

Përditësimi i fundit: **26 Korrik 2024**

KUSHTET E PUNËS PËR APLIKACIONIN RAIPAY

Ju lutemi të lexoni në tërësi këto Kushte të Punës përpara vendimit për pranimin e tyre dhe vazhdimin e procesit të regjistrimit. Nëse nuk jeni dakord me ndonjë nga dispozitat e këtyre kushteve që lidhen me Aplikacionin RaiPay, ju lutemi të mos hyni ose përdorni programin, funksionalitetet, informacionin, materialin ose elementë të tjerë të përfshirë në Aplikacion.

Këto Kushte të Punës zbatohen së bashku me Kontratën/Marrëveshjen për Kartën e Debitit/ Kartën e Kreditit të lidhur midis Klientit/ Përdoruesit dhe Bankës dhe përbëjnë marrëveshjen e lidhur midis Klientit/Përdoruesit dhe Bankës, për instalimin dhe përdorimin e Aplikacionit RaiPay.

Ju mund të gjeni një video udhëzuese këtu: <https://www.raiffeisen.al/raipay/>

I. PËRKUFIZIMET

“Banka”/“Raiffeisen Bank” - Raiffeisen Bank Sh.a., me seli në Rr.”Kavajës”, Tirane, regjistruar në regjistrin tregtar me Numrin Unik të Identifikimit të Subjektit J61911005B.

“Kartë” - pajisje fizike e cila mund të përdoret nga Klienti për të kryer veprime pagese ose tërheqje mjeteve monetare. Kjo kategori përfshin Kartat e Debitit dhe Kartat e Kreditit të lëshuara nga Banka.

“Tokenizim i kartës” - procesi i digjitalizimit të të dhënave sensitive të kartës dhe gjenerimit të një numër 16-shifror (Token), të ndryshëm nga ai i printuar në kartën fizike, i nevojshëm për kryerjen e pagesave elektronike në mënyrë më të sigurt dhe i aksesueshëm përmes portofolit digjital (RaiPay).

“Klient/Përdorues” - klienti i Bankës që është përdorues i një Karte Debiti kryesore, Karte Debiti shtesë dhe / ose Karte Krediti kryesore, Karte Krediti shtesë.

"Fjalëkalimi i aplikacionit" - kodi i sigurisë i formuar nga 4 shifra, i vendosur kur aplikacioni është instaluar ose, nëse është ndryshuar nga Përdoruesi, që përdoret për të autorizuar pagesa me vlerë të lartë (> 10,000 Lekë) dhe gjithashtu, në situata të tjera kur nevojitet një masë shtesë e sigurisë.

“Aplikacioni RaiPay”/“Aplikacioni” - aplikacion Mobile për smartphone me sistem operativ Android dhe IOS, që jep mundësinë për regjistrimin e kartave të lëshuara nga banka. Kartat e regjistruara në aplikacion mund të përdoren për pagesa dhe tërheqje përmes teknologjise “NFC” - “Near Field Communication” nga pajisjet celulare me sistem operativ Android. Ky aplikacion nuk suporton pagesat dhe tërheqjet në pajisjet celulare me sistemin operativ IOS.

“Karta e Besnikërisë” - kartë plastike apo virtuale me një numër unik identifikimi e cila është lëshuar nga një tregtar. Duke përdorur këtë kartë, Konsumatori merr pjesë në programin e Besnikërisë të Tregtarit në bazë të Kushteve të punës të këtij programi.

“NFC”/ “Transmetim të dhënash pa kontakt” - teknologji që lejon transferimin e të dhënave midis dy pajisjeve në distanca shumë të afërta përmes antenave në pajisje. NFC përdoret për të bërë pagesa pa kontakt në POS dhe tërheqje nga ATM-ja me anë të kartave ose telefonit celular. (Vetëm në pajisjet me sistem operativ Android)

“Transferta të menjëhershme parash nga kartë në kartë” / “Transferta nga karta në karta” (P2P) – transfera parash nga një kartë në tjetrën, bazuar në teknologjitë vijuese: “MoneySend” nga Mastercard dhe “Visa Direct” nga Visa, të njohura gjithashtu si pagesa ndërmjet personave (P2P). Me këto transferime, paratë dërgohen nga një kartë debiti ose krediti, Visa ose Mastercard, e regjistruar në aplikacionin RaiPay dhe e lëshuar nga Raiffeisen Bank në Shqipëri, në një tjetër kartë, Visa ose Mastercard, të lëshuar nga bankat në Shqipëri ose jashtë saj (vendet e BE-së, vendet e Rajonit të Ballkanit, Ukrainë, Mbretëria e Bashkuar dhe Turqia).

“Kodi i Verifikimit” - kod alfanumerik i cili do të përdoret gjatë aktivizimit dhe lidhjes së RaiPay përmes Pikës së Kontaktit me bankën, nëse aktivizimi i aplikacionit RaiPay, zgjidhet nga klienti apo për arsye teknike, nuk do të kryhet përmes aplikacionit të Mobile Banking të bankës (Raiffeisen ON Albania).

“Kushtet e Punës” - përcaktojnë mënyrën me të cilën mund të regjistroheni në Aplikacionin RaiPay dhe të përdorni Kartat e lëshuara nga Raiffeisen Bank. Këto kushte pune, bashkë me Marrëveshjen specifike që është lidhur midis Klientit/Përdoruesit dhe Bankës, në lidhje me përdorimin e Kartës së Debitit/Kartës së Kreditit, përbëjnë marrëveshjen e lidhur midis Bankës dhe Klientit, për përdorimin e Aplikacionit RaiPay, respektivisht për të hyrë dhe për të përfituar nga funksionet e ofruara nga Aplikacioni RaiPay.

2. Si funksionon Aplikacioni RaiPay?

Përdoruesi duhet të jetë klient i Bankës ose duhet të jetë i regjistruar/autorizuar në sistemin e Bankës dhe të jetë titullar i një Karte Debiti kryesore, Karte Debiti shtesë, Kartë krediti kryesore ose shtesë sipas rastit, ku të paktën një prej tyre të jetë aktive.

Duke përdorur Aplikacionin RaiPay mund të kryhen shërbimet më poshtë:

- regjistrim i kartave të Përdoruesit dhe leximi i detajeve të Kartës (imazhi, 4 shifrat e fundit të serisë së kartave, numri i kartës, data e skadencës, CVV, PIN i kartës) të regjistruara nga Përdoruesit;
- pagesa pa kontakt/(Contactless)/ tërheqje nga ATM përmes (NFC), vetëm për pajisje me sistem operativ Android, duke përdorur pajisjen tuaj celulare me ndonjë prej kartave të regjistruara në Aplikacion;
- transfera parash nga karta në kartë përmes teknologjive: Money Send -Mastercard dhe Visa Direct VISA;
- leximi i katër (4) shifrave të fundit të numrave të Kartave dhe transaksioneve të iniciuara me këto Karta;
- lexim i balancës në dispozicion për kartën e kreditit në kohë reale;
- lexim i transaksioneve të iniciuara nga aplikacioni, për kartat e debitit dhe kreditit;
- lexim i historikut të transaksioneve;
- ndryshimi i emërimit për një ose disa prej kartave të regjistruara;
- vendosja e një karte si e paracaktuar për veprime;
- vendosje e një fjalëkalimi të domosdoshëm për të autorizuar pagesa me vlerë të lartë dhe ndryshimin e këtij fjalëkalimi.

Pagesat dhe tërheqjet me anë të teknologjisë NFC ofrohen vetëm në pajisjet celulare me sistemin operativ Android. Ndërsa transfertat e parave nga karta në kartë, ofrohen si për pajisjet me sistemin Android ashtu edhe për pajisjet me sistemin IOS.

3. Si të hyni/regjistroheni në aplikacionin RaiPay ?

Përdoruesit mund të gjejnë detaje mbi Aplikacionin RaiPay dhe funksionalitetet e tij duke hyrë në internet

<https://www.raiffeisen.al/raipay/>

Për të instaluar dhe përdorur Aplikacionin RaiPay, Klienti duhet :

- të ketë një pajisje celulare me një sistem operativ Android (versioni i sistemit operativ duhet të jetë Android 8.0 ose më lartë) ose IOS (Versioni i sistemit operativ duhet të jetë 15.0 ose më lartë);
- të shkarkojë aplikacionin RaiPay nga dyqanet zyrtare Google Play Store ose App Store
- pajisja celulare duhet të jetë e lidhur në internet dhe të jetë e kycur (Ekran i kyçjes me PIN, fjalëkalim ose biometrik);
- të pranojë Kushtet e Punës;
- të lidhë marrëveshje me Bankën për Aplikacionin RaiPay duke instaluar Aplikacionin RaiPay dhe duke pranuar këto Kushte të Punës.
- të japë pëlqimet/lejet e kërkuara nga Aplikacioni (p.sh. NFC, etj.);
- të vendosë një fjalëkalim (“Security Passcode”/ “Kod Sigurie”) për Aplikacionin i cili do të përdoret për të autorizuar transaksionet ose për të parë historikun e transaksioneve të kryera me kartat e regjistruara në Aplikacion. Për sigurinë e transaksioneve të kryera përmes Aplikacionit dhe pavarësisht nga vlera e tij, Klienti ka mundësinë të kërkojë vendosjen e fjalëkalimit të Aplikacionit ose zhblokimin e pajisjes celulare të përdorur për kryerjen e pagesave mbi limitin e përcaktuar.
- të përfundojë regjistrimin në aplikacionin RaiPay, në një nga mënyrat e mëposhtme:

a) duke përfunduar aktivizimin dhe lidhjen përmes mobile banking (Raiffeisen ON Albania);

b) Nëse klienti nuk e ka aplikacionin mobile banking, (Raiffeisen ON Albania), të aktivizuar dhe nuk dëshiron ta shkarkojë atë, apo në rastet kur nuk arrihet të bëhet aktivizimi nëpërmjet RON, aktivizimi mund të bëhet përmes një thirrjeje telefonike në pikën e kontaktit të Bankës. Është e detyrueshme që thirrja të kryhet përmes një numri telefoni që klienti e ka të regjistruar në sistemin e Bankës.

Në rast se Klienti nuk mund të identifikohet përmes telefonatës në Pikën e Kontaktit, aktivizimi i Aplikacionit RaiPay përmes telefonatës, mund të refuzohet. Pas aktivizimit të suksesshëm të RaiPay, të gjitha kartat bankare, për të cilat Përdoruesi është gjithashtu kartëmbajtës do të shfaqen dhe mund të përdoren përmes aplikacionit RaiPay. Përdoruesi mund të zgjedhë njerën prej tyre për të përdorur për Pagesa dhe Tërheqje pa Kontakt me Telefonin Celular. **(Pagesat pa kontakt dhe tërheqjet në ATM nuk ofrohen për sistemet operative IOS)**

Banka ruan të drejtën në një moment të caktuar të ofrojë vetëm një nga dy metodat e regjistrimit shprehura si më sipër.

Komisionet për mirëmbajtjen e llogarisë dhe kryerjen e transaksioneve, pagesave dhe tërheqjeve i janë paraqitur në mënyrë të qartë Përdoruesit në Kontratën e llogarisë Rrjedhëse dhe Marrëveshjen për përdorimin e Kartës së Debitit/Kartës së Kreditit.

Instalimi dhe përdorimi i Aplikacionit RaiPay, do të jetë pa asnjë komision në ngarkim të klientit. Gjithsesi banka rezervon të drejtën që gjatë periudhës në vazhdim, të vendosë aplikimin e një komisioni për përdorimin e Aplikacionit RaiPay.

Aplikimi i komisionit do të bëhet vetëm mbasi klienti të ketë dhënë pëlqimin e tij nëpërmjet aplikacionit, se dëshiron të vazhdojë përdorimin e këtij aplikacioni, kundrejt pagesës së komisionit përkatës.

4. Aktivizimi i Kartave nëpërmjet NFC

Përdoruesit mund të shtojnë në Aplikacionin RaiPay, duke ndjekur një nga metodat e shpjeguara në pikën 3, të këtyre kushteve të punës, vetëm Kartat aktive të lëshuara nga Raiffeisen Bank (Albania) për:

a) personat fizikë / individë – Kartat e Debitit dhe / ose të Kreditit të lëshuara në emër të Titullarit ose kartave shtesë (karta të lëshuara nga Banka për llogarinë bankare të Klientit,

me kërkesë të këtij të fundit, në emër të një të treti të përcaktuar nga Klienti) i regjistruar në sistemin e Bankës si i tillë;

b) personat juridikë – Kartat e debitit dhe / ose të kreditit të lëshuara në emër të Përdoruesve të Kartave të Biznesit.

Pas shfaqjes së Kartave aktive në Aplikacion, në mënyrë që të vijohet me përdorimin përmes teknologjisë NFC (vetëm për përdoruesit e pajisjeve me sistem operativ Android), do të duhet të kryhet edhe tokenizimi i tyre (“Aktivizimi NFC”).

Duke përfunduar procesin e tokenizimit të kartës, Klienti e kupton që Karta mund të përdoret për veprimet e pagesave, përkatësisht veprime pa kontakt duke përdorur teknologjinë NFC dhe për leximin e transaksioneve të kryera me Kartë në Aplikacion.

Aplikacioni suporton pagesat dhe tërheqjet vetëm në sistemet operative Android dhe jo në pajisjet celulare me sistemin operativ IOS.

5. Vërtetimi i përdoruesit për të hyrë dhe përdorur aplikacionin RaiPay.

Aplikacioni mund të përdoret vetëm nëse pajisja celulare është e sigurt me një fjalëkalim, gjurmë gishti ose një metodë tjetër sigurie të dhënë nga pajisja. Sigurimi i pajisjes duhet të mirëmbahet gjatë gjithë përdorimit të Aplikacionit, përfshirë regjistrimin e Kartave, përndryshe Aplikacioni nuk do të funksionojë.

Klienti kupton dhe pranon që është përgjegjës për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjen e sigurisë së informacionit / të dhënave për hyrjen në Aplikacion dhe përdorimin e Aplikacionit.

Aplikacioni RaiPay do të përdoret vetëm nga Klienti. Transferimi i tij tek një palë e tretë është i ndaluar. Aplikacioni RaiPay mund të përdoret vetëm me terminale POS që mundësojnë përdorimin e teknologjisë pa kontakt me pajisjen celulare, në Shqipëri dhe jashtë saj.

Klienti duhet menjëherë dhe pa vonesë të informojë Raiffeisen Bank në rast të humbjes, vjedhjes, marrjes së paligjshme ose përdorimit të paautorizuar të informacionit / të dhënave për hyrjen dhe përdorimin e Aplikacionit, si dhe të pajisjes celulare të përdorur. Për më tepër, ai/ajo duhet të njoftojë menjëherë Raiffeisen Bank, pa vonesë për ndonjë shkelje të njohur të konfidencialitetit / sigurisë.

Nëse metoda e zhblllokimit të pajisjes celulare përfshin disa gjurmë gishtërinjsh ose disa profile të autorizuar për njohjen e fytyrës (brenda sistemit operativ), secili profil i tillë do të hapë Aplikacionin RaiPay, si rezultat, kjo metodë e hyrjes duhet të përdoret vetëm nga Përdoruesi i Aplikacionit RaiPay, pa regjistrimin e gjurmëve të gishtërinjve të palëve të treta, për të shmangur aktivitetet e mundshme mashtruese ose hyrjen e paautorizuar, përfshirë hyrjen në historikun e transaksioneve të inicuar/realizuara brenda Aplikacionit nga Përdoruesi.

Raiffeisen Bank gjithashtu rekomandon të mos zbuloni metodën e zhblllokimit të telefonit dhe të mos zbuloni fjalëkalimin e Aplikacionit për njerëzit e tjerë. Duke u mundësuar palëve të treta të hyjnë në pajisjen celulare ose fjalëkalimin e Aplikacionit, ju merrni përgjegjësinë për të gjitha transaksionet e autorizuar në këtë mënyrë.

Gjashtë (6) tentativa të njëpasnjëshme të vendosjes së fjalëkalimit të gabuar do të shkaktojnë bllokimin e hyrjes për përdoruesit në Aplikacion për arsye sigurie. Zhblllokimi mund të bëhet vetëm duke kontaktuar Qendrën e Kontaktit në numrat e telefonit të treguar në pikën 13 “Ndihmë” të këtyre kushteve të punës.

6. Çfarë mund të bëni në RaiPay ?

Funksionalitetet e disponueshme brenda Aplikacionit RaiPay janë përshkruar më poshtë. Ndërsa funksionet shtesë që do të bëhen të disponueshme, do të komunikohen në faqen zyrtare të internetit:

<https://www.raiffeisen.al/raipay/> dhe do të shfaqen në Aplikacion.

Me hyrjen në Aplikacion dhe përdorimin e tij, Përdoruesi bie dakort me funksionet e reja dhe kjo nënkupton dhënien e pëlqimit për përdorimin e tyre, sipas Kushteve të Punës të përcaktuara nga Banka.

A- Pagesa me pajisjen celulare (vetëm për sistemin Android)

Kartat e regjistruara në Aplikacion, mund të kryejnë pagesa pa kontakt, tek tregtarët e autorizuar që kanë instaluar terminale POS me teknologjinë pa kontakt. Për veprimet e pagesave duke përdorur teknologjinë pa kontakt, Përdoruesi konsiderohet se ka shprehur

pëlqimin e tij / saj për kryerjen e veprimeve të pagesave duke lëvizur/afuar pajisjen celulare ku Aplikacioni është instaluar, afër një terminali POS me teknologji pa kontakt, bazuar në metodën e përshkruar më poshtë. Në disa raste, Aplikacioni lejon që transaksionet të kryhen edhe në rast se në pajisjen celulare nuk ka lidhje interneti.

Metoda e autorizimit të pagesës është e ndryshme në varësi të vlerës së saj, si më poshtë:

- ü Për transaksione deri në 2,000 Lekë (përfshirë), pajisja celulare e kyçur vendoset afër terminalit POS, me ekranin e ndezur dhe është në gjendje të kryejë transaksione deri në një vlerë akumulative maksimale 12,000 ALL.

- ü Për transaksione midis 2,000 Lekë dhe 10,000 Lekë (përfshirë), pajisja celulare e çkyçur duke përdorur metodën e përcaktuar të çkycjes së ekranit, vendoset afër terminalit POS;

- ü Për transaksione që tejkalojnë 10,000 Lekë, pajisja celulare e kyçur me një fjalëkalim / biometrikë vendoset afër terminalit POS dhe kërkohet vendosja e fjalëkalimit të Aplikacionit (fjalëkalimi i vendosur me instalimin e Aplikacionit).

Çdo ndryshim në vlerën e pagesës dhe metodës së autorizimit do të njoftohet nëpërmjet publikimit në faqen zyrtare të bankës.

Limitet maksimale për kryerjen e transaksioneve nëpërmjet pajisjes celulare dhe Aplikacionit RaiPay janë të njëjta me limitet e përcaktuara për veprimet me karta sipas Kontratës/Marrëveshjes së Kartës së Debitit/Kartës së Kreditit të lidhur me Raiffeisen Bank dhe përdoruesit. Këto limite mund të gjënden të publikuara edhe në faqen zyrtare të bankës: www.raiffeisen.al

Për sigurinë e transaksioneve të kryera përmes Aplikacionit dhe pavarësisht nga vlera e tij, përveç kërkesës për hyrjen e fjalëkalimit të Aplikacionit ose zhbllokimin e pajisjes celulare të përdorur për kryerjen e pagesave, përdoruesi gjithashtu ka mundësinë që të mundësojë funksionin “Eksperienca e pagesës NFC”, duke përzgjedhur një prej opsioneve:

- o “Paguaj shpejt” – të gjitha transaksionet më të mëdha se 2,000 lekë do të autorizohen duke përdorur metodën e përcaktuar të çkycjes së ekranit. Nëse pajisja është e çkyçur dhe nuk ka patur një veprim çkyçjeje gjatë minutës së fundit, autorizimi jepet nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit/ vërtetimi i shenjës së gishtit.

- o “Paguaj me zgjuarsi” – për të gjitha transaksionet më të mëdha se 2,000 lekë do të kërkohet autorizimi nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit/ vërtetimi i shenjës së gishtit.

o “Paguaj rreptesisht” – të gjitha transaksionet do të kërkojnë autorizim nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit/ vërtetimi i shenjës së gishtit (përfshirë: nëse ka patur një veprim ckycjeje gjatë minutës së fundit).

Transaksionet e iniciuara dhe të autorizuar nga Aplikacioni RaiPay mund të kryhen sipas Kontratës / Marrëveshjes së Kartës së Debitit/ Kartës së Kreditit të lidhur ndërmjet Klientit/Përdoruesit dhe Bankës, e zbatueshme për kartëmbajtësit. Llogaria përkatëse e Kartës së Debitit / Kartës së Kreditit do të debitohet me të gjitha transaksionet e realizuara me Aplikacionin RaiPay.

Për më tepër, Aplikacioni mund të kryejë, përmes kartave të regjistruara, veprime të tërheqjes së parave në ATM që lejojnë përdorimin e Aplikacionit. Për tërheqjen e parave në ATM, kërkohet vendosja e PIN-it të kartës gjithashtu në terminalin e ATM-së.

B) Transferta të shpejta nga karta në kartë (P2P) nga RaiPay, përmes teknologjive Money Send nga Mastercard dhe Visa Direct nga Visa

Klientët që zotërojnë karta debiti apo krediti të lëshuara nga banka raiffeisen dhe që tashmë i kanë të regjistruara në aplikacionin RaiPay, kanë mundësinë të kryejnë transferta të shpejta të fondeve nga karta në kartë (“P2P money transfers”) me teknologjitë e ofruara nga kartat e brand-eve “Mastercard” dhe “Visa” të lëshuara nga banka Raiffeisen.

Transfertat e shpejta të parave P2P, të iniciuara dhe të autorizuar nga Aplikacioni RaiPay, do të kryhen duke u bazuar në kushtet e punës, si dhe duke aplikuar komisionet e përcaktuara në Kontratën / Marrëveshjet e Kartës së Debitit/ Kartës së Kreditit të lidhur ndërmjet Klientit/Përdoruesit dhe Bankës.

Llogaria përkatëse e Kartës së Debitit / Kartës së Kreditit do të debitohet për të gjitha transfertat nga karta në kartë.

Transfertat e parave nga karta në kartë në aplikacionin RaiPay mund të kryhen në monedhat Lekë dhe Euro, sipas zgjedhjes së vetë Përdoruesit/Klientit. Llogaria përkatëse e Kartës së Debitit/Kreditit do të debitohet me vlerën e përcaktuar nga klienti në të njëjtën monedhë, ose ekuivalenti i kësaj vlere, duke aplikuar kursin e këmbimit ditor të bankës, nëse monedha e përzgjedhur në aplikacion, ndryshon nga monedha në të cilën karta është lëshuar.

Transfertat e parave nga karta në kartë (P2P), ofrohen dhe mund të kryhen drejt të gjitha kartave të brand-eve Mastercard dhe Visa, të lëshuara brenda Shqipërisë dhe jashtë saj në vëndet:

- E zonës së Bashkimit European
- E Rajonit të Ballkanit (Kosove, Mal i Zi, Maqedoni, Bosnje dhe Hercegovine, Serbi)
- E Mbretërisë së Bashkuar (Angli, Skoci, Irlandë, Irlandë e Veriut, Wells)
- Ukrainë
- Turqi

Limitet dhe komisionet për këtë funksionalitet janë të shprehura në tabelën e mëposhtme, si dhe në tabelat e komisioneve në Kontratat/Marrëveshjet e Kartës së Debitit/Kreditit të lidhura ndërmjet Klientit/Përdoruesit dhe Bankës.

	P2P nga Kartë Debiti RBAL	LEK	EUR
1	Totali I limitit ditor për transferta P2P	50,000	500
2	Totali I limitit javor për transferta P2P	250,000	2,500
3	Totali I limitit mujor për transferta P2P	1,000,000	10,000
4	Totali I numrit ditore të transfertave P2P	10	10
5	Totali I numrit javore të transfertave P2P	50	50
6	Totali I numrit mujore të transfertave P2P	200	200

	P2P nga Kartë Krediti RBAL	LEK	EUR
1	Totali I limitit ditor për transferta P2P	50,000	500
2	Totali I limitit javor për transferta P2P	250,000	2,500
3	Totali I limitit mujor për transferta P2P	1,000,000	10,000
4	Totali I numrit ditore të transfertave P2P	10	10
5	Totali I numrit javore të transfertave P2P	50	50
6	Totali I numrit mujore të transfertave P2P	200	200

Transferta nga Karta në Kartë nga RaiPay (P2P)	LEK	EUR
Komisioni për transferta midis Kartave të lëshuara nga RBAL	0	0
Komisioni për transferta drejt kartave VISA dhe Mastercard brënda Shqipërisë	2% e vlerës së transfertës (Min 500)	2% e vlerës së transfertës (Min 5)
Komision për transferta drejt kartave VISA dhe Mastercard Jashtë Shqipërisë	2.5% e vlerës së transfertës (Min 750)	2.5% e vlerës së transfertës (Min 7.5)

C) Historiku i transaksioneve të iniciuara/realizuara me Aplikacion

Përdoruesi mund të lexojë:

- Transaksionet e iniciuara duke përdorur Aplikacionin (vetëm nga pajisjet me sistemet operative Android)
- Transaksionet e iniciuara në 30 ditët e fundit (maksimumi 60 transaksione) duke përdorur kartën dhe/ose Aplikacionin. Përdoruesi ka mundësinë të zgjedhë të shohë vetëm veprimet e iniciuara përmes Aplikacionit për secilen nga kartat ose të gjitha transaksionet me kartat të iniciuara përmes Aplikacionit
- Balancën në dispozicion për kartën e kreditit.

D) Parametra

Përdoruesi ka opsionet dhe informacionet e mëposhtme në menunë “Parametra” të Aplikacionit:

- Ndryshon ngjyrat e Aplikacionit;
- Ndryshon gjuhën e aplikacionit;

- Shfaq balancën në dispozicion;
- Shfaq historikun e transaksioneve;
- Karakteristikat e fjalëkalimit;
- Ndryshon fjalëkalimin - kërkohet hyrja e fjalëkalimit ekzistues për ta ndryshuar atë;
- Eksperienca e pagesës NFC (Vetëm në pajisje me sistem operativ Android) –
 - o “Paguaj shpejt” – dhe në këtë rast të gjitha transaksionet më të mëdha se 2,000 lekë do të autorizohen duke përdorur metodën e përcaktuar të çkycjes së ekranit me fjalëkalimin e Aplikacionit. Nëse pajisja është e çkyçur dhe nuk ka patur një veprim çkycjeje gjatë minutës së fundit, autorizimi jepet nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit / vërtetimi i shenjës së gishtit.
 - o “Paguaj me zgjuarsi” – për të gjitha transaksionet më të mëdha se 2,000 lekë do të kërkohej autorizimi nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit/ Vërtetimi i shenjave të gishtërinjve.
 - o “Paguaj rreptësisht” – të gjitha transaksionet do të kërkojnë autorizim nëpërmjet fjalëkalimit të aplikacionit/ vërtetimi i shenjës së gishtit (përfshirë: nëse ka patur një veprim çkycjeje gjatë minutës së fundit).
- Aplikacioni i pagesës së paracaktuar (vetëm për pajisje me sistem operativ Android)– duke aktivizuar këtë funksionalitet, Aplikacioni do të vendoset në parazgjedhje, duke zëvendësuar aplikimet e tjera të pagesave që ekzistojnë në një pajisje të tillë;
- Vërtetimi i shenjës së gishtit – duke aktivizuar këtë opsion, shenjat e gishtit do të përdoren për të autorizuar transaksionet e kryera përmes Aplikacionit
- Mbarimi i seancës 1 minutë (1 minute Dalja nga Sesioni) - duke aktivizuar këtë opsion, Përdoruesi do të mbetet i verifikuar në Aplikacion edhe për 1 minutë mbas mbylljes së tij.
- Kontakti – tregon informacionin e kontaktit të Bankës për qëllime mbështetjeje;
- Kushtet e Punës;
- Versioni i aplikacionit;
- Disa parametra të aplikacionit mund të aksesohen me anë të një autentifikimi të mëtejshëm, nëpërmjet vërtetimit të shenjës së gishtit ose PIN e Aplikacionit;
- o Shfaq të dhënat e kartës;
- o Shfaq PIN-in e kartës;

- o Bllokon përkohësisht kartën;

E) Kartat e Besnikërisë

Përdoruesi mund të regjistrojë kartat e tij të besnikërisë të lëshuar nga tregtarë të ndryshëm nëpërmjet opsioneve të mëposhtme:

- Duke përzgjedhur tregtarin për të cilin dëshiron të regjistrojë kartën e tij të besnikërisë nga lista e paracaktuar;
- Duke shtuar manualisht një kartë besnikërie të një tregtari i cili nuk është pjesë e listës së paracaktuar;

Kartat e besnikërisë mund të shtohen:

- o Duke skanuar barkodin e kartës;
- o Duke regjistruar manualisht numrin e kartës;

Përdoruesi ka mundësinë të emërtojë kartat e tij të besnikërisë sipas preferences.

Regjistrimi i kartave të besnikërisë bëhet nën përgjegjësinë e përdoruesit të aplikacionit, sipas marrëdhënies që vetë Përdoruesi ka me Tregtarin që ka lëshuar kartën.

Varet nga versioni i Aplikacionit nëse parametrat e shtuara mund të aksesohen. Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse Përdoruesi përdor një version që nuk disponon parametrat e shtuara, dhe as nëse një apo më shumë nga parametrat e shtuara nuk janë përkohësisht në dispozicion.

7. Deklarimet dhe Garancitë e Klientit

Për qëllimin e përdorimit të Aplikacionit RaiPay, ju deklaroni dhe garantoni se:

- jepni pëlqimin për përpunimin e mëtejshëm të informacionit të dhënë prej jush tek Raiffeisen Bank, vetëm për qëllimin e aksesimit të: <https://play.google.com/store/apps/details?id=al.raiffeisen.mobilepay>

për të cilin keni deklaruar vullnetarisht të dhënat tuaja personale

- ju keni të drejtën, autoritetin dhe aftësinë e plotë të veprimit;
- keni në zotërim pajisjen ku keni shkarkuar Aplikacionin RaiPay
- ju zotëroni aftësinë si Përdorues i një Karte kryesore, shtesë Krediti dhe/ose debiti sipas rastit, që të regjistrohet dhe ruhet në Aplikacionin RaiPay.

- ju është dhënë e drejta për të regjistruar, ruajtur dhe përdorur Kartën e Debitit / Kartën e Kreditit në Aplikacion, me qëllim të kryerjes së pagesave nëpërmjet pajisjes celulare;
- nuk e komunikoni fjalëkalimin për zhblokimin e pajisjes një palë të tretë, pasi duke zbuluar një fjalëkalim të tillë, ju jeni të ekspozuar ndaj rrezikut që Kartat tuaja të përdoren për pagesa nga persona të tjerë;
- ju merrni përsipër të kërkonti nga Përdoruesi kryesor ose mbajtësi i llogarisë së kartës së Biznesit, sipas rastit, informacion në lidhje me përmbajtjen e Marrëveshjes specifike për lëshimin e Kartës së Debitit / Kartës së Kreditit;
- ju merrni përsipër të njoftoni Bankën menjëherë për çdo përdorim të paautorizuar ose ndonjë shkelje të sigurisë së Aplikacionit për të cilën bëheni të vetëdijshëm ose për të cilat duhet të dyshoni në mënyrë të arsyeshme;
- ju merrni përsipër të informoni Bankën në rast të humbjes ose vjedhjes së pajisjes celulare ku është instaluar Aplikacioni RaiPay;
- nuk do të ofroni informacion të gabuar ose të rremë në lidhje me identitetin ose qëllimet tuaja në lidhje me përdorimin e Aplikacionit;
- do të siguronit dhe ruani sigurinë e pajisjes celulare, sipas rekomandimeve të prodhuesit dhe praktikës së mirë;
- do të rifreskoni sistemin operativ sipas rekomandimeve të prodhuesit të pajisjes celulare dhe se do të përdorni vetëm versionet zyrtare të sistemit operativ të siguruar nga i njëjti;
- nuk do të pengoni mbrojtjen e sigurisë së sistemeve operative të rekomanduara nga prodhuesi i pajisjes celulare;
- do të instaloni vetëm Aplikacionin RaiPay Albania të siguruar nga Banka nga dyqani i dedikuar – Google Play Store ose AppStore;
- nuk do të instaloni aplikacione nga burime jozyrtare, sepse të tilla mund të rrezikojnë sigurinë e Aplikacionit tuaj;
- nuk do të shkelni asnjë të drejtë të parashikuar nga ligji, të drejtat e pronësisë, të drejtat e paprekshme, konfidencialitetin ose të drejtat e të dhënave personale të njerëzve të tjerë;
- nuk do të përdorni përmbajtjen e Aplikacionit në kundërshtim me Kushtet e Punës, përkatësisht për qëllime të paautorizuara, të tilla si, kopjimin, shpërndarjen ose ndryshimin e tij.

- keni lexuar këto Kushte dhe pajtoheni me këto Kushte Pune;
- keni lexuar dhe pranuar nenin 15 më poshtë, në lidhje me përpunimin e të dhënave personale brenda Aplikacionit RaiPay, në mënyrë që të përdorni Aplikacionin;

8. Përfundimi i marrëveshjes, Bllokimi / Pezullimi i Aplikacionit RaiPay

Raiffeisen Bank do të marrë të gjitha masat e nevojshme në rast të përdorimit të këtij Aplikacioni dhe funksioneve të tij në kundërshtim me Kushtet e Punës. Raiffeisen Bank do të monitorojë përdorimin e Aplikacionit për t'u siguruar që përdorimi është në përputhje me këto Kushte dhe që shërbimet janë përdorur në mënyrën e duhur.

• Përfundimi i marrëveshjes

Përfundimi i marrëveshjes për përdorimin e Aplikacionit RaiPay, mund të ndodhë në secilën prej situatave të mëposhtme:

- a) me ndërprerje të njëanshme të shërbimit nga ana e Bankës, nëse Banka konstaton se detyrimet që rrjedhin nga ky dokument, të plotësuar me Marrëveshjen specifike për Kartën e Debitit / Kartën e Kreditit që është lidhur me Bankën, nuk respektohen. Në këtë rast, Banka do të njoftojë Klientin në lidhje me përfundimin e Marrëveshjes, 3 ditë pune përpara.
- b) me përfundimin e njëanshëm nga ana e Klientit, në çdo kohë, duke ç'instaluar Aplikacionin nga pajisja celulare. Përfundimi i Marrëveshjes nga Klienti nuk ndikon në transaksionet e kryera tashmë ose në zhvillim e sipër.

RaiPay nuk jep mundësinë e krijimit të një "Account/Llogari" në aplikacion. Të gjitha informacionet ngarkohen përmes mënyrave të autentifikimit përgjatë regjistrimit të portofolit të kartave të klientit në aplikacion, siç shpjegohen në pikën 3, 'Si të hyni/regjistroheni në aplikacionin RaiPay' të këtyre kushteve.

Nëse klienti zgjedh të fshijë aplikacionin nga pajisja e tij dhe vendos më pas ta riinstalojë atë, për të pasur mundësinë e përdorimit të aplikacionit, do t'i duhet të krijojë portofolin e tij digjital nga e para, duke ndjekur të gjitha hapat e procesit të regjistrimit të përshkruara në pikën 3, 'Si të hyni/regjistroheni në aplikacionin RaiPay'.

• Bllokimi / Pezullimi i Aplikacionit RaiPay

Banka rezervon të drejtën të bllokojë/pezullojë ose kufizojë përdorimin e Aplikacionit RaiPay, të mos fillojë ose të kryejë një ose disa transaksione, për të bllokuar instalimin/riinstalimin e Aplikacionit, nëse:

- (i) Banka është njoftuar që pajisja ku është instaluar Aplikacioni është humbur, vjedhur, kompromentuar ose që Aplikacioni RaiPay është kopjuar, vjedhur, bërë i papërdorshëm ose

është objekt i funksionimit të gabuar. Masa e bllokimit / pezullimit do të merret pasi Klienti ka njoftuar Bankën në lidhje me ndodhjen e kësaj ngjarje;

(ii) Banka ka dyshime në lidhje me përdorimin e paautorizuar / mashtrimit të Aplikacionit ose në lidhje me kryerjen e transaksioneve mashtruese/të paligjshme përmes Aplikacionit;

(iii) Klienti ka dështuar të respektojë dispozitat ligjore dhe/ose kontraktuale, duke përfshirë shkeljen e kushteve të punës ose deshton në respektimin e rregullave të një sjelljeje të përshtatshme, të cilat mund të çojnë në krjimin e dyshimeve nga ana e Bankës, si p.sh. por pa u kufizuar në dhënien e informacionit të rremë nga Klienti, mosrespektimin e masave të sigurisë së Aplikacionit RaiPay, etj.

(iv) Është miratuar një dispozitë ligjore që e urdhëron një gjë të tillë ose është marrë një vendim nga një autoritet kompetent për këtë qëllim;

(v) Fjalëkalimi i Aplikacionit është vendosur gabimisht disa herë;

Për më tepër, Banka mund të bllokojë/zhbllokojë ose ndryshojë menjëherë Aplikacionin RaiPay, për arsye objektive, siç janë domosdoshmëria e kryerjes së proceseve të mirëmbajtjes ose riparimit. Periodikisht, Banka mund të shtojë funksione të reja dhe nuk ka ndonjë detyrim të ofrojë një funksion të caktuar për Aplikacionin RaiPay.

Ju pranoni që Banka nuk do të jetë përgjegjëse ndaj jush ose ndonjë palë tjetër për bllokimin, pezullimin, anulimin ose përfundimin e përdorimit të ndonjë Karte të regjistruar në Aplikacion.

Raiffeisen Bank do t'ju informojë paraprakisht, ose nëse një gjë e tillë nuk është e mundur, menjëherë pas bllokimit / pezullimit të përdorimit të Aplikacionit, duke specifikuar arsyet e bllokimit / pezullimit , përveç nëse siguri i një informacioni të tillë mund të rrezikojë masat e arsyeshme të sigurisë ose nëse shkelin ligjin. Raiffeisen Bank do të riaktivizojë Aplikacionin, në varësi të situatës, sa më shpejt të jetë e mundur, pasi të eliminojë arsyet që kanë përcaktuar bllokimin/pezullimin në radhë të parë.

9. Ndryshimi i Kushteve Punës të Aplikacionit RaiPay

Banka mund t'i ndryshojë këto Kushte të Punës në çdo kohë, duke publikuar Kushtet e Punës të ndryshuara në Aplikacionin RaiPay. Në rast se ndryshimet lidhen me komisionet e aplikuara për aplikacionin RaiPay, përdoruesit do të njoftohen të paktën 30 ditë para datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve. Ky afat 30 ditor nuk do të zbatohet për ndryshimet që bëhen si rrjedhojë e aplikimit të dispozitave të reja ligjore, duke qënë se

ndryshime të tilla zbatohen me hyrjen në fuqi të rregulloreve përkatëse, si dhe në rastet e përmirësimeve (ose perditësimeve) teknike apo në funksionalitete .

Në të gjitha këto raste, përdorimi i aplikacionit prej klientit konsiderohet pranim i kushteve të punës prej tij. Njoftimi i ndryshimit të kushteve të punës do të kryhet prej bankës nëpërmjet publikimit në faqen e saj të internetit, ose me sms, ose me e-mail, ose nëpërmjet aplikacionit RON ose kanaleve të tjera të komunikimit. Nëse Përdoruesi nuk është dakord me ndryshimet, duhet të ç’instalojë Aplikacionin. Ç’instalimi i Aplikacionit do të gjenerojë vetëm efekte në të ardhmen, dhe nuk do të ndikojë në periudhën para ç’instalimit, ku përdorimi i Aplikacionit nga Përdoruesi do të konsiderohet se përputhet plotësisht me këto Kushte.

Nëse funksionet e reja të Aplikacionit do të zbatohen, ato do t’i nënshtrohen rregullave të parashikuara këtu.

10. Pronësia intelektuale

Përdoruesi shprehimisht deklaron se ai/ajo ka pranuar faktin se i gjithë krijimi grafik, përmbajtja e Aplikacionit dhe materiali audio-video që përdoren janë në pronësi të Bankës. Informacioni, elementet grafike të subjekteve të tjera janë të përjashtuar nga ky rregull, pasi ato janë në pronësi të këtyre subjekteve.

Përdoruesi pranon që çdo program/softuer i përdorur në lidhje me Aplikacionin, përmban informacion konfidencial dhe i nënshtrohet një të drejte pronësie, duke u mbrojtur nga ligjet në lidhje me pronësinë intelektuale, industriale dhe ligje të tjera të zbatueshme.

Përdoruesi merr përsipër të mos përsërisë, kopjojë, shesë ose të përdorë përmbajtjen e Aplikacionit, informacionin dhe/ose materialet audio / video, në të cilat ai/ajo ka qasje, si rezultat i përdorimit të një Aplikacioni të tillë, në tërësi ose pjesërisht.

Përdoruesi e ka të ndaluar të ndryshojë, kopjojë, marrë me qira, japë me qira, shesë, shpërndajë ose krijojë nënprodukte bazuar në funksionalitetet ose programet e përdorura brenda Aplikacionit.

11. Për çfarë nuk jemi përgjegjës

Banka ofron Aplikacionin RaiPay vetëm për përdorimin personal të Klientëve. Klienti është përgjegjës për përdorimin e Aplikacionit, përkatësisht për të gjitha transaksionet e autorizuar duke përdorur pajisjen celulare ku është instaluar Aplikacioni.

Raiffeisen Bank nuk mund të jetë përgjegjës për efektet e krijuara nga përdorimi i Aplikacionit në kundërshtim me këto Kushte nga Përdoruesit ose Palët e treta, për kostot e mundshme të shkaktuara nga përdorimi i Aplikacionit ose nga hyrja e autorizuar ose e paautorizuar e palëve të treta tek nje informacion i caktuar personal dhe/ose konfidencial ose tek të dhënat personale përmes Aplikacionit.

Nëse lejohen palë të tjera të treta të përdorin pajisjen celulare ose fjalëkalimin e Aplikacionit, klienti është përgjegjës për të gjitha transaksionet e autorizuar në këtë mënyrë.

Për të kufizuar pasojat e mundshme të shkaktuara nga përdorimi i Aplikacionit nga palë të treta, Raiffeisen Bank rekomandon që të mos tjetërsoni / huazoni pajisjen celulare, as të zbuloni metodën e zhbllokimit të një pajisje të tillë, as të zbuloni fjalëkalimin e Aplikacionit.

Raiffeisen Bank nuk mund të kontrollojë sistemin e funksionimit të pajisjes së përdorur nga klienti. Prandaj, Raiffeisen Bank nuk do të jetë përgjegjës në asnjë mënyrë për pasojat e shkaktuara në pajisjen celulare, duke përfshirë, pa asnjë kufizim të ndonjë shkelje sigurie të shkaktuar nga viruse, gabime, phishing, falsifikim, mosveprim, ndërprerje, gabim, vonesë në operacione ose transmetime, linja të kompjuterizuara ose dështime të rrjetit ose ndonjë defekt tjetër teknik që mund të kenë ndodhur.

Prandaj, Banka nuk do të jete përgjegjëse për ndonjë humbje, dëmtim, pasojë të drejtpërdrejtë ose tërthortë që Banka ose Përdoruesi nuk mund të parashikonin brenda një kohe të arsyeshme nga data kur ka filluar përdorimi i Aplikacionin RaiPay ose që janë jashtë kontrollit të Bankes. Për më tepër, Banka nuk do të jete përgjegjëse për pasojat që rrjedhin nga kryerja e pagesave të paautorizuara të shkaktuara nga ekspozimi i pajisjes celulare ndaj viruseve dhe/ose aplikacioneve/programeve të tjera, si dhe nga vjedhjet e tyre.

Për më tepër, Banka nuk do të jete përgjegjëse për:

- çdo humbje ose dëm (moral ose material) i shkaktuar nga mosrespektimi i këtyre Kushteve;
- humbja ose korrupsioni i përmbajtjes së të dhënave të Përdoruesit, nëse një humbje ose korrupsion i tillë nuk është shkaktuar nga Banka ose është jashtë kontrollit të saj. Për më tepër, Raiffeisen Bank nuk është përgjegjës ndaj Përdoruesit/Klientit dhe/ose ndaj palëve të treta për çdo lloj dëmi të drejtpërdrejtë ose tërthortë, duke përfshirë por pa u kufizuar, në humbjen e fitimit, / ose dështimin e kapitalizimit të mundësive të biznesit, ose për ndonjë humbje tjetër të ngjashme që është shkaktuar si rezultat i mosfunksionimit apo funksionimit jo në mënyrën e duhur të Aplikacionit.

12. Juridiksioni

Këto kushte të punës janë përpiluar në gjuhën Shqipe dhe Angleze, dhe rregullohen me ligjet e Republikës së Shqipërisë. Në rast të ndonjë mospërputhjeje midis versionit në gjuhën shqipe dhe versionit në gjuhën angleze të këtyre Kushteve, do të mbizotërojë versioni Shqip.

Palët do të zgjidhin mosmarrëveshjet që rrjedhin nga këto Kushte në mënyrë miqësore. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjet, çdo mosmarrëveshje e mundshme do të zgjidhet para Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tirane.

13. Ndihmë

Nëse Përdoruesi/Klienti has ndonjë vështirësi që lidhet me funksionimin e Aplikacionit RaiPay, lutemi kontaktoni përmes shërbimit të Qendrës së Kontaktit në numrin e mëposhtëm të telefonit:

+355 4 2227262, në dispozicion 24/7.

14. Forca Madhore

Raiffeisen Bank nuk do të jetë përgjigjëse ndaj Përdoruesit për mosrespektimin e ndonjë detyrimi në rast të një forcë madhore dhe, në përgjithësi, në rast të një ngjarje që është jashtë kontrollit të saj, qoftë për mënyrën e operimit, lidhjen me rrjetet e tjera kombëtare dhe/ose të huaja, ashtu edhe për pasojat e aktiviteteve dhe veprimeve të tyre në përgjithësi.

Një forcë madhore mund të jetë, për shëmbull, por pa kufizim: një gjëndje lufte (e shpallur ose jo), konflikt i armatosur, revolucion, kryengritje, veprime apo kërcënime ushtarake ose terroriste, sabotim, trazira civile, greva ose veprime të tjera të punës, ligje, rregullore, vendime ose direktiva, fatkeqësi natyrore, tërmete, zjarre, shpërthime, shqetësime diellore ose të motit, emergjencat publike ose ndonjë ngjarje tjetër përtej kontrollit të Bankës.

15. Përpunimi i të dhënave personale

Banka përpunon të dhënat personale të Klientit, në përputhje me dispozitat ligjore të zbatueshme në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale (Ligjit Nr.9887 dt 10.03.2008 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” te ndryshuar dhe Rregulloren e Përgjithshme të Mbrojtjes së të Dhënave (EU /REG 2016/679GDPR).

Kjo dispozitë do të plotësohet me dispozitat e Politikës në lidhje me Mbrojtjen e të Dhënave Personale <https://www.raiffeisen.al/sq/rreth-nesh/faqet-footer/mbrojtja-e-te-dhenave-personale.html>

- **Qëllimi për përpunimin e të dhënave personale**

Banka përpunon të dhënat personale në mënyrë që të përmbushë dhe zbatojë Kontratë/Marrëveshjen specifike për Karten e Debitit / Kartën e Kreditit, për përmbushjen e marrëdhënies kontraktuale me Klientin, në mënyrë që të kryejë operacionet specifike të përcaktuara në Kushtet e Punës të Aplikacionit dhe të sigurojë funksionalitetin e tyre, të specifikuar në kushtet e punës, përfshirë për qëllim të sigurimit të mbështetjes teknike; kryerja e duhur e transaksioneve bankare; optimizimi i shërbimeve financiare dhe bankare; menaxhimi i cilësisë së të dhënave.

Banka gjithashtu mund të mbështetet, në masën e nevojshme, në interesin e saj të ligjshëm për të kryer biznesin e saj, për kryerjen e aktiviteteve të përpunimit në lidhje me përmirësimin e funksionaliteteve të Aplikacionit dhe përvojës së klientit, për identifikimin e rrezeve operacionale për Klientët aktivë në aplikim.

Përdoruesi i Aplikacionit pajtohet shprehimisht dhe e autorizon Bankën të raportojë tek autoriteti mbikëqyrës, me kërkesën e këtij të fundit, të dhënat lidhur me këtë Marrëveshje dhe Aplikacionin RaiPay.

- **Kategoritë e të dhënave personale të përpunuara**

Për të përmbushur qëllimet e përpunimit të lidhura me Kontratën/Marrëveshjen specifike për Karten e Debitit / Kartës së Kreditit, për përmbushjen e marrëdhënies kontraktuale me Klientin, Banka përpunon këto kategori të të dhënave personale: numrin e telefonit të deklaruar nga Klienti në marrëdhënien e tij/ saj me Bankën, numri i identifikimit personal të Klientit ose tjetër numer unik klienti që lidhet me produktin kartë, të dhënat në lidhje me transaksionet e filluara përmes Aplikacionit, të dhënat e kartës (numrin e kartës, datën e skadimit dhe CVV) dhe vendodhjen.

Banka nuk përpunon të dhëna biometrike nga sistemi biometrik i pajisjes celulare të Klientit, të tilla si gjurmët e gishtave dixhital dhe imazhin e fytyrës së Klientit (në atë masë që 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. Refuzimi për të dhënë të dhëna personale mund të rezultojë në pamundësinë e ofrimit të shërbimeve.

- **Burimi i të dhënave**

Për të përmbushur qëllimet e përpunimit dhe për të siguruar funksionalitetet e disponueshme brenda Aplikacionit, Banka merr të dhënat personale direkt nga Klientët.

Banka rekomandon që metoda e vërtetimit të përdoret vetëm nga Klienti në pajisjet që posedon Klienti dhe në të cilat ai / ajo nuk lejon qasjen tek palët e treta. Në atë masë që Klienti u lejon personave të tjerë qasje në metodën e vërtetimit (për shembull, regjistrimi i gjurmëve të gishtërinjve të më shumë se një personi në pajisje, duke lejuar që ai person ta zhbllokojë), me qëllim përmbushjen e qëllimeve të përpunimit të përcaktuara këtu, Banka mund të përpunojë të dhëna personale që i përkasin kategorive të tjera të Subjektit të të Dhënave, pa përfituar, megjithatë, nga metoda praktike e sigurimit të drejtpërdrejtë të informacionit për këto kategori personash. Duke pasur parasysh këtë kontekst, është përgjegjësia e Klientit që të informojë subjektet e të dhënave në lidhje me përpunimin e të dhënave të tyre personale dhe të marrë pëlqimin e tyre për përpunimin e të dhënave, në masën e nevojshme, në përputhje me kërkesat ligjore në fuqi.

Nëse Klienti i siguron Bankës të dhëna personale që i përkasin kategorive të tjera të Subjektit të të Dhënave, Klienti duhet të sigurojë vetëm të dhëna të sakta dhe të përditësuara. Në këtë drejtim, Banka mund të përdorë informacionin e kontaktit që i përket kategorive të tilla të Subjektit të të Dhënave në mënyrë që të informojë personat në lidhje me përpunimin e të dhënave të tyre personale.

- **Vendim-marrje e automatizuar**

Gjatë sigurimit të funksionaliteteve të disponueshme brenda Aplikacionit, Banka nuk kryen procese individuale të automatizuara të vendimmarrjes në lidhje me Subjektet e të Dhënave që shkarkojnë dhe përdorin Aplikacionin.

- **Perhapja e të dhënave personale të palët e treta**

Banka nuk transferon të dhëna personale të klienteve që lidhen me aksesimin dhe përdorimin e platformes nga klientet drejt paleve të treta. Procesuesi i produktit karta debiti/ krediti, RPC përpunon me tej të dhënat që ka në dispozicion, për të mundësuar shërbimin në Aplikacion në formën e një kulete digjitale të instaluar në një pajisje celulare duke përdorur teknologjinë Near Field Communication (NFC) dhe një sistem operativ Android, i cili mundëson regjistrimin dhe leximin e detajeve të Kartës (imazhi dhe 4 shifrat e fundit të serisë së kartave) lëshuar nga Banka dhe regjistruar në Aplikacion nga Përdoruesi, me qëllim kryerjen e pagesave përmes pajisjes celulare.

- **Kohëzgjatja e përpunimit**

Për të përmbushur qëllimet e lartpërmendura të përpunimit, Banka do të përpunojë të dhënat personale gjatë gjithë performancës së shërbimeve bankare, si dhe më pas, kur kjo

kërkon një domosdoshmëri të ligjshme të biznesit (për shembull, në mënyrë që të sigurojë informacionin e kërkuar nga Subjekti i të Dhënave ose në mënyrë që të respektojë detyrimet tona ligjore, tatimore dhe kontabël). Pas skadimit të afateve ligjore për arkivim, Banka mund të vendosë të anonimizojë të dhënat, duke e privuar kështu nga karakteri i saj personal, dhe të vazhdojë përpunimin e tyre për qëllime statistikore.

- **Ruajtja e të dhënave, korrigjimi dhe fshirja e tyre**

Të dhënat personale do të ruhen në mënyrë të sigurtë në aplikacion, për aq kohe sa është e nevojshme sipas qëllimit kryesor të mbledhjes së tyre, e më pas do të anonimizohen. Çdo subjekt i të dhënave ka të drejtë të kërkojë bllokimin, korrigjimin ose fshirjen e të dhënave pa pagesë, 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 informojë Përdoruesin/Klientin për përpunimin e ligjshëm të të dhënave, kryerjen ose moskryerjen e bllokimit, korrigjimit apo të fshirjes. Në raste të veçanta, kur kushtet ligjore pamundësojnë fshirjen e të dhënave, Banka është e detyruar të ruajë informacionin. Në rast të shkeljes të procedurave më lart, Përdoruesi/Klienti ka të drejtën t'i drejtohet Komisionerit për të drejtën e informimit dhe mbrojtjen e të dhënave personale.

- **Të drejtat e subjekteve të të dhënave**

Subjektet e të Dhënave kanë të drejtat e mëposhtme në kontekstin e përpunimit të të dhënave personale nga Banka: e drejta e informacionit/e drejta e aksesit, e drejta e korrigjimit, e drejta e fshirjes („e drejta për t'u harruar“), e drejta për kufizim i përpunimit, e drejta për transferimit të të dhënave, e drejta për të kundërshtuar, e drejta për të mos iu nënshtruar një vendimi të bazuar vetëm në përpunimin e automatizuar dhe të drejtën t'i drejtuar Komisionerit për të drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, nëse beson se një masë e tillë është e nevojshme. Pas një kërkesë për fshirjen e të dhënave, Banka mund të anonimizojë të dhëna të tilla (duke e privuar kështu atë nga karakteri i saj personal) dhe të vazhdojë përpunimin e tyre për qëllime statistikore në kushte të tilla.

- **Informacion shtesë dhe të dhëna kontakti për personin përgjegjes për mbrojtjen e të dhënave personale**

Për detaje shtesë në lidhje me aktivitetet e përpunimit të kryera nga Raiffeisen Bank sh.a, si dhe në lidhje me të drejtat e Përdoruesit/Klientit në këtë kontekst, ju lutemi dërgoni një kërkesë me shkrim personit përgjegjes për Mbrojtjen e të Dhënave në Raiffeisen Bank

Shqiperi, duke përdorur adresën e mëposhtme të emailit: E-

Mail: rbal.dataprotection@raiffeisen.al Informacione të detajuara lidhur me aktivitetet e lartpërmendura të përpunimit janë të disponueshme në politikën për mbrojtjen e të dhënave personale në linkun vijues <https://www.raiffeisen.al/sq/rreth-nesh/faqet-footer/perdorimi-i-cookies.html>

Nëse jeni dakord të përdorni Aplikacionin RaiPay, sipas kushteve të parashikuara këtu, si dhe për të dhënë pëlqimin për lidhjen e marrëveshjes, shtypni butonin “Unë pranoj Kushtet dhe Afatet”.

Terms and Conditions for the RaiPay Application

Please fully read these Terms and Conditions prior to the decision of accepting them and continuing the registration process. If you do not agree to any of the provisions of these Terms associated with the RaiPay Application, please do not access or use the Application or software, functionalities, information, material or other such elements included in the Application.

These Terms are applied together with the specific Agreement for the Debit Card/Credit Card concluded with the Bank, and constitute the agreement concluded between the Customer/ User and the Bank for the installment and usage of RaiPay Application.

You can find a video guide here: <https://www.raiffeisen.al/raipay/>

1. Term Definitions

“The Bank”/“Raiffeisen Bank” – Raiffeisen Bank Sh.a., headquartered in Rr.”Kavajës”, Tirane, registered in the Trade Register with the Unique Identification Number of the Subject J61911005B.

“Card” – physical device which may be used by the Customer to perform payment operations. This category also includes Debit Cards and Credit Cards issued by the Bank.

“Card tokenization” – a card number, created digitally by encrypting all sensitive information of the physical card, (other than the original card number), accessible via Mobile Wallet.

“Customer/User” – User of a main, additional Debit and/or Credit or Commercial Card, as applicable.

“Application password” – security code formed by 4 digits set when the application was installed or, if case, modified by the User, used to authorize high value payments (>10,000 lek) and, also, in other situations when is needed an additional security measure;

“RaiPay Application”/“The Application” – A mobile application for smartphones with Android and iOS operating systems, allowing the registration of all bank-issued cards. The registered cards in the application can be used for payments and/or withdrawals through Near Field Communication (NFC) technology on Android devices. The mobile application does not support contactless (NFC) payments and withdrawals for smartphones with iOS operating system..

“Loyalty Card” – Plastic or virtual card with a unique identification number which has been issued by a merchant. By using this card, the Consumer participates in the Loyalty program of the merchant in base of the Terms and Conditions of this program.

“NFC Technology” – “Near Field Communication” is a technology that allows data transfer between two devices at a very close distances. NFC is used to make contactless payment on POS-es and ATM’s withdrawals by card, mobile phone.

“Instant card to card money transfers”/ “Card to Card transfers” (P2P) – money transfers from card to card, based on the following technologies: MoneySend by Mastercard and Visa Direct by Visa, also called peer-to-peer (P2P) payments. With these transfers, money is sent from a debit or credit card, registered in the RaiPay application and issued by Raiffeisen Bank in Albania, to another card VISA or Mastercard issued by banks in

Albania or outside Albania (EU countries, Balkan Region countries, Ukraine, United Kingdom and Turkey)

“Verification Code” - an alphanumeric code that will be used during the activation and Pairing of RaiPay through the Contact Center telephone number of the bank, in the cases that, the activation of the RaiPay application, is chosen by the customer or for technical reasons, cannot be performed through the bank's Mobile Banking application (Raiffeisen ON Albania).

“Terms and Conditions” – define the way in which you can register in the RaiPay application and use the cards issued by Raiffeisen Bank. These terms, together with the specific agreement concluded between the Client/User and the Bank regarding the use of the Debit Card/Credit Card, constitute the agreement between the Bank and the Client for the use of the RaiPay application, respectively to access and benefit from the functions offered by the RaiPay application.

Raiffeisen Bank will take all measures against the non-compliant use of this Application and of its features. Raiffeisen Bank will monitor your Application usage to make sure this complies with these Terms and Conditions and that the services are used appropriately.

2. How does the RaiPay Application Work?

The following may be performed using the RaiPay Application:

- Registration of User Cards and viewing the Card details (design, last 4 digits of the card series, PAN, expiry date, CVV, Card PIN) added by the Users;
- Making contactless payments/withdrawal from ATM with NFC using your mobile device with any of the Cards registered in the Application;
- P2P money transfers based on technologies Money Send from Mastercard and Visa Direct from Visa;
- Viewing of the last four (4) digits of the Cards numbers and the transactions initiated with such Cards;
- Viewing the transactions initiated for Debit and Credit Card;
- Credit card Balance;

- Card Name Change;
- Set a default card (Only for Android);
- viewing the transactions history as well as the available balance;
- setting a password (numeric and/or fingerprint) necessary to authorize high value payments and changing such password.

Payments and withdrawals with NFC technology are supported only on mobile devices with Android operating system. P2P money transfers are supported by devices with Android operating system and devices with iOS operating system.

3. How to Access the RaiPay Application?

Users may find details on the RaiPay Application and its functionalities by accessing

<https://www.raiffeisen.al/raipay/>

In order to install and use the RaiPay Application, the Customer must:

- hold a mobile device with an Android operating system (the version of the operating system must be Android 8.0 or later), or operating system IOS version 15.0 or later
- Download RaiPay Application from Google Play Store or App Store;
- the mobile device must be connected to the Internet and be secured (Lock screen with PIN, password, biometrics);
- accept the Terms and Conditions herein;
- grant the permissions required by the Application (e.g. NFC, etc.);
- set a password code for the Application (numeric and/or fingerprint), to be used when authorizing high value transactions or to view the history of transactions made with the cards registered in the Application and the available balance. . For the security of transactions performed via the Application and regardless of the value thereof, you have the possibility of requesting the entry of the Application password or the unlocking of the mobile device used for making the payments.

● Complete the registration in the mobile application in one of the following ways:

- a) by completing the activation through the mobile banking (Raiffeisen ON Albania);
- b) If the client does not have the mobile banking application (Raiffeisen ON Albania) activated and does not wish to download it, or in cases where activation cannot be done through RON, activation can be done through a phone call to the Bank's contact point. It is mandatory that the call be made through a phone number registered by the client in the Bank's system.

The Bank keeps the right on a certain moment to offer only one of the two registration methods. In case the Client cannot be identified via a phone call to the Contact Center the activation of the Mobile App through a phone call can be rejected. After successful activation of RaiPay, all the bank cards which the User is also cardholder appear and can be used through RaiPay application and the User can choose of them to use for Contactless Payments and Withdrawals with the Mobile Phone (Contactless payments and withdrawal in ATM are not applicable in IOS operating systems)

Fees for account maintenance and transactions performing, purchases and withdrawals have been clearly to the User in the Agreement of Account opening, Agreement for the issuing of Debit/ Credit card and bank List of Fees.

The Bank charges no fees from the Customer for the installation and use of the Application. However, the Bank reserves the right to subsequently charge fees for the use of the Application RaiPay. Charge of the fees to the customer will be performed only after the customer will agree through the application, that wishes to continue the usage of the application, by being charged of the respective fee.

4. Card NFC Activation (only for Android OS)

After completing one of the activation methods, explained over the Section 3, “How to Access the RaiPay Application?” , for the RaiPay Application, The User may only see active Cards issued only by Raiffeisen Bank for:

- a) Individuals - Debit and/or Credit Cards issued on behalf of the Holder or additional cards (card issued by the Bank for the Customer’s account, upon the request of the latter, in the name of a third party assigned by the Customer) registered in the Bank system as such;
- b) Businesses - Debit and/or credit Cards issued on behalf of the Commercial Cards Users.

After only active cards are presented in the Application, in order to proceed with the use through NFC technology, tokenization of the cards will be required only for users of devices with the Android operating system.

Upon completing the card tokenization process, the Client understands that the Card can be used for contactless payments using NFC technology and for viewing transactions made with the Card in the Application.

The Application supports payments and withdrawals only on the Android operating systems and not on mobile devices with the iOS operating system.

5. User Sign In to Access and Use the RaiPay Application

The Application may only be used if the mobile device is secured with a password, fingerprint or another security method provided by the device. Device securing must be maintained throughout the use of the Application, including upon registering the Cards, otherwise, the Application will not operate.

The Customer understands and agrees that he/she is responsible for maintaining the confidentiality and protecting the security of information/data for accessing and using the Application.

The RaiPay Application will be used solely by the Customer, its transfer to a third party being prohibited.

The RaiPay Application may only be used with POS terminals which enable the use of contactless technology with the mobile device, in Albania and abroad.

The Customer must immediately and without undue delay inform Raiffeisen Bank in case of missing, theft, illegal acquisition or unauthorized use of the information/data for accessing and using the Application, as well as of the mobile device used. Moreover, he/she must immediately notify Raiffeisen Bank, without undue delay, concerning any known breach of the Application confidentiality/security.

If the mobile device unlocking method includes several fingerprints or several authorized profiles for facial recognition (within the operating system), each such profile will open the RaiPay Application, as a result, this login method must ONLY be used by the RaiPay Application User, without registering third party fingerprints, in order to avoid potential fraudulent activities or unauthorized accessing, including views of the history of transactions initiated within the Application by the User/ Customer.

Raiffeisen Bank also recommends not to disclose the telephone unlocking method and not to disclose the Application password to other people; by enabling third parties to access the mobile device or the Application password you assume responsibility for all transactions authorized in this manner. A potential erroneous entry of the Application password for 6 consecutive tries will cause the locking of access for the application user for security reasons. Unlocking may only be done by contacting the Call Center at the phone numbers indicated in Chapter 13, "Support".

6. What Can You Do in RaiPay?

The functionalities available within the RaiPay Application are described below. As additional functionalities become available, they will be communicated on the <https://www.raiffeisen.al/raipay/> page and will be displayed in the Application, with the Customer agreeing that accessing the new functionalities implies a consent for the use thereof, according to the Terms and Conditions stipulated by the Bank herein.

A) Payments with Android Mobile Device (Not applicable for IOS Devices)

Cards registered in the Application in Android Operating system devices may perform contactless payments to accepted merchants who have installed POS terminals using the contactless technology. For payment operations using the contactless technology, the User is deemed to have expressed his/her consent for performing the payment operations by moving the mobile device where the Application is installed close to a POS terminal with contactless technology, based on the method described hereafter. In some cases, the

Application allows transactions to be performed even in the mobile device does not have Internet connection.

The payment authorization method is different depending on its value, as follows:

- ✓ for transactions of less than or equal to 2,000 lek, the locked mobile device is moved close to the POS terminal, but with the screen turned on, thus being able to perform transactions with an aggregate value of max. 12,000 lekë;
- ✓ for transactions between 2,000 lekë and 10,000 lekë (included), the device unlocked using the set screen unlock method is moved close to the POS terminal;
- ✓ for transactions exceeding 10,000 lekë, the mobile device locked with a password/biometrics is moved close to the POS terminal, and the entry of the Application password (set upon the installation thereof) is required (set upon the installation of the Application).

Every change in the value of the different payment authorization methods will be notified through publication in the official website of the bank.

For security reasons, the maximum value of a transaction to be performed with the Card using the digital wallet-type mobile Application is limited, the value of the limit is communicated via bank's web site www.raiffeisen.al ;

For the security of transactions performed via the Application and regardless of the value thereof, of requesting the entry of the Application password or the unlocking of the mobile device used for making the payments. The User also have the option to enable the "NFC Payment Experience" function (only for Android OS), and choosing one of the options:

- o Pay fast - All higher transactions when the device is locked are validated by device unlock. If the device is unlocked and there has been no unlock action in the last minute, authentication via Fingerprint / Enter Passcode is requested.
- o Pay smart - All higher transactions require authentication via Fingerprint / Enter Passcode. Screen unlock as an authentication method is deactivated.
- o Pay strictly - All transactions require authentication via Fingerprint / Enter Passcode (with one exception - if there has been an unlock action in the last minute).

Transactions initiated and authorized by the RaiPay Application may be performed according to the specific Agreement for the Debit Card/Credit Card concluded with the Bank and applicable to Individuals and, respectively, to Businesses.

In addition, the application can perform, via the cards enrolled, cash withdrawal operations at compatible ATMs which allow the use of the application. For ATM cash withdrawal, introduction of card PIN is required on the ATM terminal.

B) Card-to-card transfers (P2P) via RaiPay using Money Send from Mastercard and Visa Direct from Visa technologies

Clients who own debit or credit cards issued by Raiffeisen Bank and have already registered them in the RaiPay app can perform quick P2P money transfers using the technologies provided by “Mastercard” and “Visa” branded cards issued by Raiffeisen Bank.

The P2P money transfers, initiated and authorized from the RaiPay application, will be executed based on the terms and fee schedules expressed in the Debit/Credit Card Agreements between the Client/User and the Bank, applicable to cardholders, as well as these Terms and Conditions of the RaiPay application, which is the only channel through which this service is offered.

The respective Debit/Credit Card account will be debited for all transactions carried out with the RaiPay application.

Money transfers from card-to-card via the RaiPay application can be made in both Lek and Euro currencies, according to the User/Client’s choice, and the respective Debit/Credit Card account will be debited with the amount specified by the client or its equivalent, where the daily exchange rates will be applied, if the selected currency in the application differs from the currency in which the card is issued.

P2P money transfers are offered and can be executed toward all Mastercard and Visa branded cards issued both within Albania and abroad in the following regions:

- The European Union zone
- The Balkan Region (Kosovo, Montenegro, Macedonia, Bosnia and Herzegovina, Serbia)
- The United Kingdom (England, Scotland, Ireland, Northern Ireland, Wales)
- Ukraine
- Turkey

The limits and fees for this feature are expressed in the table below, as well as in the Tables of fees and commissions in the Debit/Credit Card Agreements between the Client/User and the Bank.

	P2P Debit Card	LEK	EUR
1	Total Daily amount limit of P2P Transactions	50,000	500
2	Total Weekly amount limit of P2P Transactions	250,000	2,500
3	Total Monthly amount limit of P2P Transactions	1,000,000	10,000
4	Total Daily limit in no. of Transaction P2P	10	10
5	Total Weekly limit in no. of Transaction P2P	50	50
6	Total Monthly limit in no of Transactions P2P	200	200

	P2P Credit Card	LEK	EUR
1	Total Daily amount limit of P2P Transactions	50,000	500
2	Total Weekly amount limit of P2P Transactions	250,000	2,500
3	Total Monthly amount limit of P2P Transactions	1,000,000	10,000
4	Total Daily limit in no. of Transaction P2P	10	10
5	Total Weekly limit in no. of Transaction P2P	50	50
6	Total Monthly limit in no of Transactions P2P	200	200

Card on Card money transfers from RaiPay (P2P)	LEK	EUR
Fee for P2P transfers between RBAL Cards	0	0
Fee for P2P transfers toward VISA of Mastercards Issued within Albania	2% of transfer amount (Min 500)	2% of transfer amount (Min 5)
Fee for P2P transfers toward VISA of Mastercards Issued outside Albania	2.5% of transfer amount (Min 750)	2.5% of transfer amount (Min 7.5)

C) Viewing the History of Transactions

The User can view:

- the transactions initiated by using the Application; (Android devices only)
- transactions made in the last 30 days (maximum 40 transactions) by using the card and / or the Application. The user has the possibility to choose to view only the transactions made through the Application or all the transactions
 - Credit Card available balance.

D) Settings

The User has the following options and information in the Application “Settings” menu:

- Change the Application color theme;
- Display the available balance for Credit Cards;
- Display the transactions history;
- Security and Password settings:
 - o **Password change** - the input of existing password is required in order to change it;
 - o **Fingerprint authentication** - by activating this option the fingerprint of the device will be used to authenticate the transactions made through the Application

o **1 minute session timeout** - by activating this option the User will remain authenticated in the Application for another 1 minute from its closing.

- "NFC Payment Experience" (Only for Android OS devices):

o Pay fast - All higher transactions when the device is locked are validated by device unlock. If the device is unlocked and there has been no unlock action in the last minute, authentication via Fingerprint / Enter Passcode is requested.

o Pay smart - All higher transactions require authentication via Fingerprint / Enter Passcode. Screen unlock as an authentication method is deactivated.

o Pay strictly - All transactions require authentication via Fingerprint / Enter Passcode (with one exception - if there has been an unlock action in the last minute).

- Default payment application (only for Android OS devices)- by enabling this functionality, the Application will be set to default, replacing other payment applications existing on such device;

- Contact – displays the Bank contact information for support purposes;

- Terms and Conditions;

- Application Version;

- Some Settings of the application can be accessed through an additional authentication – through Biometrics or Application Passcode:

o Show Card details

o Show PIN

o Block the Card (Temporary)

E) Loyalty Cards

The User may enroll his/her Loyalty cards issued by different merchants by following the below options:

- By choosing the merchant for which wishes to enroll the Loyalty card from the predefined list;
- By enrolling manually a Loyalty card of a merchant which is not in the predefined list;

Loyalty Cards can be added:

o By scanning the card barcode;

- o By enrolling manually the card number;

The User has the possibility to name his Loyalty cards as preferred

Enrollment of the Loyalty cards is full responsibility of the User of the application, based on the relationship/ agreement that the User/ Consumer has by his/her own with the merchant that has issued the card.

Whether the extra features can be used depends on the version of the Application. The Bank shall not be responsible if the User uses a version that does not have the extra features, nor if one or more of the extra features are temporarily unavailable.

7. Customer Representations and Warranties

For the purpose of using the RaiPay Application, you hereby represent and warrant the following:

- that you give your consent to the further elaboration of the information by you given to Raiffeisen Bank only for the purpose of access to the link <https://play.google.com/store/apps/details?id=al.raiffeisen.mobilepay> for which you willingly have declared your personal data
- that you have the right, authority and full or restricted capacity of exercise;
- that you are in possession of the mobile phone where the RaiPay application has been downloaded
- that you hold the capacity as a User of a main, additional Credit and/or Debit or Commercial Card, as applicable, to be recorded and stored in the RaiPay Application.
- that you have been granted the right to register, store and use the Credit and/or Debit Card in the Application, for the purpose of making payments via the mobile device;
- that you do not communicate the password for unlocking the device to a third party, as by disclosing such password you are exposed to the risk of your Cards being used for payments by other people;
- you undertake to request from the main User or account Holder of the Commercial card, as applicable, information concerning the content of the Debit Card/Credit Card specific Agreement;

- you undertake to notify the Bank immediately concerning any unauthorized use or any breach of Application security of which you become aware or which you should reasonably suspect;
- you undertake to inform the Bank in case of a loss or theft of the mobile device where the RaiPay Application is installed;
- that you will not provide erroneous or false information about your identity or intentions regarding the use of the Application;
- that you will ensure and maintain the security of the mobile device, according to manufacturer recommendations and good practice;
- that you will update the operating system according to the recommendations of the mobile device manufacturer and that you only use official versions of the operating system provided by the same;
- that you will not inhibit the security protections of the operating systems recommended by the mobile device manufacturer;
- that you will only install the RaiPay Application provided by the Bank from the dedicated store - Google Play Store,;
- that you will not install applications from unofficial sources, because such may compromise the security of your Application;
- that you will not breach any right provided by the law, ownership rights, intangible rights, confidentiality or personal data rights of other people;
- that you will not use the content of the Application contrary to the Terms and Conditions, respectively for unauthorized purposes, such as, without limitation to the copying, distribution or alteration thereof.
- that you have read these Terms, and that you agree to the same;
- that you have read and acknowledged section 15 below, concerning personal data processing within the RaiPay Application, in order to use the Application;

8. Termination, Locking/Suspension or Alteration of the RaiPay Application

Raiffeisen Bank will take all necessary measures in case of the misuse, of this Application and its functions ,in violation of the Terms of Use. Raiffeisen Bank will monitor the use of

the Application to ensure that it is in accordance with these Terms and that the services are being used properly.

The Termination of the agreement associated with the use of the RaiPay Application may occur in any of the following situations:

a) by rightful termination, without delay and without any other prior formality, if the Bank finds that the obligations resulting from this document, as supplemented with the specific Agreement for the Debit Card/Credit Card concluded with the Bank, applicable to Individuals and, respectively, to Businesses, are not observed; in this case, the Bank will notify the Customer concerning the termination of the Agreement 3 business days before the termination.

b) by unilateral termination, by initiative of the Customer, at any time by uninstalling the Application from the mobile device; the termination of the Agreement by the Customer does not affect the transactions already performed or in progress;

RaiPay does not offer the option to create an Account in the application. All information is uploaded through authentication methods during the customer's wallet registration process in the application, as explained in section 3, 'How to access the RaiPay application' of these terms.

If the customer chooses to delete the application from their device and then decides to reinstall it, in order to use the application again, they will need to create their digital wallet from scratch by following all the steps of the registration process described in section 3, 'How to access the RaiPay application'.

Locking/Suspending the RaiPay Application

The Bank reserves the right to lock/suspend or limit the use of the RaiPay Application, not to initiate or perform one or several transactions, to block the installation/reinstallation of the Application, if:

(i) the Bank has been made aware that the device where the Application is installed has been lost, stolen, compromised or that the RaiPay Application has been copied, stolen, rendered unusable or is the subject of faulty operation; the locking/suspension measure

will be taken after the Customer has notified the Bank concerning the occurrence of this event;

(ii) the Bank has suspicions concerning the unauthorized/fraudulent use of the Application or concerning the performance of fraudulent/illegal transactions via the Application;

(iii) the Customer failed to observe the legal and/or contractual provisions, including in case of breach of the Terms and Conditions or fails to observe the rules of an adequate conduct which may lead to prejudices of any kind for the Bank, such as, without limitation to the provision of false information by the Customer and the failure to observe the security measures of the RaiPay Application;

(iv) there are legal provisions which implies this fact or if the provision of a competent authority exists in this regard;

(v) if the Application password is incorrectly typed several times;

The Customer may ask the Bank to delete the wallet created by the Application by calling any of the telephone numbers stipulated within the “Support” section herein. Upon deletion of the Application by the Bank, the use of Raipay may only be resumed after reinstalling the Application and resuming the cards enrollment process.

Furthermore, the Bank may lock/unlock or alter the RaiPay Application immediately, for objective reasons, such as, without limitation to the necessity of performing maintenance or repair works. Periodically, the Bank may add new functions and is not under the obligation to provide a certain function for the RaiPay Application.

You agree that the Bank will not be liable to you or any other third party for locking, suspending, cancelling or terminating your usage of any Card registered in the Application.

Raiffeisen Bank will inform you in advance, or, if such is not possible, immediately after the locking/suspension of the Application usage, specifying the reasons for such locking/suspension, except if the provision of such information could compromise the reasonable security measures or break the law. Raiffeisen Bank will reactivate the Application, depending on the situation, as soon as possible, after eliminating the reasons that have determined the locking/suspension in the first place.

9. Amending the Terms and Conditions of the RaiPay Application

The Bank may amend these Terms and Conditions at any time, by publishing the amended Terms and Conditions in the RaiPay Application. In case that, the changes are related to applied commissions/ fees for the RaiPay application, the Users will be notified at least 30

days prior to the date proposed for the entry into force of such amendments. The 30 days deadline will not be applied to the amendments imposed by applying new legal provisions, such amendments being applied depending on the entry into force of the respective regulations and in case of technical improvements (updates) or functionalities .

In all these cases, the use of the Application after the enforcement of the amendments will be deemed as a tacit acceptance of the new Terms and Conditions. The notification of the change of the Terms and Conditions will be performed by the Bank through publication in the Bank official website, or sms, or Email, or RON or other communication channels.

If you do not agree with the amendments, please uninstall the Application. Uninstalling the Application will only generate future effects, and will not affect the period prior to the uninstall, where the use of this Application by you will be deemed to fully comply with these Terms.

If new Application functions are to be implemented, such will be subject to the regulations provided herein.

10. Intellectual Property

The User expressly declares that he/she has acknowledged the fact that the entire graphical creation, the content of the Application and the audio-video material accessed are owned by the Bank. Information, graphical elements of other entities are exempted from this rule, as they are owned by such entities.

The User accepts that any software used in connection with the Application contains confidential information and is subject to an ownership right, being protected by the laws concerning intellectual, industrial ownership and other applicable laws.

The User undertakes not to replicate, copy, sell or operate the content of the Application, the information and/or audio/video materials to which he/she has access to as a result of using such Application, in whole or in part.

The User is prohibited from altering, copying, leasing, awarding, renting, selling, distributing or creating by-products based on the functionalities or programs used within the Application.

11. What Are We Not Responsible For

The Bank provide the RaiPay Application solely for your personal use, as a Customer. The User is responsible for the use of the Application, respectively for all the transactions authorized using the mobile device where the Application is installed.

Raiffeisen Bank cannot be held responsible for the effects generated by the non-compliant use of the Application by Users or third parties, for the potential costs caused by the use of the Application or by the authorized or unauthorized access of third parties to certain personal and/or confidential information or to personal data via the Application.

If you allow other people to use the mobile device or the Application password, you are liable for all the transactions authorized in this manner.

In order to limit potential prejudices caused by the use of the Application by third parties, Raiffeisen Bank recommends that you do not alienate/loan the mobile device, nor disclose the method of unlocking such device, or disclose the Application password.

Raiffeisen Bank cannot control the operating system of the device used by you. Therefore, Raiffeisen Bank will not be liable in any way for the prejudice caused to the mobile device, including, without limitation to any security breach caused by viruses, errors, phishing, forgery, omission, discontinuation, fault, delay in operations or transmissions, computerized lines or network failures or any other technical defect occurred.

Therefore, the Bank will not be liable for any loss, damage, direct or indirect prejudice that we or you could not foresee within reasonable limits from the date when you started using the RaiPay Application or which are beyond our control. Furthermore, the Bank will not be responsible for the prejudices arising from the performance of unauthorized payments caused by the exposure of your mobile device to viruses and/or other applications/programs, as well as by the theft thereof.

Moreover, we will not be liable for:

- any loss or damage (moral or material) caused by the failure to observe these Terms and Conditions;
- the loss or corruption of the content of your data, if such loss or corruption is not caused by us or is beyond our control. Moreover, we must inform you that Raiffeisen Bank is not liable to you and/or to third parties for any kind of direct or indirect damages, including, without limitation, loss of profit, paper profit and/or the failure to capitalize on business opportunities or for any other similar losses incurred by you as a result of the down-time or improper operation of the Application.

12. Governing Law

These Terms and Conditions have been drawn up in Albanian and English and are governed by the laws of the Republic of Albania. In case of any conflict or discrepancy between the English version and the Albanian version of these Terms and Conditions, the Albanian version will prevail.

The parties will settle the disputes arising from these Terms and Conditions amicably, otherwise, the parties agree to remit the dispute for settlement to the competent courts of law of the city of Tirana.

13. Support

If you encounter any issue related to the operation of the RaiPay Application, please contact us via the Call Center service at the following telephone number:

- +355 4 2227262 available 24/7.

14. Force Majeure

Raiffeisen Bank will not be liable to the User for the failure to comply with any obligation in case of a force majeure event and, in general, in case of an event that is beyond its control, nor for the operation, connection of other national and/or foreign networks or for the consequences of their activities and actions in general.

A force majeure event may be, for example, but without limitation: a state of war (either declared or not), armed conflict, revolution, insurrection, military or terrorist actions or threats, sabotage, civil unrest, strikes or other labor actions, laws, regulations, decisions or directives, natural disasters, earthquakes, fires, explosions, solar or weather disturbances, public emergencies or any other event beyond the control of the Bank.

15. Personal Data Processing

The Bank will process the personal data of the Customer, pursuant to the legal provisions applicable in the field of personal data protection (the provisions of the Law .9887 dt 10.03.2008 për “Mbrotjtjen e të Dhënave Personale” te ndryshuar dhe Rregulloren e Përgjithshme të Mbrotjtjes së të Dhënave (EU /REG 2016/679GDPR and of the subsequent legislation). This section will be duly supplemented with the provisions of the Policy regarding Personal Data Protection and Confidentiality,

available at <https://www.raiffeisen.al/en/about-us/footer-pages/Personal-Data-Protection.html>

- **Grounds and purposes for Personal Data processing**

The Bank processes personal data in order to conclude and enforce the Agreement between the Customer and the Bank, for: the performance and management of the contractual relationship with the Customer, in order to perform the specific operations stipulated in the Application Terms and Conditions and to ensure the functionality thereof in the specified conditions, including for the purpose of ensuring technical support; proper performance of banking transactions; optimization of financial and banking services; data quality management.

The Bank may also rely, to the extent necessary, on its legitimate interest in carrying out its business, for the performance of processing operations concerning the improvement of Application functionalities and customer experience, for the identification of operational risks for Customers active within the Application.

The User agrees and authorizes the Bank to present the data related to this Agreement and the RaiPay Application to the Central Bank of the Republic of Albania

- **Categories of processed Personal Data**

In order to fulfill the processing purposes associated with accessing and using the Application, the Bank processes the following personal data categories: the telephone number requested for the registration within the application and the telephone number declared by the Customer in his/her relationship with the Bank, the Customer's personal identification number or other client unique number linked to the product card, data concerning the transactions initiated via the Application, card data (card number, expiry date and CVV) and location.

The Bank does not process biometric data from the Customer's mobile device biometric system, such as the digital fingerprint and facial image of the Customer (to the extent the device used by the Customer has such a biometric system). This data and the biometric models associated thereto are and remain stored on the mobile device with an Android operating system (7.0+) where the Customer installs the Application and are subject to the

processing, registration, storage and comparison rules established and communicated via such device.

The refusal to provide personal data may result in the impossibility of providing the services.

- **Data Source**

In order to fulfill the processing purposes, and to ensure the functionalities available within the Application, the Bank obtains the personal data directly from the Customers.

The Bank recommends that the authentication method be used by the Customer ONLY on the devices the Customer owns and on which he/she does not allow access to third parties. To the extent that the Customer allows other people access to the authentication method (for example, registering the fingerprints of more than one person on the device, allowing that person to unlock it), in order to fulfill the processing purposes stipulated herein, the Bank may process personal data belonging to other categories of Data Subjects, without benefiting, however, from the practical method of directly providing information to these categories of persons. Given this context, it is the Customer's responsibility to inform the data subjects about the processing of their personal data and to obtain their consent to the processing of data, to the extent necessary, in accordance with the applicable legal requirements.

If the Customer provides the Bank with personal data belonging to other categories of Data Subjects, the Customer must provide only exact and updated data. In this regard, the Bank may use the contact information belonging to such Data Subject categories in order to inform the persons concerning the processing of their personal data.

- **Automated Individual decision-making**

In the course of providing the functionalities available within the Application, the Bank does not perform automated individual decision-making processes with respect to the Data Subjects who download and use the Application.

- **Personal Data Recipients**

The Bank does not transfer clients personal data linked with the access and use of the application from clients to third parties. The offer of the product debit/ credit card, RPC further elaborate the data to offer the service of the application as a mobile wallet installed in a mobile phone by using Near Field Communication technology (NFC) and an Android, which allows registering and viewing of card data (design and last four digits) issued by the Bank and registered in the Application by the User to enable payment performing through the mobile phone. The Data subject (to the extent a Data subject exercises its right of access according to applicable law), Bank representatives, other natural or legal persons processing personal data on behalf or together with the Bank, entities within the Raiffeisen Group, contractual partners of the Bank and of the Raiffeisen Group entities, processors of the Bank in terms of personal data processing, judicial authority, central public authorities, local public authorities.

- **Duration of processing**

In order to fulfill the aforementioned processing purposes, the Bank will process personal data throughout the performance of banking services, as well as subsequently, when a legitimate business necessity requires it (for example, in order to provide the information requested by the Data Subject or in order to comply with our legal, tax and accounting obligations). Following the expiry of legal deadlines for archiving, the Bank may decide to anonymize the data, thus depriving it of its personal character, and continue the processing thereof for statistical purposes.

- **Data retention, correction and deletion**

Personal data will be securely stored in the application as long as necessary for the purpose of their collection and will then be deleted. Each data subject has the right to request blocking, correction or deletion of data free of charge when becomes aware that the data concerning him/her are not regular, true, complete or processed and collected in contravention of the provisions of the legal framework referring to personal data protection. The Bank shall inform you, within 30 days from the date of receipt of the data subject's request, for the legitimate data processing, performance or non-performance of the blocking, correction or deletion. In exceptional cases, when a legal provision restricts data erasure, we are obligated to keep the information. In case of violation of the abovementioned procedures, you have the right to address to the Personal Data Protection and Right to be Informed Commissioner.

- **Rights of Data Subjects**

Data Subjects have the following rights in the context of processing of personal data by the Bank: the right to information, the right of access, the right to rectification, the right to erasure (“the right to be forgotten”), the right to restriction of processing, the right to data portability, the right to object, the right not to be subject to a decision based solely on automated processing and the right to address the Personal Data Protection and Right to be Informed Commissioner, to the extent to which one believes such measure to be necessary.

Following a request for data erasure, the Bank may anonymize such data (thus depriving it of its personal character) and continue processing it for statistical purposes in such conditions.

- **Additional Information and Contact Data for the Data Protection Officer**

For additional details concerning the processing activities carried out by Raiffeisen Bank Sh.a., as well as concerning your rights in this context, please send a written request to the address the Data Protection Officer of Raiffeisen Bank Sh.a. (E-Mail: rba1.dataprotection@raiffeisen.al). Detailed information regarding the above elaboration can be find at the link <https://www.raiffeisen.al/en/about-us/footer-pages/use-of-cookies.html>

If you agree to use the RaiPay Application according to the conditions provided herein and to conclude the agreement using this method, press the button to accept "Terms and Conditions".