

Odredbe i uslovi - RAICONNECT

Radni uslovi ("Uslovi")

Posljednje ažuriranje: 20. April 2020

Molimo pročitajte ove radne uslove pažljivo ("Uslove") prije upotrebe RAICONNECT ("Usluga").

Vaš pristup i korištenje Usluge uslovljen je prihvatanjem i primjenom ovih Uslova.

Ovi uslovi odnose se na sve korisnike koji koriste uslugu.

Korištenjem Usluge prihvatate da se ovim Uslovima obavezujete. Ako se ne slažete ni s jednim dijelom uslova, ne možete pristupiti Usluzi.

I. DEFINICIJE

Specifične definicije korištene u ovim Općim uslovima imaju sljedeće značenje:

"RAICONNECT" je platforma / aplikacija digitalnog servisa koja omogućava komunikaciju između Klijenta i Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina, slanjem poruka, audio poziva i video poziva, slanje različitih dokumenata, prikaz zaslona i druge radnje i komunikacije koje će im biti omogućene u budućnosti.

Raiffeisen banka Bosna i Hercegovina odnosi se na "Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina" sa službenom adresom Zmaja od Bosne bb, Sarajevo, Bosna i Hercegovina, sa matičnim brojem firme 4200344670009.

"Klijent" se odnosi na klijenta Raiffiesen banke Bosna i Hercegovina koji je od Raiffeisen banke Bosna i Hercegovina primio vezu e-poštom (link) za povezivanje s RAICONNECT-om i obavio je registraciju i instalaciju neophodne za korištenje RAICONNECT usluge.

"Oprema za kupca" znači svi odgovarajući uređaji i oprema, mobilni uređaj, tablet, laptop, kompjuterska oprema.

"Sigurnosni elementi" znači tajnu lozinku koju Klijent mora unijeti na svoj uređaj u slučaju registracije i instalacije RAICONNECT-a i ova lozinka bit će potrebna za svaki pristup RAICONNECT aplikaciji. Nakon registracije omogućuje se i podržava zamjena lozinke biometrijskim sistemom uređaja kao što su digitalni otisak prsta ili slika lica klijenta.

„Link" znači vezu za jednokratnu upotrebu koju Raiffeisen banka Bosna i Hercegovina šalje Klijentu e-poštom za pristup RaiConnect aplikaciji.

II. RASPOLAGANJE USLUGOM

RAICONNECT uslugu može koristiti bilo koji Klijent koji je od Raiffeisen banke Bosna i Hercegovina primio vezu e-poštom (link) te je izvršio registraciju i instalaciju potrebne za uslugu RAICONNECT.

2.1 Prihvatajući ove radne uslove, Klijent izjavljuje da mu je Banka dostavila odgovarajuće informacije navedene u ovim Uslovima.

2.2 Kroz aplikaciju RAICONNECT nudi se određeni spektar usluga koje Banka ima pravo da promijeni u bilo kojem trenutku bez prethodnog posebnog odobrenja od strane Klijenta. Svaka promjena ili dodaci u ovoj usluzi biti će dostavljeni klijentu putem e-maila, SMS-a, objavom na službenim internetskim stranicama Banke i putem same aplikacije ili poštom, odnosno od strane službenika Banke u poslovnici Banke. Banka neće biti odgovorna za eventualnu štetu koja može nastati ili se može dogoditi sa tehničkim oštećenjima bilo koje vrste ili prirode, prekidima linija, nespojivosti kojim upravljaju treće strane, odnosno operateri mobilnih usluga i / ili dobavljači privatnih mreža itd. Klijent prihvata odgovornost koja se odnosi na rizik od oštećenja fizičke opreme hardvera ili kompjuterskih programa.

III. PRIJAVA NA RAICONNECT PLATFORMU

3.1 Klijent može započeti postupak registracije klikom na link za pridruživanje RAICONNECT zaprimljen putem e-pošte od Raiffeisen banke Bosna i Hercegovina i instaliranjem odgovarajućih programa i prihvatanjem ovih Uslova.

3.2 Da bi Klijent počeo koristiti RAICONNECT, mora postaviti tajnu lozinku za pristup RaiConnect-u.

IV. SIGURNOSNA UPOTREBA RaiConnect-a

4.1 Od klijenta će se tražiti da unese tajnu lozinku za pristup RaiConnect-u kada god želi koristiti RAICONNECT uslugu. Ako klijentov uređaj to omogućuje i podržava, nakon početne registracije Klijent tajnu lozinku može zamijeniti biometrijskim sistemom uređaja poput digitalnog otiska prsta ili slike lica klijenta.

4.2 Klijent prihvata sigurnosne elemente kao ekskluzivni dokaz svog identiteta tokom upotrebe.

Uz upotrebu svih sigurnosnih elemenata, mogućnost lažnog predstavljanja RAICONNECT usluge ne postoji, što znači da je zajamčena pouzdana provjera autentičnosti.

4.3 Zbog mogućnosti nastanka bilo koje štete, gubitka ugleda ili lažnih radnji i/ili nemarnog ponašanja Klijent se obavezuje da će isključivo lično koristiti aplikaciju i da sigurnosne elemente neće ustupiti trećim licima. Klijent snosi odgovornost koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja aplikacije, te Klijent u tom pogledu razumije da kada su sigurnosni elementi ustupljeni trećim stranama, da se ne pridržava sigurnosnih elemenata prema gore navedenim uputama Banke.

4.4 Klijent mora poduzeti razumne korake za održavanje sigurnosti sigurnosnih elemenata i lozinku uređaja / blokade uređaja i korištenje usluge čuvati na siguran način kako bi se spriječila prevara ili zloupotreba.

4.5 Pri korištenju aplikacije RAICONNECT klijent se mora uvjeriti da ne unosi osjetljive podatke na platformi, osim podataka potrebnih za svaku funkcionalnost. Primjeri osjetljivih podataka: broj kreditne kartice, broj računa, lični identifikacijski broj itd.

4.6 Klijentu se preporučuje da ne otkriva lične podatke kao što su: podaci o ličnoj karti ili pasošu, adrese banaka ili broj računa bilo kojoj osobi koja ne dokaže svoj identitet.

4.7 Klijent se obavezuje da neće dozvoliti nikome upotrebu uređaja putem kojeg klijent pristupa / prijavljuje se u RAICONNECT.

Ukoliko Klijent sumnja na ugrožavanje ili zloupotrebu uređaja putem kojeg pristupa / prijavljuje se na RAICONNECT uslugu, Klijent mora odmah kontaktirati Banku kako bi blokirao ovu uslugu, na adresu e-pošte info.rbbh@raiffeisengroup.ba ili pozivom na broj banke - za pozive iz BiH: 081 92 92 92, a za pozive iz inostranstva: +387 33 75 50 10.

4.8 Klijent se upozorava da ne zapisuje i ne snima tajne lozinke, te da sigurnosne elemente ne ostavlja bez nadzora.

V. PRAVA I OBAVEZE BANKE

5.1 Banka ne odgovara za prekid mreže telekomunikacija ili posljedični ili privremeni prekid koji može prouzrokovati da klijent aplikaciji ne može pristupiti.

5.2 Banka neće biti odgovorna za bilo kakve štete ili direktne finansijske gubitke koje je Klijent indirektno pretrpio kao rezultat nekompatibilnosti ili povrede bilo koje od obaveza koji su navedeni u ovim Uslovima.

5.3 Banka ima pravo putem digitalnih kanala odbiti zahtjev klijenta za ugovaranje bankarskih usluga ili ukloniti ovu uslugu u bilo kojem trenutku, ako klijent ne postupa skladu s Bankovnim ili regulatornim propisima.

5.4 Banka ima pravo da jednostrano ukloni ovu uslugu u slučajevima kao što su:
- kad Klijent ne poštuje ove odredbe i uslove, kao ni upute Banke
- u slučaju zatvaranja svih bankovnih računa Klijenta.

5.5 Bez obzira na gore navedeno, Banka ima pravo odmah blokirati upotrebu usluge u slučaju osnovane sumnje da su korisnički kredencijali zloupotrijebljeni ili u slučaju neovlaštenog pristupa aplikaciji RAICONNECT.

5.6 Banka je dužna privremeno obustaviti ili zatvoriti uslugu ako Klijent podnese zahtjev u tu svrhu.

VI. UPUTE ZA KLIJENTE

6.1 Klijent mora odmah prijaviti bilo kakve probleme vezane za neispravnost ove usluge.

U slučaju utvrđivanja kvara ili poteškoća u korištenju isto se može prijaviti putem dostupnih kanala Banke. Banka je dužna odgovoriti i riješiti prijavu u razumnom roku, a također obavijestiti Klijenta o predmetnom rješenju.

SLUŽBA ZA KORISNIKE

6.2 Ako je Klijentu potrebna pomoć u toku korištenja RAICONNECT-a, može kontaktirati Banku na jedan od sljedećih načina:

- a.) slanjem e-pošte na adresu e-pošte info.rbbh@raiffeisengroup.ba ili
- b.) pozivom na broj banke - za pozive iz BiH: 081 92 92 92; za pozive iz inostranstva: +387 33 75 50 10.

VII. PRESTANAK

7.1 Raiffeisen banka Bosna i Hercegovina može odmah prekinuti ili obustaviti pristup RAICONNECT servisu, bez najave ili odgovornosti, iz bilo kojeg razloga, uključujući kršenje ovih Uslova.

7.2 Ako Klijent želi prekinuti upotrebu usluge RAICONNECT može prekinuti upotrebu usluge i obavijestiti Raiffeisen banku Bosna i Hercegovina.

VIII. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

8.1 Pri pružanju predmetne usluge, Banka će se pridržavati pravila za čuvanje podataka u skladu Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Općih odredbi o zaštiti podataka (GDPR). Lični podaci klijenta se štite i koriste s dodatnom razinom sigurnosti i pravilima sigurnosti, uz vrlo transparentan postupak obrade podataka. U uslovima u nastavku Vas obavještavamo kako možete upravljati podacima koji se obrađuju putem aplikacije.

8.2 Lični podaci koje obrađuje aplikacija

Aplikacija prikuplja i obrađuje lične podatke korisnika koji im pristupaju u komunikaciji sa bankom, informacije koje uključuju prezime ili ime, profil na društvenim mrežama, telefonski broj i korisničko mjesto kada odabere opciju da podijeli svoju lokaciju. Banka prikuplja ove podatke kako bi omogućila što kvalitetniju uslugu i da kontinuirano poboljšava iskustvo klijenta prilikom korištenja aplikacije. Korisnici ove aplikacije su lično odgovorni za sve podatke koje su sami dostavili. Pri korištenju aplikacija, Banka nije odgovorna za tačnost, istinitost, zakonitost ili prikladnost bilo kojih podataka ili informacija koje korisnici objavljuju i šalju putem ove aplikacije.

Također, korisnici su lično odgovorni za tačnost, istinitost, prikladnost i zakonitost svih informacija, naročito one koje se mogu smatrati klevetničkim, nasilnim, prijetećim, štetnim ili neprimjerenim.

Kategorije obrađenih ličnih podataka

Kako bi zadovoljila svrhe obrade povezane s korištenjem podataka, Banka obrađuje ove kategorije ličnih podataka: ime i e-poštu. Banka ne obrađuje biometrijske podatke iz klijentovog mobilnog biometrijskog sistema, kao što su digitalni otisci prstiju i slika Klijentovog lica. Ti podaci i biometrijski modeli povezani s njima ostaju na mobilnim uređajima kada Klijent instalira aplikaciju i prihvati uslove korištenja. Odbijanje davanja ličnih podataka može rezultirati nemogućnošću pružanja usluge.

Banka preporučuje da se metodom provjere autentičnosti Klijent koristi samo na uređajima koje posjeduje i kojima ne dozvoljava pristup trećim osobama.

IX. ZAKLJUČAK

9.1 Princip obrade podataka

- a) Podaci se uvijek koriste u skladu sa zakonodavstvom na snazi;
- b) Obrada i profiliranje se izvodi za specifične, jasno definirane i zakonite svrhe;
- c) Ukoliko je potrebno ažuriranje, podaci će se ažurirati poduzimanjem razumnih koraka, brisanjem ili ispravljanjem netočnih ili nepotpunih podataka u odnosu na svrhu za koju su prikupljeni ili za koje se dalje obrađuju;
- d) Obrada se vrši na pošten i zakonit način.

9.2 Pohrana, ispravak i brisanje podataka

Lični podaci bit će sigurno pohranjeni u aplikaciji, sve dok postoji potreba prema glavnoj namjeni njihove skupine, a zatim će biti izbrisani.

9.3 Dostavljanje ličnih podataka trećim stranama

Kako bi zadovoljila svrhe obrade, Banka može prenijeti lične podatke Klijenta u skladu sa pismenom saglasnosti Klijenta koja je data u vezi korištenja određene usluge ili proizvoda Banke.

9.4 Prava vlasnika podataka

Vlasnici podataka imaju sljedeća prava u kontekstu obrade podataka od strane Banke: pravo na informacije, pravo pristupa, pravo na ispravku, pravo na ograničavanje obrade, pravo na prenos podataka, pravo prigovora, i pravo na kontaktiranje Državne agencije za zaštitu ličnih podataka ili nadležnih sudova, ako neko vjeruje da je takva mjera nužna. Nakon zahtjeva za brisanjem podataka, Banka može nastaviti njihovu obradu u statističke svrhe.

Vaši lični podaci prikupljeni putem ove aplikacije obrađuju se samo u tu svrhu statističkih analiza oni se također u potpunosti u skladu s pravnim okvirom i ovom izjavom o privatnosti. Lični podaci, kao i dodatni podaci, pomažu Banci u provođenju analiza radi poboljšanja svoje usluge, bilo statističke ili kvalitativne. U svakom slučaju, kada se na njemu temelje informacije podaci dobiveni iz ove aplikacije koristit će se za statističku ili kvalitativnu analizu, a podaci korišteni neće omogućiti Vašu identifikaciju.

9.5 Za dodatne detalje u vezi s postupcima obrade koje provodi Raiffeisen banka Bosna i Hercegovina, kao i u vezi s Vašim pravima u ovom kontekstu, molimo Vas da pošaljete pisani zahtjev službeniku u Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koristeći sljedeću adresu e-pošte: dpo.rbbh@raiffeisengroup.ba

9.6 Svjestan sam da u svakom trenutku mogu opozvati svoj pristanak za korištenje aplikacije putem email-a: info.rbbh@raiffeisengroup.ba ili pozivom na broj banke- za

pozive iz BiH: 081 92 92 92; za pozive iz inostranstva: +387 33 75 50 ili preko svog imenovanog savjetnika od Banke.

9.7 Svjestan sam da nisam dužan dati pristanak na opcije ponuđene u ovoj izjavi i imam pravo u bilo kojem trenutku povući pristanak. U tom slučaju moji lični podaci neće više se koristiti u navedene svrhe. Svjestan sam da o svemu tome mogu naučiti više iz pravila za obradu ličnih podataka na web stranici Banke.

X. NADLEŽNOSTI

Ovi Uslovi će se tumačiti u skladu s zakonima Bosne i Hercegovine. U slučaju bilo kakvog spora, isti će Banka i Klijent nastojati da riješe mirnim putem. Ukoliko to ne bude moguće, spor će se riješiti pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.