

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA RAIFFEISEN NET SERVISA ZA FIZIČKA LICA

POJMOVI

Banka – Raiffeisen *BANK* d.d. Bosna i Hercegovina

Raiffeisen NET servisi:

- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B),
- Raiffeisen Direkt SMS,
- Raiffeisen bankarstvo na Viberu.

Korisnici – Korisnik je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja jedne od usluga elektronskih servisa u okviru Raiffeisen NET servisa, u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

Pristupnica – pristupnica koja ima karakter Ugovora, a čiji su sastavni dio Opšti uslovi korištenja Raiffeisen NET servisa za fizička lica.

Račun – račun za plaćanje – tekući račun.

Sredstva identifikacije – identifikacioni broj, korisničko ime, lozinka, dinamička lozinka, token, mobilni token.

Lozinka – lozinka dodjeljena klijentu (klijent ima mogućnost izmjene nakon što pristupi aplikaciji).

Dinamička lozinka – jedinstvena lozinka koja se na zahtjev klijenta generiše putem SMS poruke ili tokena.

Informativni list – predstavlja dokument kojim Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

PIN – jedinstvena kombinacija brojeva koju korisnik sam odabire za svaku narednu prijavu na uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu.

Token – hardverski sigurnosni uređaj za autentikaciju korisnika za pristup aplikaciji.

Mobilni token – aplikacija za pametne telefone, software koji omogućava autentikaciju korisnika za pristup aplikaciji.

PODRUČJE PRIMJENE

Opštim uslovima korištenja Raiffeisen NET servisa za fizička lica Banka utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluga Raiffeisen NET servisa, koje pruža Korisnicima koji su ugovorili jednu ili više usluga Raiffeisen NET servisa (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**).

Sastavni dio Opštih uslova čine Priručnici za korištenje Raiffeisen NET servisa.

OPŠTE ODREDBE ZA RAIFFEISEN NET SERVICE

Ko može biti Korisnik usluga?

Korisnik usluga Raiffeisen NET servisa može biti svaki klijent Banke, domaće ili strano fizičko lice koje zadovoljava minimalne uslove.

Domaćim fizičkim licem (rezidentom) smatraju se:

- fizička lica državljani Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom (CIPS) ili pasošem Bosne i Hercegovine izdatim od strane nadležnog organa Bosne i Hercegovine;
- fizička lica koja posjeduju pasoš Bosne i Hercegovine koji je izdat od strane nadležnog organa, ambasade ili konzularnog predstavništva Bosne i Hercegovine, a nemaju prijavljeno mjesto prebivališta/boravišta u Bosni i Hercegovini

Stranim fizičkim licem (nerezidentom) smatraju se:

- fizička lica koja nisu državljani Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom za strance koja je izdata od strane nadležnog organa u Bosni i Hercegovini (CIPS) ili pasošem zemlje čiji je isti državljanin.

NAPOMENA: fizičko lice koje je u Banci prvobitno evidentirano kao strano fizičko lice (nerezident), može promijeniti status u domaće fizičko lice (rezident) uz predočenje rezidentnog pasoša ili lične karte (CIPS) i prijavnice mjesta prebivališta/boravišta (CIPS).

Minimalni uslovi koje mora zadovoljiti klijent kako bi mogao koristiti uslugu Raiffeisen NET servisa su:

- da je vlasnik Maestro/Visa/MasterCard Gold debitne kartice (tekućeg računa) Raiffeisen banke;
- da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine (za pristup sa SMS lozinkom i potvrdu pojedinačnih plaćanja);
- da posjeduje mobilni telefon sa mogućnošću pristupa Internetu i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine (za R'm'B);
- da posjeduje pametni telefon, tablet ili desktop računar sa mogućnošću pristupa Internetu; instaliranu aplikaciju Viber i aktivan Viber account;
- da prihvata Opšte uslove za korištenje usluge Raiffeisen NET servisa.

VRSTE I SPECIFIČNOSTI USLUGA RAIFFEISEN NET SERVISIA

Raiffeisen Internet bankarstvo

Raiffeisen Internet bankarstvo je usluga Internet bankarstva za fizička lica koja korisnicima omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom 24 sata dnevno. Autorizacija Korisnika vrši se jedinstvenim korisničkim imenom, lozinkom i jednokratnom lozinkom generisanom putem SMS servisa ili tokena, odnosno mobilnog tokena.

Raiffeisen Direkt SMS

Raiffeisen Direkt SMS je usluga koja omogućava brz i siguran pristup informacijama 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, jednostavnu i brzu komunikaciju sa Bankom i pouzdanost uvida u vlastite finansije, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka.

Raiffeisen Direkt SMS omogućava:

- Provjeru stanja računa slanjem SMS poruke na broj 091/024-024;
- Prijem informacije o dospjelom minimalnom mjesečnom iznosu za uplatu po kartičnom računu na mobilni telefon najkasnije do 05. u mjesecu (ukoliko je Korisnik vlasnik Master Card/Visa Credit, MasterCard Shopping Card/Visa Gold ili Charge kartice).

Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B)

Raiffeisen mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Raiffeisen bankarstvo na Viberu

Raiffeisen bankarstvo na Viberu je usluga koja omogućava obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju korisnika sa Bankom putem Viber aplikacije, koristeći pametni telefon, tablet ili desktop računar. Korisniku je putem ove usluge omogućen pristup vlastitim računima i vršenje uplata 24 sata dnevno koristeći pristup Internetu i aplikaciju Viber.

Ugovaranje korištenja jedne od usluga Raiffeisen NET servisa

Korisnik, popunjavanjem i potpisom Pristupnice/Ugovora za korištenje jedne od usluga Raiffeisen NET servisa, prihvata Opšte uslove. Korisnik može koristiti izabranu uslugu nakon što Banka primi potpisanu Pristupnicu/Ugovor, izda Korisniku identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge, aktivira uslugu, te aktivira izdata identifikaciona sredstva najkasnije u roku od 7 dana od dana izdavanja identifikacionog sredstva. U slučaju da klijent želi da aplicira za korištenje

dodatne usluge iz ponude u okviru Raiffeisen NET Servisa, nakon što je ranije, putem pristupnice podnio zahtjev za jednu ili više ponuđenih usluga, te mu je ista aktivirana, predmetni zahtjev za aktiviranje dodatne usluge može podnijeti u okviru jedne od usluga Raiffeisen NET Servisa, čiji je već korisnik. Korisnik, svojim potpisom Pristupnice/Ugovora potvrđuje da je u pregovaračkoj fazi primio Informativni list.

Obaveze Korisnika

Prilikom korištenja jedne od usluga Raiffeisen NET servisa za fizička lica, Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa. Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen NET servise na način propisan u pojedinačnim Priručnicima za korištenje Raiffeisen NET servisa za fizička lica.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu, u skladu sa važećim ugovorima sklopljenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Korisnik usluge je obavezan da, po izdavanju identifikacionih sredstava, identifikacioni broj zapamti i kovertu s istim uništi, te da promijeni lozinku za pristup Internet bankarstvu. Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Korisnik usluge je obavezan čuvati odabrani PIN broj za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu u tajnosti.

Banka je jedini ovlaštenu izvor koja obezbjeđuje aplikaciju Mobilnog tokena i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Mobilnog tokena.

Banka je jedini ovlaštenu izvor koja obezbjeđuje aplikaciju R'm'B i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Raiffeisen mobilnog bankarstva.

Aplikacija R'm'B sadrži podatke za koje nije potrebno logovanje. Podaci dostupni na dijelu aplikacije R'm'B za koji nije potrebno logovanje su djelimični podaci promjenljive kategorije (npr. podaci o lokacijama poslovnica, radnom vremenu, i sl.) i imaju informativni karakter, te stoga nisu nužno službeni i obavezujući podaci Banke. Potpuni podaci se mogu dobiti u bilo kojoj jedinici unutar poslovne mreže Banke.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacija R'm'B i Mobilnog tokena, kao i pristupa Bankarstvu na Viberu na modifikovanim uređajima (rooting, jailbreaking i sl.).

Korisnik je dužan odmah dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije odmah obavijestio o promjeni podataka.

Obaveze Banke

Banka obrađuje Pristupnicu/Ugovor za upotrebu jedne od usluga Raiffeisen NET servisa za fizička lica u skladu sa Opštim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima. Nakon zaključenja Ugovora, odnosno potpisivanja Pristupnice od strane Korisnika, Banka Korisniku uručuje sredstvo za identifikaciju i brošuru sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju.

Svi postupci Korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Preduslov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna banka BiH. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“. Izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih od 08:00 do 16:00 će biti izvršeno isti radni dan, a izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih nakon navedenog vremena će biti obrađeni naredni radni dan.

Nalozi za plaćanje putem Giro kliringa i RTGS sistema zaprimljeni od 08:00 do 12:00 će biti obrađeni isti radni dan, a nakon tog vremena naredni radni dan.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti dodjeljuje mu se status „odbijen/vraćen“.

Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizička lica je dostupan u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba.

Podaci isporučeni Korisniku Raiffeisen Direkt SMS su informativni i ne zamjenjuju mjesečni izvod.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

Raiffeisen INVEST – fondovi

Usluga „Internet bankarstvo za fizička lica“ Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina omogućava klijentima korištenje i dodatnih funkcionalnosti koje se odnose na fondove kojima upravlja društvo Raiffeisen INVEST d.o.o. Sarajevo, a čiji prodajni zastupnik je Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina. Dodatne funkcionalnosti su:

1. opšte informacije o fondovima,
2. uvid u stanje udjela,
3. pregled transakcija,
4. mogućnost kupovine i prenosa udjela.

Funkcionalnost opštih informacija o fondovima dostupna je svim klijentima koji imaju aktiviranu uslugu „Internet bankarstvo za fizička lica“, a ukoliko su klijenti ujedno i postojeći udjelničari fondova, odnosno ukoliko su prvi pristup fondu ostvarili putem Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina kao prodajnog zastupnika, dostupne su im i ostale prethodno navedene funkcionalnosti.

Zahtjeve za kupovinu i prenos udjela, klijenti mogu podnijeti elektronskim putem putem usluge Elektronsko bankarstvo.

Prospekt fonda kao i Statut fonda dostupni su klijentu putem elektronskog servisa, a sadrže sve podatke/informacije koje se odnose na pristup fondu te prava i obaveze udjelničara.

Podnošenjem elektronskog zahtjeva za kupovinu i prenos udjela prodajnom zastupniku, klijent potvrđuje da se prethodno upoznao sa Prospektom i Statutom fonda u kojem kupuje udjele te da ih je u cjelosti razumio i prihvatio.

Zahtjev upućen elektronskim putem punovažan je bez potpisa i pečata.

Elektronsko slanje zahtjeva prodajnom zastupniku Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina i zaprimanje istog u Raiffeisen INVEST, dešava se u realnom vremenu. Ukoliko elektronska veza između prodajnog zastupnika i Raiffeisen INVEST-a nije odmah uspostavljena, klijent dobija elektronsku informaciju da zahtjev nije generisan.

Blokada identifikacionog sredstva

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 koji je Korisniku svakodnevno dostupan od 00:00h do 24:00h ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati identifikaciono sredstvo Korisnika zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu telefonskog zahtjeva

Korisnika. Kako bi se ponovo aktivirala usluga, Korisnik je dužan lično doći u poslovnici Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca i/ili zahtjeva za izdavanje novog identifikacionog sredstva kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje Raiffeisen NET servisa za fizička lica kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje Raiffeisen NET servisa za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati Mini token; identifikacioni broj; lozinku i mobilni telefon sa instaliranom aplikacijom R'm'B/Viber ili aplikacijom Mobilni token; kao i čuvati odabrani PIN broj za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu u tajnosti.

Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim identifikacionim sredstvima i brine se da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba.

Sav rizik zloupotrebe identifikacionih podataka, naročito identifikacionog broja, lozinke, dinamičke lozinke, PIN broja za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu, snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen NET servise na način propisan u pojedinačnim priručnicima za korištenje Raiffeisen NET servisa, koji su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba.

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme (hardver), te programske podrške (softver).

Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da su Raiffeisen NET servisi usluge koje, ovisno o vrsti servisa, uključuju prenos podataka putem Interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnog telefona.

Odgovornost za štetu

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem zastarjelih verzija aplikacija R'm'B ili Mobilnog tokena.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) usluzi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Naknada za uslugu

Banka će zaračunavati mjesečnu naknadu za korištenje usluge u pravilu po računu debitne kartice izdate na ime Korisnika u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima. Također, Banka će zaračunavati i naknade za obradu elektronskih naloga koje su u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima. Svojim potpisom na Pristupnici/Ugovoru, Korisnik potvrđuje da je sa navedenim naknadama upoznat, te da pristaje na njihovu primjenu.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade / provizije i sadržane su u važećem dokumentu „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“. Vrsta i visina naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Korisnicima. „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“, kao svojevrsan cjenovnik uslužnih i dodatnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremenom na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljenom ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni Ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na Ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu ako ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od prve naplate po novoj tarifi.

Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor o kreditu, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Važeći dokument „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“ Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

Podrška korisnicima

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja usluga Raiffeisen NET servisa Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92.

Reklamacije

Za reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge, kao i reklamacije u vezi sa eventualnim neusaglašenostima između izvoda i transakcija generisanih putem sistema Internet i mobilnog bankarstva kao i usluge Raiffeisen bankarstvo na Viberu, Korisnik je dužan izvršiti kontrolu dobijenih izvoda po svom računu, i o eventualnim nepravilnostima, a najdalje u roku od 15 dana od dana prijema izvoda, obavijestiti Banku.

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

Banka je dužna sve reklamacije od strane Korisnika zaprimiti, te proslijediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Korisniku je Banka dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku.

Odredba za klijente na području FbiH

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o NET servisima, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Odredba za klijente na području RS

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o NET servisima, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Otkazivanje usluge

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja jedne ili više usluga iz Raiffeisen NET servisa u najbližoj poslovnici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionog sredstva – mini token uređaja koji je vlasništvo Banke, 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.

U slučaju da Korisnik otkáže korištenje jedne od usluga Raiffeisen NET servisa, isti zadržava pravo na korištenje ostalih ugovorenih usluga Raiffeisen NET servisa.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izvršiti povrat identifikacionog sredstva – mini token uređaja, kao i izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima u roku koji Banka odredi Izjavom o otkazu Ugovora.

U slučaju da Korisnik ne vrati identifikaciono sredstvo – mini token uređaj i ne izvrši istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada, Banka zadržava pravo naplate u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 obračunska ciklusa zaredom na debitnoj kartici ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik ne postupi na način i u roku određenom pisanom izjavom Banke o otkazu Ugovora, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja, u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja iz osnova usluge Raiffeisen NET servisi na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno danom otposljanja Izjave o otkazu.

Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji Raiffeisen internet ili mobilnog bankarstva kao i Viber usluzi, smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu te Banka ima pravo odjaviti uslugu.

Lični podaci

Banka će lične podatke Korisnika navedene na Pristupnicu/Ugovoru upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka.

Potpisivanjem Pristupnice Korisnik potvrđuje da je u posebnom dokumentu dao pismenu saglasnost za raspolaganje njegovim ličnim podacima.

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge

Raiffeisen Internet bankarstvo

Korisnik usluge Raiffeisen Internet bankarstva je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove za korištenje:

Računar sa mogućnošću pristupa Internetu i browser novije generacije: InternetExplorer 8, Google Chrome 5, Mozilla Firefox 3.6, Apple Safari 5.0 ili Opera 11 (bilo koji od navedenih).

Raiffeisen Direkt SMS

Mobilni telefon koji podržava mogućnosti slanja i prijema SMS poruka.

Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B)

Mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije R'm'B sa mogućnošću pristupa Internetu.

Raiffeisen bankarstvo na Viberu

Pametni telefon (ukoliko se radi o Android operativnom sistemu, neophodno je posjedovanje verzije Androida iznad 4.3.0.), tablet ili desktop računar sa mogućnošću pristupa Internetu; instaliranu aplikaciju Viber i aktivan Viber račun.

Promjena uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja Raiffeisen NET servisa.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže Ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Isključenje odgovornosti

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Opštim uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Završne odredbe

Opšti uslovi za korištenje jedne od usluga Raiffeisen NET servisa sastavni su dio Pristupnice koja ima karakter Ugovora. Opšti uslovi za korištenje usluga elektronskih servisa obavezujući su za Korisnika danom potpisivanja Pristupnice.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Sva eventualna sporna pitanja po ovim Opštim uslovima strane će nastojati riješiti sporazumno, a

ukoliko to nisu u mogućnosti, za rješavanje spora je nadležan Opštinski sud u Sarajevu.

Na usluge Raiffeisen NET servisa za fizička lica, primjenjuju se ovi Opšti uslovi, koji su Korisniku trajno dostupni u periodu trajanja usluge.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Potpisivanjem Pristupnice, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje sa fizičkim licima. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od januara 2018.