

# KUSHTET E PUNËS

Përditësimi i fundit: 16 shtator 2019

Ju lutemi lexoni me kujdes këto kushte të punës ("Kushtet") përpara se të përdorni New Frontier Innovation GmbH ("Shërbimi") i operuar nga ("ne", "ne" ose "i yni").

Qasja juaj dhe përdorimi i Shërbimit kushtëzohet nga pranimi dhe zbatimi i këtyre Kushteve. Këto kushte zbatohen për të gjithë përdoruesit që përdorin Shërbimin.

Duke përdorur Shërbimin ju pranoni të bindeni nga këto Kushte. Nëse nuk pajtoheni me ndonjë pjesë të kushteve, atëherë nuk mund të keni qasje në Shërbim.

## 1. PËRKUFIZIMET

Termet e veçantë të përdorur në këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme kanë kuptimin si më poshtë vijon:

"ChatBot" është platforma e shërbimit elektronik që garanton qasje në llogarite rrjedhëse si dhe në atë të kartës së kreditit të Klientit nëpërmjet rrjeteve sociale Facebook/Messenger dhe Viber. Shërbimet e ofruara me anë të ChatBot përfshijnë si vijon: i) informacion në lidhje me gjendjen e llogarisë, ii) informacion në lidhje me balancën e kartës së kreditit, iii) informacion lidhur me detyrimin minimal mujor të kartës së kreditit si edhe çfarëdo shërbimi tjetër që Raiffeisen Bank mund të ofrojë kohë pas kohe me anë të këtij aplikacioni.

"Klient" i referohet çdo klienti të Raiffiesen Bank Kosovo i cili ka të paktën një llogari aktive me Bankën dhe ka kryer regjistrimin për të përfituar shërbimin ChatBot.

"Pajisja e Klientit" nënkupton të gjitha aparaturat dhe pajisjet e përshtatshme, programet kompjuterike softuer (duke përfshirë të gjitha programet e shkarkuara), kanalet e komunikimit (duke përfshirë kanalet publike të komunikimit) dhe pajisjet e aparatit celular/mobil.

"Elementet e sigurisë" nënkupton fjalëkalimin njëpërdorimshme nëpërmjet mesazhit SMS OTP, kombinuar me elementet e sigurisë që ofron pajisja në përdorim, psh: username / password, device lock, etj.

"SMS OTP" (Fjalëkalimi njëpërdorimesh i dërguar me mesazh) nënkupton numrin e fshehtë njëpërdorimesh që i shfaqet Klientit në numrin e regjistruar të celularit, për të cilin Banka konsideron

se ka qasje dhe dijeni vetëm Klienti. Fjalëkalimi një-përdorimesh i dërguar me mesazh SMS OTP do të përdoret për të identifikuar Klientin gjatë procesit të regjistrimit.

## 2. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

- 2.1. Shërbimi bankar ChatBot mund të përdoret nga çdo Klient i cili ka të hapur një llogari aktive me bankën Raiffeisen Bank Kosovo.
- 2.2. Me pranimin e këtyre kushteve të punës, Klienti deklaron se Banka e ka pajisur atë me të gjithë informacionin e duhur referuar këtij aplikacioni.
- 2.3. Nëpërmjet aplikacionit ChatBot ofrohet një game e caktuar shërbimesh për të cilat Banka gëzon të drejtën për t'i ndryshuar ato në çdo kohe pa ndonjë miratim specifik paraprak nga ana e Klientit. Çdo ndryshim apo shtojcë e bërë në këtë shërbim do t'i komunikohen Klientit nëpërmjet postës elektronike, SMS, publikimit në faqen zyrtare të Bankes dhe nëpërmjet vete aplikacionit ose postes direkte, sipas diskrecionit të vetë Bankës.
- 2.4. Banka nuk do të konsiderohet përgjegjëse për ndonjë dëm të mundshëm që rezulton ose ka të bëjë me gabimet në transaksion, defektet teknike të çfarëdo lloji apo natyre, ndërprerjet e linjës, papajtueshmëritë me lehtësirat e sanksionuara dhe të administruara nga të tretët, duke përfshirë por pa u kufizuar në to operatorët e shërbimeve celulare apo / dhe furnizuesit private të rrjetit. Klienti do të mbajë vetë përgjegjësinë referuar rrezikut të defekteve në pajisjet fizike harduare ose programet kompjuterike softuer të vetë Klientit apo dhe nga keqpërdorimi i elementeve identifikues.

## 3. REGJISTRIMI NE PLATFORMËN CHATBOT

Klienti mund të fillojë procesin e regjistrimit në këtë kanal komunikimi elektronik nëpërmjet shërbimit të internetit online. Për këtë qëllim, Klienti duhet të plotësojë të dhënat / informacionin e kërkuar dhe të sigurohet së këto të dhëna / informacione përputhen me ato që ka të regjistruara në Bankë. Në rast mospërputhjeje të ndonjë prej këtyre të dhënave / informacioneve, procesi i regjistrimit online nuk do të përfundojë dhe Klienti duhet të paraqitet në Degën e Bankës për të përditësuar të dhënat e tij personale me qëllim që të regjistrohet korrektësisht në këtë shërbim.

#### 4. PËRDORIMI I SIGURT I CHATBOT

- 4.1. Si fillim, Klientit do t'i kërkohet të vendosë të dhënat e tij të deklaruara në Bankë, numri i telefonit si edhe 4 (katër) shifrat e fundit të numrit personal. Në rast se këto të dhëna përputhen me ato që Klienti ka të regjistruara në sistemin e Bankës, kjo e fundit do t'i dërgoje Klientit një SMS OTP (Fjalëkalimin një-përdorimësh të dërguar me mesazh) si element identifikimi gjatë regjistrimit. Fjalëkalimi një-përdorimësh nëpërmjet mesazhit SMS OTP do të dërgohet në numrin e telefonit celular që Klienti ka të deklaruar pranë Bankës.
- 4.2. Në rast se informacioni i vendosur nga Klienti nuk përputhet me të dhënat e regjistruara në Banke, Klientit do t'i refuzohet kërkesa për regjistrim dhe do të udhëzohet të paraqitet në një prej degëve të bankës në mënyre që të përditësojë të dhënat e tij personale.
- 4.3. Pasi fjalëkalimi një-përdorimësh i dërguar me mesazh SMS OTP shkruhet në mënyre të pasaktë 2 (dy) herë radhazi, Klientit do i kërkohet të fillojë serish procesin e hyrjes.
- 4.4. Klienti mban përgjegjësi për numrin e celularit që ka deklaruar në Banke. Ky numër do të përdoret për të dërguar me mesazh fjalëkalimin një-përdorimësh SMS OTP, i cili përdoret si element sigurie për procesin e regjistrimit.
- 4.5. Klienti i pranon elementet e sigurisë (Fjalëkalimi një-përdorimësh i dërguar me mesazh SMS OTP) si një prove ekskluzive e identitetit të tij gjatë përdorimit të shërbimit të ChatBot, pa pasur të drejtën që t'i mohojë ato në të ardhmen. Me përdorimin e elementeve të sigurisë, mundësia e përfaqësimit të rremë nuk ekziston, çka nënkupton se është garantuar verifikimi i besueshëm i Klientit.
- 4.6. Çfarëdo apo të gjitha dëmet e mundshme financiare, humbja e reputacionit apo emrit të mirë si rezultat i veprimeve mashtruese dhe / ose sjelljes neglizhente të Klientit gjatë kryerjes së shërbimit digjital bankar, do të përballohen ekskluzivisht dhe vetëm nga ky i fundit. Në këtë aspekt, Klienti kupton se kjo përgjegjësi nuk do të kufizohet as në ato raste kur elementet e sigurisë i janë bere me dije të tretëve për shkak se Klienti dështon në ruajtjen e elementeve të caktuar të sigurisë sipas udhëzimeve të mëposhtme të Bankës:
  - Klienti duhet të ndërmarre hapa të arsyeshëm për të ruajtur sigurinë e elementeve të sigurisë dhe fshehtësinë e fjalëkalimeve / device lock si dhe për të përdorur shërbimin në një mënyre të sigurt me qëllim parandalimin e mashtrimit ose abuzimit. Veçanërisht,

Klienti duhet të marrë të gjitha masat parandaluese të nevojshme, duke përfshirë, por jo domosdoshmërishtë duke u kufizuar në to.

- Gjatë përdorimit të aplikacionit të ChatBot klienti duhet të sigurohet që nuk vendos të dhëna sensitive në platformë, përtej informacionit që kërkohet për çdo funksionalitet. Shembuj të informacionit sensitive: numri i kartelës së kreditit, numri i llogarisë, numri personal i identifikimit, etj.
- Të mos ia përhape të dhënat personale të tilla si: informacioni mbi letërnjoftimin ose pasaportën, adresat ose llogarite bankare asnjë personi i cili nuk e vërteton identitetin e tij ose ndonjë faqeje interneti të dyshimtë.
- Të mos lejoje askënd të përdore aplikacionin personal (Facebook/Messenger / Viber) me anë të të cilit klienti qaset në Chatbot. Në rast dyshimi të komprometimit të aplikacionit personal mes të cilit përdoret ChatBot, Klienti duhet të kontaktojë menjëherë Bankën për bllokimin e këtij shërbimi, në adresën e dhënë në Nenin 6.2 si më poshtë.
- Të mos shkruaj ose regjistrojë fjalëkalimin (p.sh të adresës së Facebook) pa e mbuluar më parë atë.
- Të mos lëre elementet e sigurisë pa mbikëqyrje. Për fjalëkalimin një-përdorimësh të dërguar me mesazh SMS OTP pajisjet e përdorura janë përkatësisht aparatet celulare në të cilin është aktivizuar numri i celularit të deklaruar në Bankë.

## 5. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E BANKËS

- 5.1. Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë çrregullim ose ndërprerje të rrjetit të telekomunikacionit dhe për pasoje ndërprerjes së përkohshme që mund të shkaktohet në aplikacion. Banka ka të drejtën të mirëmbajë rregullisht aplikacionin dhe Klienti do të njoftohet paraprakisht për datën dhe orën e mirëmbajtjes nga ana e Bankës. Gjatë mirëmbajtjes së zakonshme, platforma do të jetë e pamundur për tu qasur nga Klienti.
- 5.2. Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë dem ose humbje financiare të drejtpërdrejte apo të tërthorte që pëson Klienti si pasojë e papajtueshmërisë apo shkeljes së ndonjë prej dispozitave të këtyre kushteve të punës nga ana e Klientit.

- 5.3. Banka gëzon të drejtën për të refuzuar kërkesën e Klientit për kontraktimin e shërbimeve bankare digjitale ose të heqë këtë shërbim në çdo kohë, nëse Klienti nuk vepron ose ka vepruar në pajtim me dispozitat Bankare ose ato rregullatorë.
- 5.4. Banka gëzon të drejtën për të zgjidhur në mënyrë të njëanshme këtë shërbim të ofruar në rastet si më poshtë vijon:
- Kur Klienti nuk i zbaton këto terma dhe kushte si dhe udhëzimet e Bankës siç mund t'i ketë komunikuar Banka herë pas here.
  - Në rast të mbylljes së të gjitha llogarive bankare të Klientit.
- 5.5. Pavarësisht sa më sipër evidentuar, Banka gëzon të drejtën të bllokojë menjëherë përdorimin e shërbimit në rast të dyshimit të arsyeshëm se kredencialet e Klientit, ose në rast të njoftimit të hyrjes së paautorizuar në llogarinë e shërbimit bankar digjital të Klientit.
- 5.6. Banka detyrohet të pezullojë përkohësisht ose të mbyllë shërbimin, nëse Klienti paraqet një kërkesë për këtë qëllim.

## 6. ASISTENCA NDAJ KLIENTIT / PRETENDIMET

Klienti duhet të raportojë çdo çështje që ka të bëjë me mosfunksionimin e këtij shërbimi menjëherë pas konstatimit të mosfunksionimit në rastin konkret. Raportimi duhet të paraqitet nëpërmjet postës elektronike të sanksionuar në nenin 6.2. Banka është e detyruar të përgjigjet dhe të zgjidhë çështjen brenda një kohe të arsyeshme dhe gjithashtu, të informojë Klientin për rastin e zgjidhur në fjale.

### 6.1. SHËRBIMI NDAJ KLIENTIT

Në rast së Klientit i lind nevoja për asistencë ose ndihmë gjatë përdorimit të ChatBot, ai mund ta kontaktojë Bankën me anë të një prej mënyrave të mëposhtme:

- Duke dërguar një e-mail në adresën e postës elektronike pranë [info@raiffeisen-kosovo.com](mailto:info@raiffeisen-kosovo.com)
- Duke telefonuar në numrin e bankës: 038222222 ose 049222222

## 7. PËRFUNDIMI

- Ne mund ta ndërpresim ose pezullojmë qasjen në Shërbimin tonë menjëherë, pa njoftim ose përgjegjësi paraprake, për ndonjë arsye çfarëdo qofte, përfshire pa kufizime në shkeljen e Kushteve.
- Të gjitha dispozitat e Kushteve të cilat për nga natyra e tyre duhet të mbijetojnë përfundimin do t'i mbijetojnë përfundimit.
- Ne mund ta ndërpresim ose pezullojmë përdorimin e Shërbimit tonë menjëherë, pa njoftim ose përgjegjësi paraprake, për çfarëdo qofte arsye, përfshire pa kufizime në shkeljen e Kushteve.
- Pas përfundimit, e drejta juaj për të përdorur Shërbimin do të pushojë menjëherë. Nëse dëshironi të ndërpresin përdorimin e Shërbimeve, thjesht mund të ndërpresësh përdorimin e Shërbimit.

## 8. MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE

Në ofrimin e shërbimeve tona ne do ti zbatojmë rregulla të rrepta për t'i mbajtur të dhënat tuaja personale të mbrojtura në masën më të madhe. Me zbatimin e Ligjit Nr. 06 / L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Rregulloren e Përgjithshme të Mbrojtjes së të Dhënave (GDPR), ne vazhdojmë të mbrojmë dhe përdorim informacionin tuaj personal me një nivel shtesë sigurie dhe rregulla të rrepta të sigurisë, së bashku me një procedurë shumë transparente të përpunimit të të dhënave. Kushtet e mëposhtme ju informojnë se si mund të i menaxhoni të dhënat e procesuara përmes Aplikacionit.

### 8.1. TË DHËNA PERSONALE QË PËRPUNOHEN NGA APLIKACIONI

Aplikacioni mbledh dhe përpunon të dhënat personale të përdoruesve, të cilët qasen në aplikacion dhe ndërveprojnë me bankën nëpërmjet tij, informacion që përfshin emër mbiemër ose emri i profilit në rrjetet sociale, si dhe vendndodhjen e përdoruesit në rastin kur ky i fundit zgjedh që të beje të ditur vendndodhjen e tij. Banka i mbledh këto të dhëna për të mundësuar një shërbim sa më të mirë dhe një eksperience më të kënaqshme në aplikacion. Përdoruesit e këtij aplikacioni janë përgjegjës personalisht për të gjitha të dhënat e vete deklaruar dhe të dorëzuara nga ana e tyre. Gjate përdorimit të aplikacionit, Banka, nuk mban përgjegjësi për saktësinë, vërtetësinë, ligjshmëri apo

papërshtatshmërinë e çdo të dhëne apo informacioni të publikuar dhe të dorëzuar nga përdoruesit përmes këtij Aplikacioni. Gjithashtu, përdoruesit mbajnë përgjegjësi personalisht për saktësinë, vërtetësinë, përputhshmërinë dhe ligjshmërinë e të gjitha informacioneve apo publikimet, nëse ato që mund të konsiderohen si shpifje, abuzive, kërcënuese, të dëmshme apo te pahijshme.

#### 8.2. PËRPUNIMI I TË DHËNAVE DHE SHPËRNDARJA E TYRE

Parimet e përpunimit të të dhënave a) Të dhënat përdoren gjithmonë në përputhje me legjislacionin në fuqi; b) Përpunimi dhe profilizimi bëhet për qëllime specifike, të përcaktuara qartë dhe legjitime; c) Në rastet kur paraqitet e nevojshme, të dhënat do të përditësohen duke ndërmarre çdo hap të arsyeshëm për të fshirë apo korigjuar të dhëna të pasakta apo të paplota, në lidhje me qëllimin për të cilin janë mbledhur apo për të cilin përpunohen më tej; d) Përpunimi bëhet në mënyre të ndershme, të drejtë dhe të ligjshme.

#### 8.3. RUAJTJA E TË DHËNAVE, KORRIGJIMI DHE FSHIRJA E TYRE

Të dhënat personale do të ruhen në mënyre të sigurte në aplikacion, për aq kohe sa është e nevojshme sipas qëllimit kryesor të mbledhjes së tyre, e më pas do të fshihen. Çdo subjekt i të dhënave ka të drejtë të kërkojë bllokimin, korigjimin ose fshirjen e të dhënave pa pagese, kur vihet në dijeni se të dhënat rreth tij nuk janë të rregullta, të vërteta, të plota ose janë përpunuar dhe mbledhur në kundërshtim me dispozitat e kuadrit ligjor për mbrojtjen e të dhënave personale. Banka, brenda 30 ditëve nga data e marrjes së kërkesës së subjektit të të dhënave, do ju informojë për përpunimin e ligjshëm të të dhënave, kryerjen ose moskryerjen e bllokimit, korigjimit apo të fshirjes. Në raste të veçanta, kur kushtet ligjore pamundësojnë fshirjen e të dhënave, ne jemi të obliguar ti ruajmë informatat. Në rast të shkeljes të procedurave me lart, ju keni të drejtën t'i drejtoheni Agjensionit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

#### 8.4. PËRHAPJA E TË DHËNAVE PERSONALE TË TË TRETËT

Të dhënat tuaja do të transferohen pranë New Frontier Innovation GmbH, regjistruar në Austri, me adresë në Technologiessstrasse 8/2/3, Vjenë, në cilësinë e subjektit të kontraktuar nga Banka për krijimin dhe mirëmbajtjen e aplikacionit.

#### 8.5. PËRDORIMI I TË DHËNAVE TË DORËZUARA PËRMES FORMULARËVE PËR ANALIZA STATISTIKORE APO CILËSORE

Të dhënat tuaja personale që mblidhen nëpërmjet këtij aplikimi, përpunohen vetëm për qëllimin që ato mblidhen dhe në përputhje të plotë me kuadrin ligjor dhe këtë deklaratë të privatësisë. Të dhënat personale, si dhe të dhënat plotësuese, ndihmojnë Bankën që të zhvillojë analiza për përmirësimin e shërbimeve të saj, qofte ato statistikore apo cilësore. Ne çdo rast, kur informacione të bazuara në të dhënat e marra nga ky aplikacion do të përdoren për analiza statistikore apo cilësore, të dhënat e publikuara apo të përdorura nuk do të mundësojnë identifikimin tuaj.

#### 8.6. PËLQIMI

Duke pranuar Termat dhe Kushtet, duke paraqitur të dhëna përmes Aplikacionit dhe duke dhënë pëlqimin për identifikimin tuaj gjatë aplikimit online, ju jepni pëlqimin tuaj për të rishikuar, përpunuar dhe profilizuar të dhënat e paraqitura.

Unë jam dakord që të dhënat personale të siguruara më sipër, si dhe çdo informacion që mund të jetë në dispozicion më vonë mund të përdoret dhe shkëmbehet nga dhe ndërmjet anëtarëve të Raiffiesen Bank Kosovo dhe partnerëve të saj brenda dhe jashtë vendit për të dhënë informacione brenda fushës së këtij aplikacion.

Jam i vetëdijshëm që nuk jam i detyruar të jap pëlqimin tim për opsionet e ofruara në këtë deklaratë dhe kam të drejtë të tërheq pëlqimin në çdo kohë. Në atë rast të dhënat e mia personale nuk do të përdoren më për qëllimet e treguara. Jam i vetëdijshëm që mund të mësoj më shumë rreth të gjitha rregullave të përpunimit të të dhënave personale në faqen e internetit të Raiffeisen Bank Kosovo

### 9. JURIDIKSIONI

Këto kushte do të interpretohen në përputhje me ligjet e Kosovës. Çdo mosmarrëveshje që mund të lindë nga ose në lidhje me këto kushte do të zgjidhet në mënyrë miqësore. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshje, çdo mosmarrëveshje e mundshme do të zgjidhet para Gjykatës Themelore në Prishtinë.