



## **RBA na dlanu / mToken**

### **FAQ**

## Sadržaj

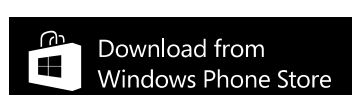
<b>Općenito.....</b>	<b>3</b>
Na kojim je mobilnim uređajima moguće koristiti uslugu RBA na dlanu / mToken? .....	3
Kako se ugovara / reaktivira mToken? .....	3
Kako se deaktivira mToken? .....	3
Kako prenijeti aktivan mToken sa staroga na novi mobilni uređaj? .....	3
Koji je postupak za dislocirane klijente koji imaju ugovoren mToken kao jedini autentifikacijski uređaj? .	3
Što predstavlja zastava koja se pojavljuje nakon unosa PIN-a u mToken?.....	4
U kojoj situaciji je moguća pojava neispravne zastave na unos ispravnog PIN-a?.....	4
Je li moguća promjena inicijalno definiranog PIN-a na mTokenu?.....	4
Je li za kreiranje jednokratne lozinke (OTP) ili MAC-a potrebna veza sa internetom?.....	4
Je li potrebno imati korisnički račun da bi se preuzela aplikacija RBA na dlanu?.....	4
Je li omogućeno istovremeno korištenje dva mTokena na dva različita uređaja?.....	4
<b>Problemi prilikom aktivacije mTokena.....</b>	<b>5</b>
Što je potrebno poduzeti ako nije stigla automatska SMS poruka s drugim dijelom koda za aktivaciju? ...	5
Što je potrebno poduzeti ako nije stigla automatska SMS poruka s linkom za preuzimanje aplikacije? ....	5
Koliko je dugo valjan izdani kôd za aktivaciju?.....	5
Što znači greška xxxx prilikom aktivacije mTokena?.....	5
Što znači pojava poruke <i>Kartica ne postoji</i> , koja se može pojaviti prilikom prijave u mBanking?.....	6
<b>Problemi u radu aplikacije RBA na dlanu .....</b>	<b>6</b>
Što je potrebno poduzeti ako se aplikacija blokira ili se zatvara prilikom korištenja?.....	6
Što je potrebno poduzeti ako se prilikom korištenja funkcije FotoNalog prikazuje bijeli ekran? .....	6
Je li korištenjem funkcije FotoNaloga moguće očitati 2D barkod sa zaslona računala?.....	7
Zašto se pojavljuju poteškoće u korištenju funkcije FotoNalog kod mobilnoga uređaja Nokia Lumia 1020? .....	7

## Općenito

### Na kojim je mobilnim uređajima moguće koristiti uslugu RBA na dlanu / mToken?

Ovisno o vrsti mobilnog uređaja, te operativnom sustavu, omogućeno je korištenje sljedećih funkcionalnosti u okviru aplikacije usluge RBA na dlanu:

- mBanking / mToken
  - Apple iOS (verzija 8.0+),
  - Google Android (verzija 4.0.3+) i
  - Microsoft Windows Phone (verzija 8+).



### Kako se ugovara / reaktivira mToken?

mToken je moguće ugovoriti / reaktivirati:

- putem predefiniiranoga zahtjeva u iDIREKT internetskom bankarstvu (izbornik *Moja Banka*) i
- osobnim dolaskom u najbližu poslovnicu RBA.

### Kako se deaktivira mToken?

Deaktivacija mTokena događa se u slučaju namjernog ili slučajnog brisanja aplikacije na mobilnom uređaju. Brisanjem aplikacije automatski se poništava aktivacija mTokena.

### Kako prenijeti aktivan mToken sa staroga na novi mobilni uređaj?

U slučaju promjene mobilnog uređaja ili vraćanja istoga na tvorničke postavke (engl. reset), prije same akcije, potrebno je provesti postupak reaktivacije mTokena. Reaktivacija se provodi u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu putem predefiniiranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* (izbornik *Moja Banka*). Ako prethodno nije proveden postupak reaktivacije, kôd za aktivaciju je moguće zatražiti osobnim dolaskom u najbližu poslovnicu RBA.

### Koji je postupak za dislocirane klijente koji imaju ugovoren mToken kao jedini autentifikacijski uređaj?

Ako se klijent nalazi u inozemstvu, a mToken ima ugovoren kao jedini autentifikacijski uređaj, gubitkom mobilnog uređaja ili slučajnim brisanjem aplikacije automatski je onemogućen pristup u RBA iDIREKT internetsko bankarstvo.

Sukladno Općim uvjetima za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe reaktivaciju mTokena moguće je zatražiti putem obrasca *Specijalna punomoć za RBA DIREKT servise* ili *Specijalni Zahtjev za RBA DIREKT servise*. Ovisno o trenutnom mjestu boravka, popunjeni obrazac potrebno je ovjeriti u nadležnoj instituciji, te ovjeren original dostaviti u RBA (detaljne informacije dostupne su na RBA INFO telefonu 072 62 62 62).

Ako se prije odlaska u inozemstvo ugovori dodatni autentifikacijski uređaj CAP Token, reaktivaciju mTokena moguće je provesti samostalno u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu putem predefiniiranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* (izbornik *Moja Banka*).

## **Što predstavlja zastava koja se pojavljuje nakon unosa PIN-a u mToken?**

Prilikom aktivacije mTokena, nakon definiranja PIN-a, automatski se dodijeljuje određena PIN asocijacija zastava. Kod svakoga sljedećeg korištenja mTokena ona predstavlja potvrdu unosa ispravnoga PIN-a. Pojava neke druge zastave signalizira pogrešno unesen PIN u mToken. Najvažnija sigurnosna značajka mTokena je da se PIN definiran prilikom aktivacije ne pohranjuje na mobilni uređaj. U slučaju krađe mobilnog uređaja, nepoznata osoba nema mogućnost uvida u isti, te samim time ne može doći do neovlaštenoga korištenja mTokena.

S obzirom da je broj mogućih kombinacija PIN-a veći u odnosu na ukupan broj različitih dostupnih zastava, postoji mogućnost da se prilikom unosa neispravnoga PIN-a prikaže ispravna zastava dodijeljena prilikom aktivacije mTokena.

## **U kojoj situaciji je moguća pojava neispravne zastave na unos ispravnog PIN-a?**

Ispravan unos PIN-a u mToken uvijek rezultira pojavom inicijalno dodijeljene zastave. Međutim, u slučaju provođenja postupka povrata sigurnosne kopije aplikacije na novi mobilni uređaj (drugi uređaj u odnosu na onaj na kojem je inicijalno aktiviran mToken), mToken automatski postaje neaktivan, te je potrebno provesti postupak reaktivacije.

## **Je li moguća promjena inicijalno definiranog PIN-a na mTokenu?**

Korisnik mTokena u svakom trenutku može promijeniti trenutno važeći PIN. Za promjenu je potrebno pokrenuti opciju *mToken*, unijeti trenutno važeći PIN, te u glavnom izborniku odabrati opciju *Promjena PIN-a*. Za promjenu PIN-a mobilni uređaj mora imati omogućen pristup internetu.

## **Je li za kreiranje jednokratne lozinke (OTP) ili MAC-a potrebna veza sa internetom?**

mToken funkcionalnosti *Jednokratna lozinka (OTP)* i *MAC* ne koriste spajanje na internet.

## **Je li potrebno imati korisnički račun da bi se preuzela aplikacija RBA na dlanu?**

Za preuzimanje aplikacije RBA na dlanu s mobilne trgovine (*Apple AppStore*, *Google Play* i *Windows Phone Store*) neophodna je prethodna registracija, te posjedovanje aktivnoga korisničkog računa. Postupak kreiranja korisničkoga računa je besplatan te se sastoji od nekoliko jednostavnih koraka.

## **Je li omogućeno istovremeno korištenje dva mTokena na dva različita uređaja?**

U ovom trenutku omogućena je aktivacija i korištenje samo jednog mTokena na jednom mobilnom uređaju.

## Problemi prilikom aktivacije mTokena

### Što je potrebno poduzeti ako nije stigla automatska SMS poruka s drugim dijelom kôda za aktivaciju?

Ako po ugovaranju usluge RBA na dlanu (osobnim dolaskom u poslovnicu RBA ili putem predefiniranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu) na zaslon mobilnog uređaja ne stigne automatska SMS poruka sa drugim dijelom kôda za aktivaciju (SMS poruka stiže kroz u roku od približno 20 sekundi), potrebno je nazvati RBA INFO telefon 072 62 62 62. Preporuka je da se RBA INFO telefon kontaktira što prije, a najkasnije u roku 24 sata od ugovaranja usluge. Po zaprimanju telefonskoga poziva, djelatnici RBA INFO telefona će pokrenuti postupak ponovnoga slanja SMS poruke.

### Što je potrebno poduzeti ako nije stigla automatska SMS poruka s linkom za preuzimanje aplikacije?

U slučaju nezaprimanja SMS poruke s linkom za preuzimanje aplikacije, ovisno o vrsti mobilnog uređaja i pripadajućem OS-u, aplikaciju je moguće preuzeti samostalno s mobilne trgovine (*Apple AppStore, Google Play i Windows Phone Store*). Za dodatna pojašnjenja potrebno je nazvati RBA INFO telefon 072 62 62 62.

Kod preuzimanja samostalne aplikacije mToken za platformu Java (J2ME MIDP 2.x), istu je moguće preuzeti isključivo putem linka koji se dostavlja u automatskoj SMS poruci. U slučaju nezaprimanja SMS poruke, potrebno je ponoviti postupak ugovaranja usluge osobnim dolaskom u poslovnicu RBA ili putem predefiniranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu (izbornik *Moja Banka*).

### Koliko je dugo valjan izdani kôd za aktivaciju?

Vrijeme validnosti kôda za aktivaciju ograničeno je na 24 sata od ugovaranja usluge, te je u tom vremenskom razdoblju potrebno provesti postupak aktivacije mTokena. Nakon isteka 24 sata izdani kôd više nije moguće koristiti, te je potrebno ponoviti postupak ugovaranja usluge osobnim dolaskom u poslovnicu RBA ili putem predefiniranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu (izbornik *Moja Banka*).

### Što znači greška xxxx prilikom aktivacije mTokena?

Greška	Uzrok	Rješenje
1000	Aplikacija RBA na dlanu nema pristup Internetu.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provjerite internetske postavke na mobilnom uređaju,</li><li>• Ugasite i ponovno upalite mobilni uređaj i</li><li>• Pokušajte provesti postupak aktivacije za približno 1 sat.</li></ul>
500	Kôd za aktivaciju je istekao ili se isti unosi pogrešnim redoslijedom	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ponovite postupak ugovaranja usluge osobnim dolaskom u poslovnicu RBA ili putem predefiniranog. <i>Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena</i> u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu i</li><li>• Provjerite redoslijed unosa kôda za aktivaciju; prvo se unosi podatak koji se uručuje u papirnatom obliku u poslovnici RBA / prikazuje na ekranu računala (kada se usluga ugovara putem RBA iDIREKT internetskoga bankarstva), a zatim podatak koji je zaprimljen putem automatske SMS poruke.</li></ul>
30	Privremeni problem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provjerite internetske postavke na mobilnom uređaju,</li><li>• Ugasite i ponovno upalite mobilni uređaj i</li><li>• Pokušajte provesti postupak aktivacije za približno 1 sat.</li></ul>





## Što znači pojava poruke *Kartica ne postoji*, koja se može pojaviti prilikom prijave u mBanking?

Ova poruka se može pojaviti u slučaju da je mToken na mobilnom uređaju deaktiviran, te je za nastavak korištenja usluge potrebno ponoviti postupak reaktivacije usluge osobnim dolaskom u poslovnicu RBA ili putem predefiniiranoga *Zahtjeva za ugovaranje / reaktivaciju mTokena* u RBA iDIREKT internetskom bankarstvu (Izbornik *Moja Banka*).

## Problemi u radu aplikacije RBA na dlanu

### Što je potrebno poduzeti ako se aplikacija blokira, zatvara se prilikom korištenja, ili se ne ponaša uobičajeno?

U pojedinim situacijama postoji mogućnost da aplikacija ne reagira na akcije korisnika (npr. aplikacija se zamrzne, zatvori se prilikom učitavanja / zadavanja platnih naloga, i slično). Pojavom prethodno navedenih situacija potrebno je provesti postupak prisilnog zatvaranja aplikacije, te je ponovno pokrenuti.

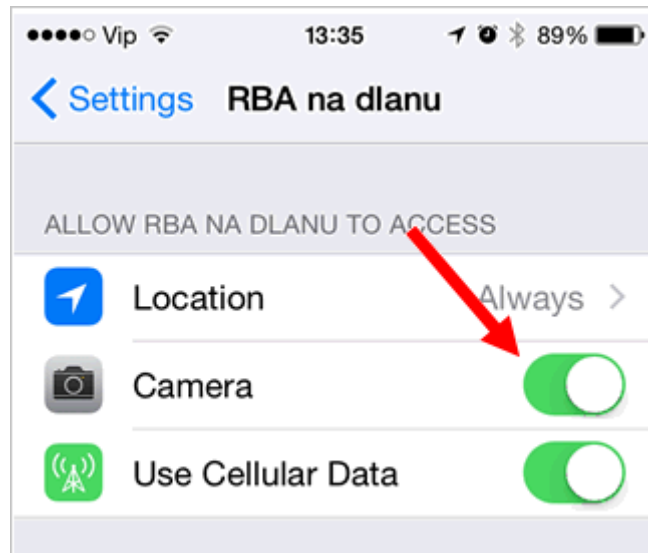
Operativni sustav	Verzija	Postupak
iOS <sup>1</sup>	8.x i veći	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dođite na <i>Home</i> ekran (po potrebi odaberite tipku <i>Home</i>),</li> <li>• Aktivirajte ekran s popisom aktivnih procesa / aplikacija (<i>Task manager</i>) na način da dva puta uzastopce pritisnete tipku <i>Home</i>,</li> <li>• Odvlačenjem umanjenih ekrana procesa / aplikacija prema gore zatvarajte sve procese / aplikacije dok ne ostane prikazan samo umanjeni <i>Home</i> ekran,</li> <li>• Odaberite tipku <i>Home</i> za povratak na ekran <i>Home</i> i</li> <li>• Ugasite mobilni uređaj i ponovno ga uključite.</li> </ul>
Android <sup>2</sup>	4.0.3 i veći	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za prikaz svih procesa / aplikacija u umanjenim ekranima držite tipku  na jednu sekundu,</li> <li>• Zatvarajte sve procese / aplikacije odvlačenjem umanjenih ekrana prstom prema desno,</li> <li>• Vratite se na početni ekran odabirom tipke ,</li> <li>• Ugasite mobilni uređaj i ponovno ga uključite.</li> </ul>
Windows Phone	8 i veći	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za prikaz svih procesa / aplikacija u umanjenim ekranima držite tipku  jednu sekundu,</li> <li>• Zatvarajte aplikacije odabirom tipke  u gornjem desnom kutu svake pojedine aplikacije i</li> <li>• Ugasite mobilni uređaj i ponovno ga uključite.</li> </ul>

### Što je potrebno poduzeti ako se prilikom korištenja funkcije FotoNalog prikazuje bijeli ekran?

Funkcionalnost FotoNalog ne radi, jer aplikaciji RBA na dlanu nije omogućen pristup kameri mobilnog uređaja. U postavkama mobilnog uređaja, odabirom opcije *Settings*, a zatim *RBA na dlanu* potrebno je omogućiti pristup kameri (vidi sliku).

<sup>1</sup> Verziju iOS-a možete provjeriti odabirom *Settings / General / About / Version*.

<sup>2</sup> Zbog velikoga broja verzija operativnoga sustava Android moguće su manje razlike u uputama.



### **Je li korištenjem funkcije FotoNaloga moguće očitati 2D barkod sa zaslona računala?**

Moguće je očitavanja 2D barkoda sa zaslona računala, ali je potrebno povećati veličinu prikaza (Zoom Level) na više od 100% (optimalno od 200 do 300%) čime se automatski omogućava skeniranje i s veće udaljenosti.

### **Zašto se pojavljuju poteškoće u korištenju funkcije FotoNalog kod mobilnoga uređaja Nokia Lumia 1020?**

Mobilni uređaj Nokia Lumia 1020 ima specifičnu kameru s nestandardno velikom rezolucijom i specifičnim auto-fokus mehanizmom, što predstavlja poteškoću u dobivanju adekvatne oštine prilikom fotografiranja objekata iz neposredne blizine. Prilikom korištenja funkcije FotoNalog na ovom modelu mobilnog uređaja potrebno je udaljiti mobilni uređaj približno 40 cm od uplatnice koja se skenira (suprotno od uputa za ostale mobilne uređaje).