



## **Условия за използването на услугата „Видео връзка с Контактен център“ на ПроКредит Банк (България) ЕАД**

### **I. Описание**

1. Настоящите Общи условия регламентират използването на услугата „Видео връзка с Контактен център“ („Услугата“), предлагана от ПроКредит Банк (България) ЕАД, („Банката“).
2. Видео връзка с Контактен център е един от каналите за комуникация с Банката, който настоящи и потенциални клиенти могат да използват. Този канал е предназначен основно за:
  - 2.1. регистрация и възникнали проблеми при работата с платформата за Интернет банкиране на Банката;
  - 2.2. идентификация на потенциални клиенти Физически лица, които имат интерес за използване на спестовните продукти на Банката.

### **II. Технически изисквания**

3. Видео връзката, може да бъде осъществена само чрез крайни устройства (телефони, таблети и персонални компютри), при конкретни [технически изисквания](#).
4. Достъпът до Услугата се осъществява през фиксирана свързаност, WiFi свързаност или чрез мобилна електронна съобщителна мрежа по стандарт UMTS (3G мрежа) или LTE (4G мрежа).
5. Банката не гарантира ползването на Услугата чрез крайни устройства, които не отговарят на посочените изисквания.

### **III. Провеждане на Видео връзка/видео разговор**

6. Видео връзка със служители от Контактния център на Банката може да бъде иницирана всеки делничен ден от 8:30 ч. до 18:30 ч. чрез посещение на интернет страницата на Банката с информация за предоставяната Услуга.
7. Клиентът е необходимо да се запознае с настоящите Условия и Политиката за поверителност на ПроКредит Банк, като потвърждава, че е запознат с тях и ги приема.
8. За целите на предоставянето на Услугата е необходимо клиента да предостави разрешение за достъп до следните функционални части на своето крайно устройство: камера, фенерче и екран на устройството. Този достъп се предоставя единствено с цел осъществяване на визуален контакт с него и възприемане на заснеманата от него обстановка, но не и с цел управление на крайното устройство на клиента.
9. С цел по-добро обслужване Банката записва проведените видео разговори за регистрация и разрешаване на проблеми с Интернет





банкиране, както и за идентификация на нови клиенти Физически лица със спестявания, както и за получаване на консултации от служители на банката във връзка с ползването на описаните услуги. Банката съхранява записите в съответствие със законоустановените срокове и изисквания.

10. Банката има право да прекрати по всяко време даден видео разговор, ако:
  - 10.1. клиентът използва или допуска Услугата да бъде използвана не по предназначение и/или за цели, които противоречат на целите, посочени в т.2 от настоящите Условия, на действащото законодателство, морала и добрите нрави;
  - 10.2. целта и/или съдържанието на провеждания от клиента видео разговор противоречат на действащото законодателство, морала и добрите нрави;
  - 10.3. клиентът използва или допуска Услугата да бъде използвана за осъществяване на обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания.

#### **IV. Отговорност**

11. Банката не носи отговорност за невъзможност за ползване на Услугата поради наличие на несъответствие с посочените технически изисквания и поради други обстоятелства извън нейния контрол, включително, но не само: случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа интернет, технически неизправности или пречки, свързани с използваното крайно устройство.
12. Клиентът е запознат с възможността за евентуални прекъсвания и друг вид затруднения при осъществяване на ползваната от него интернет или друга комуникационна връзка.

#### **V. Лични и други данни**

13. Личните данни и друга информация, които клиентите предоставят на банката за целите на Услугата следва да са актуални, верни и пълни, като при промяна следва да бъдат своевременно актуализирани.
14. Банката обработва личните данни на клиентите на Услугата съгласно [Политика за поверителност на ПроКредит Банк](#), публикувана на интернет страницата на Банката. Преди да използва Услугата всеки клиент получава достъп до и следва задължително за се запознае и приеме описаните документи.
15. За провежданите разговори ще се прави аудио-запис, който цели подобряване на обслужването на клиентите. Аудио записите ще се съхраняват за срока на Рамковия договор за банкови услуги.
16. Всеки клиент има право да откаже да проведе разговора като го прекъсне.





**ProCredit Bank**

## **VI. Допълнителни разпоредби**

17. Банката има право по всяко време да изменя и допълва настоящите Условия като съответните изменения и допълнения влизат в сила от датата на публикуването им на интернет страницата на банката.
18. Настоящите Условия са в сила от 04 май 2020 г.

