

## **PRAVILA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE** **Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva**

### **I OPŠTE ODREDBE**

Ovim Pravilima i uslovima za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Pravila) regulišu se prava i obaveze korisnika Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: korisnik) i Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) po osnovu izdavanja i/ili korišćenja elektronskih sertifikata. Pravila su sastavni deo Zahteva za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: zahtev).

Podnošenjem potpisanog i pečatom overenog Zahteva (ukoliko se korisnik opredelio da pečatom overava dokumenta u vezi sa platnim uslugama) za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Hal E-bank), podnosilac zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Pravila i da ih u potpunosti prihvata. Takođe, podnošenjem zahteva, korisnik Hal E-bank potvrđuje da je upoznat sa sledećim dokumentima:

- Opšta pravila za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata za pravna lica,
- Politika sertifikacije za pravna lica .

Izrazi koji se koriste u ovim Pravilima – «elektronski sertifikat», «kvalifikovani elektronski sertifikat», «elektronski potpis», «kvalifikovani elektronski potpis», «elektronski dokument» imaju značenje utvrđeno Zakonom o elektronskom potpisu (u daljem tekstu: Zakon), dok dolenađeni izrazi imaju sledeće značenje:

«Smart (pametna) kartica» je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje Hal E-bank.

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

«PIN kod» je kombinacija znakova koja se dodeljuje korisniku od strane kompanije Halcom a.d. Beograd kao izdavaoca smart kartice (u daljem tekstu: izdavalac), odnosno koju korisnik kasnije sam odredi kao tajni podatak za korišćenje smart kartice.

«PUK kod» je kombinacija znakova koja je dodeljena korisniku od strane izdavaoca i služi za deblokadu smart kartice.

«Ovlašćeno lice ili pojedinačni korisnik» je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane pravnog lica, podnosioca zahteva, da koristi račune pravnog lica u skladu sa definisanim ovlašćenjima na zahtevu.

### **II UGOVARANJE UPOTREBE Hal E-bank**

1. Korisnik Hal E-bank može postati pravno lice ili preduzetnik koje u Banci ima otvoren tekući račun.
2. Za odobrenje korišćenja Hal E-bank, korisnik dostavlja popunjena, potpisana i po potrebi pečatom overena sledeća dokumenta:
  - Zahtev za odobrenje korišćenja usluga Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: zahtev)
  - Specifikacija ovlašćenja za pojedinačnog korisnika (u daljem tekstu: specifikacija ovlašćenja)
  - U slučaju da korisnik ne poseduje izdat elektronski sertifikat za pojedinačnog korisnika koji je rezident, pored zahteva i specifikacije ovlašćenja, korisnik dostavlja Banci i sledeća dokumenta:
    - Generalnu narudžbenicu za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata za ovlašćena lica pravnog lica (CA1 Q)
    - Zahtev lica za koje se naručuje izdavanje kvalifikovanog elektronskog sertifikata (CA2 Q)
  - U slučaju da korisnik ne poseduje izdat elektronski sertifikat za pojedinačnog korisnika koji je nerezident, pored zahteva i specifikacije ovlašćenja, korisnik dostavlja Banci i sledeća dokumenta:
    - Generalnu narudžbenicu za izdavanje ličnih digitalnih potvrda za pravno lice (CA1)
    - Zahtev ovlašćenog lica za koje se naručuje izdavanje lične digitalne potvrde na pametnoj kartici (CA2).

- U slučaju da korisnik već poseduje izdat Halcom elektronski ili kvalifikovani elektronski sertifikat, potrebno je da pored zahteva i specifikacije ovlašćenja dostavi Banci i pismenu potvrdu o istovetnosti digitalne potvrde za ovlašćenog pojedinačnog korisnika.
3. Korisnik je obavezan da, pored navedene dokumentacije, dostavi i fotokopije ličnih karata/pasoša za ovlašćene pojedinačne korisnike. Za lica koja nisu državljani Republike Srbije, korisnik je dužan da dostavi fotokopije važećih putnih isprava.
  4. Korisnik može koristiti Hal E-bank nakon što mu Banka odobri zahtev i preuzme smart karticu sa sertifikatom, odnosno Banka omogućiti korišćenje postojeće smart kartice.
  5. Na osnovu dostavljene dokumentacije Banka od izdavaoca naručuje smart kartice za pojedinačne korisnike u skladu sa zahtevanim ovlašćenjima po navedenim računima, odnosno dodeljuje ovlašćenja već izdatim smart karticama.
  6. Potpisivanjem zahteva, korisnik ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije nastale korišćenjem smart kartice.
  7. Korisnik prihvata elektronski, odnosno kvalifikovani elektronski sertifikat, kao isključivu potvrdu o njegovom identitetu prilikom korišćenja Hal E-bank, bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog sertifikata, onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno obezbeđuje se pouzdana autentifikacija korisnika.
  8. Hal E-bank omogućava korisniku pojedinačni ili kolektivni elektronski potpis nad nalogom za plaćanje i nalogom za prenos.
  9. Smart kartica i elektronski, odnosno kvalifikovani elektronski sertifikat, neprenosivi su i glase na korisnika i ovlašćenog pojedinačnog korisnika.
  10. Izdavalac je ovlašćen da računarski evidentira akcije korisnika u Hal E-banku. Računarski zapis čuva se u skladu sa važećim zakonskim propisima.

### **III IZDAVANJE SMART KARTICE**

1. Radi sigurnosti korišćenja Hal E-bank, korisniku se na njegov zahtev izdaje smart kartica. Banka organizuje izdavanje smart kartice na zahtev ovlašćenog lica za pojedinačne korisnike čija se ovlašćenja pojedinačno određuju. Smart kartice omogućavaju autorizovan pristup Hal E-bank i elektronski, odnosno kvalifikovani elektronski potpis naloga za plaćanje, naloga za prenos, opoziva dinarskog naloga i slanje statistike u vezi sa deviznim prilivom iz inostranstva.
2. Korisnik je dužan da dostavi Banci sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost podataka o korisniku i pojedinačnim korisnicima.
3. Banka ima pravo provere datih podataka i prikupljanja dodatnih informacija o korisniku. Odluku o izdavanju smart kartice donosi Banka. U slučaju odbijanja zahteva, Banka nije dužna da obrazloži svoju odluku.
4. Pojedinačni korisnik je obavezan da prilikom prvog logovanja na Hal E-bank sistem izvrši promenu dobijenog inicijalnog PIN koda dobijenog od izdavaoca.
5. Smart kartice se izdaju sa rokom važnosti elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog sertifikata određenim od strane izdavaoca, a nakon isteka tog roka, radi daljeg korišćenja, važnost navedenih sertifikata se može obnoviti. Troškove obnavljanja sertifikata i smart kartice snosi korisnik, prema uslovima koji važe u trenutku obnavljanja. Prilikom izdavanja nove smart kartice, ovlašćenja koja su bila na prethodnom sertifikatu ostaju nepromenjena, osim u slučaju da korisnik zahteva izmenu ovlašćenja, o čemu mora u pismenoj formi obavestiti Banku.

#### **IV PREUZIMANJE SMART KARTICA**

1. U slučaju kada je korisnik od Banke naručio elektronski sertifikat na smart kartici (isključivo za pojedinačnog korisnika koji je nerezident), Banka će izradenu smart karticu i kovertu sa PIN i PUK kodovima dostaviti u dogovorenu ekspozituru Banke, i o tome obavestiti korisnika. Prilikom preuzimanja smart kartice i PIN i PUK kodova, potpisuje se dokument o primopredaji kartice, po jedan primerak za korisnika i Banku. Smart karticu može preuzeti predstavnik korisnika sa ovlašćenjem za preuzimanje overenim potpisom zakonskog zastupnika i pečatom (ukoliko se korisnik opredelio da pečatom overava dokumenta u vezi s platnim uslugama) ili lice ovlašćeno za zastupanje korisnika lično.
2. U slučaju kada je korisnik od Banke naručio kvalifikovani elektronski sertifikat na smart kartici (isključivo za pojedinačnog korisnika koji je rezident), preuzimanje će se organizovati u dogovoru sa izdavaocem, na adresi izdavaoca ili preko kurirske službe u organizaciji izdavaoca na teritoriji Republike Srbije. Izdavalac će o isporuci obavestiti korisnika preko e-maila ili telefona. Preuzimanje se posebno organizuje za smart karticu, posebno za kovertu sa PIN i PUK kodovima.
3. Prilikom distribucije smart kartica i PIN i PUK kodova, kao i prilikom ličnog preuzimanja kod izdavaoca, vrši se identifikacija ovlašćenog lica na osnovu važeće lične karte ili važećeg pasoša. Preuzimanje smart kartice, odnosno sertifikata moguće je jedino od strane lica na čije ime sertifikat glasi. Tom prilikom se potpisuje obrazac *Potvrda o uručenju sertifikata/pin koda*, na kome su navedeni podaci korisnika, ime i prezime lica pojedinačnog korisnika na čije ime glasi sertifikat, kao i broj lične karte ili pasoša. Ovlašćeni kurir, odnosno osoba kod izdavaoca, proverava da li se navedeni podaci podudaraju sa podacima na ličnoj karti i vrši vizuelnu identifikaciju. Ukoliko su svi uslovi ispunjeni, vlasnik sertifikata potpisuje potvrdu i dobija sertifikat. U suprotnom, sertifikat/pin kod se vraćaju izdavaocu. U tim slučajevima korisnik može kontaktirati izdavaoca ili Banku radi naknadnog preuzimanja.

#### **V USLUGE Hal E-bank**

1. Prilikom pristupa Hal E-bank, Banka nudi određeni opseg usluga, koje korisnik bira i prihvata potpisom zahteva.
2. Usluge se mogu definisati za svakog pojedinačnog korisnika prilikom podnošenja zahteva. Ugovoreni opseg usluga se može naknadno promeniti uz korišćenje već postojećih smart kartica.
3. U slučaju kada korisnik zahteva postavljanje limita po računu u stranoj valuti, Banka će postaviti limit u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu strane valute na dan obrade zahteva.
4. Zahtev za izmenu ili promenu ovlašćenja za pojedinačne korisnike, potpisan od strane ovlašćenog lica i pečatiran (ukoliko se korisnik opredelio da pečatom overava dokumenta u vezi sa platnim uslugama), može se dostaviti lično, poštom, kao skeniran dokument na i-mejl ili na faks. Banka je dužna da izvrši izmene u skladu sa zahtevom korisnika. U slučaju da je zahtev za izmenu ili promenu dostavljen na e-mail ili faks, rizik od moguće zloupotrebe nastalih izmena, kao i materijalne posledice snosi korisnik.
5. Prihvatanjem ovih Pravila korisnik je upoznat i saglasan da Banka zadržava pravo izmene sadržaja ili dela sadržaja Hal E-bank dostupnog korisniku. O izmeni sadržaja ili dela sadržaja Hal E-bank, Banka će blagovremeno obavestiti korisnika i saglasno tome mu dostaviti uputstvo. Korisnik nema pravo naknade štete u slučaju izmene sadržaja Hal E-bank.

#### **VI OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA I BANKE**

1. Korisnik se obavezuje da će se u radu sa Hal E-bank sistemom, u potpunosti pridržavati važećih zakonskih propisa i da će Banci dostavljati neophodnu dokumentaciju na osnovu koje će nalog za plaćanje, nalog za prenos i slanje statistike za devizni priliv biti izvršeni.
2. Korisnik je dužan da čuva smart kartice kao i tajnost PIN i PUK koda, kako oni ne bi došli u posed druge osobe. Ako korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, može ga u bilo kojem trenutku promeniti.

3. Korisnik snosi štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja smart kartice. Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za formiranje elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe, i iste koristi u skladu sa odredbama Zakona.
4. Korisnik je dužan da prilikom upotrebe usluga Hal E-bank poštuje Pravila i pridržava se Uputstva za korisnike, koje je sastavni deo programa Hal E-bank.
5. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka ispostavljenog naloga za plaćanje, naloga za prenos i statistike deviznog priliva, te snosi rizik unosa netačnih podataka.
6. Korisnik je odgovoran za tačnosti svih podataka o korisniku i pojedinačnim korisnicima dostavljenih Banci i obavezan je da prijavi svaku promenu tih podataka. Ukoliko Banka sama dođe do saznanja da su podaci o korisniku ili pojedinačnom korisniku netačni ili izmenjeni, može uskratiti dalje korišćenje usluga Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva, uz naknadno obaveštavanje korisnika.
7. Zabranjeno je kopiranje kvalifikovanog elektronskog sertifikata i elektronskog sertifikata. Sve štete nastale kopiranjem i pokušajem kopiranja snosi korisnik.
8. Korisnik je obavezan da na računarima sa kojih se koristiti usluge Hal E-bank, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem. Ukoliko korisnik nakon početka korišćenja usluga Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene ili netestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje, prenos ili statistike deviznog priliva i druge eventualne štetne posledice. Korisnik je dužan da se pridržava bezbednosnih pravila preporučenih od strane izdavaoca ili Banke.
9. Korisnik koji se ne pridržava napred navedenih obaveza iz ovih Pravila, kao i Bezbednosnih preporuka i Uputstva za korisnike koji su sastavni deo programa Hal E-bank, snosi posledice takvog postupanja odnosno nepostupanja u svemu kako je to utvrđeno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima.
10. Banka će prilikom izvršenja međunarodnih i domaćih platnih transakcija u devizama, uzimati u obzir datum izvršenja naveden u polju „Datum“, a u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, u delu odredbe koja se odnosi na izvršenje platne transakcije.
11. Banka ne odgovara za smetnje i prekide telekomunikacionih mreža, kao ni za nedostupnost Hal E-bank koja je njihova posledica.

## **VII GUBITAK SMART KARTICE, BLOKADA SERTIFIKATA I PUK KODA**

1. Korisnik je dužan da odmah zatraži opoziv svog elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje elektronskog ili kvalifikovanog elektronskog potpisa.
2. Korisnik je dužan da gubitak ili krađu smart kartice bez odlaganja prijavi Banci na broj +381/11-3202-100 ili elektronskom poštom na adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)
3. Banka će na osnovu obaveštenja korisnika blokirati smart karticu, odnosno sertifikat. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe izgubljene ili ukradene smart kartice nastale pre obaveštavanja Banke.
4. Na osnovu neophodnih dokumenata dostavljenih od strane korisnika, Banka naručuje od izdavaoca novu smart karticu sa elektronskim, odnosno kvalifikovanim elektronskim sertifikatom.
5. Elektronski, odnosno kvalifikovani elektronski sertifikat, pronađen nakon blokade, ne može se ponovo koristiti. Troškove izdavanja novog sertifikata snosi korisnik.
6. U slučaju blokade PIN koda, dobijeni PUK kod se koristi za njegovu deblokadu, kojom je omogućeno dalje korišćenje smart kartice. Za smart kartice izdate pre 01.08.2014. godine korisnik kontaktira direktno izdavaoca radi deblokade.

## **VIII NAKNADE**

1. Za korišćenje Hal E-bank , korisnik plaća naknadu u skladu sa važećom tarifom Banke.
2. Korisnik ovlašćuje banku da direktno zaduži njegov račun kod Banke za troškove izdavanja elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog sertifikata, priključenja korisnika na Hal E-bank, kao i sve ostale troškove koji se odnose na Hal E-bank u skladu sa važećom tarifom Banke.

## **IX OTKAZ KORIŠĆENJA Hal E-bank**

1. U slučaju otkaza prava korišćenja smart kartice za pojedinačne korisnike, potrebno je pismeno dostaviti Banci zahtev za otkaz korišćenja usluga Hal E-bank, navodeći ime i prezime pojedinačnog korisnika.
2. Korisnik može otkazati korišćenje Hal E-bank pismenim putem, faksom ili elektronskom poštom. Sva zaduženja nastala pre dana otkaza sertifikata, periodične troškove koji se odnose na period u kome je otkaz izvršen, kao i sve eventualne troškove i kamate koji proističu iz zaduženja snosi korisnik.
3. Banka zadržava pravo da otkáže korišćenje Hal E-bank, ukoliko korisnik ne obavlja poslovanje preko Banke najmanje 3 meseca.
4. Banka zadržava pravo da izvrši opoziv izdatog elektronskog, odnosno kvalifikovanog elektronskog sertifikata ukoliko korisnik izgubi poslovnu sposobnost, ili je prestao da postoji ili su se promenile okolnosti koje bitno utiču na važenje pomenutih sertifikata.

## **X ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo promene Pravila koja se odnose na korišćenje elektronskog ili kvalifikovanog elektronskog sertifikata i usluga Hal E-bank, i da o tome obavesti Korisnika u roku i na način koji su definisani Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d Beograd za pružanje platnih usluga pravnim licima, odnosno Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima.
2. Banka i korisnik su saglasni da će sve eventualne sporove vezane za korišćenje usluga Hal E-bank rešiti sporazumno, a u slučaju spora obratiće se nadležnom sudu.
3. Pravila se primenjuju od 01.04.2018. godine.