

Opšti uslovi korištenja usluge "e-izvod"

Opšte odredbe

Opšti uslovi korištenja usluge "e-izvod" (u daljem tekstu: Opšti uslovi) se primjenjuju na korištenje usluge "e-izvod" za kreditne, charge i debitne kartice u izdanju Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina od strane klijenata, fizičkih lica (u daljem tekstu: Korisnik) čiju je registraciju/prijavu prihvatila Banka, te koji su prihvatili Opšte uslove korištenja usluge "e-izvod" (u daljem tekstu: Korisnik usluge) kao akt Poslovne politike Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka), utvrđuju minimum opštih uslova pod kojima Banka Korisniku odobrava korištenje usluge "e-izvod".

Definicije

1. „Banka“ znači Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina.
2. "Korisnik" je klijent Banke - fizičko lice, koje je korisnik individualnih Maestro, Mastercard i Visa kartica (u daljem tekstu: Kartica).
3. "Kartični račun" je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade i kamatu.
4. "Obračunski period" je period od prvog do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu nakon kojeg Banka pravi presjek po Kartičnom računu i obračunava dospjele minimalne obaveze po izvršenim transakcijama, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po Kartičnom računu.
5. Usluga "e-izvod" je usluga Banke koja Korisniku omogućava da putem Interneta izvrši uvid u mjesečnu obavijest - izvod po aktivnom Kartičnom računu, odnosno prijem mjesečne obavijesti - izvoda, na način i pod uslovima, koji su definisani ovim Opštim uslovima.
6. Korisnik vrši registraciju na početnoj stranici web portala ("Novi korisnici") usluge "e-izvod", putem adrese www.raiffeisenbank.ba, upisujući tražene podatke u predviđena polja, te korisničko ime i šifru, u svrhu buduće autentifikacije za uslugu "e-izvod".
7. Banka ima pravo bez obrazloženja odbiti registraciju bilo kojeg Korisnika koji se prijavio za korištenje usluge "e-izvod".
8. Banka, u roku od 24 sata od vremena prijave Korisnika, šalje podatke za prijavu na e-mail adresu koju je Korisnik naveo.
9. "Korisnik usluge" je Korisnik čiju je registraciju/prijavu prihvatila Banka, te koji je prihvatio Opšte uslove korištenja usluge "e-izvod" (u daljem tekstu: Opšti uslovi) kao sastavnog dijela prijave na uslugu "e-izvod".

Prava i obaveze

10. Korisnik je dužan da popuni obrazac registracije, odnosno prijave za uslugu "e-izvod" na web stranici Banke čime stiče status "Korisnik usluge".
11. Banka koristi lične podatke Korisnika usluge, uključujući JMBG i broj Kartičnog računa, kao jedan od načina njegove identifikacije u svrhu odobravanja zahtjeva za korištenje usluge "e-izvod" i isključivo za potrebe pružanja usluge "e-izvod".
12. Usluga "e-izvod" se aktivira u tekućem mjesecu ukoliko su ugovorne strane ispunile odredbu tačke 9. najkasnije dva dana (48 sati) prije kraja tekućeg obračunskog perioda (tj. posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu). U suprotnom, usluga "e-izvod" će se aktivirati od narednog obračunskog perioda.
13. Prihvatanjem usluge "e-izvod" za određeni Kartični račun od strane Korisnika, Banka prestaje slati izvod za predmetni Kartični račun putem pošte.
14. Korisnik usluge može preuzimati izvode na web portalu koji je zaštićen sigurnosnim protokolom ili ih dobiti i na ličnu e-mail adresu koju naznači - biranjem opcije preusmjerenja izvoda na ličnu e-mail adresu. Izborom opcije preusmjerenja izvoda na ličnu e-mail adresu, Korisnik usluge prihvata rizik od bilo kakve eventualne zloupotrebe korištenja usluge "e-izvod" od strane trećih lica, odnosno potvrđuje da će snositi sve štetne posljedice takvog postupanja.
15. Korisnik usluge je, do pisanog opoziva ili otkaza usluge "e-izvod" putem Interneta, saglasan da mu Banka može slati obavijesti informativnog karaktera, te promotivni materijal na njegovu kontakt adresu, e-mail adresu ili ga kontaktirati telefonom.
16. Korisnik usluge koristi uslugu "e-izvod" na vlastitu odgovornost i rizik.

17. Banka neće odgovarati za greške, nastale posredno ili neposredno zbog kvara ili pada sistema, odnosno smetnje i prekida na telekomunikacionim mrežama pri prenosu podataka (putem telekomunikacione mreže), za onemogućen pristup usluzi "e-izvod" (zbog različitih uzroka), kao i mogući gubitak ili štetu, nastalu za Korisnika usluge zbog naprijed navedenog. Također, Banka nije odgovorna za nemogućnost pružanja usluge "e-izvod", ukoliko je to u potpunosti ili djelimično uzrokovano razlozima koji su izvan kontrole Banke, uključujući bilo koju tehničku neispravnost.
18. Korisnik usluge je dužan držati u tajnosti korisničko ime i šifru (u daljem tekstu: Korisnička identifikacija).
19. Korisnik usluge je o neovlaštenoj upotrebi Korisničke identifikacije, kao i o svim drugim oblicima zloupotrebe usluge "e-izvod", dužan odmah obavijestiti Banku, pozivom na broj Raiffeisen direkt info: 033 75 50 10 ili ličnim obraćenjem zaposleniku Banke u najbližoj poslovnicu Banke.
20. Korisnik usluge na web portalu ima mogućnost pregleda arhive izvoda po Kartičnom računu koje preuzme putem web portala u okviru usluge "e-izvod". Arhiva izvoda po Kartičnom računu može sadržavati najviše šest izvoda za prethodne mjesece, a formira se počevši od mjeseca u kom je zaključen Ugovor između Banke i Korisnika usluge, ukoliko je ispoštovan uslov iz tačke 12.

Trajanje i prestanak usluge

21. I Korisnik usluge i Banka mogu uslugu "e-izvod" otkazati bez obrazloženja. Korisnik usluge može otkazati uslugu putem web portala ili podnijeti zahtjev za otkazivanje daljnjeg korištenja usluge "e-izvod" u najbližoj poslovnicu Banke, uz prezentovanje identifikacijskog dokumenta. Prilikom otkaza usluge "e-izvod" Korisnik je dužan da se izjasni na koji način želi da mu se izvodi dostavljaju od dana otkaza usluge "e-izvod". Ukoliko Banka otkazuje ovu uslugu, dužna je omogućiti Korisniku da izabere način na koji će se izvodi dostavljati od dana otkazivanja usluge.
22. U slučaju otkazivanja Kartičnog računa Korisnika usluge, iz bilo kojeg razloga i od bilo koje ugovorne strane, usluga "e-izvod" se gasi za otkazani Kartični račun. Ukoliko Korisnik usluge ima više važećih Kartičnih računa, Ugovor se automatski raskida na dan otkazivanja posljednjeg važećeg Kartičnog računa.

Izmjena Opštih uslova i usluge "e-izvod"

23. Ovi Opšti uslovi du dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke I službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba) najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja korisniku usluge. Smatrat će se da je korisnik usluge prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkaze uslugu u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Korisnik usluge može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Završne odredbe

24. Na prava i obaveze koji nisu utvrđeni Opštim uslovima, primjenjivat će se odredbe Opštih uslova korištenja individualne kartice, te zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima. U slučaju da odredbe navedenih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune navedenih Opštih uslova.

Pritužbeni postupci**Alternativno za teritorij FBiH**

25. Ukoliko Korisnik usluge smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ovih Opštih uslova, 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. Ukoliko Korisnik usluge 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 usluge 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 usluge 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 usluge 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 usluge ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu. Korisnik usluge ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Alternativno za teritorij za RS

26. Ukoliko Korisnik usluge smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova, 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 usluge 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 usluge 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 usluge 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 usluge 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 usluge ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od januara 2018. godine.