

## KUSHTET E PUNËS

### Për ofrimin e Shërbimit Premium Direct nëpërmjet platformës RaiConnect

Ju lutemi lexoni me kujdes këto kushte të punës ("Kushtet") përpara se të përdorni shërbimin Premium Direct nëpërmjet platformës RaiConnect ("Shërbimi"), pasi duke përdorur Shërbimin ju pranoni të zbatoni këto Kushte Pune.

Nëse nuk pajtoheni me ndonjë pjesë të kushteve dhe nuk konfirmoni pranimin e tyre, nuk mund ta përdorni këtë shërbim.

#### I. PËRKUFIZIMET

Termet e përdorur në këto Kushte të Përgjithshme kanë kuptimin si më poshtë:

**"RAICONNECT"** është platforma/aplikacioni i shërbimit elektronik Premium Direct që mundëson komunikimin ndërmjet Klientit dhe Raiffeisen Bank, nëpërmjet dërgimit të mesazheve, thirrjeve audio dhe video, dërgimit të dokumenteve të ndryshme, shfaqjes së ekranit tek anëtarët e tjerë të lejuar të grupit, si dhe veprimeve dhe komunikimeve të tjera që mundësohen ose do të mundësohen në të ardhmen nga RaiConnect.

**"Raiffeisen Bank sh.a ose RBAL ose Banka"** i referohet Bankës Raiffeisen në Shqipëri me adresë zyrtare në Rr Kavajes, Tirane, Shqipëri dhe NUIS J61911005B.

**"Klient"** - i referohet klientit të Raiffeisen Bank sh.a., i cili ka marrë nga Banka me e-mail linkun për të hyre (log-uar) në RAICONNECT dhe ka kryer regjistrimin dhe instalimin e nevojshëm për të përfutur shërbimin.

**"Pajisja e Klientit"** - nënkupton të gjitha aparaturat dhe pajisjet e përshtatshme, programet kompjuterike *software* (duke përfshirë të gjitha programet e shkarkuara), kanalet e komunikimit (duke përfshirë kanalet publike të komunikimit) dhe pajisjet e aparatit celular, tablet, laptop, PC.

**"Elementët e sigurisë"** - nënkupton fjalëkalimin sekret të cilin Klienti duhet ta vendosë me rastin e regjistrimit dhe instalimit të RaiConnect. Ky fjalëkalim do të kërkohet për çdo hyrje në RaiConnect. Nëse pajisja e Klientit e mundëson, mbas regjistrimit fillestar, Klienti mund të zëvendësojë fjalëkalimin sekret me sisteme biometrike të pajisjes si p.sh. gjurmën e gishtit (digital fingerprint) ose imazhin e fytyrës (facial image) të Klientit.

**"Linku"** - nënkupton linkun njëpërdorimësh për të hyre në RaiConnect të cilin BANKA ia dërgon Klientit me E-mail.

**"Vendndodhja"** - nënkupton dhënien e aksesit të vendndodhjes së klientit përmes RaiConnect, për përdorimin e veçorive specifike të shërbimit, duke përfshirë por jo kufizuar në vendndodhjen e ATM-së të Bankës, vendndodhjen e Degëve të Bankës etj.

#### II. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

- 2.1 Shërbimi Premium Direct nëpërmjet platformës RaiConnect mund të përdoret nga çdo Klient i cili ka pranuar nga Banka me email (linkun) për të hyrë (log-uar) në RaiConnect dhe ka kryer regjistrimin dhe instalimin e nevojshëm për të përfutur shërbimin RaiConnect.
- 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 RaiConnect ofrohet një gamë e caktuar shërbimesh, për të cilat Banka gëzon të drejtën për t'i ndryshuar në çdo kohë, 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 Bankës dhe nëpërmjet vetë aplikacionit ose postës 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 defektet teknike të çfarëdo lloji apo natyre, ndërprerjet e linjës, duke përfshirë por pa u kufizuar në operatorët e shërbimeve celulare apo/dhe furnizuesit privat të rrjetit etj. Klienti do të mbajë vetë përgjegjësinë referuar rrezikut të defekteve në pajisjet fizike *hardware* ose programet kompjuterike *software* të vetë Klientit apo/dhe nga keqpërdorimi i elementëve identifikues të pajisjeve.

#### III. REGJISTRIMI NË PLATFORMËN RAICONNECT

- 3.1 Klienti mund të fillojë procesin e regjistrimit duke klikuar (linkun) për të hyrë në RaiConnect të dërguar me email nga Banka dhe duke instaluar programin përkatës dhe pranuar Kushtet e Punës.
- 3.2 Në mënyrë që Klienti të fillojë me përdorimin e RaiConnect, ai duhet të vendosë fjalëkalimin sekret për hyrje në RaiConnect.

#### IV. PËRDORIMI I SIGURT I RAICONNECT

- 4.1 Klientit do t'i kërkohet të vendosë fjalëkalimin sekret për hyrje në RaiConnect sa herë që dëshiron të përdorë shërbimin e Premium Direct nëpërmjet platformës së RaiConnect. Nëse pajisja e Klientit e mundëson, mbas

- regjistrimit fillestar Klienti mundet që fjalëkalimin sekret ta zëvendësojë me sisteme biometrike të pajisjes si p.sh. gjurmën e gishtit (digital fingerprint) ose imazhin e fytyrës (facial image) të Klientit.
- 4.2 Klienti i pranon elementët e sigurisë si një provë ekskluzive e identitetit të tij gjatë përdorimit të shërbimit të RaiConnect, pa pasur të drejtën që t'i mohojë ato në të ardhmen. Me përdorimin e elementëve të sigurisë, mundësia e përfaqësimit të rremë nuk ekziston, që nënkupton se është garantuar autentifikimi i besueshem i Klientit.
  - 4.3 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 shërbimeve në RaiConnect, do të përballohen ekskluzivisht nga Klienti. Në këtë aspekt, Klienti kupton se kjo përgjegjësi nuk do të kufizohet as në ato raste kur elementët e sigurisë i janë bërë me dije te tretëve për shkak se Klienti dështon në ruajtjen e elementëve të caktuar të sigurisë sipas udhëzimeve të Bankës të listuara më poshtë.
  - 4.4 Klienti duhet të ndërmarrë hapa të arsyeshëm për të ruajtur sigurinë e elementëve të sigurisë dhe fshehtësinë e fjalëkalimeve/kodeve të pajisjes dhe për të përdorur shërbimin një mënyrë të sigurtë me qëllim parandalimin e mashtrimit ose abuzimit. Veçanërisht, Klienti duhet të marrë të gjitha masat parandaluese të nevojshme, duke përfshirë, por jo domosdoshmërisht duke u kufizuar në to.
  - 4.5 Gjatë përdorimit të aplikacionit të RaiConnect klienti duhet të sigurohet që nuk vendos të dhëna sensitive në platforme, përtej informacionit që kërkohet për çdo funksionalitet. Shembuj të informacionit sensitiv janë: numri i kartës së kreditit, numri i llogarisë, numri personal i identifikimit, etj.
  - 4.6 Klienti duhet të mos ia shfaqë të dhënat personale të tilla si: informacioni mbi letërnjoftimin ose pasaportën, adresat ose llogaritë bankare asnjë personi i cili nuk e provon identitetin e tij ose ndonjë faqeje interneti të dyshimtë.
  - 4.7 Klienti duhet të mos lejojë askënd të përdorë pajisjen me anë të së cilës klienti hyn/log-ohet në RaiConnect. Në rast dyshimi të kompromentimit ose keqpërdorimit të pajisjes me anë të së cilës klienti hyn/kyçet në RaiConnect, Klienti duhet të kontaktojë menjehere Bankën për bllokimin e këtij Shërbimi.
  - 4.8 Klienti duhet të mos shkruajë ose regjistrojë fjalëkalimin sekret; të mos lërë elementët e sigurisë pa mbikëqyrje dhe të kryejë dalje të sigurt "Sign-out", sa herë që largohet nga platforma.

## **V. 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 pasojë 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 aksesuar nga Klienti.
- 5.2 Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë dëm ose humbje financiare të drejtëpërdrejtë apo të tërthortë 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 nuk ka vepruar në pajtim me dispozitat Bankare ose ato rregullatore.
- 5.4 Banka gëzon të drejtën të ndërprejë shërbimin në rastet si më poshtë:
  - Kur Klienti nuk i zbaton këto kushte pune si dhe udhëzimet e Bankës, që mund t'i jenë komunikuar herë pas here.
  - Në rast të mbylljes së të gjitha llogarive bankare të Klientit.
- 5.5 Përveç sa më sipër, Banka gëzon të drejtën të bllokojë menjëherë përdorimin e shërbimit në rast të dyshimit të arsyeshëm s kredencialet e Klientit janë keqpëdorur, ose në rast të njoftimit të hyrjes së paautorizuar në shërbimin RaiConnect të Klientit.
- 5.6 Banka detyrohet të pezullojë përkohësisht ose të mbyllë shërbimin, nëse Klienti paraqet një kërkesë për këtë qëllim.

## **VI. ASISTENCA NDAJ KLIENTIT**

- 6.1 Klienti duhet t'i raportojë Bankës çdo çështje që ka të bëjë me mosfunksionimin e këtij shërbimi, duke komunikuar me e-mail ose me telefon me menaxherin e tij të dedikuar.
- 6.2 Banka është e detyruar të përgjigjet dhe të zgjidhë problemin e krijuar brenda një kohë të arsyeshme dhe gjithashtu të informojë Klientin.

## **VII. PËRFUNDIMI I SHËRBIMIT**

- 7.1. Banka ka të drejtë të ndërprejë hyrjen e klientit në shërbimin RaiConnect, në rast shkelje të Kushteve të Punës nga ana e Klientit. Për ndërprerjen e ofrimit të shërbimit, klienti do të njoftohet nëpërmjet platformës RaiConnect.
- 7.2. Banka ka të drejtë të ndërprejë hyrjen e klientit në platformën RaiConnect, edhe në rastet kur ndryshon kategorizimi i Klientit, duke kaluar nga segmenti Premium në segmentin Standard. Për ndërprerjen e ofrimit të shërbimit, klienti do të njoftohet nëpërmjet platformës RaiConnect.
- 7.3. Nëse Klienti dëshiron të ndërprejë përdorimin e Shërbimit Premium Direct nëpërmjet platformës RaiConnect, ka të drejtë ta ndërprejë përdorimin e Shërbimit në çdo kohë dhe të njoftojë Bankën: a) nëpërmjet platformës RaiConnect ose b) nëpërmjet e-mailit që ka dhënë në bankë për t'u kontaktuar.

## VIII. MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE

- 8.1 Banka e konsideron mbrojtjen e privatësisë dhe të të dhënave tuaja personale si çështje shumë të rëndësishme dhe është e përkushtuar të zbatojë kuadrin ligjor në mbrojtje dhe respektim të tyre, ashtu siç edhe përcaktohet në Ligji Nr. 9887 datë 10.03.2008 'Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale', i ndryshuar, si dhe aktet e tjera nenligjore në zbatim të tyre, dhe Rregulloren Europiane për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Informacion i detajuar për kategoritë e të dhënave që përpunohen, qëllimet, kriteret e përpunimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale, gjenden në faqen zyrtare të Bankës, menuja "Mbrojtja e të dhënave personale" në adresën <https://www.raiffeisen.al/alb/about/pages/mbrojtja-e-te-dhenave/>

### Të dhëna personale që përpunohen nga Aplikacioni

- 8.2 Aplikacioni mbledh dhe përpunon të dhëna personale të përdoruesve, të cilet aksesojnë aplikacionin dhe ndërveprojnë me bankën nëpërmjet tij, informacion që përfshin emër mbiemër ose emri i profilit në rrjetet sociale, numri i telefonit, si dhe vendndodhjen e përdoruesit në rastin kur ky i fundit zgjedh që të bëjë 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 vetëdeklaruar dhe të dorëzuara nga ana e tyre. Gjatë përdorimit të aplikacionit, Banka, nuk mban përgjegjësi për saktësinë, vërtetësinë, ligjshmërinë apo përshtatshmërinë e çdo të dhënë apo informacioni të publikuar dhe të dorëzuar nga përdoruesit përmes këtij Aplikacioni. Gjithashtu, përdoruesit mbajnë përgjegjësi personalisht për saktësinë, vërtetësinë, përshtatshmërinë dhe ligjshmërinë e të gjitha informacioneve apo publikimet, nëse ato që mund të konsiderohen si shpifje, abuzive, kërcënuese, të dëmshme apo të pahijshme. Banka nuk përpunon të dhëna biometrike nga sistemi biometrik i pajisjes celulare të Klientit, të tilla si gjurmët e gishtave digjital dhe imazhin e fytyrës së Klientit (në ato raste kur pajisja e përdorur nga Klienti ka një sistem të tillë biometrik). Këto të dhëna dhe modelet biometrike të lidhura me to janë dhe mbeten të depozituara në pajisjen celulare kur Klienti instalon Aplikacionin dhe i nënshtrohet rregullave të përpunimit, regjistrimit, ruajtjes dhe krahasimit të vendosur dhe komunikuar përmes kësaj pajisje.

### Përhapja e të dhënave personale të palë të treta

- 8.3 Për të përmbushur qëllimet e përpunimit, Banka mund të transferojë të dhënat personale për kategoritë e mëposhtme të marrësve: Subjekti i të Dhënave (në masën që një subjekt i të dhënave ushtron të drejtën e tij të aksesit sipas ligjit në fuqi), përfaqësuesit e Bankës, persona të tjerë fizikë ose juridikë përpunim të të dhënave personale në emër ose së bashku me Bankën, subjektet brenda Grupit Raiffeisen, partnerët kontraktues të Bankës dhe të njëjste të Grupit Raiffeisen, përpunuesit e Bankës në drejtim të përpunimit të të dhënave personale, autoritetit gjyqësor, autoriteteve qendrore publike, autoriteteve publike lokale.

## IX. JURIDIKSIONI

- 9.1 Këto kushte do të interpretohen në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Shqipërisë. Çdo mosmarrëveshje që mund të lindë nga ose në lidhje me këto kushte do të zgjidhet në menyrë miqësore. Në rast të kundërt, palët kanë të drejtë t'i drejtohen Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë.

## X. NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË PUNËS

- 10.1. Banka rezervon të drejtën të bëjë ndryshime në këto Kushte Pune. Për çdo ndryshim të tyre, Banka do të njoftojë klientin nëpërmjet Platformës RaiConnect, të paktën 15 ditë përpara se ato të bëhen të aplikueshme.

## XI. PRANIMI I KUSHTEVE

- 11.1 Nëpërmjet aprovimit të këtyre kushteve on-line, klienti konfirmon se është njohur me këto kushte pune dhe i ka pranuar ato.

## RAIFFEISEN BANK SH.A.

### English Version:

### **Terms and Conditions - For Premium Direct Service through the RaiConnect platform**

Please read carefully these Terms of Service ("T & C") carefully before using the Premium Direct Service through the RaiConnect ("Service") platform. By using the Service you accept to abide by these T&C. If you do not agree to any part of the terms and do not confirm their acceptance, you may not use this Service.

## I. DEFINITIONS

Special definitions used in these General Conditions have the following meaning:

**"RAICONNECT"** is the electronic platform/application of the Premium Direct service that enables communication between the Client and Raiffeisen Bank, through sending messages, audio and video calls, sending various documents, displaying the screen to other allowed members of the group, as and other actions and communications that are enabled or will be enabled in the future by RaiConnect.

**"Raiffeisen Bank sh.a or RBAL or Bank"** refers to Raiffeisen Bank in Albania with official address in Kavaja Street, Tirana, Albania and NUIS J61911005B.

**"Client"**- refers to the client of Raiffiesen Bank sh.a., who has received from the Bank by e-mail the link to log in to RAICONNECT and has performed the necessary registration and installation to benefit from the service.

**"Client Device"** – refers to all suitable hardware and devices, software software (including all downloaded software), communication channels (including public communication channels) and mobile device, tablet, laptop, PC.

**"Security Elements"** – refers to the secret password that the Client must enter when registering and installing RaiConnect. This password will be required for each RaiConnect login. If the Client device enables, after the initial registration, the Client can replace the secret password with biometric systems of the device such as. the Client's fingerprint (digital fingerprint) or facial image.

**"Link"** – refers to the one-time link to access RaiConnect which the BANK sends to the Client by E-mail.

**"Location"** – refers to granting access to the customer's location through RaiConnect, for the use of specific service features, including but not limited to the location of the Bank ATM, the location of the Bank Branches, etc.

## **II. GENERAL PROVISIONS**

2.1 The Premium Direct Service through the RaiConnect platform can be used by any Customer who has received from the Bank by email (link) to log in to RaiConnect and has performed the necessary registration and installation to benefit from the RaiConnect service.

2.2 By accepting these Terms and Conditions, the Client declares that the Bank has provided him with all the relevant information referred to in this application.

2.3 The RaiConnect application offers a wide range of services, for which the Bank enjoys the right to change them at any time, without any specific prior approval from the Client. Any changes or additions made to this service will be communicated to the Client via e-mail, SMS, publication on the official website of the Bank and through the application itself or direct mail, according to the Bank discretion.

2.4 Bank will not be considered responsible for any possible damage that results or it's related, technical defects of every kind or nature, line interruption, including but not limited to mobile service providers or/and suppliers of private network ect. Client will be himself responsible in regards to defects in hardware devices or clients' software programs or/and misuse of identifying elements.

## **III. REGISTRATION ON THE RAICONNECT PLATFORM**

3.1 The Client can initiate the registration process by clicking the link in RaiConnect for login, accepted by email from RBAL and by installing the respective program and accepting Terms & Conditions.

3.2 In order of the Client to start using RaiConnect, he must create a secret password to log in RaiConnect.

## **IV. SAFE USAGE OF RAICONNECT**

4.1 The Client will be required to set a secret password to log in to RaiConnect every time he wishes to use the Premium Direct Service through the RaiConnect platform. If the Client device enables it, after the initial registration the Client can replace the secret password with biometric systems of the device such as the Client's fingerprint (digital fingerprint) or client's facial image.

4.2 The Client accepts the security elements as an exclusive proof of his identity while using the RaiConnect service, without having the right to deny them in the future. By using the security elements, the possibility of fake representation does not exist, meaning that the reliable authentication of the Client is guaranteed.

4.3 Every or any possible financial damages, loss of reputation or good image as a result of fraudulent acts and / or negligent behavior of the Client while performing services on RaiConnect, will be borne exclusively by the Client. In this regard, the Client understands that this liability will not be limited even in those cases when the security elements have been disclosed to third parties because the Client fails to maintain certain security elements according to the Bank's guidelines listed below.

4.4 The Client should take reasonable steps to ensure the safety of the security elements and the confidentiality of the device passwords/codes and to use the Service in a secure manner in order to prevent fraud or abuse. In particular, the Client should take all necessary preventive measures, including, but not necessarily limited to those.

4.5 When using RaiConnect application, the client must ensure to not place sensitive data on the platform, beyond the information required for each functionality. Examples of sensitive information are: credit card number, account number, personal identification number, etc.

4.6 The Client must not disclose his personal data such as: information on ID or passport, addresses or bank accounts to any person who does not prove his / her identity or to any suspicious website.

4.7 The Client must not allow anyone to use the device through which the Client logs in to RaiConnect. In case of suspicion of compromising or misusing the device through which the customer logs in / connects to RaiConnect, the Customer must immediately contact the Bank to block this Service.

- 4.8 The Client must not write or record the secret password; not to leave the security elements unattended and to perform a safe exit "Sign-out", every time he leaves the platform.

#### **V. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK**

- 5.1 The Bank will not be responsible for any disorder or interruption of the telecommunication network consequently causing the temporary interruption that can be caused in the application. The Bank has the right to regularly maintain the application and the Client will be pre-notified on the date and hour of maintenance from the Bank. During the usual maintenance, the platform will be impossible to access by the Client.
- 5.2 The Bank will not hold responsibility for any damage or direct/indirect financial loss of the Client because of the incompatibility or the violation of one of the provisions of this terms by the part of the Client.
- 5.3 Bank has the right to refuse the request of the client to contract digital banking services or to remove this service in any time if the Client does not act according to the Banking provisions or regulatory ones.
- 5.4 Bank has the right to terminate unilaterally this offered services in the following cases:
- When the Client does not comply with these terms and conditions, as well Bank's guidelines as been communicated by the Bank.
  - In case of the closure of all banking accounts of the Client.
- 5.5. Despite provided as per above, the Bank has to right to immediately block the usage of the service in case of a reasonable doubt that the credentials of the Client are misused, or when notified about the unauthorized access to Client's RaiConnect Service.
- 5.6. Bank is obliged to suspend temporarily or terminate the service if the Client deposits a request for this purpose.

#### **VI. ASSISTENCE TO THE CLIENT**

- 6.1 The Client should report to the Bank any issues related to the malfunctioning of this service, communicating via e-mail or by phone with his dedicated manager.
- 6.2 The Bank is obliged to respond and solve the problem within a reasonable time and also to inform the Client

#### **VII. TERMINATION OF THE SERVICE**

- 7.1. The Bank has the right to terminate the client's access to the RaiConnect service, in case of violation of the Terms of Service by the Client. Termination of the service will be notified to the customer through the RaiConnect platform.
- 7.2. The Bank has the right to terminate the customer's access to the RaiConnect platform, even in cases when the Customer categorization changes, shifting from the Premium segment to the Standard segment. To terminate the service, the customer will be notified through the RaiConnect platform.
- 7.3. If the Customer wishes to terminate the usage of the Premium Direct Service through the RaiConnect platform, he has the right to terminate the use of the Service at any time and notify the Bank: a) through the RaiConnect platform or b) via the e-mail address he/she has given to the bank to be contacted.

#### **VIII. PERSONAL DATA PROTECTION**

- 8.1 The Bank considers the protection of your privacy and personal data as a very important issue and is committed to implementing the legal framework in their protection and observance, as defined in Law no. 9887 dated 10.03.2008 'On the Protection of Personal Data', as amended, as well by other bylaws implementing them, and the European Regulation on the Protection of Personal Data.
- Detailed information on the categories of data that are processed, goals, processing criteria and protection of personal data, can be found on the official website of the Bank, menu "Personal Data Protection" at <https://www.raiffeisen.al/en/about/pages/data-protection/>

#### **Personal data processed by the Application**

- 8.2 The application collects and processes the personal data of users, who access the application and interact with the bank through it, information that includes name, surname or profile name on social networks, phone number, as well as the location of the user when the Client chooses to disclose it. The Bank collects this data to enable the best service and a pleasant customer experience with the application. Users of this application are personally responsible for all the self-declared and submitted data by them. During the usage of the application, the Bank is not responsible for the accuracy, veracity, legality or appropriateness of any data or information published and submitted by users through this Application. Users are also personally responsible for the accuracy, veracity, appropriateness and legality of all information or publications, whether or not they may be considered defamatory, abusive, threatening, harmful or inappropriate.
- The Bank does not process biometric data from the Client's mobile device biometric system, such as digital fingerprints and the Client's face image (in cases when the device used by the Client has such a biometric system). This data and related biometric models are and remain stored on the mobile device when the Client installs the Application and is subject to the rules of processing, registration, storage and comparison established and communicated through this device.

#### **Dissemination of personal data to third parties**

- 8.3 To fulfill the processing purposes, the Bank may transfer personal data for the following categories of recipients: Data Subject (to the extent that a data subject exercises its right of access under applicable law), Bank representatives, other natural or legal persons processing personal data on behalf of or together with the

Bank, entities within the Raiffeisen Group, contracting partners of the Bank and Raiffeisen Group units, Bank processors in terms of personal data processing, judicial authority , central public authorities, local public authorities.

**IX. JURISDICTION**

9.1 These terms & conditions will be interpreted in accordance with the laws in force in the Republic of Albania. Any dispute that may arise from or in connection with these terms will be settled amicably. Otherwise, the parties may address the dispute to Tirana District Court.

**X. CHANGING TERMS & CONDITIONS**

10.1. The Bank reserves the right to amend Terms & Conditions. When amended, the Bank will notify the customer through the RaiConnect Platform, at least 15 days before they become applicable.

**XI. ACCEPTANCE OF TERMS & CONDITIONS**

11.1 By accepting these terms on-line, the client confirms that he is familiar with these terms and conditions and has accepted them.

**RAIFFEISEN BANK SH.A.**

-----

*Note: These Terms & Conditions are in Albanian and English language. In case of discrepancies between the two versions, the Albanian version prevails.*