskontaktno transakcije - bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Bosni i Hercegovini, odnosno inostranstvu korištenjem Host Card Emulacija (HCE) tehnologije. Korisnik m-plati usluge također može da vrši podizanje gotovine na bankomatima koji imaju beskontaktni čitač.

Mobilni uređaj - mobilni telefon/tablet koji ispunjava tehničke predulove potrebne za korištenje m-plati usluge.

NFC - "Near Field Communication" tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.

Korisnik usluge može biti bilo koje fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja m-plati usluge, da ima bar jednu aktivnu debitnu ili kreditnu karticu u Banci. Korisnik može integrisati sve svoje kartične račune otvorene u Banci u m-plati aplikaciju.

Pristupnica - pristupnica koja ima karakter Ugovora, a čiji su sastavni dio Opšti uslovi korištenja m-plati usluge za fizička lica.

Pristupni kod je broj iz Ugovora za korištenje m-plati usluge, dok **SMS šifru** Korisnik dobije nakon ugovaranja usluge u poslovnicu Banke, na odabrani broj mobitela, koja važi 24h od slanja SMS poruke.

M-plati šifra - lični identifikacijski petocifreni broj koji kreira Korisnik nakon što zaprimi SMS šifru i koji je samo njemu poznat, koji koristi za beskontaktno plaćanje putem mobilnog uređaja sa instaliranom aplikacijom m-plati. Korisnik usluge je obavezan čuvati u tajnosti m-plati šifru i istu ne smije otkrivati trećim licima.

Virtualna kartica/token - Virtualna kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke debitne, kreditne ili business kartice (Visa/Mastercard) koju posjeduje Korisnik, integrisana na mobilnom uređaju. Token je alternativni broj koji se koristi za identifikaciju virtualne kartice Korisnika i potvrdu o izvršenju transakcije. Svako aktiviranje virtualne kartice u m-plati aplikaciji se registruje kao jedan token. Ako se Korisnik odluči da istu virtualnu karticu aktivira na tri mobilna uređaja na ovaj način, kartici se dodjeljuju tri token broja.

Pristup Internetu - Za instaliranje aplikacije, unos pristupnih kredencijala, povlačenje liste kartica, te virtualizaciju/tokenizaciju kartica potreban je pristup Internetu, dok za sama plaćanja nije, ali je potrebno povremeno logovanje na Internet obzirom da postoje sigurnosna ograničenja, brojučana i vremenska, u pogledu mogućnosti korištenja aplikacije bez internet konekcije.

Postupak registracije Korisnika na m-plati uslugu

1. Korisnik dolazi u poslovnicu i potpisuje Pristupnicu
2. Banka Korisniku dodjeljuje pristupne kredencijale za uslugu
3. Korisnik se registruje u m-plati aplikaciju unosom pristupnih kredencijala
4. Korisnik vrši odabir kartica za korištenje u m-plati aplikaciji

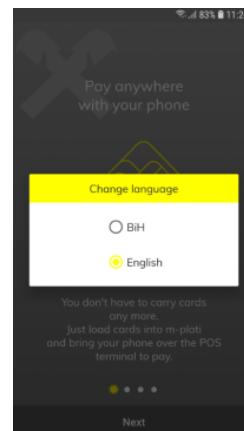
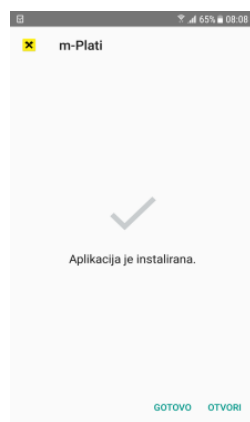


5. Korisnik može početi koristiti m-plati uslugu na POS terminalima/bankomatima sa contactless čitačima



Aktivacija m-plati aplikacije

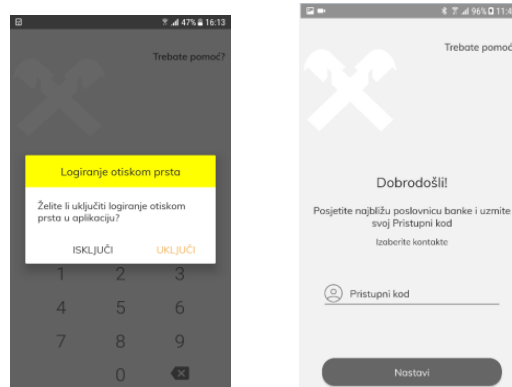
Mobilnu aplikaciju **m-plati** Korisnik preuzima preko Google Play Store-a i instalira na mobilni uređaj. Prvi korak je **odabir jezika** (BiH, English).



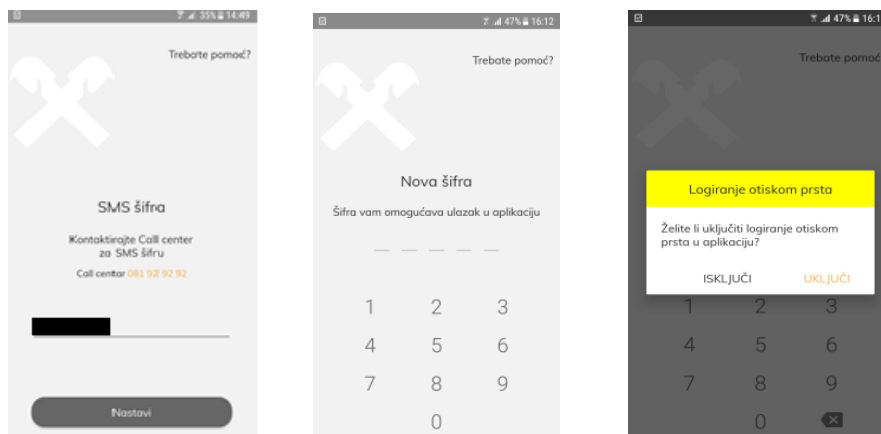
Po odabiru jezika, na ekranu mobilnog uređaja prezentovane su osnovne funkcionalnosti aplikacije i **Opšti uslovi korištenja usluge** koje Korisnik prihvata.



Korisnik prihvata da m-Plati aplikacija bude glavna Tap&Pay aplikacija. Naredni korak je unos **Pristupnog koda** koji se dodjeljuje Korisniku nakon popunjavanja Pristupnice u Banci.



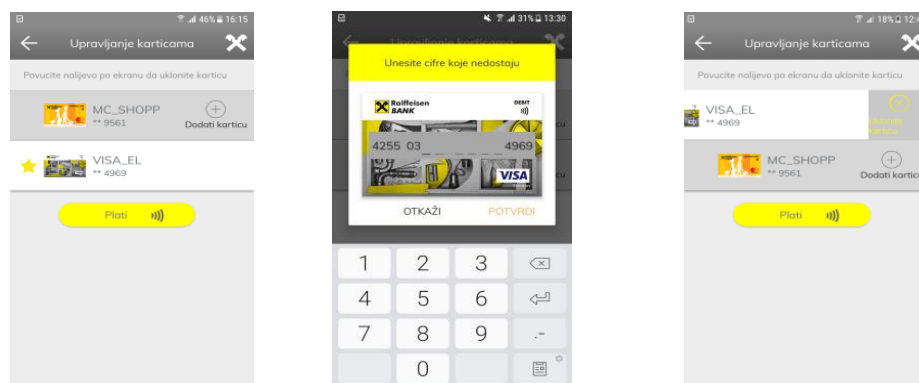
Korisnik unosi **SMS šifru** koja mu je prethodno isporučena SMS porukom od strane Banke. Aplikacija zahtijeva promjenu unesene šifre u **m-plati šifru** koju Korisnik proizvoljno kreira, te nudi mogućnost logovanja **otiskom prsta**.



Korištenje m-plati usluge

Instalacijom mobilne aplikacije na mobilni uređaj i unosom pristupnih podataka, Korisnik ima uvid u sve svoje aktivne kartice u Banci, te vrši **odabir kartica** koje želi da koristi kroz m-plati uslugu.

Klijent u svakom trenutku može **virtualizovati** bilo koju svoju karticu kroz m-plati uslugu, unosom brojeva sa kartične plastike koji nedostaju u aplikaciji. Korisnik ima mogućnost da bilo kada izuzme virtualne kartice koje ne želi da koristi, iz aplikacije.



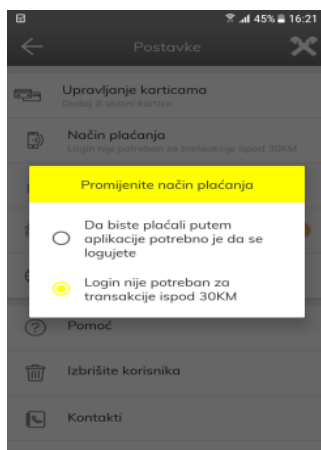
Dodavanjem kartica Korisnik može početi sa realizovanjem beskontaktnih transakcija m-plati aplikacijom.

Beskontaktna transakcija je finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog uređaja sa instaliranom m-plati aplikacijom (uz korištenje virtualizovanih kartica) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju (Visa i Mastercard označeni logom Visa PayVawe i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica) i bankomatima koji imaju beskontaktnu čitače.

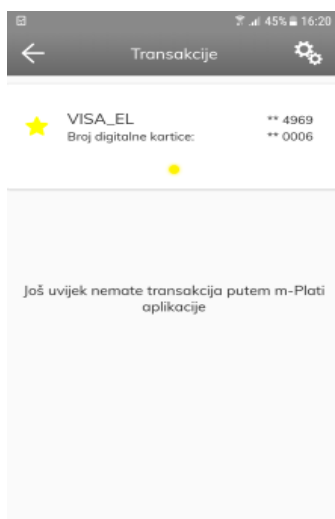
Za beskontaktnu transakciju koje se izvršavaju putem m-plati aplikacije bez verifikacije m-plati šifrom, limit za pojedinačnu transakciju iznosi max 30,00 KM.

U slučaju kada se beskontaktna transakcija m-plati uslugom obavlja za transakcije u iznosu većem od 30,00 KM takva transakcija mora biti uvijek obavljena otvaranjem aplikacije i verifikovana m-plati šifrom.

Korisnik može da podesi m-plati aplikaciju tako da se za svako plaćanje aplikacijom, bez obzira na iznos transakcije, zahtijeva verifikacija m-plati šifrom.



Korisniku je dostupan pregled transakcija realizovanih m-plati aplikacijom, uz prikaz datuma i vremena transakcije, naziva prodajnog mjesta, iznosa transakcije i valute plaćanja.



Prednosti i karakteristike m-plati usluge

- Zamjena kartičnih plastika virtualnim karticama za beskontaktno mobilno plaćanje
- Mogućnost korištenja svih kartičnih računa otvorenih u Banci kroz m-plati aplikaciju
- Jednostavno i sigurno korištenje aplikacije
- Brza i sigurna beskontaktna plaćanja kod trgovaca - koliko god puta Korisnik prisloni telefon na POS terminal/bankomat, transakcija će samo jednom biti zadužena
- Pregled transakcija realizovanih m-plati uslugom

Sigurno korištenje m-plati usluge

Korisnik treba da obezbijedi da m-plati uslugu koristi isključivo Korisnik i da se ne daje mogućnost drugim licima za korištenje usluge na način da Korisnik odobri korištenje mobilnog uređaja i prenese m-plati šifru za aplikaciju drugom licu.

Korisnik usluge je obavezan čuvati odabranu m-plati šifru za uslugu u tajnosti.

Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje m-plati aplikaciju i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju m-plati aplikacije.

Podrška Korisniku i reklamacije

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja m-plati usluge Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje Banci slanjem reklamacije putem formulara na službenoj web stranici Banke ili lično u poslovnici Banke podnošenjem zahtjeva putem odgovarajuće forme.

Promjena mobilnog uređaja ili telefonskog broja

Korisnik poziva Kontakt centar Banke koji će u svrhu autentifikacije Korisnika zatražiti lične podatke, a potom komunicirati podatak Pristupnom kodu i inicirati slanje SMS šifre kako bi Korisnik mogao aktivirati uslugu bez dolaska u Banku zbog gubitka mobilnog uređaja, aktiviranja usluge na više mobilnih uređaja ili iz nekog drugog opravdanog razloga kojim se inicira zahtjev za dodjelu pristupa aplikaciji putem Pristupnog koda i SMS šifre.

U slučaju promjene telefonskog broja, Korisnik je u obavezi da u najbližoj poslovnici Banke uz identifikacijski dokument podnese zahtjev za izmjenu broja telefona. Nakon izmjene broja telefona, Korisniku će biti isporučena nova SMS šifra, dok će Pristupni kod ostati isti.

Blokada m-plati usluge

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu pristupnih podataka ili mobilnog uređaja, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010 koji je Korisniku dostupan 24/7/365 ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke.

Banka je dužna po prijavi blokirati aplikaciju i virtualne kartice koje su integrisane na m-Plati aplikaciji zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu zahtjeva Korisnika.

Blokada virtualnih kartica ne mora da povlači za sobom i blokadu regularnih plastičnih kartica jer ako su iste u posjedu klijenta ove kartice se mogu neovisno koristiti od virtualnih kartica. Stvarna blokada i plastičnih kartica se vrši samo ako to Klijent izričito zahtjeva. Kako bi se ponovo aktivirala usluga, Korisnik je dužan lično doći u poslovnicu Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

Otkazivanje usluge

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja m-plati usluge u najbližoj poslovnici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge, troškova i naknada u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.