



14:43

Mini uputstvo za uslugu R'm'B

Raiffeisen mobilno bankarstvo



Ulaz



Bankomati



Poslovnice



Partneri u
trgovini



Informacije o
sigurnosti



Demo



Izdvajamo iz
ponude



Kontakt



Društvene
mreže

Mini uputstvo za uslugu R'm'B

Raiffeisen mobilno bankarstvo

Sadržaj

1. Uvod
2. Prijava usluge
3. Instalacija
4. Prvo logiranje
5. Glavni meni
 - Ulaz
 - Lokator (Bankomati, Poslovnice i Partneri u trgovini)
 - Informacije o sigurnosti
 - Demo
 - Izdvajamo iz ponude
 - Kontakt
 - Društvene mreže
6. Primjeri plaćanja
 - Obrasci
 - Odbijeni nalozi
 - Nalozi u statusu čekanja
7. Sigurnost
8. Podrška

1. Uvod

Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B) je usluga koja Vam, putem mobilnog telefona preko Interneta, omogućava brz i jednostavan pristup Vašim računima i ostalim informacijama vezanim za poslovanje sa Bankom uz mogućnost vršenja finansijskih transakcija u bilo kojem trenutku. R'm'B možete koristiti na smartphone uređajima (Android i iPhone) te putem mobilnih telefona koji rade na Java platformi. Korištenje usluge R'm'B dostupno je na bosanskom i engleskom jeziku.

2. Prijava usluge

U roku od 24 sata (radnim danom) od predaje pristupnice za uslugu R'm'B, Banka Vam dostavlja dvije SMS poruke na prijavljeni broj mobitela u kojima su navedeni podaci za pristupanje usluzi. Kako biste nastavili sa procesom prijave potrebno je osigurati pristup Internetu putem Vašeg mobilnog aparata.

3. Instalacija

Korisnici Android i iPhone uređaja *download* rade preko Google Play-a (Android), odnosno App store-a (iPhone). Instalaciju aplikacije pokrećete klikom na URL link dostavljen u prvoj SMS poruci. Ovisno o tipu mobilnog aparata koji koristite, link će Vas odvesti na lokaciju odakle je potrebno uraditi *download* aplikacije.

4. Prvo logiranje

Pokretanjem aplikacije otvorit će se *Glavni meni*. Odabirom opcije *Ulaz* otvaraju se polja za unos Korisničkog ID broja i Inicijalnog PIN-a. U ova polja potrebno je unijeti karaktere koji su dostavljeni u drugoj SMS poruci isporučenoj od strane Banke. Ukoliko ste ispravno unijeli podatke pojavit će se opcija za definisanje jedinstvenog PIN-a koji ćete koristiti za svako buduće logiranje u aplikaciju.

Prilikom odabira kombinacije brojeva koji će služiti kao jedinstveni PIN za pristup aplikaciji R'm'B potrebno je da vodite računa da isti smije

biti poznat samo Vama. Nije preporučljivo korištenje datuma rođenja, brojeva registarskih oznaka i sličnih kombinacija koje mogu biti zloupotrijebljene. Nije moguće odabrati kombinaciju istih brojeva (npr: 111111) ili niz uzastopnih brojeva (npr: 123456).

5. Glavni meni

Korisniku Raiffeisen mobilnog bankarstva nudimo mogućnost pristupa vlastitim računima, pregled stanja i prometa po debitnim i kreditnim karticama, pregled kredita u otplati i izmirenja dospjelih dugovanja, kao i kupovinu deviza. Moguće je obavljanje finansijskih transakcija u okviru vlastitih računa, te u korist računa drugih fizičkih i pravnih lica u našoj i u drugim bankama u BiH.

Pokretanjem aplikacije otvara se Glavni meni sa pregledom funkcionalnosti dostupnih kroz uslugu R'm'B. Meniji dostupni bez pristupanja Internetu su: *Informacije o sigurnosti*, *Demo*, *Izdvajamo iz ponude*, *Kontakt* i *Društvene mreže*. Meniji *Bankomati*, *Poslovnice* i *Partneri u trgovini* zahtijevaju pokretanje GPS-a. Pristup

Internetu je neophodan ukoliko želite koristiti opcije unutar menija *Ulaz*.

- **Ulaz**



Ulaz

Za pristup meniju *Ulaz* potrebno je unijeti PIN koji ste kreirali prilikom prvog pristupa aplikaciji.

U nastavku je pregled menija:

Računi i debitne kartice – pregled računa i debitnih kartica klijenta sa detaljima,

Kredit i kreditne kartice – pregled kredita i kreditnih kartica klijenta sa detaljima,

Štednja – pregled štednje klijenta sa detaljima,

Plaćanje – kreiranje naloga za prenos sredstava u okviru vlastitih računa u Raiffeisen banci i na račune drugih fizičkih i pravnih lica u Raiffeisen banci i drugim bankama u BiH (detaljnije opisano u poglavlju 6),

Mjenjačnica – kupovina i prodaja deviza,

Moji obrasci – pregled sačuvanih obrazaca za plaćanje,

Postavke – promjena PIN-a i jezika, informacije o aplikaciji.

- **Lokator** (*Bankomati, Poslovnice i Partneri u trgovini*)



Bankomati



Poslovnice



Partneri u
trgovini

Odabirom
jednog od
menija
(*Bankomati,
Poslovnice,*

Partneri u trgovini) prikazuje se lista dostupnih lokacija sa osnovnim informacijama. U okviru ovog menija moguće je pretraživati lokacije po poštanskom broju/nazivu grada i vidjeti detalje odabrane lokacije.

- **Informacije o sigurnosti**



Informacije
o sigurnosti

Odabirom menija *Informacije o sigurnosti* možete se upoznati sa mjerama sigurnosti kojih se trebate pridržavati prilikom korištenja aplikacije Raiffeisen mobilno bankarstvo kao i prilikom pristupa Internetu putem Vašeg mobilnog aparata.

- **Demo**



Odabirom menija *Demo* pokreće se detaljan interaktivni prikaz koraka prilikom korištenja aplikacije R'm'B.

- **Izdvajamo iz ponude**



Izdvajamo
iz ponude

strane prodajnog osoblja.

Odabirom menija *Izdvajamo iz ponude* otvaraju se detaljne informacije o proizvodima Raiffeisen banke te Vam se daje mogućnost podnošenja zahtjeva za kontakt od strane prodajnog osoblja.

- **Kontakt**



Kontakt

Raiffeisen banke.

Odabirom menija *Kontakt* dobivate kontakt informacije Raiffeisen banke. Moguće je direktno biranje broja Raiffeisen direkt info ili slanje e-maila na zvaničnu e-mail adresu

- **Društvene mreže**



Društvene
mreže

Odabirom menija *Društvene mreže* otvaraju se opcije za pristup zvaničnoj Facebook stranici i YouTube kanalu Raiffeisen banke (zahtijevaju pristup Internetu).

6. Primjeri plaćanja

Putem Raiffeisen mobilnog bankarstva moguće je obaviti više vrsta različitih transakcija:

- Plaćanja u okviru vlastitih računa,
- Plaćanja na račune fizičkih i pravnih lica u Raiffeisen banci i u drugim bankama u BiH,
- Mjenjačnica,

- Ukoliko želite uraditi prenos na vlastite račune i plaćanje u BAM valuti na račune drugih fizičkih ili pravnih lica u Raiffeisen banci i u drugim bankama u BiH potrebno je, nakon što odaberete opciju *Ulaz*, izabrati *Plaćanja* pa *Unos* naloga nakon čega će se otvoriti forma za odabir računa sa kojeg će biti obavljeno plaćanje. Izaberite željeni račun, popunite podatke potrebne za plaćanje i nakon provjere ispravnosti slanje naloga potvrdite PIN-om.

Novo plaćanje



Sa računa

07xxxxxxxxxx

Na račun

16xxxxxxxxxxxxxx

Vlastiti računi



Nalogoprimac

Friedrich W. Raiffeisen

Opis plaćanja

Uplata

Iznos

100,00KM

Datum

02.07.2013.



Hitno - brzi prijenos sredstava na račun druge banke

Ne



Izvrši nalog

- Ukoliko želite izmiriti dospjele obaveze po kreditima ili kreditnim karticama potrebno je, nakon što odaberete opciju *Ulaz*, izabrati opciju *Kredit i kreditne kartice* gdje je moguće pristupiti detaljima odabranog proizvoda.

- Izmirenje duga po Kreditnim karticama

- Nakon odabira opcije *Kreditne kartice* otvara se forma sa svim detaljima proizvoda. Na dnu ekrana moguće je odabrati opciju *Uplati dospjeli dug*. Odabirom ove opcije otvara se izbornik računa sa kojeg želite izvršiti plaćanje čijim izborom dobivate popunjenu formu naloga za uplatu duga koji je još samo potrebno potvrditi ukucavanjem PIN-a.

- Uplata anuiteta za kredite

- Nakon odabira opcije *Kredit* otvara se forma sa svim detaljima proizvoda. Na dnu ekrana moguće je odabrati opciju *Uplati dospjelu obavezu*. Odabirom ove opcije otvara se izbornik računa sa kojeg želite izvršiti plaćanje čijim izborom dobivate popunjenu formu naloga za uplatu duga koji je još samo potrebno potvrditi ukucavanjem PIN-a.

- Ukoliko želite raditi promjenu novca iz jedne valute u drugu potrebno je, nakon

opcije *Ulaz*, odabrali opciju *Mjenjačnica*. Prije daljeg odabira potrebno je utvrditi koju vrstu zamjene valuta želite izvršiti.

Mjenjačnica



Zamjena BAM u stranu valutu

Zamjena strane valute u BAM

Zamjena stranih valuta

Kursna lista

Kalkulator valuta

Ako imate BAM valutu i želite neku stranu valutu, potrebno je, nakon opcije *Ulaz*, odabrati opciju *Zamjena BAM u stranu valutu* nakon čega slijedi odabir računa i izbor strane valute u koju želite zamijeniti BAM.

Ako želite stranu valutu zamijeniti u BAM, potrebno je odabrati opciju *Zamjena strane valute u BAM* nakon čega slijedi odabir računa i izbor valute koju želite zamijeniti u BAM.

Za promjenu jedne strane valute u drugu stranu valutu potrebno je odabrati opciju *Zamjena stranih valuta* nakon čega se bira polazni račun i valuta koju mijenjate te dolazni račun i valuta u koju mijenjate.

- **Moji obrasci**

Moji obrasci predstavljaju forme naloga čiji sadržaj unaprijed definišete za korištenje prilikom plaćanja u budućnosti. Nakon svakog izvršenog naloga, aplikacija nudi opciju spašavanja naloga kao obrasca za buduća plaćanja. Na formi *Moji obrasci* nalaze se spašene forme gdje Vam se nakon odabira željenog plaćanja otvara već popunjen nalog koji, nakon provjere podataka unesenih u

nalog i eventualne korekcije određenih stavki, šaljete na izvršenje.

- **Odbijeni nalozi**

Na formi odbijenih naloga možete pogledati naloge koji su odbijeni i neće biti realizovani. Ukoliko želite ponovo izvršiti plaćanje odbijenog naloga isti je potrebno ponovo unijeti.

- **Nalozi u statusu čekanja**

R'm'B omogućava kreiranje naloga sa budućim datumom obrade. Ukoliko želite obaviti plaćanje na datum u budućnosti potrebno je, prilikom popunjavanja naloga, željeni datum obrade unijeti u polje *Datum valute*. Lista naloga koji su u statusu čekanja nalazi se na meniju *Nalozi u statusu čekanja*.

7. Sigurnost

S ciljem unapređenja sigurnosti korištenja usluge Raiffeisen mobilno bankarstvo, PIN ne treba spašavati niti čuvati u pisanom obliku, niti se preporučuje preuzimanje i instaliranje bilo kakvog nestandardnog ili nepouzdanog softvera na mobilni telefon. Također, ne preporučuje se otvaranje SMS/MMS poruke ili medijskih fajlova iz nepouzdanih izvora.

8. Podrška

Raiffeisen direkt info – 033 75 50 10 omogućava podršku za korištenje aplikacije R'm'B. U slučaju gubitka mobilnog telefona ili bilo kakve sumnje na zloupotrebu, potrebno je odmah kontaktirati Raiffeisen direkt info i zahtijevati blokadu usluge.