

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGE PROVJERE STANJA NA RAČUNU ZA FIZIČKA LICA PUTEM GOVORNOG AUTOMATA

Opšte odredbe i definicije

Ovim Opštim uslovima korištenja usluge provjere stanja na računu za fizička lica, putem govornog automata Raiffeisen direkt infa (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**), Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: **Banka**) uređuje opšte uslove poslovnog odnosa između Banke i Korisnika, te se utvrđuju prava, obaveze i uslovi korištenja usluge provjere stanja na računu za fizička lica putem govornog automata (u daljem tekstu: **Usluga**).

- **Korisnik** može biti samo klijent Banke, koji zadovoljava sljedeće uslove:
 - da je domaće fizičko lice;
 - da je vlasnik Maestro/Visa debitne kartice (tekućeg računa) i/ili štednog računa u KM i stranoj valuti i/ili žiro računa u KM i stranoj valuti i/ili kreditne kartice u izdanju Raiffeisen banke;
 - da je prijavljen za uslugu provjere stanja na računu putem govornog automata Banke;
 - da je prihvatio Opšte uslove.
- **Usluga** Korisniku omogućava provjeru stanja putem telefona (automatizovana usluga) po svim računima koje Korisnik ima otvorene u Banci. Računi koje Korisnik naknadno otvori u Banci automatski se uključuju u uslugu. **Ova usluga se ne naplaćuje od strane Banke.**
- **PIN** je šestocifreni identifikacioni broj, koji je poznat samo Korisniku, na osnovu kojeg može pristupiti provjeri stanja svih računa otvorenih u Banci, putem govornog automata.
- **Raiffeisen direkt info** je servis putem kojeg Korisnik, kao i svi drugi klijenti Banke, može dobiti sve relevantne informacije o proizvodima i uslugama Banke i putem kojeg se pruža podrška korisnicima usluga. Broj telefona Raiffeisen direkt infa je 033 75 50 10.

Način korištenje usluge

Način korištenja usluge je definisan Uputstvom za korištenje usluge, koje je dostupno u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovnica Banke, Raiffeisen direkt info).

Obaveze korisnika

Prilikom korištenja usluge Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava Uputstva za korištenje usluge.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka zadržava pravo da nakon tri puta pogrešno unesenog PIN-a isti blokira, te ponovo izvrši identifikaciju klijenta i dodijeli novi PIN.

Korisnik je dužan da vodi računa o PIN-u i da se brine da isti ne dođe u posjed neovlaštene osobe, što znači da Korisnik mora da zapamti PIN, da ga ne zapisuje, niti spašava u bilo kom drugom obliku, te da ga ne distribuira trećim licima.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje Usluge i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog korištenja.

Korisnik snosi odgovornost za vrijeme, mjesto i način korištenja usluge provjere stanja računa putem govornog automata.

Korisnik snosi odgovornost za mogućnost zlopotrebe putem ponovnog biranja broja Raiffeisen direkt info i ponovnog unosa broja računa i PIN-a, od strane trećih lica.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zlopotrebu PIN-a korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na Raiffeisen direkt info ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke.

Banka je dužna po prijavi blokirati identifikacijsko sredstvo korisnika.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave.

Obaveze Banke

Banka prijavljuje Klijenta za uslugu u skladu sa Opštim uslovima, Uputstvom za korištenje usluge, kao i u skladu sa važećim internim aktima Banke.

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.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zlopotrebe.

Banka zadržava pravo jednostrane blokade PIN-a, ukoliko se ustanovi da se isti pokušava zlopotrijebiti.

Banka koristi lične podatke Korisnika, uključujući JMBG i broj kartičnog računa, kao jedan od načina njegove identifikacije, isključivo za potrebe pružanja usluge.

Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke.

Smatra se da je Klijent prihvatio Opšte uslove i dao svoju saglasnost za korištenje njegovih ličnih podataka, nakon što je ispunio uslove za prijavu korištenja usluge, te nakon što je istu počeo koristiti na način opisan u Uputstvu o korištenju usluge.

Podrška korisnicima

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja usluge korisnici pozivaju Raiffeisen direkt info na broj telefona **033 75 50 10**.

Reklamacije

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje banci pozivom na broj Raiffeisen direkt info ili lično u poslovnici Banke.

Otkazivanje usluge

Korisnik može otkazati uslugu pozivom na broj Raiffeisen direkt info.

Završne odredbe

Opšti uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovnica Banke, Raiffeisen direkt info).

Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Opštih uslova, kao i vrste i obima usluge, bez prethodne obavijesti Korisnika, a u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, i o istom se Korisnik može informisati u svim poslovnicama Banke, kao i na web stranici Banke na kojoj su objavljeni važeći Opšti uslovi.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.

U slučaju da neke od odredbi ovih uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih uslova.