

CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

CUPRINS: 1.Introducere; 2. Principii generale; 3. Conditii generale aplicabile conturilor; 4.Dispozitii privind operatiunile de plata; 5. Prevederi contractuale aferente emiterii si utilizarii Cardului; 6. Servicii speciale oferite de banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; 7. Termeni si conditii pentru Serviciul Debitare Directa; 8. Dispozitii finale; 9. Declaratiile Clientului si Semnaturile Partilor.

1. INTRODUCERE

1.1. Prevederi Introductive

1.1.1. Prezentele Conditii Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (denumite în continuare "CGB") stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația contractuală dintre Raiffeisen Bank S.A. (denumită în continuare "Banca") și fiecare dintre Clientii săi, persoane fizice.

1.1.2. Raporturile juridice dintre Banca și Client vor fi guvernate de prezentele CGB, care împreună cu dispozițiile prevăzute în fiecare dintre documentele contractuale specifice fiecărui tip de produs sau serviciu bancar, încheiate între Banca și Client, vor reprezenta contractul dintre părți. Prezentele CGB completează documentele contractuale specifice produselor/serviciilor bancare, cu excepția cazului în care se prevede expres contrariul în conținutul celor din urmă.

1.1.3. În măsura în care rămân aspecte nereglementate în mod expres, raporturilor juridice dintre Banca și Client li se vor aplica actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a României, normele Băncii, precum și uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

1.1.4. Banca va intra în raporturi contractuale doar cu persoanele care acceptă expres prezentele CGB. Clientul va primi un exemplar al CGB, în vigoare la data înregistrării sale în evidențele Băncii.

Prin semnarea oricărei alte cereri în forma pusă la dispoziție de către Banca sau a oricărui contract, Clientul acceptă că, în toate raporturile contractuale cu Banca, să respecte CGB în vigoare în acel moment, cu posibilele modificări periodice ce pot fi aduse de Banca în condițiile prezentelor CGB.

1.2. Conflicte

1.2.1. În caz de conflict între prevederile exprese din orice contract sau document semnat între Client și Banca și prevederile generale cuprinse în prezentele CGB, vor prevala prevederile exprese din contractele sau documentele specifice.

1.2.2. Dacă sunt acceptate de către Client, atât versiunea în limba română a CGB, cât și versiunea în limba engleză a acestora, în cazul oricărui conflict sau neconcordanță între versiunea în limba engleză și cea în limba română, versiunea în limba română va prevala.

1.3. Interpretare

1.3.1. Orice referire făcută la Banca în cuprinsul prezentului document va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (punct de lucru, reprezentanță, agentie, sucursala).

1.3.2. Orice referire făcută la Client în cuprinsul prezentului document include și categoria de Co-debitor și/sau Garant, dacă este cazul conform Contractelor specifice.

1.3.3. Orice referire făcută la Clientul persoană fizică în cuprinsul CGB, va fi considerată a fi făcută și la oricare din succesorii acestuia.

1.3.4. Referirea făcută la Imprumutat în contractele de credit se va considera făcută la Client, așa cum este acesta definit în prezentele CGB.

1.3.5. Oriunde în cuprinsul prezentelor CGB și/sau în cuprinsul fiecărui Contract specific, și dacă din context nu rezultă altfel, după caz, pluralul va include singularul și invers.

1.3.6. Referirea la „efecte negative semnificative” sau „afectare semnificativă” va fi interpretată ca reflectând opinia calificată a Băncii.

1.3.7. Referirea la orice Contract specific/Contract de garanție/orice altă convenție încheiată între Client și Banca sau la orice prevedere legală va include orice modificare, reiterare sau repunere în aplicare a acestora.

1.3.8. Titlurile din prezentele CGB si/sau din orice Contract de credit/Contract de garantie/documentatie contractuala specifica au fost introduse numai pentru facilitarea referintelor si nu afecteaza interpretarea prevederilor respectivelor documente contractuale.

1.4. Clauze independente

In cazul in care orice prevedere din CGB si/sau din oricare dintre Contractele specifice incheiate intre Banca si Client, este sau devine la un moment dat nula, invalida sau neexecutabila conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea si aplicabilitatea unei asemenea prevederi, in limita admisa de lege, precum si a celorlalte prevederi ale CGB, nu vor fi afectate sau prejudiciate de aceasta. Partile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte si/sau modificari care ar conduce la acelasi rezultat legal si/sau economic care s-a avut in vedere la data incheierii CGB.

1.5. Definitii

In scopul prezentelor CGB, termenii si expresiile de mai jos au urmatoarele semnificatii:

ATM (Automated Teller Machine)/MFM (Multi-Functional Machine) – terminale electronice ale Bancii sau ale altor prestatori de servicii de plati care permit Clientilor, care detin un Card, sa efectueze tranzactii sau alte operatiuni bancare (cum ar fi spre exemplu retrageri de numerar, interogare sold, plata facturilor, depunere de numerar - doar la MFM etc.);

Autentificare Stricta a Clientului - autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Clientul cunoaște, spre exemplu PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Clientul posedă, spre exemplu cardul) și inerenței (ceva ce reprezintă Clientul, spre exemplu amprenta digitala, recunoastere faciala) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;

Banca - Raiffeisen Bank S.A in calitate de institutie de credit, prestator de servicii de plată si/sau furnizor al oricarui alt serviciu si/sau produs bancar, in conformitate cu obiectul de activitate autorizat in conditiile legii;

Card - instrument de plata emis de catre Banca, prin intermediul caruia Clientul are acces la disponibilitatile banesti proprii din Contul curent si/sau la o linie de credit, in vederea efectuării Tranzactiilor prin Card; cardul se poate emite fie pe suport fizic fie virtual, tipurile de card disponibile fiind mentionate pe site-ul Bancii raiffeisen.ro, in sectiunea Carduri de debit/Carduri de cumparaturi.

Client - persoana fizica, rezidenta sau nerezidenta in Romania, care deschide o relatie contractuala de afaceri cu Banca ce include dar fara a se limita la deschiderea si operarea Conturilor si/sau prestarea/furnizarea de catre Banca a diverselor servicii/produse bancare;

Client beneficiar - Clientul care beneficiaza de fondurile ce fac obiectul unei Operatiuni de plata;

Client platitor - Clientul care da un Ordin de plata;

Cod de identificare interna/Cheie CIF/Cod client - cod unic alocat de catre Banca persoanelor inregistrate in baza sa de date, necesar pentru identificarea unica a persoanelor aflate in relatie cu Banca;

Comision de conversie valutară – comision perceput de Banca, exprimat ca procent din cursul de schimb valutar aplicat de organizatia de carduri Visa conform prevederilor cap.5.4 din prezentele CGB si care se adauga la acest curs de schimb; Valoarea acestui comision se regaseste inclusiv pe site-ul Bancii in sectiunea Curs Valutar – Tranzactii prin card;

Cont - cont bancar in care sunt evidentiata disponibilitatile banesti ale Clientului si/sau dupa caz, sumele puse de Banca la dispozitia acestuia; orice referire la „Cont” include si o referire la „contul de card de credit” cu exceptia cazului cand se prevede expres altfel;

Cont de plati - Cont utilizat pentru executarea Operatiunilor de plata;

Cont de plăți accesibil online – cont curent detinut de Client care poate fi accesat prin intermediul unei interfete online, precum aplicatiile online de internet banking/mobile banking puse la dispozitie de catre Banca;

Contract specific - contractul care reglementeaza furnizarea/prestarea oricarui produs/serviciu furnizat de Banca si orice alte raporturi juridice accesorii sau in legatura cu acesta. Alcatuiesc Contractul specific documentele cu continut standard si/sau negociat, care reflecta intelegerea dintre Banca si Client, precum, dar fara a se limita la, cereri aprobate de Banca, oferte acceptate de Client, Contracte de credit, contract de garantie, conventii, comunicari, notificari, formulare si/sau orice alte documente in legatura cu Contractul specific, acceptate de Banca;

Cursul de schimb valutar al Bancii - cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburi valutare sau Operatiuni de plata efectuate in cont, exprimate intr-o moneda diferita de cea a contului platitorului, respectiv a

contului beneficiarului, calculat după cum urmează: **(i)** în cazul conversiilor valutare de tip valută/lei, se va utiliza cursul de cumpărare al Bancii pentru valută în care se exprimă suma transferată către contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru valută în care se exprimă suma transferată de către platitor; **(ii)** în cazul conversiilor valutare de tip valută/valută, se va utiliza raportul dintre cursul obținut din cursul de cumpărare valută/lei al Bancii pentru moneda în care se exprimă suma transferată de către platitorul cu cont la o altă bancă și cursul de vânzare valută/lei al Bancii aferent monedei în care este exprimată suma creditată în contul beneficiar, respectiv cursul obținut din raportul dintre cursul de vânzare valută/lei al Bancii pentru moneda în care este exprimată suma transferată către beneficiarul cu cont la altă bancă și cursul de cumpărare valută/lei al Bancii aferent monedei debitate din contul platitorului.

În cazul operațiunilor de plată autorizate prin intermediul Cardurilor se vor aplica cursurile de schimb menționate în mod expres în prezentul document în cadrul dispozițiilor privind utilizarea Cardurilor;

Valutele pentru care Banca oferă servicii de conversie valută sunt publicate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul - cursul intern al Bancii de schimb valutar, de vânzare, respectiv cumpărare valută de referință, utilizat pentru efectuarea Tranzacțiilor prin Card afișat pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro;

Contract de card de debit - contractul specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și Utilizatorul de card, derivate din utilizarea cardului de debit atașat unui cont curent, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în documentația specifică de emitere și mentenanță Card de debit;

Contract de cont curent - Contract specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și titularul de cont curent, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în documentația specifică de deschidere și mentenanță cont curent, în formularele utilizate pentru definire și actualizarea datelor personale ale Clientului și pentru numirea și revocarea Imputernicitorilor pe cont;

Contract privind Serviciul de debitare directă - contractul specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și Platitor, derivate din activarea Serviciului de debitare directă, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în cuprinsul formularelor de emitere, modificare și denunțare a Mandatelor de debitare directă;

CRS (Common Reporting Standard) - reprezintă standardul global pentru schimbul automat de informații financiare între țări. Sunt vizate veniturile din investiții (inclusiv din dobânzi, dividende, castiguri de capital, etc) deținute de contribuabili în conturile instituțiilor financiare din țările participante la schimbul global de informații financiare. Standardul global pentru schimbul de informații financiare și acordul multilateral pentru schimbul automat de informații au fost inițiate de OECD (Organizația Economică de Cooperare și Dezvoltare) și Comisia Europeană. Standardul are trei direcții: informațiile ce trebuie raportate, instituțiile raportoare și conturile care fac obiectul raportării. România asigură cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene în cadrul Codului de Procedură Fiscală, care a intrat în vigoare începând cu 1 ianuarie 2016.

Data efectivă - data de referință folosită de către Banca pentru a calcula dobânda generată de executarea unei Operațiuni de plată;

Data postării tranzacției pe cont – sau Data tranzacției este data la care suma aferentă Tranzacției prin Card este debitată din Cont și transferată beneficiarului plății prin intermediul schemelor de carduri.

FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act) - este un pachet legislativ emis în Statele Unite ale Americii, care poate fi consultat la adresa <http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>, promulgat la data de 18 Martie 2010 și care a intrat în vigoare la 1 Iulie 2014, prin care se impune în sarcina contribuabililor Statelor Unite ale Americii („SUA”), inclusiv celor care locuiesc sau își desfășoară activitatea în afara SUA, obligația de a raporta deținerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeași cerință de raportare este prevăzută și pentru instituțiile de credit, care dețin active în numele contribuabililor SUA.

Imputernicit - persoana cu capacitate deplină de exercițiu, autorizată de Client, prin intermediul formularelor speciale furnizate de Banca sau prin procură notarială, să aibă acces în numele și pe seama Clientului la un Cont deschis pe numele acestuia, acționând în limitele prevăzute în Contractele specifice;

Instrument de plată - orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și Banca în condițiile contractuale agreeate cu Banca, folosit de Client pentru a iniția un Ordin de plată, cum ar fi Cardul, serviciile de tip internet banking, home banking, mobile banking etc.;

Mandatar - persoana autorizată de Client prin procură să îl reprezinte în relația cu Banca pentru încheierea și/sau executarea unui contract. Procură de reprezentare trebuie autentificată de un notar public din România

sau la un consulat românesc; în cazul procurilor emise la un notariat din strainatate, procura va fi apostilata sau supralegalizata, după caz, și se va prezenta și traducerea legalizata a acesteia, dacă este redactata într-o limbă străină;

Momentul primirii Ordinului de plată - ziua în care se considera că Ordinul de plată, transmis direct de către Plator ori indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății, a intrat în posesia Bancii, în funcție de Ora Limită; ca regulă, pentru Ordinele de plată primite în zile lucrătoare până în Ora Limită, momentul primirii este ziua recepționării de către Banca, iar pentru Ordinele de plată primite după Ora Limită, momentul primirii este ziua lucrătoare următoare; Dacă Ordinul de plată este recepționat într-o zi nelucrătoare, Momentul primirii este considerat ziua lucrătoare următoare, indiferent care este instrumentul de plată sau modalitatea utilizată pentru transmiterea Ordinului. Un Ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către Banca se considera că nu a fost primit;

Excepție fac: **(i)** serviciile bancare de tip debitare directă, care permit Beneficiarului plății să inițieze Operațiuni de plată, precum și cele de tip ordine de plată programate, prin care Clientul Plator ordona plăți cu frecvență prestabilită, în cazul cărora Momentul primirii este ziua convenită de Banca și Client în cuprinsul Contractului specific; **(ii)** alte servicii sau tipuri de plăți oferite de Banca care permit primirea și executarea Ordinului de plată în afara limitelor de timp menționate anterior;

Operațiune de plată - acțiune inițiată de Clientul plator sau de o altă persoană în numele și pe seama acestuia sau de beneficiarul plății cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente există între plator și beneficiarul plății; Operațiunea de plată poate avea caracter ocazional;

Opțiune de comisionare BEN - modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plată conform căreia beneficiarul plății suportă toate comisioanele aferente;

Opțiune de comisionare OUR - modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plată conform căreia platorul suportă toate comisioanele aferente executării Operațiunii de plată;

Opțiune de comisionare SHA - modalitate de comisionare a executării Operațiunii de plată conform căreia Clientul plator suportă comisioanele percepute de prestatorul servicii de plată al platorului, iar Clientul beneficiar al plății suportă comisioanele percepute de prestatorul de servicii de plată al beneficiarului. Eventualele comisioane ale bancilor corespondente/intermediare sunt datorate/percepute conform practicilor europene/internationale și ale standardului SWIFT;

Ora limită pentru primirea Ordinului de plată - ora stabilită de Banca pentru a intra în posesia Ordinului de plată, în funcție de care se stabilește Momentul primirii acestuia. Ora limită poate fi diferită în funcție de tipul Operațiunii de plată/Instrumentului de plată și este comunicată Clientului după caz, prin afișare în locuri special amenajate în unitățile Bancii și/sau în pagina de internet www.raiffeisen.ro și/sau în cuprinsul Contractului specific/aplicațiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca;

Ordin de plată - instrucțiunea dată de plator sau de beneficiarul plății către Banca, în calitate de prestator al serviciului de plată, prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plată;

Parola Statică – element de securitate inclus în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaște) pe care Utilizatorul de Card îl setează la prima Tranzacție prin Card efectuată pe internet (în cadrul e-commerce);

Parola de securitate în relația cu Banca – procedura de identificare, utilizată în cadrul interacțiunii Clientului cu serviciul telefonic Call Center al Bancii, care face dovada deplină a identității Clientului/Utilizatorului de card, cât și a voinței acestuia în legătură cu conținutul acestor convorbiri. Procedura de identificare constă în solicitarea unor elemente de securitate și a unor informații cunoscute doar de Banca și de Client/Utilizatorul de card, convorbirile telefonice urmând a fi înregistrate în scopul constituirii de probe în acest sens. Obținerea de răspunsuri corecte la întrebările operatorului virtual/operatorul Bancii echivalează cu validarea identității apelantului / persoanei apelate de Banca. În cazul în care numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul în Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Bancii ca aparținând Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării apelantului decât după actualizarea numărului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane;

PIN - este un cod unic de identificare generat de Banca pentru fiecare Card, pentru identificarea sau securizarea unor Operațiuni de plată efectuate prin intermediul Cardului precum operațiunile prin ATM/MFM, unele tranzacții prin EPOS la comercianți sau la ghișeele bancare;

Plată de mică valoare prin Card - reprezintă operațiunea de plată a cărei valoare individuală este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de organizațiile internaționale de carduri, Visa/Mastercard, dar care nu

poate depasi 50 de Euro sau echivalent pentru tranzactiile la EPOS, respectiv 30 de Euro pentru tranzactiile realizate pe internet (e-commerce); valoarea limitei este stabilita de organizatiile internationale de carduri difera in functie de tara si poate fi modificata oricand de aceste entitati; valoarea limitei aplicabile pe teritoriul Romaniei este mentionata cu titlu informativ in Contractele specifice de card de debit si card de credit si este afisata permanent in unitatile si pe site-ul Bancii, orice actualizare a valorii limitei urmand a fi afisata pe site;

Portofel electronic - aplicatie informatica de plata instalata pe unul sau mai multe dispozitive mobile de tipul telefon inteligent (smartphone), tableta, ceas inteligent (smartwatch) etc. care permite inregistrarea Cardului si efectuarea Tranzactiilor prin Card, utilizand un dispozitiv mobil cu functie de plata, in conditiile stabilite in aplicatie de furnizorul acesteia si/sau de Banca;

Prestator de servicii de informare cu privire la conturi - prestator de servicii autorizat de catre o autoritate competenta din Romania si/sau din UE/SEE, care are dreptul sa ofere servicii de informare cu privire la conturi de plati pe teritoriul Romaniei, prin intermediul caruia Clientul poate solicita informatii cu privire la conturile sale de plati, accesibile online, detinute la Banca;

Prestator de servicii de initiere a platii - prestator de servicii de plata, autorizat de catre o autoritate competenta din Romania si/sau din UE/SEE care are dreptul sa ofere servicii de initiere a platii pe teritoriul Romaniei, prin intermediul caruia Clientul poate initia ordine de plata cu privire la conturile sale de plati accesibile online, deschise la Banca;

Prestator de servicii de încredere calificat = o persoană juridică care prestează unul sau mai multe servicii de încredere calificate și căruia i se acordă statutul de calificat de către organismul de supraveghere. Prin Serviciu de încredere calificat intelegandu-se un serviciu electronic care îndeplinește condițiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 910/2014, prestat în mod obișnuit în schimbul unei remunerații, care constă în: (i) crearea, verificarea și validarea semnăturilor electronice, a sigiliilor electronice sau a mărcilor temporale electronice, a serviciilor de distribuție electronică înregistrată și a certificatelor aferente serviciilor respective; sau (ii) crearea, verificarea și validarea certificatelor pentru autentificarea unui site internet; sau (iii) păstrarea semnăturilor electronice, a sigiliilor sau a certificatelor aferente serviciilor respective;

Rata dobânzii - procent anual de dobânda determinat/determinabil, conform Contractelor specifice si/sau Listelor specifice de dobânda, folosit ca baza de calcul pentru dobânda;

Rata de Referinta - rata a dobânzii ce provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata atât de Client, cât si de Banca;

Reprezentant legal - persoana care reprezinta Clientul in relatiile contractuale cu Banca, in limitele legislatiei aplicabile si/sau a dispozitiilor autoritatilor/instantelor competente (de exemplu: parinte, tutore, curator, alte categorii prevazute de lege); pentru demonstrarea calitatii de Reprezentant legal trebuie prezentate documente prevazute de lege (de exemplu, hotarâre judecatoreasca de incredintare minor, decizia de instituire tutela/curatela si de desemnare a reprezentantului legal etc.);

Semnatura electronica calificata ("QES") - semnatura electronica calificata acceptata de Banca, care indeplineste cerintele de validare prevazute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronica si serviciile de încredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna si de abrogare a Directivei 1999/93/CE, si este bazata pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnarii;

Serviciul Call Center - serviciu telefonic pus de Banca la dispozitia clientilor care poate fi accesat la numerele de telefon *2000 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania) si +40213063002 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate), disponibile 24/7; Serviciul Call Center utilizeaza linii telefonice publice, ce pot sa nu asigure un nivel corespunzator de protectie a informatiilor, prin apelarea acestui serviciu Clientul asumându-si riscurile de divulgare de date/informatii derivate din aceasta situatie;

Serviciul Extras Electronic - reprezinta un cont electronic de utilizator cu acces personalizat, pus la dispozitia Clientului de catre Banca pentru furnizarea extrasului de cont si a altor informatii oferite de Banca Clientilor sai;

Specimen de semnatura - semnatura Clientului ce se va utiliza in relatia cu Banca pentru instructiuni valabile;

Tehnologia contactless - tehnologia care, utilizand undele radio, permite efectuarea Tranzactiilor prin Card prin simpla apropiere a Cardului sau a dispozitivului mobil cu functie de plata, de un terminal EPOS sau de alte terminale compatibile cu aceasta tehnologie;

Terminal -dispozitiv compatibil cu Cardul si/sau cu dispozitivul mobil cu functie de plata, prin intermediul caruia se initiaza si se autorizeaza Tranzactii prin card. Sunt Terminale urmatoarele dispozitive: ATM

(Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Mashine) si orice alt dispozitiv cu functionalitati similare;

Transfer-credit - serviciu de plată prin care se creditează contul de plati al beneficiarului platii ca urmare a unei operatiuni de plată sau a unei serii de operatiuni de plată efectuate din contul de plati al platitorului de către prestatorul de servicii de plată care detine contul de plati al plătitorului, în baza unei instructiuni date de plătitor; In prezentele CGB prin referirile la “operatiune de plata”/ “plata” se intelege inclusiv o referire la “transfer credit”;

Tranzactie prin Card - este operatiunea de plata (depunere, retragere, transfer sau incasare de fonduri) efectuata de catre/pe seama Utilizatorului de Card prin intermediul Cardului, inclusiv al Cardului inregistrat in Portofelul electronic sau in orice dispozitiv mobil cu functie de plata;

Tranzactie recurenta prin Card - este o tranzactie efectuata ca urmare a autorizarii acordate de Utilizatorul de Card direct comerciantului, pe site-ul acestuia sau prin alte mijloace, in vederea debitarii contului de card la anumite intervale, pentru plata de bunuri si servicii conform mandatului acordat comerciantului;

Utilizatori de Card sunt oricare din urmatoarii:

a) Utilizatorul principal de Card („Utilizator principal”) - este persoana fizica cu capacitate deplina sau restransa de exercitiu, titular al unui cont curent sau al unui card de credit, care solicita Bancii emiterea unui Card atasat contului;

b) Utilizatorul suplimentar de card („Utilizator suplimentar”) - este persoana fizica cu capacitate deplina de exercitiu care are acces la sumele din contul utilizatorului principal, prin carduri suplimentare (câte un Card pentru fiecare utilizator), in baza acordului exprimat de Utilizatorul principal de card, fie in documentele puse la dispozitie de catre Banca, fie in cadrul apelurilor telefonice derulate prin Serviciul Call Center, fie in cadrul aplicatiilor de internet banking disponibile acestuia;

Zi lucratoare - zi în care Banca desfasoara activitate ce îi permite executarea operatiunilor de plata; in relatia cu Banca sunt considerate a fi nelucratoare zilele de sâmbata, duminica, sarbatorile legale la nivel national, orice alte zile considerate nelucratoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare externe in cazul operatiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul acestora, precum si zilele pe care Banca le declara nelucratoare, in aceasta situatie Clientii urmând a fi informati in timp util prin afisarea mesajelor corespunzatoare in incinta unitatilor Bancii si pe pagina de internet a acesteia.

1.6. Notiuni si prevederi privind combaterea spalarii spalarii banilor si finantarii terorismului si aplicarii Sanctiunilor Internationale

1.6.1 Notiuni/definitii

Autoritati cu atributii de emitere si de administrare Sanctiuni Internationale - va insemna oricare dintre:

a) Organizatia Natiunilor Unite (ONU);

b) Uniunea Europeana (UE);

c) Guvernul Statelor Unite ale Americii;

d) Congresul Statelor Unite ale Americii;

e) Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elvetia;

f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzand, in orice situatie, fara nicio limitare, Republica Austria;

g) Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord

h) institutiile si agentile guvernamentale ale oricaruia dintre statele de mai sus, inclusiv dar fara a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Oficiul de Implementare a Sanctiunilor Financiare din Regatul Unit (UK) (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI), parte a Trezoreriei Majestatii Sale din Regatul Unit (UK), sau orice (alta) institutie guvernamentala sau autoritate de reglementare sau agentie relevanta care administreaza Sanctiunile Internationale (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic).

Embargo - act de autoritate prin care un stat ia masuri de interdictie impotriva importului marfurilor provenind dintr-o anumita tara, fie impotriva exportului de marfuri catre alta tara, ca o sanctiune pentru nerespectarea unor reguli de drept international sau ca mijloc de presiune politica.

Furnizor de portofel digital - înseamnă o entitate care oferă servicii de păstrare în siguranță a unor chei criptografice private în numele clienților săi, pentru deținerea, stocarea și transferul de monedă virtuală; (Acest termen va fi utilizat în cuprinsul prezentelor CGB si al oricarui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru

modificarea și completarea unor acte normative; în cazul oricăror modificări legale ale acestei definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document);

Lista de Sancțiuni - Lista "Cetățenilor desemnați ca speciali și a persoanelor restricționate" („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” menținută de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe din Statele Unite ale Americii (USA) (Office of Foreign Assets Control), agenție guvernamentală din Statele Unite ale Americii) și Lista Consolidată a Persoanelor cu Sancțiuni Financiare („Consolidated List of Financial Sanctions Targets in the UK”) menținută de Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare din Regatul Unit (UK) (Office of Financial Sanctions Implementation - OFSI) și orice listă echivalentă a Consiliului de Securitate al Organizației Națiunilor Unite sau a Uniunii Europene și orice listă de persoane sancționate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, după cum este publicată în Registrul federal sau orice listă sau document similar administrat de orice Autoritate cu atribuții de emitere și/sau administrare Sancțiuni Internaționale, fiecare după cum este modificată, completată sau înlocuită periodic;

Monede virtuale - înseamnă o reprezentare digitală a valorii care nu este emisă sau garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar este acceptată de către persoane fizice sau juridice ca mijloc de schimb și poate fi transferată, stocată și tranzacționată electronic; (acest termen va fi utilizat în cuprinsul prezentelor CGB și al oricărui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricăror modificări legale ale acestei definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document);

Parte Restrictionată - oricare dintre următoarele:

a) persoana/entitate desemnată sau persoana/entitate care este detinută/controlată de o persoană/entitate desemnată (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoană/entitate care acționează în numele unei persoane/entități desemnate; sau

b) persoana/entitate localizată sau organizată în conformitate cu legislația unei țări sau a unui teritoriu care face obiectul Sancțiunilor Internaționale la nivel de țară sau teritoriu sau care este detinută/controlată de o astfel de persoană/entitate (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoană/entitate care acționează în numele unei astfel de persoane/entități; sau

c) persoana/entitate care face obiectul Sancțiunilor Internaționale relevante în alt mod.

Persoane/Entități Desemnate - guvernele statelor, entitățile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor Sancțiuni Internaționale și care sunt înscrise pe liste de Sancțiuni Internaționale.

Sancțiuni - sancțiuni economice sau financiare și restricții (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic, de către oricare dintre Autoritățile cu atribuții de emitere și administrare a Sancțiunilor Internaționale;

Sancțiuni Internaționale – Sancțiunile, restricțiile și obligațiile în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de Statele Unite ale Americii, de organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state pe care România decide să le implementeze în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sancțiunile internaționale vizează, în special, înghețarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dublă utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicații, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-stiințific, cultural ori sportiv.

Sancțiuni SUA - sancțiuni economice sau financiare sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic de către Congresul Statelor Unite ale Americii, de Guvernul Statelor Unite ale Americii, de Secretarul Trezoreriei sau de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), (fiecare autoritate după cum este modificată, completată sau înlocuită periodic);

1.6.2 Prevederi privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și aplicarea Sancțiunilor Internaționale

1.6.2.1 În conformitate cu prevederile legislației mai sus menționate persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante.

Prin funcții publice importante se înțeleg:

- a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale;
- f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților, cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale;
- h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale.

1.6.2.2 Niciuna dintre categoriile prevăzute la alineatul precedent nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

1.6.2.3 Membri ai familiei persoanei expuse public sunt, în sensul prezentei legi:

- a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți;
- b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți;
- c) părinți.

1.6.2.4 Persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor expuse public sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora împreună cu oricare dintre persoanele prevăzute la pct. 1.6.2.1 sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevăzute la alin. pct. 1.6.2.1.

(Fără a aduce atingere aplicării, pe baza unei evaluări a riscului, a măsurilor suplimentare de cunoaștere a clientelei, după împlinirea unui termen de un an de la data la care persoana a încetat să mai ocupe o funcție publică importantă în sensul pct. 1.6.2.1, entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.

1.6.2.5 Notiunea de beneficiar real desemnează orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează, o tranzacție, o operațiune sau o activitate.

2. PRINCIPII GENERALE

2.1 Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal

DEFINIȚII relevante în contextul protecției datelor cu caracter personal

Date cu caracter personal - orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; ^[1] persoana fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea/restricționarea, stergerea sau distrugerea;

Dreptul la informare - dreptul persoanei vizate de a fi informată cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv cu privire la identitatea și datele de contact ale operatorului și ale Responsabilului cu protecția datelor, scopurile în care se face prelucrarea datelor, categoriile de date cu caracter personal vizate,

destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existenta drepturilor prevazute de legislatia privind protectia datelor cu caracter personal pentru persoana vizata si conditiile in care pot fi exercitate;

Dreptul de acces la date - dreptul persoanei vizate de a obtine de la operatorul de date (precum Banca ori Biroul de Credit), confirmarea faptului ca datele cu caracter personal care o vizeaza, sunt sau nu prelucrate de catre acesta si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

Dreptul la rectificare - dreptul persoanei vizate de a obtine, rectificarea datelor inexacte care o privesc, precum si completarea datelor incomplete;

Dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) - dreptul persoanei vizate de a obtine, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege, stergerea datelor cu caracter personal care privesc acea persoana;

Dreptul la restrictionarea prelucrării - dreptul persoanei vizate de a obtine, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioara a acestora;

Dreptul la portabilitatea datelor - dreptul persoanei vizate de a primi, datele cu caracter personal care o privesc si pe care le-a furnizat operatorului (precum Banca) intr-o modalitate structurata, folosita in mod obisnuit si intr-un format usor de citit, precum si dreptul ca aceste date sa fie transmise de către operator (precum Banca) catre alt operator de date, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege;

Dreptul la opozitie - dreptul persoanei vizate de a se opune in orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia sa particulara, ca datele cu caracter personal care o vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal care o privesc are drept scop marketingul direct, persoana vizata are dreptul de a se opune in orice moment prelucrării datelor sale in acest scop;

Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - dreptul persoanei vizate de a cere si de a obtine retragerea, anulara sau reevaluarea oricarei decizii bazate exclusiv pe prelucrari efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice in privinta persoanei vizate sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;

Dreptul de a se adresa justitiei sau Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - dreptul persoanei vizate de a se adresa cu plangere Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justitiei pentru apararea oricaror drepturi garantate de legislatia aplicabila in domeniul protectiei datelor cu caracter personal, care au fost incalcate.

Grupul Raiffeisen - grupul format din urmatoarele entitati: Raiffeisen Bank S.A., Raiffeisen Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L., Raiffeisen Leasing Financiar IFN S.A., Aedificium Banca pentru Locuinte S.A., SAI Raiffeisen Asset Management S.A., Raiffeisen Bank International AG si entitatile care fac parte din grupul Raiffeisen Bank International AG. Mai multe informatii sunt disponibile la link-ul de aici <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/raiffeisen-bank-international/>.

2.1.1. In vederea prestarii serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucreaza date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal, respectiv Regulamentul General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si legislatia subsecventa.

2.1.2. Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de catre Banca apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar si dupa incetarea relatiei contractuale), inclusiv titularul solicitarii de lichidare a carnetelor de economii la purtator/la purtator cu parola, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora (inclusiv sotul/sotia Clientului), sotul/sotia Clientului in contextul solicitarii de catre Client a suspendarii obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, alti membri de familie ai Clientului (parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Clientul) – daca e cazul, precum si orice alte persoane fizice ale caror date ar putea fi furnizate Bancii de catre Client sau care ar putea fi prelucrate in contextul relatiei dintre Banca si Client (denumiti impreuna in mod generic, in cele ce urmeaza, „Persoane Vizate”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise catre Banca la initierea relatiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite catre Banca pe parcursul derularii acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal apartinand Persoanelor Vizate si dupa incetarea relatiei contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligatiilor legale ce incumba in sarcina sa, inclusiv a obligatiilor incidente in materia arhivarii.

2.1.3. In anumite situatii, in vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate in prezentul document, Banca poate sa prelucreze date cu caracter personal apartinand anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali, sotul/sotia Clientului, alti membri de familie ai Clientului - parinti si copii care

locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Clientul, etc.) fara a beneficia insa de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane. De exemplu, acest lucru se poate intampla daca Clientul transmite datele Persoanelor Vizate catre Banca. In acest context, este responsabilitatea Clientului sa informeze in prealabil persoanele in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal si sa obtina consimtamantul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar, in vederea indeplinirii conditiilor prevazute de lege. De asemenea, in cazul in care Clientul furnizeaza Bancii date cu caracter personal apartinand altor categorii de Persoane Vizate, Clientul are obligatia de a furniza numai date exacte si actualizate. In acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand unor astfel de categorii de Persoane Vizate in vederea informarii persoanelor in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, daca este cazul. In particular, in cazul in care in contextul transmiterii unei solicitari de suspendare a obligatiei de plata a ratelor in temeiul Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr. 37/2020 privind acordarea unor facilitati pentru creditele acordate de institutii de credit si institutii financiare nebancare anumitor categorii de debitori („OUG 37/2020”) sau la un moment ulterior in contextul acestei solicitari, Clientul ne furnizeaza date cu caracter personal ale membrilor sai de familie (date privind starea de sanatate, situatia sociala, financiara, profesionala sau orice alte date cu privire la acestia relevante in contextul solicitarii) Clientul are responsabilitatea de a se asigura ca informeaza membrii sai de familie cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Banca, anterior furnizarii datelor lor catre Banca conform celor descrise in prezenta sectiune.

2.1.4. Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri, dupa cum urmeaza:

2.1.4.1. In vederea indeplinirii obligatiilor legale, Banca prelucreaza datele cu caracter personal pentru: executarea si imbunatatirea serviciilor bancare oferite prin preluarea in aplicatiile informatice ale Bancii a datelor din actul de identitate, conform cerintelor legale aplicabile; cunoasterea clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operatiunilor de identificare a clientelei in contextul desfasurarii relatiei contractuale, conform obligatiilor legale; prevenirea si reducerea riscurilor legate de fraudă si coruptie si garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticitatii actului de identitate prezentat si prin intreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clientelei; asigurarea conformarii cu cerintele legale aplicabile in domeniul serviciilor de investitii financiare inclusiv prin oferirea de consultanta si suport de specialitate salariatilor Bancii in acest domeniu; verificarea modului de conformare cu reglementarile interne si cerintele legale/de reglementare locale; raportarea tranzactiilor si alte raportari legale; primirea, evaluarea si gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor, in contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri si investigatii interne; gestiunea administrativ-financiara; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autoritati; prevenirea abuzului de piata; indeplinirea obligatiilor de supraveghere bancara asupra Bancii si a entitatilor din Grupul Raiffeisen si de raportare catre entitatile din Grupul Raiffeisen sau catre autoritatile de supraveghere si alte raportari interne, gestionarea unor incidente care pot aparea pe parcursul executarii contractului dintre Client si Banca; analiza datelor pentru raportarea către autoritățile de reglementare, analiza portofoliului de risc, analiză avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității, administrarea datelor prin sisteme unice în cadrul Grupului Raiffeisen; utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor si sistemelor, gestionarea reclamatilor si sesizarilor primite, atat cu privire la cat si fara legatura cu produsele si/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerintele prudentiale aplicabile institutiilor de credit si grupurilor din care fac parte, inclusiv cerinte de diligenta fiscala; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilitatii in vederea furnizarii unor produse si servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv in etapa de acordare/aprobare) din perspectiva de risc, prin analiza si crearea de profiluri in vederea evaluarii solvabilitatii, reducerii riscului de creditare si determinarii gradului de indatorare, incluzand verificarea unor criterii de risc, calculul rating-ului de comportament de plata/rating-ului tranzactional, calculul rulajului, determinarea clasei de risc; evaluarea comportamentului investitional prin crearea de profiluri; managementul portofoliului; managementul lichiditatilor si optimizarea bilantului; furnizarea serviciilor bancare constand in operatiuni de plata/care implica tranzactii bancare – (a) initiate de catre o Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.2 de mai sus), in calitate de initiator al platii sau (b) initiate catre o Persoana Vizata, in calitate de beneficiar al platii, incluzand generarea unui document care atesta efectuarea operatiunii respective (confirmarea operatiunii - daca este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operatiunilor de plati/incasari prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, dupa caz; desfasurarea in bune conditii si facilitarea operatiunilor de procesare a tranzactiilor bancare, inclusiv gestiunea calitatii datelor aferente operatiunilor de procesare a tranzactiilor si asigurarea unui mod unitar de completare a mentiunilor din ordinele de plata in mesajele electronice utilizate in acest context; furnizarea informatiilor cu privire la conturi

in cazul solicitarilor facute de catre Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plata initiate de catre Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; furnizarea serviciilor bancare constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directa; instituirea și gestionarea popririlor, furnizarea de informații în legătură cu sumele poprite către organele de executare sau autorități; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivării) și arhivarea documentelor; gestionarea calitatii datelor; implementarea masurilor de securitate a datelor cu caracter personal; transmiterea și primirea în cadrul Grupului Raiffeisen a informațiilor referitoare la starea de nerambursare; transmiterea informațiilor despre creditul acordat, respectiv riscul individual de credit și situația creditelor restante (inclusiv intarzierile la plata mai mari de 30 de zile calendaristice) către Centrala Riscului de Credit din cadrul Bancii Naționale a României (institutie publica independenta cu sediul central în București, Str. Strada Lipșcani nr. 25, sector 3, București), ce reprezintă o structura specializata în colectarea, stocarea și centralizarea informațiilor privind expunerea fiecărei persoane declarante-institutie de credit, institutie financiara nebancara, institutie de plata, etc. din România, fata de acei debitori care au beneficiat de credite și/sau angajamente al caror nivel cumulativ depășește suma limita de raportare (20.000 lei), precum și a informațiilor referitoare la fraudele cu carduri produse de către posesori.

În cazul în care Clientul va comunica Bancii informații privind îmbolnăvirea sa sau a unuia/a unora dintre membrii săi de familie cu COVID-19, Banca va prelucra această categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, în baza OUG 37/2020, care a fost adoptată tocmai în interesul public major cu scopul de a lua măsuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influențează situația economică a unor categorii de debitori. În acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin HG nr. 270/2020, prevăd la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuia să precizeze în solicitarea adresată creditorului motivul care determină imposibilitatea de a onora obligațiile de plată aferente creditului, indicând inclusiv îmbolnăvirea cu COVID-19 ca posibilă cauză.

Pentru îndeplinirea scopurilor anterior menționate, Banca se va baza, în măsura în care este necesar, și pe interesul sau legitim în desfasurarea obiectului sau de activitate și/sau pe contractul dintre Client și Banca.

2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și Banca, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: colectarea documentelor și a informațiilor necesare pentru încheierea contractelor aferente produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv pentru desfasurarea evaluării de risc în vederea luării unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu financiar-bancar; încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa drept operatori-asociați (informațiile relevante pentru alte situații, în care Banca și asiguratorul ar acționa în altă calitate, vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor aplicabile în acele situații) și inclusiv în vederea lichidării carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă; asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul; efectuarea înregistrărilor în RNPM, după caz; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitarilor facute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată initiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca, prin crearea și întocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, în cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; gestionarea calitatii datelor; acordarea de consultanță și informare privind distribuția de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate; verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne.

Pentru îndeplinirea scopurilor anterior menționate, Banca se va baza, în măsura în care este necesar, și pe interesul sau legitim în desfasurarea obiectului sau de activitate.

2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii, în contextul desfasurării obiectului sau de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: obținerea și transmiterea de informații prin accesarea Sistemului Biroului de Credit înainte de intrarea și pe parcursul relației de creditare ce intra în sfera

de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca și Biroul de Credit SA actioneaza in calitate de operatori asociati; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.2 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi și executarea ordinelor de plata initiate de catre Persoana Vizata prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii, in cazul in care astfel de activitati implica prelucrarea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate in afara de Clientul Bancii; facilitarea indeplinirii de catre Banca a obligatiilor de supraveghere care ii incumba fata de entitatile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzator de cunoastere a clientelei entitatilor din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de date cu caracter personal ale clientilor comuni Bancii și entitatii din Grupul Raiffeisen - Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. - și, daca este cazul, ale Persoanelor Vizate in relatie cu respectivii clienti comuni (daca este cazul) pentru gestionarea corespunzatoare de catre Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. a relatiei contractuale cu Clientii acestora, inclusiv pentru asigurarea posibilitatii practice a Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. de recuperare a creantelor și trimiterea de notificari contractuale in baza unor date cu caracter personal actualizate, inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, privind potentialii clienti (lead-urile) ce si-au manifestat interesul cu privire la unul dintre produsele unei alte entitati din Grupul Raiffeisen – pentru acest scop de prelucrare Banca și entitatea relevanta din Grupul Raiffeisen actioneaza in calitate de operatori asociati; obtinerea de informatii privind desfasurarea procedurii de insolventa privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolventa; efectuarea de profiluri și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor și fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliiilor pe conturile curente și in tranzactii; asigurarea posibilitatii de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetari pentru identificarea bunurilor aflate in proprietatea Persoanelor Vizate aflate in evidenta Bancii cu sume restante; activitati de selectie, profilare și segmentare in scop de analiza și marketing, inclusiv prin transmiterea de informatii catre asigurator, in vederea furnizarii produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot actiona in calitate de operatori asociati și inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, inclusiv in vederea ofertarii celor mai potrivite produse și servicii sau in vederea identificării și evaluării potentialelor dificultati de plata prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate in mod direct de catre Persoanele Vizate, a datelor generate de catre Banca cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și tinute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzactionale sau care rezulta din utilizarea produselor și serviciilor Raiffeisen Bank; date privind istoricul relatiei cu Banca sau cu alte entitati din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice și de la partenerii contractuali ai Raiffeisen Bank); imbunatatirea produselor și serviciilor bancare furnizate și a experientei Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea fluxurilor și a reglementarilor interne, prin optimizarea costurilor și a bugetelor, prin asigurarea suportului tehnic și a activitatilor de mentenanta; segmentarea clientilor; creșterea nivelului de digitizare și eficientizare sporita la nivelul bancii, prin reducerea eforturilor, inclusiv a eforturilor financiare, de a efectua manual procese similare, inclusiv prin crearea și implementarea unor modele analitice avansate; incheierea, derularea și gestiunea executarii contractelor incheiate cu alti clienti ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directa, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date in tara sau in strainatate); reclama, marketing simplu și publicitate, precum și intocmirea/personalizarea de oferte (in masura in care tehnicile de personalizare nu atrag incidenta consimtamantului mentionat la pct. 2.1.4.4. de mai jos), incluzand utilizarea datelor obtinute de la Biroul de Credit in contextul monitorizării portofoliului de credite active in vederea personalizării unor astfel de oferte, inclusiv pentru promovarea produselor partenerilor contractuali sau prin canale on-line precum rețele de socializare; efectuarea de comunicari comerciale prin mijloace de comunicare ce nu intra sub incidenta regulilor de marketing direct (de ex., prin scrisoare, apel telefonic efectuat de un operator uman); eficientizarea procesului de creare și derulare de campanii/actiuni de marketing, prin colectarea de informatii privind modul in care Persoanele Vizate interactioneaza cu comunicarile de marketing trimise de Banca, de exemplu, prin e-mail și/sau SMS, precum și prin generarea de statistici/date agregate/informatii privind eficienta campaniilor/actiunilor de marketing realizate; documentarea modului in care sunt executate contractele cu partenerii contractuali ale caror produse sunt promovate de Banca; statistica; gestionarea reclamatiiilor și sesizarilor ce nu vizeaza produsele și/sau serviciile bancare contractate de catre Persoana Vizata; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu exceptia imputernicitului pe cont), mandatarul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje

care nu au natura comerciala in cuprinsul extraselor de cont; efectuarea informarilor cu privire la popririle pe conturi (daca legea nu interzice).

De asemenea, in vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii, Banca prelucreaza datele cu caracter personal prin intermediul unor modele de inteligenta artificiala cu **risc scazut**, inclusiv prin invatare automata, avansata, inclusiv pentru antrenarea si dezvoltarea acestora, pentru eficientizarea activitatilor operationale interne, imbunatirea rezultatelor si rapoartelor bancii, procesarea automatizata a datelor, automatizarea procesarii informatiilor specifice unor documente prin extragerea informatiilor si centralizarea acestora, automatizarea redactarii si traducerii unor documente, transcrierea apelurilor efectuate prin call center si marcarea corespunzatoare a scopurilor comunicarii, crearea unor documente si analize specifice interne, reconcilierea automata a unor tranzactii, sistematizarea unor analize si crearea mecanismelor de extragere automata a unor date si informatii, creșterea nivelului de digitizare și reducerea intervenției umane, în vederea obținerii de date/informații legate de contabilitatea și profitabilitatea clienților bancii. In masura in care Banca va utiliza modele sau sisteme cu risc crescut, va respecta cerintele instituite prin Regulamentul (UE) 2024/1689 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2024 de stabilire a unor norme armonizate privind inteligența artificială.

In vederea prevenirii fraudelor in randul clientilor (persoane fizice sau persoane juridice) care efectueaza plati electronice, precum si in vederea reducerii tranzactiilor eronate generate de introducerea gresita a contului beneficiarului unei plati (cont in format IBAN), Banca a implementat Serviciul de Afisare a Numelui Beneficiarului (SANB).

Acest serviciu presupune afisarea automata a prenumelor si a initialei numelui beneficiarului platii (in cazul persoanelor fizice), respectiv a denumirii trunchiate in cazul in care beneficiarul platii este o persoana juridica, in momentul introducerii de catre platitor a codului IBAN in aplicatiile bancare prin intermediul carora se realizeaza platile electronice.

Pentru funcționarea acestui serviciu, in vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii si TRANSFOND care actioneaza in aceste scopuri ca operator asociat cu Banca si cu toate celelalte banci participante la SANB, datele cu caracter personal ale Persoanei Vizate, respectiv: initiala numelui, prenumele complet si codul IBAN sunt transferate de catre Banca spre Transfond, unde sunt stocate si actualizate periodic pana la incetarea relatiei cu Banca, pentru a fi interogate de alte banci participante la SANB atunci cand Persoana Vizata ale carei date sunt transferate de Banca va avea calitatea de beneficiar al platilor electronice initiate de clienti ai altor banci care participa la SANB, la momentul completarii ordinului de plata electronic, dupa introducerea de catre platitor a codului IBAN al contului in care urmeaza a fi efectuata plata.

2.1.4.4. In baza consimtamantului exprimat de catre Persoana Vizata cu ocazia deschiderii relatiei de afaceri sau in alte situatii, dupa caz, pentru:

- prelucrarea datelor de contact pe care Persoana Vizata le-a furnizat catre Raiffeisen Bank S.A. si le-a actualizat periodic, in scop de marketing adresat persoanelor fizice, prin realizarea de catre (i) Banca, direct si/sau prin partenerii sai contractuali si/sau de catre (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la sectiunea 2.1.) si/sau de catre (iii) partenerii contractuali ai Bancii, dupa caz, a unor comunicari de informatii si/sau oferte cu privire la produse, servicii si activitati, care pot fi de interes pentru Persoana Vizata in mod personal (independent de o eventuala relatie a sa cu un Client persoana juridica/entitate fara personalitate juridica a Bancii), ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum si a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiza preferintelor solvabilitatii, riscului de creditare, gradului de indatorare si a altor detalii comportamentale necesare in vederea generarii de oferte si comunicari personalizate de produse si servicii bancare la cererea Persoanei Vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum si a oricăror baze de date puse la dispozitie de autoritati publice in masura in care consimtamantul este necesar potrivit cerintelor aplicabile;
- prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Banca si/sau Grupul Raiffeisen, direct si/sau prin partenerii contractuali ai acestora, pentru generarea de oferte si comunicari personalizate bazate pe analiza preferintelor si a altor aspecte ce tin de Persoana Vizata (cum ar fi comportamentul acesteia), prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli si/sau alte tehnologii similare) care implica efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzand crearea de profiluri) si

care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum aceasta notiune e definita la secțiunea 2.1.2 de mai sus) sau care o pot afecta în mod similar într-o măsură semnificativă.

În acest scop, pentru a transmite oferte și comunicări personalizate cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare, Banca și/sau Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizată le furnizează direct în contextul relației contractuale cu Banca, date rezultând din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Bancii, precum și date ce rezultă din operațiunile de plată înregistrate la nivelul conturilor / cardurilor pe care Persoana Vizată le deține. Tehnicile informatice/algoritmii folosiți permit Bancii și/sau Grupului Raiffeisen să identifice preferințele Persoanei Vizate în ceea ce privește unele dintre categoriile de produse și servicii puse la dispoziție de către Banca, de către entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau de către partenerii contractuali ai acestora. În urma preferințelor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca și/sau Grupul Raiffeisen vor aduce în atenția Persoanei Vizate oferte axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor în acest scop prezintă beneficiul de a se pune la dispoziția Persoanei Vizate oferte cât mai adaptate nevoilor și intereselor acesteia. De asemenea, ținând cont de faptul că Banca și/sau Grupul Raiffeisen își doresc să ofere oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele manifestate, Persoana Vizată ia la cunoștință că este posibil ca ofertele vizând produse și servicii pentru care Persoana Vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunoștință acesteia.

De asemenea, Banca va prelucra datele cu caracter personal ale Persoanelor vizate în baza consimțământului exprimat de acestea pentru parcurgerea fluxului de identificare la distanță utilizând mijloace video, pentru prelucrarea datelor biometrice și verificarea biometrică prin utilizarea modelelor de învățare automată, avansată, consimțământ liber exprimat de Persoanele Vizate prin intermediul platformelor digitale care au integrat o astfel de etapă de verificare, prin selectarea opțiunii corespunzătoare din pagina dedicată captării consimțământului, după parcurgerea notei de informare specifice.

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare de mai sus poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înainte retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, la adresele oricareia dintre unitățile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completă a unităților, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă de e-mail: centrala@raiffeisen.ro sau actualizaredate@raiffeisen.ro sau prin intermediul Serviciului Call Center, de luni - vineri: 8:00 - 22:00, sâmbătă: 9:00 - 17:30, apelând numărul de telefon *2000 – număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România sau 004 021 306 3002 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate sau prin intermediul aplicației Smart Mobile (pentru Clienții care au activat acest serviciu).

2.1.4.5. Profilări și procese decizionale automatizate: Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare menționate anterior, în anumite situații (de exemplu, în contextul aplicării măsurilor de cunoaștere a clienței în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare, în contextul identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie; în contextul evaluării de risc desfasurate în vederea luării unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv în vederea prestării serviciilor bancare aferente produselor de credit; în contextul prevenirii și identificării fraudelor, etc.), fluxului de identificare la distanță utilizând mijloace video și prelucrarea datelor biometrice, este necesară prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal. Astfel de activități de prelucrare pot implica și evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizei sau preconizării unor caracteristici cu privire la acestea, precum educația, vârsta, situația economică, fiabilitatea sau comportamentul acestora (inclusiv din perspectiva tranzacțiilor, respectiv a activităților vizând jocuri de noroc și/sau pariuri).

În baza acestor prelucrări realizate prin mijloace automate se iau decizii, cu sau fără intervenție umană, care pot conduce la efecte juridice pentru Persoanele Vizate (de exemplu, refuzul furnizării unui produs sau serviciu bancar) sau o pot afecta similar într-o măsură semnificativă (de exemplu, afectarea situației financiare a Persoanei Vizate, cum ar fi eligibilitatea pentru un produs de creditare).

Atunci când astfel de decizii se iau fără o intervenție umană semnificativă (respectiv o intervenție care nu este de natură să influențeze rezultatul prelucrării automate), prelucrarea datelor implică un proces decizional automatizat. În cazul activităților de prelucrare care implică un astfel de proces decizional automatizat, Persoana Vizată are, pe lângă drepturile menționate la pct. 2.1.9 de mai jos și următoarele drepturi:

- a) de a obține din partea Bancii intervenția umană cu privire la procesul decizional automatizat;

- b) de a-si exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat; precum si
- c) de a contesta decizia luata exclusiv pe baza unei prelucrari automate care produce efecte juridice sau afecteaza Persoana Vizata similar intr-o masura semnificativa.

Drepturile pot fi exercitate prin transmiterea unei cereri in acest sens (pe suport hartie/in format electronic, prin e-mail) catre: centrala@raiffeisen.ro sau prin contactarea Responsabilului privind Protectia Datelor la nivelul Bancii, la urmatoarea adresa de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Datele colectate in scopurile mentionate anterior pot fi prelucrate si in scopuri subsecvente, insa numai in masura in care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile initiale in care au fost colectate datele. In acest sens, Banca va lua masurile necesare pentru analizarea compatibilitatii scopurilor, potrivit cerintelor legale.

2.1.5. In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate mai sus, Banca prelucreaza:

- a) datele cu caracter personal care ii sunt furnizate in mod direct de Persoana Vizata, inclusiv in contextul accesarii produselor si serviciilor Bancii sau utilizarii aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, fluxului de identificare la distanta utilizand mijloace video si prelucrarea datelor biometrice;
- b) datele obtinute din urmatoarele surse externe: Biroul de Credit (daca este cazul), ANAF (daca este cazul), Oficiul National al Registrului Comertului, Buletinul Procedurilor de Insolventa, Centrala Riscului de Credit, autoritati si institutii publice, tabloul notarilor publici, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Notarilor Publici din Romania, tabloul avocatilor, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Barourilor din Romania, tabloul executorilor judecatoresti, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Executorilor Judecatoresti, Registrul public electronic privind auditorii autorizati, disponibil pe site-ul Autoritatii Publice pentru Supravegherea Publica a Activitatii de Audit Statutar, Registrele disponibile pe site-ul Colegiului Psihologilor din Romania, Tabloul Mediatorilor, disponibil pe site-ul Consiliului de Mediere, Ordinul Arhitecților din România, parteneri contractuali (cum ar fi, agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, furnizori de servicii), entitatile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii (inclusiv eMAG, Vodafone si alti parteneri cu care Raiffeisen Bank SA colaboreaza in vederea furnizarii cardurilor de credit co-branded), evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notarii publici (daca este cazul), angajatorii Persoanei Vizate (daca este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (daca este cazul), Clientul (Platitor), institutii de credit, surse publice (si anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolventa persoanelor fizice), initiatori ai operatiunilor de plata, executori judecatoresti, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, titulari ai mandatelor de debitare directa, reprezentantul legal al minorului titular de cont, codebitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, angajatorul gestionarului titular al contului de garantie deschis pe perioada derularii raportului de munca - atunci cand acesta are calitatea de solicitant de extras de cont, imputernicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont, alte Persoane Vizate (spre exemplu, in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor), Transfond.

Urmatoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: nume, prenume, CNP - colectate de la Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. (entitate a Grupului Raiffeisen), datele indicate la sectiunea specifica privind detaliile de plata in contextul realizarii unor plati (inclusiv CNP, daca o astfel de categorie de date este furnizata in acest context), informatii referitoare la produse de asigurare, date referitoare la condamnari penale si infractiuni, date privind suspiciunea de fraudă, date privind urmarirea penala, date publice privind dosarele de instanta la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (numar de dosar, instanta, parti, obiect, stadiu, termene, solutii, alte informatii publice cu privire la dosarele de instanta), numarul de actiuni detinute intr-o companie, numarul de rate, numar de card, data expirarii card, datele tranzactiei, cod CVV/CVC, date privind infiintarea popririlor si stadiul dosarelor de executare, date privind masurilor executorii, datele colectate direct de la Client sau de la alte Persoane Vizate/generate de catre furnizorii de servicii in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor, cum ar fi agentile de colectare a debitelor/recuperare a creantelor [date ce rezulta din inregistrarea apelurilor (dupa caz, date de identitate, date de contact, situatie financiara, motiv neplata, voce, tip de relatie cu Clientul, informatii cu privire la platile realizate/produsele/serviciile contractate de Client, aspecte reclamate/solicitate), date privind serviciile prestate in contextul actiunilor de colectare a debitelor/recuperare a creantelor (dupa caz, actiunile intreprinse si detalii in legatura cu acestea)].

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate in Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare ale Persoanei Vizate, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate, date referitoare la evenimente care apar in perioada de derulare a produsului de tip credit (cum ar fi cele referitoare

la restructurarea/refinantarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței, inclusiv informații privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de codebitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență, numărul de interogări. Detalii suplimentare privind datele prelucrate în Sistemul Biroului de Credit vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor în care sunt utilizate astfel de date.

Categoriile de date prelucrate în Centrala Riscului de Credit sunt datele de identificare ale Persoanei vizate, informații privind tipul de credit contractat, gradul de îndatorare și apartenența la un grup de debitori, informațiilor referitoare la fraudele cu carduri produse de către posesori.

În vederea efectuării operațiunilor de identificare și înregistrare potrivit art. 24. din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 în numele Prestatorului de servicii de încredere calificat, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: prenume, nume, cod personal de identificare (CNP), seria și numărul cărții de identitate/alt document în baza căruia se face identificarea (de ex. pașaport, certificat de rezidență), precum și alte informații pe care aceste documente le pot conține (de ex. data și locul nașterii, cetățenia), semnatura, datele de contact (de ex. număr de telefon, e-mail), înregistrări video* ale interacțiunii cu agenții Bancii în scopul verificării identității Persoanei Vizate. Pentru a putea beneficia a Persoanei Vizate un certificat calificat pentru semnatura electronică, emis de un prestator de servicii de încredere este necesar ca aceasta să comunice Bancii o adresă de e-mail și un număr de telefon mobil.

În vederea efectuării verificării identității persoanei în mediul online, în procesul de stabilire a identității Persoanei Vizate, Banca utilizează o metodă de identificare la distanță utilizând mijloace video și prelucrarea datelor biometrice care permite Bancii să își îndeplinească obligațiile legale referitoare la aplicarea măsurilor de cunoaștere a clienței și să prevină eventuale tentative de fraudă. Identificarea la distanță a persoanelor vizate se realizează de către Banca prin intermediul platformelor digitale care sunt conectate cu aplicația persoanei imputernicite de Banca, prin intermediul căreia se vor prelucra date cu caracter personal pentru parcurgerea de către Persoana Vizată a fluxului pentru efectuarea identificării la distanță și efectuarea verificărilor în scopul prevenirii eventualelor fraude, în numele Bancii, în următoarele scopuri: (i) verificarea documentului de identitate și citirea și preluarea automată a datelor prin recunoașterea optică a caracterelor (OCR-izare); (ii) verificarea biometrică a persoanei vizate (prin intermediul fotografiei din CI și a imaginii din înregistrarea video) și prelucrarea datelor biometrice, prelucrarea datelor biometrice și verificarea biometrică prin utilizarea modelelor de învățare automată, avansată; (iii) verificarea dispozitivului de pe care sunt efectuate captura actului de identitate original și înregistrarea video; (iv) atribuirea unui identificator numeric biometric unic fetei din documentul de identitate și înregistrarea video și verificarea similitudinii faciale, (v) alte asemenea verificări. Pentru aceste scopuri, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: fotografia actului de identitate, informațiile extrase din actul de identitate și din elementele de securitate încorporate în acesta, înregistrări video, date biometrice, metadate în legătură cu imaginile și dispozitivul de pe care s-au efectuat fotografiile și înregistrările, adresa IP, proprietățile dispozitivului, date despre camera și microfonul de pe dispozitiv. Datele pe care Banca le generează pe baza datelor furnizate în mod direct sau colectate din surse externe, respectiv: cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din mesajele SWIFT, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, număr de card, tipul cardului, tipul clientului, număr IBAN card, PIN, data expirării cardului, motivele blocării cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi deținute la Banca, cost de risc la nivel de client, perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul inițial și cel final, rulajul, dobânda acumulată la data extrasului, data maturității, total rambursări capital, total rambursări dobânda curentă și penalizatoare, zile de restanță, quantum restanță, date privind gestionarea restanțelor, inclusiv segmentări în contextul acțiunilor de colectare debite/recuperare creanțe, date rezultând din desfășurarea campaniilor/acțiunilor de marketing.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

Unele date cu caracter personal colectate de Banca pot avea un regim special potrivit legislației aplicabile, context în care este necesară asigurarea unor garanții suplimentare pentru prelucrarea lor. Spre exemplu, prelucrarea de date cu caracter personal referitoare la condamnări penale și infracțiuni sau la măsuri de securitate conexe este permisă fie sub controlul unei autorități publice sau atunci când prelucrarea este autorizată de lege cu instituirea unor garanții adecvate pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate. În cazul prelucrării unor astfel de date cu regim special, Banca asigură garanțiile suplimentare prevăzute de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor.

În contextul aderării la SANB, Banca va interoga baza de date aparținând TRANSFOND la momentul completării de către Clientii săi a ordinelor de plată electronice și va afișa Clientilor în ordinul de plată electronic, după completarea codului IBAN al contului beneficiarului plății: prenumele complet, inițiala numelui beneficiarului plății, respectiv denumirea trunchiată a persoanei juridice, ca elemente suplimentare de identificare a beneficiarului plății pe care Plătitorul să le poată verifica înainte de autorizarea tranzacției.

2.1.6. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca va dezvălui sau poate dezvălui datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: Persoana Vizată, reprezentanții legali sau convenționali ai Persoanei Vizate, debitorii creanțelor ipotecate (dacă este cazul), reprezentanții Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse în garanție (dacă este cazul), notari publici (dacă este cazul), Camera de Comerț și Industrie a României - în contextul înregistrărilor în RNPM (dacă este cazul), Fondul Național de Garanție a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii (dacă este cazul), alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele personale în numele Bancii, entitățile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii și ai entităților din Grupul Raiffeisen, imputerniciți ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, inclusiv ANAF, Banca Națională a României, Centrala Riscului de Credit și Autoritatea de Supraveghere Financiară, autorități cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare în contextul plăților inițiate de Clientul Bancii, beneficiarul plății inițiate de Clientul Bancii, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de inițiere a plății, organizații internaționale, furnizorii de servicii și bunuri, birouri de credit, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, prestatori de servicii de încredere calificați, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, executori judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asiguratorii și popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, instituții bancare participante la Convenția interbancară privind debitarea directă, în ipoteza mandatelor de debitare directă de tip interbancar; reprezentanții Companiei Naționale Posta Română în contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Postale, furnizori / operatori ai rețelelor de socializare și care pot avea calitatea de operatori, operatori asociați împreună cu Banca sau persoane imputernicite ale Bancii.

2.1.7. În vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesară îndeplinirii scopurilor de prelucrare, cum ar fi pe durata îndeplinirii serviciilor bancare, precum și ulterior, atunci când există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza informațiile solicitate sau pentru a ne respecta obligațiile legale, fiscale sau contabile). Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, Banca să dispună anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

2.1.8. În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/ SEE: Austria, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cât și în afara UE/SEE, către Marea Britanie, Statele Unite ale Americii, Kosovo. Pentru transferurile în afara UE/SEE, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garanții recunoscute de lege. În vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate referitoare la tranzacții (ex: plăți, tranzacții, mesaje SWIFT și conținutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Puteți obține o listă actualizată cu statele unde se transferă datele cu caracter personal accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> sau trimițând o cerere în acest sens către centrala@raiffeisen.ro sau să contactați Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Pentru a obține o copie a garanțiilor de transfer implementate de Banca, vă rugăm să transmiteți o cerere în acest sens (pe suport hârtie/în format electronic, prin e-mail) către: centrala@raiffeisen.ro sau să contactați Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

2.1.9 Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a

Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, în măsura în care persoana vizată considera necesar.

2.1.10. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, Banca să anonimizesc aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții prelucrarea pentru scopuri statistice.

2.1.11. Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Raiffeisen Bank SA, precum și cu privire la drepturile de care beneficiați în acest context, vă rugăm să vă adresați printr-o cerere scrisă, la adresele oricăreia dintre unitățile Bancii (pentru lista completă a unităților, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau printr-un e-mail către Banca în acest sens, către: centrala@raiffeisen.ro. De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Raiffeisen Bank SA, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Informații actualizate privind activitățile de prelucrare efectuate de către Banca sunt disponibile accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și confidentialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

Informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Persoanelor Vizate în contextul diferitelor produse și/sau servicii ale Bancii sunt furnizate prin documentele de informare specifice acelor produse și/sau servicii care au fost ori care vor fi puse la dispoziția Persoanelor Vizate în contextul colectării aferente de date cu caracter personal.

2.2 Confidentialitate

2.2.1. Banca și Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru menținerea confidentialității asupra informațiilor obținute unul despre celălalt în derularea relației Banca - Client, cu respectarea, totuși, a prevederilor oricărei legi sau ordin al unei autorități competente care permit sau solicită dezvăluiri.

2.2.2. Clientul autorizează Banca să prelucreze, să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la Client către și între sucursalele, agențiile, punctele de lucru, reprezentantele Bancii, societăților afiliate Bancii și agenților și terților parteneri ai Bancii, pentru folosire confidentială, în legătură cu prestarea oricărui serviciu Clientului (inclusiv pentru plăți externe efectuate prin intermediul unui tert), precum și în scopul prelucrării de date, efectuării de analize, recuperării creanțelor Bancii, obținerii unor finanțări/garanții, transferului de creanțe ale Bancii, precum și în scopuri statistice. Orice astfel de terță parte poate în același fel folosi, prelucra și transfera în orice mod datele și informațiile referitoare la Client primite de la Banca în cadrul autorizării acordate de Client prin prezentul document.

2.2.3. Banca va păstra confidentialitatea și nu va dezvălui, publica sau divulga prin orice alt mod informații privind Conturile Clientilor, operațiunile înregistrate în acestea, relațiile contractuale dintre Banca și Clienti, fără consimțământul acestora.

2.2.4. Clauza confidentialității nu se va aplica dacă:

- a) informația este cerută de o autoritate competentă în cadrul unei proceduri judiciare;
- b) Clientul autorizează Banca să dezvăluie informațiile;
- c) în orice altă situație prevăzută de lege (spre ex. furnizarea de informații la cererea instituțiilor financiare corespondente).

2.2.5. Clientul consimte prin prezenta în mod expres, renunțând să invoce orice restricție impusă Bancii de legislația în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca să prezinte în cadrul relațiilor cu terți implicați în procese organizatorice și decizionale ale Bancii, orice informații și date, referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese și care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin terți implicați se înțeleg, dar nu se limitează, orice societăți române sau străine care fac parte din grupul de societăți din care face parte și Banca, consultanții de specialitate agreați de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finanțatorii etc. Banca va intra în relații contractuale doar cu terți implicați care se obligă la rândul lor să pastreze confidentialitatea informațiilor astfel obținute.

2.2.6. În vederea respectării dispozițiilor legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru prevenirea și combaterea fraudelor, Banca va putea să ia, în relația cu Clientul, măsurile prevăzute la pct. 3.1.4 din CGB și orice alte măsuri pe care le considera necesare în conformitate cu legislația în vigoare.

2.2.7. Raiffeisen Bank SA aplică cerințele FATCA și s-a înregistrat pe siteul Internal Revenue Service (IRS) al SUA cu Statusul FATCA Registered Deemed-Compliant Financial Institution, primind Numarul Global Intermediar de Identificare (GIIN) 28CWN4.00008.ME.642. În consecință, Banca va identifica contribuabilii SUA și va raporta informații despre persoanele relevante și despre conturile deschise la Banca de către acestea,

respectiv despre acele conturi în care sunt evidențiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de către persoanele relevante prin prisma aplicării cerințelor FATCA.

2.2.8. Raiffeisen Bank SA aplică cerințele CRS și, în consecință, Banca va identifica contribuabilii relevanți CRS și va raporta informații despre persoanele relevante și despre conturile deschise la Banca de către aceștia, respectiv despre acele conturi în care sunt evidențiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de către persoanele relevante prin prisma aplicării cerințelor CRS.

2.2.9. Clientul se obligă să indice în mod corect cheia CIF (Codul de identificare internă astfel cum a fost definit în prezentele CGB) ori de câte ori acest cod este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta în relația cu clienții săi și exonerează Banca de răspundere pentru orice neînțelegeri/daune generate de comunicarea eronată a Codului de identificare internă de către titularul Contului curent/Reprezentant legal/mandatarul Clientul.

2.3. Dobânzi. Taxe, Comisioane și alte costuri.

2.3.1. Pentru produsele și serviciile oferite, Banca percepe Clientilor săi taxe, comisioane, speze și după caz, percepe sau acordă dobânzi la valorile standard cuprinse în listele specifice, cu excepția situațiilor în care în Contractele specifice se prevede alte niveluri ale acestora. Listele specifice pot fi consultate de Client la oricare dintre unitățile Bancii sau accesând paginile de internet www.raiffeisen.ro sau www.carddecredit.ro.

2.3.2. Banca va informa Clientul asupra condițiilor standard de taxe, comisioane, speze și dobânzi ale Bancii în vigoare la momentul solicitării unei oferte privind produsele/ serviciile, după caz, la momentul încheierii unui Contract specific.

2.3.3. Orice dobândă este calculată zilnic la sumele înregistrate în soldul debitor, după caz, sold creditor al Contului (curent/de depozit/de economii/de credit), pe baza formulei: $D - C \cdot Rd \cdot n / N$, unde:

D - dobânda calculată;

C - capitalul asupra căruia se calculează dobânda care poate fi suma din contul curent, capitalul depozitului sau soldul creditului;

Rd - Rata dobânzii

n - numărul de zile din luna (care poate fi determinat convențional de către părți prin Contractele specifice, ca fiind numărul efectiv de zile ale lunii pentru care se calculează dobânda sau 30);

N - Numărul de zile din an (care poate fi determinat convențional de către părți prin Contractele specifice, ca fiind numărul efectiv de zile ale anului, 360 sau 365).

2.3.4. Rata dobânzii poate avea o valoare fixă și/sau variabilă ce se modifică în funcție de (a) indici de referință verificabili (cum ar fi Rata de Referință) prevăzuți în Contractele specifice ori de (b) schimbările legislative ce impun astfel de modificări. În cazul conturilor de economii și de depozit la termen Rata dobânzii și modalitatea de calcul a dobânzii aplicabile sunt precizate în Contractul specific.

3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

3.1 Reguli generale privind deschiderea și operarea Conturilor

3.1.1. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de termenii și condițiile continute în Contractul specific încheiat între Banca și Client și de regulile generale stabilite prin prezentele CGB, în măsura în care acestea sunt aplicabile.

3.1.2. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă pe numele Clientilor, prin unitățile sale operative și prin serviciul de internet banking în anumite condiții, Conturi (precum conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit, conturi de credit card), ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu procedurile interne emise de Banca în acest scop.

3.1.3. Clientul are obligația de a prezenta Bancii, la transmiterea de către aceasta a oricărei solicitări, cereri ori instrucțiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informații și documente pe care Banca le consideră necesare pentru deschiderea și operarea Conturilor, pentru justificarea operațiunilor solicitate ori pentru îndeplinirea periodică de către Banca, a obligațiilor stabilite prin lege și/sau normele și politicile Bancii. Clientul se obligă ca, la solicitarea Bancii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii obiectului și/sau raționamentului economic al tranzacțiilor, sursei și/sau destinației fondurilor retrase/ depuse/în numerar și/sau a sursei fondurilor care fac obiectul tranzacțiilor, indiferent de canalul/instrumentul/serviciul de plată prin care acestea au fost inițiate, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (initial) în Monede virtuale și a circuitului financiar privind Monedele virtuale (atat la achiziționarea

cat si la incasari din Monede virtuale) sau alte informatii necesare in procesul de cunoasterea clientelei, de actualizare date pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor stabilite prin lege, prin normele interne ale Bancii si/sau Sanctiuni Internationale/SUA.

3.1.4 (1) In vederea respectarii politicilor Bancii de acceptare si cunoastere a clientelei si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, a Sanctiunilor Internationale/SUA precum si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea fraudelor, Banca poate aplica una sau mai multe din masurile prevazute la alin. (2), in oricare din urmatoarele situatii:

- a)** Clientul nu indeplineste oricare dintre obligatiile din clauza 3.1.3;
 - b)** Banca nu primeste informatiile/documentele/declaratii solicitate sau daca primeste informatii incomplete, insuficiente, neconforme cu realitatea sau care nu pot justifica respectiva Operatiune de plata/deschiderea Contului;
 - c)** Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor si informatiilor furnizate de Client;
 - d)** Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA /activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte banci sau autoritati ;
 - e)** Banca a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la autoritati competente;
 - f)** Banca a primit solicitari de retur fonduri de la banci ordonatoare/banci corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;
 - g)** Clientul este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata.
 - h)** Clientul nu prezinta documente justificative privind sursa fondurilor investite in Monede virtuale;
 - i)** Clientul efectueaza tranzactii in legatura cu Monede virtuale cu furnizori de servicii de schimb între Monede virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale sunt neautorizati/neinregistrati sau sunt autorizati in tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante în scopuri fiscal;
 - j)** Clientul efectueaza tranzactii cu prestatori de servicii de plata din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante în scopuri fiscale;
 - k)** Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne
- (2)** Banca poate lua, imediat, una sau mai multe din urmatoarele masuri:
- (i)** sa refuze contractarea de catre Client a unui Cont sau a unor produse/servicii/instrumente de plata;
 - (ii)** sa refuze efectuarea Operatiunilor de plata in Cont;
 - (iii)** sa limiteze Operatiunile de plata pe care Clientul le poate efectua in Conturile sale (spre ex. limitarea incasarilor, a platilor in numer, a tranzactiilor prin intermediul Cardului/ serviciilor de internet banking/mobile banking etc.) cu notificarea Clientului in prealabil si precizarea termenului de la care aceste limitari se vor aplica;
 - (iv)** sa blocheze Contul, Cardul si/sau serviciile de internet banking/mobile banking si/sau aplicatii/instrumente de plata atasate Conturilor/Cardurilor;
 - (v)** sa inceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricarui Contract Specific privind servicii/produse atasate Contului;
 - (vi)** sa nu intiteze sau sa inceteze intreaga relatie de afaceri cu Clientul.

3.1.5. In cazul in care Clientul este reprezentat de un Mandatar la incheierea Contractului specific de Cont, Clientul va putea dispune personal de fondurile din Cont doar dupa depunerea Specimenului de semnatura la Banca.

3.1.6. Pentru conturile deschise in zilele nelucratoare, data deschiderii Contului va fi ziua lucratoare imediat urmatoare, urmând a se aplica acestuia ratele de dobânda în vigoare la data deschiderii.

3.1.7. Daca, in conditiile si in conformitate cu legea sau cu reglementarile interne ale Bancii, pentru deschiderea sau operarea oricaror Conturi, sunt necesare verificari suplimentare si/sau periodice ale datelor furnizate de Client/Reprezentantul legal/Mandatar/Imputernicit, Banca este abilitata sa efectueze orice verificari, sa solicite si sa obtina orice informatii despre acestia, precum si despre oricare alte persoane care efectueaza depuneri in Conturi si/sau au mandat special pentru anumite operatiuni, de la orice autoritate competenta, registru public, arhiva, baza de date electronica sau organism abilitat, detinator de astfel de informatii. Toate costurile aferente consultarii acestor baze de date, precum si orice speze, comisioane si taxe aferente, inclusiv postale, sunt si ramân in sarcina Clientului, Banca având mandat de debitare automata a oricarui cont al Clientului pentru recuperarea acestora.

3.2. Persoanele care pot opera în Conturile Clientului

3.2.1. Indiferent de numărul și tipurile Conturilor, Clientul care are capacitate deplină de exercițiu, în calitate de titular al acestora, poate numi în relația cu Banca un număr maxim de doi Imputerniciți pentru fiecare Cont, care au dreptul să dispună de fondurile din Conturile indicate expres de Client (efectuând în cazul Conturilor de plăți și operațiuni de plată), neavând dreptul să solicite închiderea acestor Conturi. Prin excepție, în cazul Conturilor de depozit la termen și a Conturilor de economii, Imputernicitul poate solicita lichidarea depozitului la termen, respectiv închiderea Contului de economii. Prin excepție, pe conturile de card de credit nu se pot numi Imputerniciți.

3.2.2. (1) Numirea imputernicitor pe cont, datele de identificare și Specimenul de semnătură al acestora sunt consemnate în formularele standard furnizate de Banca în acest scop, după caz (lista imputernicitor cuprinse în cererile de deschidere Cont curent, formularele de înrolare și actualizare date ce trebuie completate pentru fiecare Imputernicit în parte, Contractul specific), aceste documente fiind pastrate de Banca. În cazul în care numirea Imputernicitor se face prin intermediul unor canale de comunicare la distanță, datele de identificare ale Imputernicitor pe cont vor fi consemnate în documentele/aplicațiile informatice specifice respectivelor modalități de acces.

(2) Imputernicirea de reprezentare dată de Client va fi considerată valabilă până la revocarea acesteia efectuată de către Client, prin una din următoarele modalități: completarea unei noi liste a Imputernicitor pe Contul curent pentru care va opera modificarea în unitățile Bancii; completarea unei solicitări exprese de revocare în cuprinsul formularelor standard ale Bancii, pentru alte tipuri de Cont.

(3) Banca poate refuza Imputernicirii pe Cont numite de Client, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, încălcarea Sanctiunilor Internaționale/SUA și/sau a embargo-urilor sau în orice altă situație în care normele legale sau interne impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Imputerniciți pe Conturi. În cazul în care Banca refuza Imputernicirii existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care imputernicirea nu mai este acceptată de Banca.

(4) Numirea, respectiv, revocarea Imputernicitor de către Client devin opozabile Bancii începând cu ziua lucrătoare imediat următoare datei depunerii listei de Imputerniciți/cererii de revocare a Imputernicitor.

3.2.3. Pentru a putea executa mandatul încredințat de Client, Imputernicitul trebuie să furnizeze Bancii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună Specimenul de semnătură la Banca.

3.2.4. Clientul are obligația de a face cunoscute Imputernicitului sau Utilizatorului de card suplimentar prezentele CGB și orice modificări completări ale acestora.

3.2.5. Asupra sumelor aflate în Conturile curente, de economii sau de depozit deschise în evidența Bancii pentru acești Clienti, pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, următoarele persoane:

a) titularul Contului;

b) Imputernicirii pe cont, numai pe timpul vieții titularului;

c) mostenitorii titularului, care dovedesc cu certificat de mostenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate.

d) Utilizatorii Cardurilor suplimentare atasate Contului (numai prin intermediul acestor Carduri), pe timpul vieții titularului Contului;

e) Reprezentantul legal al Clientului, în cazul în care Clientul este minor sau major fără capacitate de exercițiu; în această situație, pentru a i se permite Reprezentantului legal efectuarea de operațiuni de plată, acesta trebuie să furnizeze Bancii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună Specimenul de semnătură la Banca.

3.3. Contul Curent. Contul de economii. Contul de depozit la termen. Contul de credit card

3.3.1 Contul curent este un Cont de plăți. Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim două Conturi curente în aceeași valută. Oricărui cont curent, pe măsura oferirii de către Banca și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător normelor și procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atașa Carduri de debit, servicii de internet banking sau mobile banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii/instrumente de plată aferente contului curent.

3.3.2. Contul de economii și Contul de depozit la termen sunt conturi de depozit ale caror caracteristici sunt detaliate în Contractele specifice.

3.3.3. Contul de credit card este un cont ce se deschide, se operează și se închide în condițiile din Contractul specific și din prezentele CGB, care are atasate unul sau mai multe Carduri și o limită de credit pusă la dispoziție de către Banca la solicitarea titularului, conform Contractului specific.

3.4. Descoperit de cont neautorizat, acordat de Banca

3.4.1. Banca va putea decide efectuarea unei plăți cerute de către Client sau recuperarea de taxe, comisioane, speze, dobânzi, orice alte sume datorate Bancii în baza Contractelor specifice etc., care depășesc limita soldului creditor al Contului curent, chiar dacă nu există un Contract specific pentru o facilitate de descoperit de cont deja încheiat cu Clientul. Astfel, simpla instructare a Bancii de a procesa Ordine de plată care exced soldul creditor al Contului curent, data direct de către Client sau prin mandat încredințat Bancii sau prin intermediul ori de către un tert beneficiar, are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client a unei facilități de descoperit de cont non-revolving ("descoperit de cont neautorizat"/"overdraft neautorizat"), dacă Banca va hotărî acordarea acesteia la momentul procesării Ordinului de plată. Dobânda datorată de Client se calculează conform secțiunii 2.3.3, cu precizarea că "n" este 30, iar "N" este 360.

3.4.2. Sumele astfel avansate de Banca vor fi considerate datorate de Client începând cu data avansării lor și vor fi purtătoare de dobândă calculată la o rată anuală stabilită de Banca pentru astfel de situații.

Clientul se obligă să alimenteze de îndată respectivul Cont cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord că orice creditare a Contului respectiv se consideră efectuată în scopul rambursării cu prioritate a acestor sume și că respectivele sume nu mai pot fi reutilizate de Client.

3.4.3. Pentru scopurile constituirii unui titlu executoriu Banca și Clientul sunt de acord că prezentele CGB și extrasul de cont ce reflectă sumele acordate de Banca în condițiile prevăzute la 3.4.1. și 3.4.2. au valoarea juridică a unui contract de credit de descoperit de cont (overdraft).

3.4.4. Banca are dreptul de a recupera pe cai legale sumele datorate, fără o avizare prealabilă.

3.4.5. În cazul neachitării de Client la scadență a oricărui sume datorate în baza Contractului specific, Banca va pune la dispoziția Clientului, la cerere, informații despre cuantumul sumelor datorate de Client, neavând obligația de a notifica acestuia existența și/sau valoarea acestor debite.

3.5. Dreptul de compensare

3.5.1. Clientul autorizează Banca, prin prezenta, să compenseze în orice moment orice sumă datorată Bancii cu fondurile disponibile în orice Cont curent, de economii și/sau de depozit la termen, indiferent de valută în care sunt disponibile și/sau indiferent de scadența depozitului, fără a fi necesar în acest sens un alt acord prealabil al Clientului.

3.5.2. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite monede în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb valutar în cont practicat de Banca la acea dată, în acest scop Banca fiind mandatată pentru orice operațiune de schimb valutar care va fi necesară.

3.5.3. În situația în care în Conturile Clientului nu există disponibil suficient pentru acoperirea oricărui sume datorate Bancii, Banca este autorizată să debiteze oricare dintre Conturile Clientului, chiar dacă prin aceasta s-ar genera descoperit de cont neautorizat în condițiile secțiunii 3.4. "Descoperit de cont neautorizat acordat de Banca.

3.5.4. Clientul va fi instițat de către Banca după efectuarea compensării prin extrasul de cont.

3.6. Incetarea relației de Cont curent

3.6.1. Clientul va putea denunța unilateral raportul juridic de Cont curent, oricând pe durata derulării Contractului specific, depunând conform regulilor de la secțiunea "Notificări" o solicitare scrisă, la oricare dintre unitățile Bancii, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii. Conturile de depozit se denunță în condițiile Contractului specific. Ca regulă, Contul curent poate fi închis doar dacă la data cererii de închidere nu există în derulare produse și/sau servicii oferite de Banca care necesită menținerea în continuare a Contului curent deschis, caz în care Clientul poate relua solicitarea închiderii contului doar după încetarea/modificarea, după caz, a raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor aflate în derulare. Închiderea Contului se va efectua la data solicitării; prin excepție, închiderea Contului curent cu card de debit atașat (Card principal și/sau suplimentare) se va efectua după 30 de zile calendaristice de la data la care titularul a solicitat Bancii în scris încetarea contractului de Cont curent, dacă există înregistrate tranzacții în decontare, utilizând formularul pus de Banca la dispoziția sa în acest scop. Dacă în această perioadă s-au efectuat noi Tranzacții prin Card care urmează să vină în decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi până la decontarea tuturor tranzacțiilor prin Card înregistrate pe Cont.

3.6.2 Banca va putea să denunțe unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii/servicii de internet/mobile banking/instrumente de plată atașate Contului, oricând pe durata derulării Contractului Specific

fara a fi necesara justificarea unei astfel de decizii, cu un preaviz scris de doua luni calendaristice transmis conform regulilor prevazute la Sectiunea 8.2. "Notificari".

3.6.3 Banca este îndreptatita sa rezilieze Contractul de Cont curent si/sau Contractul Specific aferent produselor si serviciilor atasate Contului curent, de plin drept, fara punere in întârziere si fara interventia instantelor judecatoresti, in oricare din urmatoarele cazuri:

- a)** Clientul nu respecta prevederile legale în vigoare, normele de lucru ale Bancii sau conditiile de functionare ale Contului;
- b)** Clientul este suspectat de implicarea directa sau indirecta in efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale din materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, precum dar fara a se limita la cazul in care Clientul devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale/SUA sau sub incidenta unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeana/Statele Unite ale Americii/ orice alte state sau insitutii/organizatii internationale sau agentii ale acestora, indiferent daca Clientul este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/Embargo-uri;
- c)** Exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale / SUA / activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare sau in situatia in care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitari de returnare de fonduri de la banci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA sau informatii privind suspiciuni de fraudă / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale / SUA asupra Clientului de la autoritati din Romania sau strainatate, de la banci din Romania sau strainatate;
- d)** Clientul a furnizat Bancii informatii si/sau documente insuficiente/neconforme cu realitate ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor si/ori acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/sau legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS);
- e)** Soldul Contului nu mai acopera costurile aferente executarii Contractului specific de Cont Curent;
- f)** in cazul Conturilor "dormant" reglementate la sectiunea 3.7;

3.6.4 In cazurile prevazute la art. 3.6.3 lit. a), b), c) d), f) de mai sus Banca va notifica Clientului masura luata, in cel mult 5 zile lucratoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la sectiunea 8.2. "Notificari". In cazul prevazut la art. 3.6.3 lit e) inchiderea Contului se face fara notificare.

3.6.5. In toate cazurile in care initiativa inchiderii contului apartine Bancii, de la data inchiderii contului, Banca va inceta creditarea cu dobânda a Contului, urmând ca suma care constituie la acea data soldul creditor al Contului sa fie pastrata la dispozitia Clientului in conturi nepurtatoare de dobânda. Clientul datoreaza tarifele/comisioanelor standard aferente operatiunii de plata a sumelor de bani, astfel cum acestea sunt prevazute in Tarife si Comisioane in vigoare la momentul efectuării operatiunii. Banca nu va fi raspunzatoare in nicio situatie pentru eventuale prejudicii directe sau indirecte pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a inchiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

3.6.6 Contractul de depozit la termen/contul de economii incetează de drept in cazul in care incetează din orice motiv contractul de Cont curent deschis in valuta produsului de economisire incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea de depozit la termen/contul de economii va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de Cont curent și Clientul accepta ca Banca va proceda la virarea sumei depozitului/contului de economii in respectivul Cont curent după lichidarea depozitului/contului de economii cu aceasta data, chiar în situatia in care nu a ajuns la scadenta și cu bonificarea dobanzii pana la data incetarii contractului de depozit/contului de economii.

3.6.7 (1) Contractele Specifice inceteaza in cazurile si conditiile mentionate in cuprinsul acestora, care se completeaza cu cazurile de incetare a relatiei de cont prevazute la art. 3.6.3 din prezentul document.

(2) Prevederile CGB se vor aplica pana la data la care Clientul nu mai detine in raport cu Banca niciun Contract specific in vigoare, data de la care se considera incetata relatia de afaceri cu Banca. Cu toate acestea, orice reclamatii, solicitari, litigii, cereri depuse/introduse de Client dupa data la care a incetat relatia de afaceri cu Banca sau care au fost initiate anterior si se afla in derulare la acea data, vor fi analizate in raport cu prevederile Contractului specific si/sau CGB in vigoare la data la care s-a incheiat/s-a petrecut /s-a executat actul/faptul/obligatia reclamata/solicitata/contestata de Client.

3.7 Prevederi speciale aplicabile Conturilor "dormant"

3.7.1 Dacă pe parcursul unei perioade de timp, stabilită de Banca și adusă la cunoștința Clientului prin afișare la unitățile și pe site-ul Bancii, pentru Contul curent sau Contul de economii nu s-a înregistrat și aprobat nicio cerere a Clientului de modificare cont sau dacă în Contul curent sau Contul de economii activ, Clientul, terții sau Banca nu a/au efectuat nicio mișcare de debitare sau creditare a Contului, Contul va deveni "dormant". Perioada de timp stabilită de Banca pentru ca un Cont curent să devină „dormant” este generală și se aplică tuturor Conturilor Curente.

În acest caz, Banca va continua să perceapă taxe și comisioane conturilor respective, atâta timp cât există sold creditor. De asemenea, Banca va continua să calculeze dobânda creditoare/debitoare în funcție de caracteristicile fiecărui Cont, atâta timp cât există sold creditor/debitor.

3.7.2 Prin excepție de la prevederile art. 3.6.4 de mai sus, Banca va putea decide oricând închiderea Contului declarat "dormant" cu sold zero sau debitor, fără notificarea prealabilă sau ulterioară a Clientului.

3.7.3 În urma aprobării unei cereri de modificare a Contului sau în urma procesării unei tranzacții de debitare sau creditare pe Contul "dormant", acesta va fi reactivat automat de către Banca; după aprobarea cererii de modificare Cont/efectuarea tranzacției, Contul va rămâne în stare "activ" și poate redeveni "dormant" în condițiile menționate în prezenta secțiune.

3.7.4 Banca nu va anunța clientul cu privire la trecerea Contului în stare "dormant".

Nu sunt considerate mișcări în Cont, operațiunile de debitare sau creditare efectuate de către Banca, reprezentând exclusiv plata dobânzilor de către Banca și plata comisioanelor/taxelor aferente Contului.

3.8 Blocarea Conturilor

3.8.1. Conturile Curente ale Clientului pot fi blocate **(i)** total, caz în care nu se vor executa niciun fel de Operațiuni de plată (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, încasare) sau **(ii)** parțial, caz în care se vor executa doar Operațiunile de plată de creditare a Contului Curent (încasări).

3.8.2. (1) Banca este îndreptățită să dispună blocarea totală sau parțială a conturilor, în oricare din următoarele situații:

a) respectarea politicilor Bancii de acceptare și cunoaștere a clientelei și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea fraudelor;

b) suspiciune de fraudă, de efectuare pe Contul Curent a unor tranzacții suspecte, neautorizate sau ilegale;

c) din orice motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea Contului Curent și a respectării prevederilor legale în vigoare;

d) în orice alte cazuri prevăzute de prezentele CGB și a prevederilor legale în vigoare;

(2) Clientul poate solicita Bancii blocarea totală a Conturilor Curente, în caz de suspiciune de fraudă, tranzacții suspecte, neautorizate sau frauduloase.

3.8.3 (1) Pe durata blocării parțiale a Contului Curent: **(i)** se va calcula și va înregistra dobânda creditoare sau, după caz, debitoare; **(ii)** se va percepe comisionul de administrare a Contului prevăzut în Contractul specific; **(iii)** se vor înregistra orice Operațiuni de plată finalizate prin creditarea Contului curent; **(iv)** Banca nu va executa ordinele de plată ce au ca efect debitarea Contului curent.

(2) Pe durata blocării totale a Contului Curent: **(i)** nu se vor executa niciun fel de Operațiuni de plată (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, încasare); **(ii)** nu se va percepe comisionul de administrare a Contului prevăzut în Contractul specific și **(iii)** nu se va calcula și înregistra dobânda creditoare sau, după caz, debitoare.

3.8.4 În cazul în care Contul Curent este blocat conform prevederilor de mai sus, Banca poate bloca și orice instrument/ serviciu de plată care da acces la respectivul Cont.

3.8.5 (1) În situațiile prevăzute la pct. 3.8.2 alin. (1) de mai sus, Banca este îndreptățită să blocheze Conturile de depozit și Conturile de economii ale Clientului.

(2) Pe durata blocării Conturilor de depozit și Conturilor de economii: **(i)** Clientul nu va putea efectua operațiuni de retragere parțială sau totală a fondurilor; **(ii)** celelalte prevederi contractuale se vor aplica în condițiile prevăzute în Contractele specifice.

3.9 Dispoziții privind dobânzi, taxe și comisioane aferente contului curent

3.9.1. Dobânda creditoare se calculează conform secțiunii 2.3.3., cu precizarea că "n" este numărul efectiv de zile pentru care se calculează dobânda și "N" este 365/366. Dobânda creditoare se calculează zilnic pentru soldul existent la sfârșitul zilei bancare. Dobânda se calculează pentru luna și anul calendaristic și se va credita lunar,

capitalizându-se în cont. Creditarea dobânzii se efectuează numai după reținerea impozitului pe venit din dobânzi conform prevederilor legale în vigoare

3.9.2 Taxa de administrare a Contului curent se datorează lunar în ultima zi lucrătoare a lunii, pentru luna în cursul căreia este scadentă plata acesteia, în lipsa unei dispoziții contrare în cererea de deschidere de cont.

Taxa de administrare Cont curent se percepe pro-rata atât în luna deschiderii, cât și în luna închiderii Contului curent, proporțional cu perioada în care Contul a fost deschis.

3.9.3 Taxa pentru extrasul de cont transmis prin poșta se datorează lunar în prima zi lucrătoare a lunii ulterioare celei pentru care se generează extrasul. Banca își rezervă dreptul de a suspenda trimiterea extrasului de cont prin poșta după trei luni consecutive de neplata a taxei.

3.9.4 Banca este autorizată de Client să debiteze Contul curent, la scadentă oricărei taxe/comision aferent acestuia, cu suma necesară achitării. Sunt acceptate și plăți parțiale. Dacă nu există în Contul curent disponibil suficient pentru stingerea în totalitate a obligației de plată se vor aplica prevederile art. 3.4 privind descoperitul de cont neautorizat acordat de Banca și art. 3.5 privind dreptul de compensare din prezentele CGB.

3.10 Termenul de prescripție

În toate cazurile de închidere a unui Cont, termenul în care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data închiderii acestuia, este termenul legal de prescripție care începe să curgă de la data la care notificarea de închidere a Contului se consideră primită de către Client conform secțiunii 8.2. "Notificări". Dacă legea nu prevede o modalitate specifică de notificare, aceasta se va face conform prevederilor secțiunii 8.2. "Notificări". În această perioadă, sumele înregistrate în soldurile conturilor închise se vor păstra de către Banca la dispoziția Clientului, în conturi nepurtătoare de dobândă.

4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ

În caz de conflict între prevederile prezentului capitol și cele din Contractele specifice privind operațiunile de plată și Conturile de plăți se aplică regula prevăzută la pct.1.2.1. Prin excepție, dispozițiile prezentului capitol modifică și/sau completează în mod corespunzător, unde este cazul, Contractele specifice privind operațiunile de plată și Conturile de plăți încheiate anterior datei de 15.12.2009.

Clientii care au deschis la Banca un Cont accesibil online au posibilitatea de a iniția plăți, de a obține informații cu privire la acest cont sau de a obține informații privind disponibilitatea fondurilor și prin intermediul unor prestatori de servicii terți, putând utiliza în acest scop elementele de securitate furnizate de Banca. Aspectele legate de folosirea serviciilor oferite de prestatori de servicii de plată terți sunt reglementate în Contractul specific aferent serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile.

4.1 Codul unic de identificare a Contului

4.1.1. În vederea executării de către Banca a unui Ordin de plată în legătură cu un Cont de plăți, Clientul trebuie să furnizeze Bancii:

a) codul IBAN al Contului beneficiarului plății (sau numărul de cont BBAN - basic bank account number - pentru țările care nu au aderat la IBAN); pentru plățile ordonate către beneficiari ai caror prestatori de servicii sunt stabiliți în afara Uniunii Europene pe lângă codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului plății, Clientul va furniza Bancii și numele și prenumele beneficiarului plății;

b) în cazul Operațiunilor de plată în valută, cu excepția plăților în euro efectuate în cadrul UE/SEE când contul beneficiar este identificat prin IBAN, suplimentar față de informația de la lit. a) de mai sus trebuie furnizată denumirea și adresa prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) al acestui prestator; în cazul în care Clientul furnizează Bancii atât denumirea prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, cât și codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code), când este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) în vederea transmiterii plății către prestator. Clientul înțelege și acceptă faptul că în vederea executării unui ordin de plată în legătură cu un Cont de plată, ordonat de acesta, Banca va comunica bancii beneficiarului, codul IBAN al contului platitor, numele și prenumele Clientului și adresa de domiciliu/resedință a acestuia din urma înregistrate în baza de date a Bancii și validate pe baza documentară, prin includerea acestora în informațiile care însoțesc transferurile de fonduri.

4.1.2. Banca nu are în nici un caz obligația de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată și nici numărul Contului acestuia, efectuând plata în contul indicat în instrucțiunea de plată.

4.1.3. In vederea procesarii instructiunilor de plata, la preluarea în sistemele informatice ale Bancii a codurilor IBAN transmise în format electronic de Clienti sau la preluarea codurilor IBAN reprezentate pe suport hârtie în sistemele interne, Banca are obligatia sa valideze codurile IBAN ale tuturor Conturilor mentionate in instructiunile de plata pe care le proceseaza, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare. In plus, Banca va valida codurile BIC ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor cand codurile BIC sunt necesare, mentionate in instructiunile de plata transmise de Clientii Bancii, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare, precum si concordanta intre codul IBAN ce identifica beneficiarul platii si codul BIC al prestatorului de servicii de plata al beneficiarului indicat pe ordinul de plata, cand codul BIC este necesar, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN si BIC) in aceeasi tara si/sau la acelasi prestator de servicii de plata.

4.1.4. In vederea creditarii Contului de plată al unui Client beneficiar, Banca va verifica:

a) existenta informatiilor referitoare la platitor, in cadrul detaliilor platii astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul sau de servicii de plata (numele platitorului si codul unic de identificare al contului de plată al platitorului si, in plus urmatoarele informatii suplimentare: adresa platitorului sau numarul documentului personal oficial al platitorului sau numarul de identificare al platitorului sau data si locul nasterii platitorului, toate aceste informatii suplimentare doar pentru cazul in care fie prestatorul de servicii de plata al platitorului fie prestatorul de servicii de plata intermediar, daca este cazul, este stabilit in afara spatiului Uniunii Europene)

b) existenta si exactitatea informatiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul unic de identificare al contului de plată al beneficiarului si, in plus, numele beneficiarului pentru cazul in care fie prestatorul de servicii de plata al platitorului, fie prestatorul de servicii de plata intermediar, daca este cazul, este stabilit in afara spatiului UE/SEE).

4.1.5. (1) In cazul Ordinelor de plata, in valuta, transmise catre Contul de plată al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plata situat in afara Uniunii Europene/Spatiului Economic European, Banca poate efectua verificari suplimentare in conformitate cu prevederile legale/procedurile sale interne (cum ar fi, dar fara a se limita la: corespondenta intre numele titularului Contului beneficiar si numarul Contului indicat in ordinul de plata, existenta adresei complete a platitorului - tara, oras, strada, numar), in scopul de a procesa corect Ordinul de plata.

(2) In vederea efectuării verificărilor de la alineatul precedent, Banca poate solicita informatii suplimentare bancii ordonatoare/corespondente. In cazul in care Banca nu primește informatiile solicitate sau primește informatii incomplete sau acestea contin discrepante fata de informatiile detinute de Banca cu privire la Clientul beneficiar, Banca nu va procesa Operațiunea de plata.

4.2 Initierea si autorizarea Ordinelor de plata

4.2.1 (1) Banca pune la dispozitia Clientilor urmatoarele canale pentru initierea Ordinelor de plata:

- a)** serviciile de internet banking, si mobile banking, conform Contractului specific;
- b)** terminale(ATM-uri/MFM-uri) pentru Operatiuni de plata initiate/autorizate prin intermediul Cardului;
- c)** alte canale/aplicatii pentru efectuarea platilor in baza unor Contracte Specifice incheiate cu Clientul.

(2) In oricare din urmatoarele situatii: **(i)** nefuncționarea serviciilor de internet banking si mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** in situatia in care serviciile de internet banking si mobile banking sunt blocate la initiativa Bancii, fara sa fie instituita si blocarea Conturilor; **(iii)** in situatia in care Clientii solicita efectuarea de operatiuni de schimb valutar in cont la un curs de schimb negociat; **(iv)** in situatia in care Conturile Clientului sunt poprite; **(v)** in alte situatii in care Clientul invoca imposibilitatea de utilizare a canalelor mentionate la lit. a) – c) considerate justificate de catre Banca, Clientii vor putea initia, cu titlu de exceptie, Ordine de plata (inclusiv schimburi valutare) in Cont, pe suport hartie, in orice unitate a Bancii.

(3) Banca accepta doar formulare de ordin de plata editabil cu cod de bare pentru operatiunile in lei si ordin de plata editabil pentru operatiunile de plata in valuta si plată externe in lei, fiind necesara descarcarea formularelor acceptate de Banca de pe site-ul www.raiffeisen.ro, completarea acestora electronic, semnarea lor olografa si prezentarea in original, pe suport hartie in unitatile bancare.

(4) Banca are dreptul, nu si obligatia, de a refuza executarea Ordinelor de plata/schimburilor valutare in Cont, initiate pe suport hartie, in alte situatii decat cele mentionate la alin. (2). pct. (i) – (v) si nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare daca accepta executarea Ordinelor de plata/schimburilor valutare in Cont, pe suport hartie, in alte situatii decat cele mentionate la alin. (2) pct. (i) – (v) din prezentul articol.

(5) Banca poate pune la dispozitia Clientului si alte canale de transmitere a ordinelor de plata, in masura in care a agreeat expres cu Clientul in baza unui Contract specific.

4.2.2. O operațiune de plata este considerata autorizata doar daca Clientul platitor si-a exprimat consimțământul personal sau prin reprezentant legal, după caz prin imputernicit, pentru executarea operațiunii de plata in una din modalitățile enumerate mai jos și care se completează, dacă este cazul, cu reglementările din Contractul specific:

- a)** în scris, pe suport hârtie, prin aplicarea semnăturii Clientului/Imputernicitului pe formularul de plata/pe Contractul specific, conforma cu specimenul de semnatura depus la Banca.
- b)** prin aplicarea Semnăturii electronice calificate pe ordinul de plata în format electronic în termenii și condițiile agreeate prin Contractul specific aferent unui astfel de instrument de plata;
- c)** prin telefon, în condițiile Contractului specific, după parcurgerea procedurii speciale de identificare a Clientului.
- d)** prin utilizarea elementelor de securitate (de tipul PIN, parole, cod de autentificare etc.) conform Contractului specific.
- e)** prin comunicarea datelor de identificare a Cardurilor solicitate de beneficiarii serviciilor de plata și eventual, a unor elemente de securitate, în termenii și condițiile agreeate cu acestia.

4.2.3. Clientul accepta ca Banca poate efectua Operațiuni de plata din Conturile sale și fără consimțământul sau acordul sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrare ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe părți, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în Cont, precum și pentru reținerea comisioanelor/altor sume datorate/cuvenite Bancii pentru operațiunile efectuate/în legătura cu acestea, a dobânzilor și ratelor de credit scadente și/sau restante sau în orice alte cazuri prevăzute de lege, aceste operațiuni de plata considerându-se autorizate de către Client, în sensul articolului precedent.

4.2.4. În cazul incidentei unei popriri pe conturile Clientului, dacă legea nu-i interzice Bancii o astfel de conduită, părțile convin ca Banca va putea informa Clientul prin email și/sau SMS (pe adresa de email și/sau numărul de telefon mobil declarate Bancii) sau prin alta modalitate aleasă de Banca, cu privire la instituirea popririi pe conturile Clientului.

4.3. Executarea Ordinelor de plata

4.3.1. Banca va executa Ordinele de plata primite de la Client doar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- a)** ordinul de plata este prezentat de Clientul platitor, după caz de Clientul beneficiar al plății, pe formularele tip emise de Banca - ordine de plata cu cod de bare sau impuse de lege, sau prin intermediul canalelor electronice oferite de Banca, este completat cu toate elementele obligatorii, este lizibil și autorizat sau semnat de Client/Imputernicit în deplină concordanță cu Specimenele de semnături aflate la Banca (în cazul ordinelor de plata cu cod de bare emise pe suport hârtie);
- b)** în funcție de tipul instrumentului de plata utilizat pentru transmiterea ordinului de plata, Clientul care inițiază operațiunea de plata furnizează toate informațiile solicitate de Banca conform Contractului specific și /sau prin intermediul formularelor de plata acceptate de Banca;
- c)** în cazul ordinelor de plata cu cod de bare, informația transpusă din codul de bare al ordinului de plata corespunde cu cea înscrisă pe formularul de plata; în cazul existenței unor neconcordanțe, va prevala informația înscrisă pe formular;
- d)** fondurile disponibile în Contul de plăți sunt suficiente pentru a permite atât respectiva plata, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate, cu excepția plăților electronice offline, în cazul cărora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plăți la momentul efectuării plății de către Client;
- e)** Ordinele de plata ordonate nu contravin reglementărilor legale aplicabile (spre exemplu: în operațiunile de plata ordonate nu sunt implicate bunuri, persoane și teritorii în legătura cu care sunt dispuse, în condițiile legii, sancțiuni internaționale de blocare a fondurilor, regulament valutar etc.)
- f)** Clientul platitor sau beneficiarul plății nu se afla înscris într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/Sancțiuni internaționale/SUA de blocare a fondurilor/alte măsuri legale în legătura cu acestea, luate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni sau nu există motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțarea terorismului/nerespectarea Sancțiunilor Internaționale/SUA cu privire la Operațiunea de plata, astfel încât să considere ca refuzul de executare a Operațiunii de plata este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, încălcări ale legislației etc.;
- g)** codurile de identificare plata menționate la art. 4.1 sunt validate de către Banca, conform prevederilor art. 4.1.3

h) disponibilul din Contul de plăți necesar executării ordinului de plată nu este afectat de o măsură de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor luată de Banca în baza unor dispoziții legale sau a convențiilor existente între părți, în temeiul unui titlu executoriu sau dispusă de un organ având asemenea competențe, reprezentând, dar fără a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silită, sechestru, sechestru asigurător, instituirea unor sancțiuni internaționale obligatorii în dreptul intern, aplicării unei sancțiuni de către Banca;

i) nu există pentru Banca motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea Ordinului de plată în ceea ce privește sursa, conținutul, semnatura, consimțământul etc.

j) Clientul respectă cerințele pct.4.3.8;

k) Banca nu a permis restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente și/sau solicitări de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sancțiuni Internaționale/SUA;

l) în cazul tranzacțiilor în legătură cu Monede Virtuale, Banca primește de la Client documentele justificative solicitate privind sursa fondurilor investite în Monede Virtuale;

m) tranzacțiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între Monede Virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizați/neînregistrați sau din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;

n) Clientul nu efectuează tranzacții cu prestatori de servicii de plată din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;

o) Operațiunea de plată inițiată de Client nu a fost restricționată/limitată de către Banca în aplicarea măsurilor prevăzute la pct. 3.1.4 (ii) și (iii).

4.3.2. Banca este îndreptățită să nu efectueze nicio tranzacție care prezintă risc de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului sau care ridică suspiciuni privind incidenta sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului, sau dacă apreciază că aceasta nu este în conformitate cu reglementările legale în materie. Banca poate refuza instrucțiunile Clientului de transfer fonduri către instituții financiare/persoane fizice/persoane juridice aflate în țări suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau supuse Sancțiunilor Internaționale/Embargo-urilor, clasificate de către autorități naționale/internaționale sau instituții/organizații internaționale sau către instituții financiare aflate în afara unor astfel de teritorii, a căror companie mamă este însă înregistrată într-o țară aflată pe o astfel de listă. Lista acestor țări poate fi consultată pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.

4.3.3 În cazul în care sunt ordonate de Client mai multe instrucțiuni de plată, a caror sumă totală depășește soldul creditor al Contului de plăți sau maximul sumei oricărui tip de descoperit de cont acordat Clientului, Banca va executa operațiunile de plată în limita soldului disponibil și în ordinea prelucrării instrucțiunilor de sistemele de procesare interne.

4.3.4. Clientul își asumă obligația de a păstra în Contul de plăți disponibilul necesar executării ordinului de plată până la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru operațiunea de plată ordonată.

4.3.5. Limitele de tranzacționare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plată, dacă există, sunt cele stabilite în Contractul specific.

4.3.6. Tranzacțiile cu numerar (depuneri sau retrageri) vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM de către Clientii care dețin un Card și vor fi înregistrate și executate de Banca, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile serviciilor de plăți și cu prevederile contractuale agreeate de părți.

4.3.7. Informații privind limitele de depunere sau retragere de numerar, în lei sau în valutele disponibile, care se pot efectua la ATM-urile/MFM-urile Bancii, sunt disponibile pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, în secțiune „În sprijinul tău”. Clientul poate solicita majorarea limitei de retragere de numerar în lei sau în valuta potrivit informațiilor pe care Banca le pune la dispoziția sa în aceeași secțiune a site-ului.

4.3.8. În executarea instrucțiunilor de plată, Banca va acționa cu bună credință și va depune diligență rezonabilă, determinată conform standardelor, practicilor bancare, uzanțelor naționale și internaționale, regulilor uniforme și oricărui reglementări naționale și internaționale aplicabile, care vor completa în mod corespunzător prezentele CGB și vor reglementa împreună raporturile juridice cărora li se aplică;

Pentru Operațiunile de plată inițiate, indiferent de modalitatea de transmitere a acestora, Clientul are obligația să prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative în concordanță cu cerințele legislației în vigoare.

Banca va efectua verificări suplimentare în cazul în care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la fraude, spalarea banilor, finanțarea terorismului, încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte bănci sau autorități. Sumele

aferente tranzacțiilor suspecte vor fi blocate până la finalizarea verificărilor, iar termenele de executare se vor prelungi corespunzător.

4.3.9. Banca va fi în drept să folosească sisteme de comunicații, de decontare sau de plăți sau serviciile unei terțe parti pentru executarea Operațiunilor de plată ordonate în Conturile de plăți.

4.3.10. Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru nici o întârziere sau deficiență a unei terțe parti (incluzând, fără limitare, bănci intermediare, agenți, notari publici, executori judecătorești etc.) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca, chiar dacă întârzierea sau deficiența nu intervin în împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale caror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor diligențelor în acest sens sau în cazul în care terța parte este obligată să respecte alte dispoziții legislative.

4.3.11. În cazul sumelor în valută transferate către Contul de plăți al unui Client beneficiar dacă Contul beneficiar menționat în Ordinul de plată este deschis în altă monedă Banca va executa operațiunea de plată prin creditarea Contului beneficiar cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Băncii de la momentul creditării Contului.

4.3.12. În cazul sumelor în valută transferate din Contul de plăți al unui Client platitor, dacă Contul platitor menționat în ordinul de plată este deschis în altă valută executa operațiunea de plată prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Băncii, astfel cum este indicat de Banca la momentul primirii instrucțiunii de plată și acceptat de Clientul platitor.

4.3.13. Banca nu executa operațiuni de transfer al sumelor în lei din Conturi în valută ale Clientului platitor și nici operațiuni de încasare a sumelor în lei transferate către Conturi în valută ale Clientului beneficiar.

4.3.14 În cazul în care ordinul de plată prin care se transferă sume către Contul de plăți al unui Client beneficiar este revocat de platitor, cu acceptul Clientului beneficiar, ulterior creditării de către Banca a contului Clientului beneficiar, în situația în care suma transferată era exprimată într-o altă monedă decât cea a Contului beneficiar și Banca a efectuat conversia valutară conform prevederilor art. 4.3.12, Banca va efectua restituirea sumei ce face obiectul ordinului de plată revocat, în moneda indicată în ordinul de plată, Clientul platitor suportând eventualele diferențe de curs valutar rezultate din conversia efectuată între suma creditată în Contul Clientului beneficiar și suma transferată platitorului care a revocat ordinul de plată; în această situație, conversia va fi efectuată la Cursul de schimb valutar al Băncii de la momentul debitării Contului Clientului beneficiar.

4.4. Termene de executare

4.4.1. Banca va executa Operațiunile de plată cu respectarea următoarelor termene:

a) pentru operațiunile naționale de plată în lei: cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

b) pentru operațiunile de plată denominate în Euro sau în altă monedă oficială a unui stat membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European ("UE/SEE") aflat în afara zonei euro, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului este situat într-un stat membru a UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

c) pentru operațiunile în orice monedă, altă decât a statelor membre UE/SEE, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului se află într-un stat membru a UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare după data primirii Ordinului de plată;

d) pentru operațiunile de plată în orice monedă, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu se află într-un stat membru UE/SEE : cel târziu până la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

Operațiunile de plată prevăzute la lit a, b) și c) de mai sus sunt considerate executate la data creditării contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cu suma Operațiunii de plată. Operațiunile de plată prevăzute la lit. d) se considera executate de către Banca la momentul la care Banca transferă banii către contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului plății prin intermediul băncilor corespondente și/sau prin sistemele de decontare externe.

4.4.2. În cazul Operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul băncilor intermediare corespondente și/sau prin Sistemele de decontare externe din alte state, pentru calcularea termenelor prevăzute la punctul anterior, nu sunt luate în considerare zilele stabilite ca nelucrătoare și sărbătorile legale naționale ale respectivelor state și, ca urmare, termenele de executare se vor prelungi în mod corespunzător cu numărul acestor zile.

4.4.3. Banca nu are obligatia sa crediteze un Cont de plati inainte de a fi primit plata finala corespunzatoare, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific.

In cazul operatiunilor de plata in valuta, Banca va credita Contul Clientului beneficiar dupa caz:

(i) pentru operatiuni interbancare, in functie de Ora limita, dupa caz, in ziua in care a fost creditat contul Bancii sau in urmatoarea zi lucratoare, urmând a se inregistra in Cont operatiunea cu Data efectiva la care a fost creditat **contul Bancii;**

(ii) pentru operatiuni intrabancare, in ziua executarii instructiunii de plata.

4.4.4. Operatiunile de depunere de numerar si retragere de numerar la ATM-uri/MFM-uri sunt procesate de Banca in sistem online, fiind inregistrate in Contul de plati imediat dupa finalizarea operatiunii.

4.4.5. Daca instructiunile de plata ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plati sunt transmise Bancii in zile nelucratoare se vor evidentia in soldul Contului in prima zi lucratoare urmatoare.

4.4.6 La cererea Clientului, Banca executa Operatiunile de plata inainte de implinirea termenului maxim de executare prevazut la art. 4.4.1, caz in care Clientul datoreaza Bancii taxa suplimentara pentru regim de urgenta.

4.5 Refuzul executarii Operatiunilor de plata

4.5.1 (1) In cazul in care Banca refuza executarea unei Operatiuni de plata (spre ex. depunere/retragere de numerar, transferul/incasarea unei sume de bani, etc.), refuzul si motivele refuzului vor fi comunicate Clientului in termenele de executare corespunzatoare operatiunii de plata ordonate, specificate la sectiunea 4.4, in modalitatile specifice fiecarui produs/serviciu,

a) la unitatile Bancii, la solicitarea Clientului pentru serviciile de tip debitare directa sau ordine de plata programata;

b) prin intermediul instrumentelor de plata (precum internet banking, mobile banking);

c) prin intermediul dispozitivelor specifice care fac posibila executarea Operatiunilor de plata ordonate prin intermediul unor instrumente de plata (precum ATM-ul, MFM-ul, EPOS-ul etc.);

d) prin intermediul operatorului serviciului de tip phone banking oferit de Banca;

e) prin notificare sau

(2) Prin exceptie de la alineatul precedat, Banca nu va informa Clientul cu privire la refuzul si/sau motivele refuzului privind executarea unei Operatiuni de plata, daca acest fapt este interzis de prevederi legale nationale sau internationale (inclusiv dar fara a se limita la dispozitii legale privind suspiciuni de fraudă, spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/(SUA) sau a fost solicitat de autoritati competente sau din ratiuni de securitate si de prevenire a fraudelor.

4.6 Revocarea ordinelor de plata

4.6.1. Odata exprimat de catre Client, in modalitatile corespunzatoare mentionate anterior, consimtamântul este irevocabil, dupa ce Ordinul de plata a fost primit de catre Banca. Prin exceptie, in cazul serviciilor de tip debitare directa consimtamântul dat pentru executarea mai multor Operatiuni de plata poate fi retras la cererea expresa a Clientului, formulata in scris si depusa la orice unitate teritoriala a Bancii, cel târziu la sfârșitul zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru debitarea Conturilor de plati, urmând ca orice alta operatiune de plata viitoare sa fie considerata neautorizata.

4.6.2. Banca va putea accepta, la cererea Clientului, efectuarea de demersuri necesare revocarii Ordinelor de plata instructate de Client dupa momentul autorizarii platii (exprimarea de catre Client a consimtamântului cu privire la efectuarea operatiunii de plata), numai daca sunt intrunite cumulativ urmatoarele conditii:

a) Clientul completeaza formularul specific furnizat de Banca in scopul revocarii.

b) Clientul achita comisionului aferent operatiunii solicitate.

c) Ordinul de plata nu a fost executat inca;

d) Moneda Operatiunii de plata este exprimata in lei si banca beneficiarului este situata in afara Romaniei sau Moneda Operatiunii de plata este in valuta, iar banca beneficiarului platii se afla in Romania sau in afara Romaniei.

4.6.3. Banca nu poate garanta revocarea cu succes a unui Ordin de plata in cazul in care:

a) instructiunea de plata a fost deja transmisa catre banca beneficiarului in cazul operatiunilor de plata interbancare.

b) suma tranzactiei a fost deja creditata in Contul beneficiarului platii in cazul operatiunilor de plata intrabancare; in acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului platii.

c) Moneda Operatiunii de plata este exprimata in lei si banca beneficiarului este situata in Romania.

4.6.4. Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Banca, ce decurge din revocarea sau modificarea unui Ordin de plata, va fi suportat de Client și debitat automat de Banca din oricare Cont al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile.

4.7. Dispoziții referitoare la pret, rata dobânzii și cursul de schimb. Opțiuni de comisionare aplicabile platilor

4.7.1. Când prestatorul de servicii de plata al beneficiarului plății se afla într-un stat membru al Uniunii Europene/Spatiului Economic European (UE/SEE), Operațiunile de plata în lei sau în orice valută se înstruțează cu Opțiunea de comisionare SHA.

4.7.2 În cazul în care Clientul platitor indică expres, pe propria răspundere, Opțiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta să execute o plată de natură celor de la art. 4.7.1 de mai sus, înstruțată într-o monedă care nu aparține unui stat membru al UE/SEE, Clientul înțelegând să suporte toate costurile aferente transferării întregii sume ce face obiectul instrucțiunii de plată.

4.7.3 Clientul platitor nu poate utiliza Opțiunea de comisionare BEN pentru Operațiunile de plată prevăzute la art. 4.7.1 de mai sus, ca urmare, în situația în care Banca recepționează Ordine de plată înstruțate cu opțiunea BEN în favoarea unui beneficiar al cărui prestator de servicii de plată se afla într-un Stat Membru UE /SEE va procesa plata cu Opțiunea de comisionare SHA.

4.7.4 Când prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului plății se afla într-un stat din afara UE/SEE, Clientul poate opta pentru aplicarea oricărei opțiuni de comisionare: SHA, OUR, BEN.

4.7.5 Pentru serviciile prestate, Clientul datorează Bancii un pret sub formă de taxe, comisioane, speze și/sau orice alte costuri menționate în Contractul specific privind serviciul de plată.

4.7.6 În cazul în care Clientul este Beneficiarul plății, acesta este de acord ca Banca să poată percepe din suma transferată costurile datorate de Client Bancii pentru executarea acestei Operațiuni de plată.

4.7.7 Pentru operațiunile de plată efectuate prin Card care implică și efectuarea unui schimb valutar, se va aplica Cursul de schimb de referință așa cum acesta este indicat în Contractul specific privind serviciul de plată.

4.7.8. În cazul operațiunilor de plată care implică un schimb valutar și a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza cursul de schimb practicat de Banca la acel moment sau, când e cazul, cel negociat cu Clientul; cursul de schimb practicat de Banca este comunicat Clientului prin afisare pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, la sediul unității teritoriale a Bancii, prin afisare în aplicația specifică de internet banking sau prin intermediul operatorului Bancii, în cazul serviciului de tip phone banking.

4.7.9. Pentru perceperea comisioanelor care implică un schimb valutar, se va aplica cursul de schimb al Bancii valabil la data comisionării, dacă nu s-a agreeat altfel în Contractul specific.

4.7.10. Partile convin că modificările privind Rata Dobânzii, Cursul de schimb de referință și Cursul de schimb valutar al Bancii prevăzut în Contractul specific privind serviciile de plată, după caz, să se aplice imediat și fără nicio notificare prealabilă.

4.7.11. Clientul este de acord ca Banca să aplice imediat și fără nicio notificare prealabilă modificările Ratei dobânzii sau ale Cursului de schimb valutar aplicate de Banca, când acestea sunt mai avantajoase pentru Client.

4.7.12 Partile convin că informațiile privind cursul de schimb/rata dobânzii aplicate de Banca în cazul serviciilor de plată, precum și a modificărilor cursurilor de schimb de referință sau a ratelor de dobândă de referință practicate de Banca pentru serviciile de plată, să fie comunicate Clientului în cuprinsul extrasului de cont.

4.8. Dispoziții referitoare la comunicarea de către Banca a informațiilor obligatorii privind executarea unei operațiuni de plată

4.8.1 Informațiile privind debitarea/creditarea Contului de plăți vor fi puse la dispoziție cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare debitării/creditării.

4.8.2 Comunicarea informațiilor obligatorii privind executarea unei Operațiuni de plată se va efectua în funcție de specificul fiecărui produs/serviciu, în una din următoarele modalități:

a) în cazul serviciilor de tip internet banking/mobile banking: prin postarea în aplicația specifică a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmări electronice;

b) în cazul serviciului de tip phone banking: prin mesaj vocal comunicat de operatorii serviciului în condițiile Contractului specific, sau prin mesaj vocal comunicat de operatorul automat în cazul funcționalității automate a acestui serviciu, sau prin document specific remis personal, la sediul agențiilor Bancii;

c) în cazul Cardurilor de debit/de credit: prin afisare mesaje text și/sau generare chitanțe pe format hârtie de către dispozitivele electronice prin intermediul cărora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM, EPOS, Imprinter) și, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de către operatorii serviciului de tip phone banking;

d) in cazul Operațiunilor de plata initiate , precum si in cazul serviciilor de tip ordine de plata programate, debitare directa: pe suport hârtie, in unitatile teritoriale ale Bancii;

e) in cazul serviciului de tip internet banking sau mobile banking prin extrasul intermediar obtinut de Client conform Contractului specific.

4.8.3. Generarea duplicatelor Ordinilor de plata aferente tranzactiilor efectuate prin serviciul de tip phone banking se va face numai la solicitarea expresa a Clientului adresata la orice unitate teritoriala a Bancii.

4.8.4. Pentru evidenta operațiunilor de plata, inregistrate in Conturile de plati ale Clientului, Banca va emite si comunica lunar acestuia, extrasul de cont (in cazul cardului de credit, in Raportul de activitate).

In extrasul de cont se vor evidenta si corecturile efectuate de Banca pentru orice eroare constatata în legatura cu operațiunile efectuate in Cont.

4.8.5. Banca asigura comunicarea gratuita a extrasului lunar de cont in una din urmatoarele modalitati:

a) la oricare unitate teritoriala a Bancii, pe suport hârtie la cererea Clientului;

b) prin intermediul Serviciului Extras electronic accesând www.raiffeisen.ro – Extras Electronic, in format electronic;

c) prin intermediul serviciului de tip internet banking/mobile banking, in perioada in care este activ un astfel de serviciu, in format electronic.

Modalitatile de comunicare prevazute la literele b) si c) nu sunt disponibile concomitent. Odata cu contractarea serviciului de tip internet banking/mobile banking, informarea prin Serviciul Extras Electronic mentionata la lit. b) de mai sus nu va mai fi disponibila, aceasta realizandu-se prin intermediul serviciului de internet banking/mobile banking contractat.

4.8.6. Accesul la Serviciul Extrasul Electronic se realizeaza accesând site-ul www.raiffeisen.ro - Extras Electronic, unde Clientul se poate loga in baza urmatoarelor elemente de securitate:

(i) codul de utilizator, asa cum este acesta confirmat initial de catre Banca Clientului (CIF client); (ii) parola statica, asa cum este aceasta initial aleasa de catre client si care trebuie sa contina minim 8 si maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel putin 1 (un) caracter trebuie sa fie cifra.

Este obligatoriu ca la prima accesare/conectare la Serviciul Extras Electronic, Clientul sa-si modifice codul de utilizator.

4.8.7 Ulterior acestei modificari, accesarea Serviciului Extras Electronic se va realiza pe baza urmatoarelor elemente de securitate: codul de utilizator, asa cum a fost acesta schimbat de catre Client la prima conectare si parola statica aleasa de catre Client. Ca masura suplimentara de securitate, accesul/conectarea la Serviciul Extras Electronic, pentru acelasi Cod de utilizator, va fi blocat/a automat de catre Banca dupa introducerea de catre Client in mod eronat de trei ori consecutiv, a parolei statice. Deblocarea accesului se va face la solicitarea clientului, telefonic la Serviciul Call Center si/ sau in orice agentie a Bancii.

4.8.8. Banca asigura comunicarea extrasului de cont lunar, pe suport hârtie, prin posta, doar in cazul in care Clientul opteaza pentru aceasta modalitate de comunicare, caz in care Clientul datoreaza taxa prevazuta in Listele specifice; pentru renuntarea la aceasta modalitate de comunicare, Clientul trebuie sa formuleze o solicitare scrisa expresa in acest sens si sa indice o alta modalitate gratuita de informare, dintre cele care ii pot fi puse la dispozitie de catre Banca. Raportul de activitate emis de Banca pentru cardul de credit va fi comunicat conform prevederilor din Contractul specific. Banca ofera Clientilor posibilitatea sa-si aleaga, pentru comunicarea prin posta a extraselor de cont lunare pentru Conturile curente, o adresa postala distincta pentru fiecare Cont curent in parte, diferite de Adresa de domiciliu sau Adresa de corespondenta aleasa de Client pentru comunicarea oricaror alte Notificari, conform art.8.2 din prezentul document.

4.8.9. Pentru emiterea documentelor care contin informatii din extrasele de cont din istoric ori, dupa caz, prestarea oricaror altor servicii in legatura cu extrasele de cont, Banca poate percepe un comision, valoarea acestuia fiind cea mentionata in Contractul specific.

Documentele care contin informatii din extrasele de cont din istoric vor fi generate pe formatul in vigoare la data solicitarii, iar nu pe cel in vigoare la data emiterii extrasului initial.

4.8.10. Clientul isi exprima acordul ca, in cazul in care beneficiaza de serviciul de tip internet banking/mobile banking, sa i se comunice extrasul de cont lunar, gratuit, doar in format electronic, exclusiv prin intermediul aplicatiei specifice.

4.8.11. Clientul accepta ca extrasele de cont transmise in oricare modalitate convenita cu Banca conform prezentelor CBG si/sau in Contractele specifice, precum si orice alte extrase din evidentele Bancii fac dovada concludenta si corecta in cadrul unor proceduri legale, sau in alte scopuri, atât asupra continutului lor, cât si a obligatiilor Clientului, cu exceptia cazului când contin o eroare clara, probata cu un document scris având data certa.

4.8.12. Imputernicitul pe cont nu are dreptul să solicite extras de cont, ci doar informații exclusiv cu privire la soldul contului și la operațiunile efectuate de el pe Contul titularului.

4.8.13 Banca pune la dispoziția Clientului, o dată pe an, în mod gratuit, o situație a tuturor comisioanelor aferente Contului, suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni împlinite. Situația comisioanelor pusă la dispoziția Clientului poate fi accesată prin intermediul serviciului internet banking/mobile banking sau poate fi solicitată, pe suport hârtie, în orice unitate teritorială a Băncii.

4.9. Dispoziții referitoare la cerințe de securitate

4.9.1. Instrucțiunile de plată date Băncii vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori în toate cazurile în care Banca nu este ținută răspunzătoare, conform legii.

4.9.2. (1) Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privind sancționarea spălării banilor și prevenirea și combaterea finanțării actelor de terorism, punerea în aplicare a Sanctiunilor Internaționale/SUA, instituite pentru anumite state, entități și persoane, precum și în conformitate cu reglementările referitoare la:

(i) restricțiile privind operațiunile cu produse cu dubla utilizare (exportul, transferul în interiorul Uniunii Europene, serviciile de intermediere, asistența tehnică și tranzitul, având ca obiect: produse, inclusiv produse software și tehnologii, care pot avea o utilizare atât civilă, cât și militară, și care includ produsele care pot fi folosite pentru conceperea, dezvoltarea, producerea sau utilizarea de arme nucleare, chimice sau biologice, sau de vectori purtători de asemenea arme, inclusiv toate produsele care pot fi utilizate atât în scopuri neexplozive, cât și să contribuie în orice mod la fabricarea armelor nucleare sau a altor dispozitive nucleare explozive).

(ii) restricțiile privind operațiuni cu produse militare (exportul, importul și transferul, în regim definitiv sau temporar, din sau în teritoriul României, intermedierea, tranzitul prin România, transbordările efectuate pe teritoriul României având ca obiect orice produs din Lista cuprinzând categoriile de produse militare supuse regimului de control al exporturilor, importurilor și altor operațiuni, prevăzută în anexa la Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 158/1999 *privind regimul de control al exporturilor, importurilor și altor operațiuni cu produse militare* și în orice alt act normativ ulterior care va înlocui această ordonanță de urgență.

(2) În consecință, Banca nu va fi răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură (inclusiv morale) suportate direct sau indirect de către Client sau de terțe persoane ca urmare a conformării cu aceste reglementări, rezultate din: **(i)** executarea cu întârziere/neexecutarea de către Banca a oricărei instrucțiuni de plată a Clientului **(ii)** blocarea/închiderea Contului/instrumentelor de plată; **(iii)** rezilierea Contractelor specifice.

4.9.3. Clientul va răspunde față de Banca pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștință Băncii a vreunei restricții sau limitări privind Clientul/Contul.

4.9.4. În cazul în care Clientul prezintă Băncii ordine de plată sau orice alte instrumente de plată false sau având potențial fraudulos după libera apreciere a Băncii, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea vor intra sub incidența sancțiunilor legale prevăzute de actele normative în vigoare, Banca rezervându-și dreptul de a nu executa Ordinul de plată al Clientului în aceste situații, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile directe sau indirecte produse Clientului din această cauză.

4.9.5. Clientul este obligat să respecte cerințele de securitate menționate în Contractul specific privind operațiunile de plată.

4.9.6. Clientul are obligația să notifice Banca imediat ce are cunoștința de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului de plată sau despre orice altă utilizare neautorizată a acestuia, prin intermediul mijloacelor de comunicare identificate în Contractul specific, ce sunt operaționale 24/7.

4.9.7 În cazul apariției unor suspiciuni de fraudă sau a unor fraude reale sau în cazul unor amenințări la adresa securității, Banca va notifica Clientul, putând alege, în funcție de situație, unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare: SMS, apel vocal prin serviciul de Call Center, prin notificare în serviciul Raiffeisen Online, Smart Mobile sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicată Băncii.

4.9.8 Banca are dreptul să blocheze utilizarea instrumentului de plată în cazurile și cu respectarea procedurilor convenite în Contractul specific.

4.9.9. În situația în care există suspiciuni rezonabile de fraudă sau suspiciuni cu privire la folosirea neautorizată, de către Client sau o terță parte, a serviciilor de tip internet banking/mobile banking/ a Cardurilor sau a oricăror instrumente de plată sau din motive legate de securitatea instrumentului de plată, Banca va putea suspenda oricând, pentru o durată determinată de timp, accesul Clientului la aceste servicii/instrumente de plată. Ca măsură de protecție a intereselor Clientului în cazul suspiciunilor rezonabile de fraudă, Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont și/sau accesul la serviciile de internet banking/mobile banking/Carduri sau prin orice

canal, precum și orice operațiuni de plată derulate pe Contul Clientului, inclusiv operațiuni inițiate prin intermediul prestatorilor de servicii terți (fără acceptul prealabil al Clientului, până la îndepărtarea oricărei suspiciuni, cu notificarea Clientului despre măsura luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. "Notificări" sau în modalitatea prevăzută în Contractul specific. În acest sens, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru neefectuarea și/sau blocarea tranzacțiilor ordonate de Client.

4.9.10. În cazul în care Banca constată ca un Cont al unui Client a fost creditat sau urmează să fie creditat cu sume provenind din conturile altor Clienți/alte surse, ca urmare a desfășurării de către Clientul beneficiar al plății sau de către terțe persoane, a unor activități presupuse a fi nelegale sau în cazul suspiciunilor de fraudă, Banca va avea dreptul, fără însă a fi obligată, să blocheze și/sau să debiteze în orice moment Contul Clientului beneficiar al plății cu sumele provenind din activitățile presupuse a fi nelegale cu care acesta a fost creditat, fără a putea fi ținută răspunzătoare în nicio situație pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul. Banca va notifica Clientului măsura luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. "Notificări.

4.10. Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect. Răspunderea partilor

4.10.1 Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații legate de instrumentul de plată, ce îi revin, potrivit prevederilor prezentelor CGB și reglementărilor legale în vigoare. Excepție fac situațiile expres prevăzute de legislația în vigoare.

4.10.2. În cazul în care Clientul a notificat Banca cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fără drept a instrumentului de plată, acesta rămâne în continuare răspunzător pentru pierderile aparute chiar și după notificarea Bancii, în cazul în care el însuși a acționat în mod fraudulos.

4.10.3. Banca răspunde dacă sunt indeplinite cumulativ următoarele condiții:

a) în cazul Operațiunilor de plată neautorizate de Client și a operațiunilor de plată neexecutate sau executate incorect de către Banca;

b) dacă sumele de bani nu au ajuns la Prestatorul de servicii al beneficiarului plății, în cazul operațiunilor neexecutate sau executate incorect de către Banca.

4.10.4 În cazul unei Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect, Banca va proceda conform legii.

4.10.5 În situația în care, ca urmare a aplicării dispozițiilor legale și a prevederilor prezentului punct 4.10, Clientului i s-a returnat suma aferentă unei operațiuni de plată, atât de Banca cât și de către beneficiarul plății sau prestatorul de servicii de plată al acestuia, Banca este autorizată să își recupereze întreaga sumă returnată Clientului, prin debitarea, oricând, a Contului sau cu suma respectivă, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

4.10.6 Banca este îndreptățită să își recupereze suma/sumele cu care a despăgubit Clientul pentru Operațiunile de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect în cazul în care se dovedește, ulterior, fraudă Clientului sau nerespectarea cu intenție sau neglijență gravă de către acesta a obligațiilor ce îi revin sau în cazul în care se constată ca operațiunea de plată a fost executată incorect din cauza erorii Clientului. În scopul recuperării, Banca este autorizată de Client să debiteze oricând Contul sau cu suma cu care a fost despăgubit, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

4.10.7. Banca corectează o operațiune de plată numai dacă Clientul a semnalat Bancii în 30 de zile de la data emiterii extrasului de cont, dar nu mai târziu de 13 luni, de la data debitării contului, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, care da naștere unei plângeri. În cazul în care Clientul semnalează Bancii o Operațiune de plată neautorizată sau eronat executată după 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont, Clientul este obligat să motiveze întârzierea în semnalarea respectivei operațiuni.

4.10.8. Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului Plator, depune, la cererea acestuia, eforturi imediate pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Plator cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate în care ordinul de plată este inițiat de Plator.

4.10.9. În cazul în care Banca este prestatorul serviciilor de plată al Beneficiarului plății și a primit suma aferentă unei operațiuni de plată executată incorect de către Prestatorul de servicii de plată al Platorului, Banca va credita aceasta sumă imediat în contul Beneficiarului plății.

4.10.10 Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau procesate cu întârziere din cauza: lipsei de disponibil în contul de plată, a erorilor de completare, a ilegalității operațiunilor, a unor disfuncționalități sau limitări ale sistemelor detinute sau administrate de terți (alți prestatori de servicii de plată, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori

de servicii de internet etc.), nerespectarea condițiilor privind ordinele de plată impuse Bancii de BNR, banci corespondente și/sau alte instituții abilitate, imposibilitatea citirii informațiilor completate în formularele de plată, executarea dispozițiilor executorii ale organelor jurisdicționale, lipsa documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care dispozițiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat în mod expres astfel de documente sau în verificări suplimentare conform prevederilor prezentelor CGB) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Bancii și/sau ca urmare a verificărilor pe care trebuie să le efectueze Banca, pentru a respecta legislația în vigoare în materie de prevenire și combatere a spălării banilor, finanțării terorismului, a fraudelor și pentru respectarea regimurilor de sancțiuni internaționale precum și pentru respectarea oricărui altor reglementări aplicabile.

4.10.11. În cazul în care codul unic de identificare a operațiunii de plată furnizat de Client este incorect, Banca este exonerată de răspundere pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată; Banca va depune, eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate, percepend pentru acest serviciu un comision conform Contractului specific.

4.10.12. Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Banca a oricărei instrucțiuni a Clientului, fiind acceptat de ambele Partii ca orice instrucțiuni sunt date Bancii de către Client pe riscul sau și sub deplina lui responsabilitate.

4.10.13. Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client prin executarea cu întârziere/ neexecutarea de către Banca a oricărei instrucțiuni a Clientului ca urmare a respectării de către Banca a unor reglementări legale naționale sau internaționale specifice sau a unor măsuri impuse de organisme abilitate.

4.11. Creditare incorectă

4.11.1 În cazul în care un Cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul va păstra acea sumă în calitate de agent pentru Banca și nu va avea dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă în totalitate sau în parte. Imediat ce a luat cunoștința de orice astfel de creditare incorectă, Clientul va notifica Banca, iar Banca va avea dreptul să debiteze Contul respectiv cu orice sumă creditată incorect.

4.11.2 Dacă, încalcând obligația prevăzută la pct. 4.11.1, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Bancii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt.

În acest context, Banca poate proceda conform secțiunii Descoperit de cont neautorizat din prezentele CGB, caz în care simpla decizie a Bancii de a debita Contul cu suma incorect creditată ce va excede soldul creditor al acestuia are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client a unei facilități de descoperit de cont non-revolving.

4.11.3 Dacă eroarea de creditare este sesizată de Banca, de către ordonatorul plății/banca platitorului, Banca are dreptul, fără a fi necesară instiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectivă, în baza unor acte în formă și substanță satisfăcătoare pentru Banca.

4.11.4 Banca va instiința Clientul de corectarea astfel efectuată prin extrasul de cont.

4.11.5 Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Banca a unei instrucțiuni care ulterior se dovedește a fi transmisă de către o persoană fără calitate/drept, dacă Banca dovedește că a manifestat diligență, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis instrucțiunea nu putea fi stabilită decât cu mijloace și procedee tehnice speciale.

5. PREVEDERI CONTRACTUALE AFERENTE EMITERII ȘI UTILIZĂRII CARDULUI

5.1 Emiterea Cardurilor

5.1.1 Banca oferă Clientilor săi carduri de debit atasate Conturilor curente în Lei și/sau în valută și carduri de credit.

5.1.2 (1) Cardurile de debit sunt instrumente de plată atasate Conturilor curente în lei sau în valutele EURO și USD.

(2) Cardurile de credit sunt instrumente de plată atasate la o linie de credit în lei acordată de Banca.

(3) Cardul virtual este un card emis exclusiv pe suport digital ce permite tranzacții pe internet și la Terminale. Pentru efectuarea tranzacțiilor la Terminale, este necesară înregistrarea prealabilă a cardului în Portofele electronice. Cardul virtual poate fi vizualizat și înregistrat în Portofele electronice exclusiv prin intermediul aplicației Smart Mobile.

5.1.3 Cardurile pot fi utilizate în mediul fizic (aplicabil pentru cardurile embosate) și în mediul electronic (aplicabil pentru cardurile plate, embosate și virtuale), pe teritoriul României și în străinătate.

5.1.4. (1) La solicitarea titularului Contului Curent, deschis într-una dintre următoarele valute: Lei, Euro sau USD, Banca poate atașa Carduri de debit principale și/sau suplimentare. Indiferent de numărul de Conturi curente deschise într-o valută (Lei, Euro, USD) Banca poate atașa Contului Curent maxim 2 (două) Carduri de debit principale și 2 (două) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valută.

(2) Pentru Contul de card de credit, la solicitarea titularului, Banca poate emite un Card de credit principal și maxim 4 (patru) Carduri de credit suplimentare.

5.1.5 (1) Banca livrează Cardul de debit/Cardul de credit emise pe suport fizic (la prima emitere, la reînnoirea automată la expirarea valabilității sau la reemiterea Cardului la solicitarea Clientului) la adresa de corespondență sau de domiciliul din România, comunicată de Client Bancii prin formularele specifice sau prin canalele puse la dispoziție de către Banca, după caz. Utilizatorul de Card va fi informat cu privire la transmiterea Cardului, prin SMS la numărul de telefon comunicat Bancii sau prin notificare push prin aplicația Smart Mobile. În măsura în care, Cardul nu poate fi predat Utilizatorului de Card după 3 (trei) încercări consecutive de Cardul va fi returnat Bancii și va fi predat Clientului în conformitate cu detaliile de la alin. (2).

(2) Prin excepție, în anumite situații (cum ar fi, dar fără a se limita la: datele de identificare și de corespondență ale Utilizatorului de card nu sunt actualizate, Utilizatorul de Card nu a comunicat un număr de telefon mobil din România, adresa comunicată Bancii nu se află pe teritoriul României), Banca poate stabili o altă modalitate de transmitere a Cardului către Utilizatorul de Card, urmând ca acesta să fie informat cu privire la modul în care poate intra în posesia Cardului, prin SMS sau prin formularele specifice puse la dispoziție de către Banca.

5.1.6 (1) Activarea Cardului fizic, se realizează de către Utilizatorul de card la prima tranzacție la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului în terminal și tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunică Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS, la ultimul număr de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de acesta. Partile convin că ulterior predării Cardului, Banca va putea transmite Clientului mesaje, prin orice canal, privind activarea acestui instrument de plată.

(2) Toate Cardurile pe suport fizic emise de Banca au incorporată tehnologia contactless, astfel încât acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului în Terminalul de plată, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizându-se prin intermediul undelor radio. Clientul are posibilitatea să solicite Bancii dezactivarea funcționalității contactless a Cardului în orice agentie a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center și se obligă să îndeplinească procedura de dezactivare care i se comunică cu ocazia solicitării.

5.1.7 Cardul este și rămâne permanent în proprietatea Bancii. Utilizatorii de card au drept de folosire a Cardurilor și se obligă să le restituie la solicitarea Bancii.

5.1.8 Folosirea Cardului este permisă numai Utilizatorului care are inscripționat numele sau pe Card.

Prin excepție, pentru anumite tipuri de card de debit/de credit, Banca oferă posibilitatea titularului de cont să solicite emiterea (furnizarea) unui Card în agențiile Bancii, imediat după aprobarea cererii sale, caz în care pe Card se va inscripționa un nume generic (de exemplu "Card instant") în locul numelui Utilizatorului de card principal sau suplimentar. La reemitere/reînnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

5.1.9 Cardul nu este transferabil, putând fi utilizat doar în limita de valabilitate temporală specificată pe avers și cu respectarea prevederilor privind utilizarea Cardului din prezenta secțiune; Cardurile de debit, inclusiv cardurile de debit suplimentare, pot fi inscripționate de către Banca cu codul IBAN aparținând Contului curent la care respectivele carduri sunt atașate.

5.1.10 Banca va reînnoi automat Cardul oricând în ultimele 45 de zile calendaristice de valabilitate a Cardului, cu excepția situațiilor în care Utilizatorul notifică Banca cu 45 de zile calendaristice înainte de expirarea Cardului despre intenția sa de a renunța la reînnoirea acestuia sau a situațiilor în care Cardul de debit este atașat unui Cont curent dormant sau închis la momentul reînnoirii;

5.2 Dispoziții privind Utilizatorii suplimentari

5.2.1. Titularul Contului Curent/de credit card poate opta să acorde acces la sumele din Contul sau unor/unui Utilizator/i suplimentar/i de card, cu condiția ca respectiva persoană fizică să fie majoră, în deplinătatea

drepturilor civile si, daca este cazul, sa completeze si sa semneze, alaturi de titularul de cont, formularele puse la dispozitie de Banca.

5.2.2. Utilizatorul suplimentar de card are dreptul sa dispuna de sumele din contul titularului de Cont in aceleasi conditii ca acesta, si, daca este cazul, cu respectarea limitelor de utilizare sume impuse de Utilizatorul principal, fara a avea insa dreptul sa primeasca extrase de cont/Rapoarte de activitate in care sunt evidentiata operatiunile derulate prin intermediul Cardurilor (principal si suplimentar), sa initieze transferuri din cont fara utilizarea Cardului, sa inchida/modifice contul curent/de card, sa renunte sau sa solicite modificarea liniei de credit atasata contului de credit card. Utilizatorul de card de debit suplimentar poate solicita inchiderea Cardului emis pe numele sau.

5.2.3. Cardul suplimentar se preda titularului de cont si/sau Utilizatorului suplimentar.

5.2.4. Utilizatorul suplimentar va putea **(i)** consulta, utilizând cardul de debit aflat in posesia sa, disponibilul din contul curent, iar, in cazul cardului de credit, disponibilul aferent Cardului sau; **(ii)** contesta doar tranzactiile efectuate cu Cardul sau suplimentar; **(iii)** sa obtina un minixtras de cont, **(iv)** sa inregistreze Cardul in Portofele electronice.

5.2.5 Utilizatorul principal de Card intelege si accepta ca Utilizatorul suplimentar de Card poate inregistra Cardul suplimentar emis pe numele acestuia in unul sau mai multe Portofele electronice si isi asuma metodele de inregistrarea si de autorizare a platilor precum si toate tranzactiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic de catre Utilizatorul suplimentar.

5.2.6 Banca poate refuza Utilizatorii suplimentari numiti de Utilizatorul principal de Card, la data numirii sau ulterior, in cazul in care asupra acestora exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spalare a banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internationale/SUA sau in orice alta situatie in care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Utilizatori suplimentari. In cazul in care Banca refuza Utilizatorii suplimentari existenti, aceasta va notifica clientul in scris cu privire la data de la care Utilizatorul suplimentar nu mai este acceptat de Banca.

5.3 Utilizarea Cardurilor

5.3.1. De regula, Clientul isi exprima consimtamantul pentru autorizarea Operatiunilor de plata cu Cardul prin Autentificarea Stricta a Clientului, in conditiile si cu aplicarea exceptiilor prevazute de legislatia romana si actele normative europene.

5.3.2 Operatiunile de plata ordonate prin intermediul Cardului se considera autorizate de catre Utilizatorul de card, daca si-a exprimat consimtamântul prin utilizarea elementelor de securitate, astfel:

a) pentru tranzactii la ATM/MFM: prin utilizarea Cardului si PIN-ului. In cazul utilizarii unui portofel electronic tranzactia se efectueaza prin apropierea dispozitivului mobil cu functie de plata de Terminalul contactless (ATM/MFM) deblocarea, daca este cazul, a dispozitivului mobil si apoi continuarea tranzactiei pe ecranul Terminalului de plata, inclusiv introducerea PIN-ului Portofelului electronic.

b) pentru tranzactii la punctele de vanzare ("EPOS"): de regula prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN si/sau semnarea chitantei generata de EPOS; In cazul **Platilor de mica valoare prin Card**, autorizarea platii se realizeaza conform prevederilor pct. 5.3.4 de mai jos fara sa mai fie necesara semnarea chitantei emise de EPOS si/sau introducerea codului PIN.

c) pentru tranzactii la Imprinter: prin utilizarea Cardului si a semnaturii pe chitanta generata de terminalul de plata.

d) pentru tranzactii in cadrul comerțului electronic (e-commerce):

(i) in cazul site-urilor neinrolate in Serviciul 3-D SECURE: autorizarea platii se realizeaza prin furnizarea datelor inscrise pe Card, in termenii si conditiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul;

(ii) in cazul site-urilor inrolate in Serviciului Comert Electronic 3-D SECURE autorizarea platii se realizeaza prin Autentificarea Stricta a Clientului, fiind necesara furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, mentionate in Termenii si Condițiile specifice utilizarii acestui serviciu, prevazute la punctul 5.8 de mai jos;

(iii) in cazul Platilor de mica valoare prin Card, autorizarea platii se realizeaza conform prevederilor pct. 5.3.4 din CGB.

e) pentru tranzactii fara card prezent, prin intermediul postei sau al telefonului (tranzactii de tip MOTO): prin furnizarea catre comerciant a unora dintre datele inscriptionate pe Card, in vederea initierii platilor de catre comerciant conform termenilor si conditiilor stabilite cu acesta in calitate de beneficiar al platii.

f) pentru tranzactii efectuate cu utilizarea Cardului pentru sume mici, la terminale neasistate (ex. taxe de autostrada, taxe de parcare etc.): prin utilizarea cardului si citirea informatiilor din CIP-ul Cardului

g) pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardului prin utilizarea unor tehnologii, aplicații informatice și/sau dispozitive mobile (spre exemplu Portofelul electronic): prin utilizarea elementelor de securitate reglementate în termenii și condițiile specifice aplicațiilor informatice/dispozitivelor mobile.

5.3.3 Anumite tipuri de Tranzacții cu Cardul în cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin excepție de la prevederile punctului 5.3.2 lit. d) pct. (ii), pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

(i) Tranzacțiile recurente (o serie de plăți de aceeași valoare efectuate către același beneficiar la anumite intervale de timp ex. lunar, săptămânal etc.) – Utilizatorul de Card autorizează prima operațiune de plată prin Autorizarea Strictă a Clientului, urmând ca plățile subsecvente din serie să fie considerate autorizate de Utilizatorul de Card, fără furnizarea elementelor de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului;

(ii) Tranzacțiile pentru care Utilizatorul de Card a acordat beneficiarului plății/comerciantului, pe site-ul acestuia, un mandat ca acesta să inițieze plăți în numele și pe seama sa – Utilizatorul de Card furnizează elementele de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului la momentul acordării mandatului beneficiarului plății/comerciantului, urmând ca plățile să fie inițiate de către beneficiarul plății/comerciantul fără ca Utilizatorul de Card să aplice Autorizarea Strictă a Clientului;

(iii) Tranzacții electronice identificate ca prezentând un nivel scăzut de risc - autorizarea acestor tranzacții se realizează prin furnizarea datelor înscrise pe Card, fără introducerea elementelor de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului. Nivelul scăzut de risc este determinat, conform prevederilor legale, din analiza profilului de tranzacționare al Utilizatorului de Card, luând în considerare mai mulți parametri cum ar fi, dar fără a se limita la suma și valuta tranzacțiilor, țara comerciantului, tranzacții repetate către un beneficiar agreat, efectuarea tranzacțiilor de pe același dispozitiv.

5.3.4 Pentru Plăți de mică valoare cu Cardul autorizate folosind tehnologia contactless și/sau pe internet (e-commerce) se considera ca Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii de plată prin simplă apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu funcție de plată de un Terminal EPOS/ATM/MFM sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzacțiile pe internet (e-commerce), fără a fi necesară Autentificarea Strictă a Clientului, dacă este respectată valoarea cumulată sau numărul cumulat al Plăților de mică Valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificării Stricte a Clientului, astfel cum acestea sunt stabilite de Banca/organizațiile internaționale de carduri și publicate pe site-ul Băncii raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificată prin acte normative și/sau de către organizațiile internaționale de carduri, Clientul fiind informat corespunzător pe site-ul/in agențiile Băncii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decât cea stabilită de lege.

5.3.5 (1) Banca are dreptul să stabilească anumite limite de tranzacționare (de tipul dar fără a se limita la: număr zilnic maxim de tranzacții, limita zilnică de retragere numerar/tranzacționare) prin intermediul Cardului (atât pentru Cardul principal cât și pentru cel suplimentar), limite care sunt indicate în Contractul specific și/sau în Listele specifice și/sau pe site-ul Băncii.

(2) Banca își rezervă dreptul să modifice oricând limitele prevăzute la alineatul precedent sau să restricționeze anumite tipuri de tranzacții cu Cardul, informarea Utilizatorilor de card urmând a se realiza prin publicarea informațiilor specifice pe site-ul Băncii www.raiffeisen.ro în secțiunea ” *In sprijinul tău*”.

5.3.6 Banca este autorizată de către Utilizatorul principal de card să debiteze automat contul curent/de card cu următoarele sume:

a) tranzacțiile/operațiunile efectuate prin Card în țară și în străinătate, de către Utilizatorul principal și Utilizatorii suplimentari;

b) alte operațiuni dispuse expres de Utilizatorul principal de card;

c) comisioane, taxe și dobânzi datorate Băncii pentru operațiuni curente, emiterea /înlocuirea Cardurilor și/sau pentru servicii speciale, în baza Contractului specific;

d) operațiuni efectuate fraudulos de către alte persoane decât Utilizatorul de card în condițiile pierderii/furtului Cardului și neanunțării Băncii, telefonic sau în scris, a evenimentului de către Utilizatorii de card principal sau suplimentar cu respectarea limitelor stabilite de lege;

e) taxe achitate de Banca pentru soluționarea contestării unor tranzacții de către Utilizatorul principal de card;

f) dobânzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru sumele care au generat ieșiri neautorizate în descoperit a contului curent, respectiv, în cazul Cardului de credit, costuri aferente acestuia și dobânzi datorate Băncii pentru sumele utilizate din Limita de credit aferentă Cardului.

5.3.7 De regulă, Tranzacțiile se fac în limita disponibilului din contul curent/de credit card al titularului. În mod excepțional Banca poate executa Operațiunea de plată în situațiile descrise la pct. 5.3.8 de mai jos;

5.3.8 Depășirea accidentală a disponibilului din contul curent cu card atasat poate apărea datorită debitării Contului curent cu dobânzile datorate Băncii de titularul contului, cu contravaloarea Operațiunilor de plată

ordonate pe Contul curent, cu taxe si/sau comisioane aferente contului curent si/sau utilizării Cardului, sau datorita unor disfuncționalități ale sistemelor de comunicații detinute sau administrate de terti (banci, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie etc.), în cazul efectuării plăților offline sau a unor Plati de mica valoare cu Cardul, cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat verificarea disponibilului la momentul autorizării tranzacției, iar autorizarea tranzacției nu s-a efectuat cu solicitare PIN si/sau semnarea chitantei.

5.3.9 În cazul depășirii neautorizate a disponibilităților din contul curent, devin aplicabile prevederile secțiunii 3.4 din prezentele CGB; de asemenea, Banca va putea decide blocarea accesului la Contul curent/de card prin toate Cardurile atasate acestuia.

5.3.10 Utilizatorul de card va putea obține la Terminalele Raiffeisen Bank de tip ATM/MFM un miniextras de cont, continuând ultimele 10 operațiuni efectuate în legătură cu contul curent cu Card de debit atasat, indiferent de solicitant sau canalul/instrumentul de plată prin care acestea au fost efectuate.

5.4 Efectuarea plăților prin intermediul Cardurilor

5.4.1 După autorizarea unei Tranzacții prin Card, aceasta este irevocabilă și se realizează în timp real, în Cont fiind blocată contravaloarea Tranzacției prin Card la momentul efectuării acesteia. Decontarea sumei blocate în momentul autorizării Tranzacției prin Card în rețele de acceptare a cardurilor se va efectua în termenele stabilite de organizațiile internaționale de carduri MasterCard sau Visa.

5.4.2 În anumite situații limitate, Tranzacțiile prin Card se pot realiza și off-line, caz în care transmiterea tranzacției se face direct spre decontare, fără ca suma aferentă tranzacției să fi fost în prealabil blocată pe Cont. Atât blocarea sumei aferente Tranzacției prin Card, cât și decontarea acesteia se realizează automat de către sistemul de plăți, fără ca Banca să poată interveni în relațiile comerciale dintre clienți și comercianți/banci acceptatoare.

5.4.3 Pentru Tranzacțiile prin Card efectuate în valuta Contului, realizate prin intermediul Cardurilor VISA/MasterCard atasate conturilor deschise în Lei, Euro, USD, Banca va înregistra în Contul curent atasat Cardului suma aferentă Tranzacției prin card (debitare/creditarea Contului), fără conversie valutară.

5.4.4 Tranzacțiile prin Cardurile VISA/MasterCard, efectuate în altă valută decât cea a Contului, se înregistrează în Contul atasat Cardului prin efectuarea conversiei valutare, utilizând ca moneda de referință Euro, după cum urmează: **(a)** schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și Euro este realizat de către organizația VISA International/MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării; **(b)** pentru conversia sumei Tranzacției din Euro în valuta Contului Clientului, Banca utilizează Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul, valabil pentru Data postării tranzacției pe Cont.

5.4.5 (1) Prin excepție de la punctul 5.4.4, Tranzacțiile prin Cardurile VISA/MasterCard atasate Conturilor deschise în USD, efectuate în altă valută decât cea a Contului, cu excepția tranzacțiilor în Lei efectuate pe teritoriul României, se înregistrează în Cont utilizând ca moneda de referință USD. Schimbul valutar între moneda în care se efectuează Tranzacția prin Card și moneda de referință se efectuează de către organizația VISA International/MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării Tranzacției prin Card majorat cu Comisionul de conversie valutară;

(2) Tranzacțiile prin Card efectuate în lei pe teritoriul României prin cardurile VISA/MasterCard atasate conturilor deschise în USD, se înregistrează în Cont cu valoarea Tranzacției prin Card efectuând schimbul valutar între valuta operațiunii și moneda Contului, utilizând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil pentru Data postării tranzacției pe Cont.

5.4.6 (1) Prin excepție de la punctul 5.4.4, Tranzacțiile prin Cardurile VISA/MasterCard atasate conturilor deschise în Euro, efectuate în altă monedă decât cea a Contului, cu excepția operațiunilor în Lei efectuate pe teritoriul României, se înregistrează în Cont utilizând ca moneda de referință Euro. Schimbul valutar între moneda în care se efectuează Tranzacția prin Card și valuta de referință se efectuează de către organizația VISA International/MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării Tranzacției prin Card majorat cu Comisionul de conversie valutară;

(2) Tranzacțiile prin Cardurile VISA/MasterCard atasate conturilor deschise în Euro, efectuate în lei pe teritoriul României, se înregistrează în Cont efectuând schimbul valutar între moneda operațiunii și moneda Contului, utilizând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil pentru Data postării tranzacției pe Cont.

5.4.7 Tranzacțiile prin Card efectuate la Terminalele Bancii, în altă valută decât moneda Contului se înregistrează pe Cont efectuând conversia valutară, după cum urmează:

(i) Pentru Tranzacțiile prin Card în USD realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise în Euro, conversia valutară se realizează utilizând Leul ca moneda de referință, astfel : **(a)** schimbul valutar între USD și Leu se

efectueaza aplicand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil la Data postarii Tranzactiei prin card pe Cont; (b) schimbul valutar intre Lei si Euro se efectueaza aplicand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil la Data postarii Tranzactiei prin Card pe Cont.

(ii) Pentru Tranzactiile prin Card in USD realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise in Lei, conversia valutara intre moneda operatiunii si moneda Contului se efectueaza aplicand Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul valabil pentru Data postarii Tranzactiei prin card pe Cont.

(iii) Pentru Tranzactiile prin Card in Euro realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise in USD, conversia valutara se realizeaza utilizand Leul ca moneda de referinta, astfel : (a) schimbul valutar intre Euro si Lei se efectueaza aplicand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil la Data postarii Tranzactiei prin Card pe Cont; (b) schimbul valutar intre Lei si USD se efectueaza aplicand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil la Data postarii Tranzactiei prin Card pe Cont.

(iv) Pentru Tranzactiile prin Card in Euro realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise in Lei, conversia valutara intre valuta operatiunii si moneda Contului se efectueaza aplicand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile prin Card valabil la Data postarii Tranzactiei prin Card pe Cont.

5.4.8 Cursurile de schimb valutar utilizate de catre organizatiile de carduri Visa International si MasterCard International pot fi consultate pe site-urilor acestor organizatii.

Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile prin Card si Comisionul de conversie valutara sunt afisate pe site-ul Bancii, raiffeisen.ro.

5.4.9 Banca asigura transparenta si comparabilitatea comisioanelor de conversie monetara, in cazul in care Utilizatorul de Card efectueaza tranzactii de retragere de numerar la un bancomat (ATM/MFM) sau plati la EPOS, pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzactii efectuate in Euro sau intr-o moneda nationala a unui stat membru UE, diferita de moneda Contului, Banca va afisa pe site-ul sau www.raiffeisen.ro, valoarea totala a comisioanelor de schimb valutar exprimata ca marja adaugata la cele mai recente rate de schimb valutar de referinta Euro publicate de Banca Centrala Europeana (BCE).

5.4.10 In plus, Banca va transmite o notificare electronica Utilizatorului de Card, in fiecare luna, dupa ce primeste din partea Utilizatorului de Card un Ordin de plata privind o tranzactie de tipul celor prevazute la pct.

5.4.9.

5.4.11 Banca si Utilizatorul de Card convin ca, Banca sa transmita notificarea electronica continand cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adaugata la cele mai recente rate de schimb valutar de referinta Euro publicate de BCE prin: (i) notificari push ("push notification") pe dispozitivul mobil al Clientului, pentru clientii care detin Serviciul Smart Mobile; (ii) notificare electronica transmisa prin e-mail/SMS la adresa de e-mail/numarul de telefon mobil comunicat(-a) Bancii, pentru Clientii care nu detin serviciul de mobile banking oferit de Banca;

5.4.12 Utilizatorul de Card poate solicita oricand Bancii, sa nu ii mai fie transmise notificările electronice mentionate la punctul precedent, prin intermediul Serviciului Call Center pentru Clientii care primesc notificari prin SMS sau prin dezactivarea notificarilor push din cadrul aplicatiei Smart Mobile, de catre Clientii care primesc notificari push.

5.5. Drepturile si obligatiile partilor privind Cardul

5.5.1 Utilizatorii de card au obligatia de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului, a PIN-ului, Parolei Statice si a elementelor de securitate ale Portofelului electronic.

5.5.2 Utilizatorii de card au obligatia:

a) de a semna Cardul emis pe suport fizic pe revers in chenarul rezervat pentru acest scop, in momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta;

b) de a pastra cu grija Cardul si de a nu dezvalui informatiile specifice de identificare (numar card, data expirarii, coduri de autentificare etc.) altor persoane;

c) de a nu imprumuta Cardul altor persoane;

d) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor Cardul ramâne sub atenta lor supraveghere;

e) inainte de a sterge mesajul SMS, trebuie sa memoreze sau sa noteze PIN-ul intr-un loc stiut numai de ei;

f) sa nu inscrie niciodata PIN-ul pe Card sau intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta in particular sau pe un obiect accesibil altor persoane;

g) sa nu dezvaluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statica utilizata pentru tranzactiile pe e-commerce, chiar daca acesta este sau se prezinta ca fiind angajat al Bancii; de asemenea codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;

h) sa se asigure ca, in timpul tranzactiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit voluntar sau involuntar altor persoane.

i) de a nu furniza date referitoare la Card (numarul cardului, data expirarii, sirul format din ultimele 3 cifre inscrise pe spatele cardului in spatiul destinat semnaturii Utilizatorului si/sau PIN-ul), codul OTP sau Parola Statica raspunzând la e-mail-uri in care le este solicitat acest lucru; Raiffeisen Bank nu va solicita niciodata astfel de informatii prin e-mail;

j) sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor ce pot constitui element de identificare in relatia cu Banca.

k) de a modifica la orice ATM/MFM Raiffeisen Bank sau orice ATM din Romania, PIN-ul initial primit prin SMS.

5.5.3 In cazul pierderii/furtului Cardului sau a PIN-ului, Utilizatorul de card principal/suplimentar are obligatia de a anunta Banca telefonic prin Serviciul Call center pus la dispozitie sau folosind numerele de asistenta inscrise pe Card sau printr-o notificare scrisa pentru blocarea accesului la Cont prin Card sau pentru utilizatorii serviciilor de internet banking sau mobile banking sa blocheze Cardul direct din aplicatia aferenta serviciului. Notificarea scrisa se va depune la orice unitate teritoriala a Bancii in timpul programului de lucru cu publicul. Pentru operatiunile efectuate cu Cardul partile raspund conform clauzelor prevazute in sectiunea **4.10** din prezentele CGB.

5.5.4 Utilizatorul de card va anunta, de asemenea, Banca in scris la orice unitate bancara si/sau telefonic prin serviciul Call Center, imediat ce constata una din urmatoarele situatii de urgenta:

a) deteriorarea sau blocarea posibilitatii de utilizare a Cardului (de exemplu capturarea cardului in ATM);

b) inregistrarea in Contul curent/de credit card a unor tranzactii care nu au fost ordonate de Utilizatorii de card;

c) orice inregistrare in Contul curent/de credit card care, in opinia sa, reprezinta o inregistrare eronata aparuta in urma gestionarii Contului de catre Banca;

d) exista elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii de catre alte persoane decât Utilizatorul de card;

e) disfunctionalitati ale Cardului sau incorectitudinea PIN-ului/parolei de acces permise;

f) pierderea/furtului dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea oricarui elemente de securitate al acestora.

5.5.5 (1) In cazul in care Utilizatorul de card utilizeaza serviciile furnizate de comercianti care permit salvarea/inregistrarea datelor cardului pentru a efectua plati ulterioare pe site-urile sau in aplicatiile respectivelor comercianti, acesta isi asuma urmatoarele obligatii si declaratii:

a) Se asigura ca respecta toate obligatiile care-i revin conform prezentelor dispozitii contractuale pe toata durata utilizarii serviciilor oferite de comerciant;

b) Intelege ca pentru accesarea acestor servicii este necesar sa introduca pe site-ul/aplicatia comerciantului datele Cardului pe care doreste sa il salveze pentru plati ulterioare, si anume: numarul Cardului, data expirarii Cardului, codul CVV si intelege ca Banca va raspunde oricaror solicitari ale schemelor de plata (Visa, MasterCard) de validare a acestor date pe care le deține în virtutea calității sale de emitent al Cardului, precum si va furniza acestora informații referitoare la înlocuirea Cardului;

c) Intelege si accepta ca in caz de reinnoire sau reemitere a Cardului ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului, noua data de expirare a Cardului reinnoit/reemis va fi actualizata automat pe site-ul/in aplicatia comerciantului (cu exceptia ipotezei prevazute la lit.d)); in situatia in care nu se doreste ca actualizarile sa fie realizate, Utilizatorul de card are obligatia sa acceseze site-ul/aplicatia comerciantului si sa stearga datele Cardului din inregistrările acestuia. In situatia in care comerciantul nu ofera posibilitatea sau nu raspunde cererii privind stergerea Cardului salvat, Utilizatorul de card se va adresa Bancii, solicitand inchiderea respectivului Card si emiterea unui nou Card cu un numar de Card diferit de al celui inchis;

d) Intelege si accepta ca, in ipoteza in care Cardul ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului a fost inlocuit/reemis datorita raportarii pierderii, furtului sau fraudei, Cardul initial va fi inactivat, iar datele Cardului reemis nu vor fi actualizate automat la comerciant, ci vor trebui salvate/inregistrate din nou pentru a putea fi utilizate pentru efectuarea platilor pe site-ul/in aplicatia comerciantului;

(2) In relatia cu Banca, Utilizatorul de card este responsabil pentru toate consecintele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianti. Intrucat Banca este terta parte fata de raportul stabilit intre Utilizatorul de card si comerciant, Banca nu poarta nicio raspundere in legatura cu serviciile prestate Utilizatorului de card de catre comerciant si nu este tinuta responsabila pentru nicio consecinta ce rezulta direct sau indirect din utilizarea de catre Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de catre comerciant.

(3) Prevederile de la **pct. 2.1** din CGB sunt aplicabile cu privire la celelalte aspecte de prelucrare a datelor cu caracter personal.

5.5.6 Banca nu are nici o responsabilitate în ceea ce privește neacceptarea Cardurilor de către un comerciant, o instituție financiară, un ATM/MFM sau orice alt tert ca urmare a unei cauze directe sau indirecte, cum ar fi: defectiunea mașinii, a sistemului de procesare sau de transmitere a datelor sau orice alte evenimente ce nu pot fi controlate de către Banca.

5.5.7 Se interzice folosirea Cardului:

- a)** după notificarea Băncii asupra pierderii/ furtului Cardului/ sau a PIN-ului;
- b)** atunci când Utilizatorul de Card a încălcat prevederile contractuale și Banca a solicitat returnarea Cardului;
- c)** când un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de către Utilizatorul de card principal/suplimentar, ulterior notificării Băncii asupra pierderii/furtului;
- d)** când un Card de debit este anulat sau blocat de către Banca datorită ieșirii accidentale în descoperit de cont și a nealimentării Contului curent;
- e)** când un Card de credit este anulat sau suspendat de către Banca datorită nerespectării de către Utilizatorul principal de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din limita de credit atașată contului de credit card;

5.6. Blocarea Cardurilor

5.6.1 Banca își rezervă dreptul să blocheze Cardul fără înștiințarea prealabilă a Utilizatorului în cazul furnizării de către acesta de date false în documentația remisă Băncii, comiterii de fraude în cazul în care Banca a identificat suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finanțare terorism /încălcarea Sanctiunii Internaționale/SUA, în situații în care pentru Client au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare/ corespondente pe astfel de motive enumerate mai sus sau Banca a primit informații privind suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finanțare terorism/încălcarea Sanctiunii Internaționale/SUA asupra clientului de la Bănci sau autorități din România sau străinătate sau în orice alte situații considerate întemeiate de către Banca.

5.6.2 Pentru alte situații decât cele mai sus menționate, Banca va informa Clientul prin intermediul serviciului telefonic Call Center/SMS cu privire la blocarea Cardului și motivele acestei blocări imediat după blocare, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate sau este interzisă de alte dispoziții legale.

5.7 Contestarea tranzacțiilor efectuate prin Card

5.7.1 În cazul în care Utilizatorul de card constată efectuarea de operațiuni neautorizate de acesta, Utilizatorul principal are dreptul să conteste oricare dintre aceste operațiuni. Utilizatorul suplimentar de card va putea depune contestații numai pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul sau suplimentar.

5.7.2 Contestația se va depune în scris la orice unitate a Băncii în timpul programului de lucru cu publicul și/sau telefonic prin serviciul Call Center și va cuprinde obligatoriu numărul cardului, numele Utilizatorului de card, suma contestată, data extrasului în care este cuprinsă suma contestată și orice alte informații suplimentare care susțin contestația.

5.7.3 Banca va informa în scris sau telefonic Utilizatorul de card, cu respectarea dispozițiilor legale, asupra modului de rezolvare a contestației.

5.8. Termenii și condițiile specifice utilizării Cardului în serviciul de comert electronic 3-D SECURE

5.8.1 Toate cardurile emise de Raiffeisen Bank sunt înrolate în serviciul Comert Electronic 3-D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comert electronic derulate prin internet în condiții de strictă securitate, în conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.8.2 Banca poate modifica periodic instrucțiunile de utilizare a acestui serviciu în condițiile legii. Partile convin că tăcerea Utilizatorului de card valorează acceptarea tacită a modificărilor, în cazul în care Utilizatorul de card nu notifică Băncii în scris neacceptarea modificărilor respective înainte de intrarea în vigoare a acestora.

Ultima versiune a instrucțiunilor este disponibilă accesând site-ul Raiffeisen Bank, www.raiffeisen.ro.

Tranzacțiile efectuate prin utilizarea serviciului Comert electronic 3-D Secure cad sub incidența ultimei versiuni a Termenilor și condițiilor de utilizare.

5.8.3 Serviciul Comert electronic 3-D Secure este pus la dispoziție de Raiffeisen Bank prin intermediul unui procesator ce dispune de mijloace securizate furnizate de schemele de plată cu cardul respectiv, VISA International și MasterCard International.

Serviciul Comert electronic 3-D Secure funcționează în condițiile în care site-ul unde se efectuează tranzacția suportă standardele 3-D Secure, prezentând logo-urile afișate pe site-ul Băncii, www.raiffeisen.ro.

5.8.4 Visa International si MasterCard International isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

5.8.5 Serviciul Comert electronic 3-D Secure asigura un standard de securitate a tranzactiilor pe internet care inglobeaza utimele tehnologii in acest domeniu, reducând sansele de fraudă pe internet.

5.8.6 Inrolarea pentru acest serviciu necesita furnizarea online a datelor care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identitatii Clientului in timpul efectuării tranzactiilor pe internet.

5.8.7 Autorizarea tranzactiilor 3D Secure se realizeaza prin aplicarea Autentificarii Stricte a Clientului, prin una din urmatoarele metode:

a) pentru clientii care nu detin aplicatia Smart Mobile, **prin furnizarea urmatoarelor elemente de securitate:**

- **OTP (one time password):** un cod unic asociat fiecarei tranzactii, furnizat fiecarui Utilizator de card in parte, fie prin mesaj de tip SMS pe numarul de telefon personal declarat Bancii de Utilizatorul de Card in cel mai recent Formular pentru inscriere/actualizarea datelor

si

- **Parola Statica**

b) pentru clientii care detin aplicatia Smart Mobile, **prin intermediul aplicatiei specifice pusa la dispozitie de Banca**, ce permite autorizarea prin elemente de biometrie sau PIN conform optiunii setare de catre utilizator in aplicatie.

5.8.8 Sunt interzise urmatoarele Utilizatorului de card:

a) Substituirea cu intentie unei alte persoane sau entitati care sa utilizeze serviciul Comert electronic 3-D Secure.

b) Trimiterea pe orice cale a unor programe tip virus care sa intrerupa, distruga sau sa limiteze functionalitatea oricarei componente hard/soft, inclusiv de comunicatii a serviciului accesat.

c) Trimiterea de e-mail-uri nesolicitate (spam), pe orice cale, si invadarea site-urilor Verified by Visa si MasterCard Secure Code accesate.

d) Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licentierea, traducerea, vânzarea oricarei portiuni a serviciului 3-D Secure.

e) Stergerea oricarei notificari privind drepturile de proprietate (copyright, trademark) întâlnite prin accesul la acest serviciu.

f) Utilizarea oricaror mijloace (aplicatii de cautare, dispozitive, procese) pentru regasirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare si continutul site-urilor afisând siglele specifice Visa si MasterCard.

g) Intreruperea accesului altor utilizatori la acest serviciu, la servere sau retele conectate la acesta.

h) Incalcarea regulilor si conditiilor specifice de utilizare a serviciului 3-D Secure in general si/sau a regulilor si procedurilor oricarei retele conectate la acesta.

5.8.9 Raiffeisen Bank, VISA International, MasterCard International nu pot fi responsabile pentru:

a) modificarea, suspendarea sau orice intreruperi in furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de vointa lor;

b) defectiuni ale computerului Utilizatorului de card sau in furnizarea serviciilor telefonice, aparute in timpul tranzactiilor prin internet;

c) eventuale pagube produse prin virusarea computerului/modem-ului Utilizatorului de card in timpul tranzactiilor prin internet. Raiffeisen Bank isi rezerva dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul Utilizatorului de card la serviciul 3D Secure in cazul incalcarii de catre acesta a conditiilor de utilizare.

Banca va informa Utilizatorul de card prin intermediul serviciului telefonic Call Center cu privire la dezactivarea serviciului si motivele acestei masuri imediat dupa luarea sa, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate sau este interzisa de alte dispozitii legale.

5.8.10 (1) Utilizatorul de card are deplina libertate de a cumpara bunuri/servicii prin internet prin accesarea serviciului 3D Secure. Totusi, corespondenta cu comerciantii alesi, participarea la promotii online, plata si livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, orice alte conditii si garantii asociate cu acestea sunt numai de domeniul relatiei dintre Utilizatorul de card si comerciantul virtual, Raiffeisen Bank, Visa International si/sau Mastercard International neputând fi facute responsabile sub nici o forma de eventuale pagube aparute in urma relatiei directe cu comerciantii. Utilizarea serviciului nu inseamna in nici un fel ca Raiffeisen Bank, Visa International si/sau MasterCard International recomanda vreun comerciant de internet sau ca garanteaza calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

(2) Orice litigiu cu privire la nerespectarea de catre comerciant a conditiilor de plata, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achizitionate se pot rezolva exclusiv intre Utilizatorul de card si acesta. In acest sens Banca recomanda Utilizatorului de card sa retina cât mai multe informatii despre comerciant si sa salveze pe computerul sau pagina continând dovada efectuării tranzactiei.

5.8.11 Serviciul 3-D Secure contine informatii protejate de legea dreptului de proprietate intelectuala si alte legi aplicabile.

Raiffeisen Bank acorda Utilizatorului de card o licenta de utilizare non-exclusiva a serviciului 3-D Secure actual si a imbunatatirilor ce se vor adauga in timp in concordanta cu prezentele clauze. Utilizatorul de card nu va copia, altera sau folosi in nici un fel marcele de comert Raiffeisen acestea fiind in proprietatea Raiffeisen Bank, 3-D Secure aflat in proprietatea Visa International si MasterCard International si nici logo-urile, produsele si numele asociate acestui serviciu.

5.9. Inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice

5.9.1 Conditii generale de utilizare la plata a cardurilor in Portofele electronice

5.9.1.1 Cardurile eligibile emise de Banca pot fi inregistrate de catre Utilizatorii de Card in Portofele electronice apartinand Bancii sau altor furnizori de astfel de aplicatii, prin metodele puse la dispozitie de acestia.

5.9.1.2 Cardurile eligibile si dispozitivele mobile pe care se pot inregistra Cardurile sunt stabilite si comunicate Utilizatorului de Card de catre Banca si/sau furnizorul Portofelului electronic.

5.9.1.3 Utilizatorul are posibilitatea sa adauge acelasi Card in mai multe Portofele electronice si pe mai multe dispozitive cu functie de plata concomitent. Furnizorul de dispozitive mobile poate impune limitari sau restrictii pentru utilizarea Portofelului electronic si/sau poate avea cerinte minime de software si hardware pentru dispozitivul mobil compatibil utilizat. Utilizatorul are obligatia de a utiliza Cardul numai pe un dispozitiv mobil compatibil cu functionalitatile Portofelului electronic si sa respecte toti termenii si conditiile aplicabili pentru respectivul Portofel electronic.

5.9.1.4 Furnizorul Portofelului electronic si/sau al dispozitivelor mobile cu functie de plata cu care se pot efectua plati prin Portofelul electronic, precum si tertii cu care acestia colaboreaza pot avea proprii termeni si conditii si politici de confidentialitate. Utilizatorul este supus respectivilor/respectivelor termeni si conditii sau politici de confidentialitate atunci cand utilizeaza Portofelul electronic/dispozitivul mobil cu functie de plata. Banca nu isi asuma nicio raspundere pentru felul cum acestia utilizeaza informatiile pe care Utilizatorul le pune la dispozitia lor, nici cu privire la datele cu caracter personal ale acestuia pe care le prelucreaza in contextul serviciilor pe care le ofera sau cand viziteaza website-urile lor. De asemenea, Banca nu raspunde sub nicio forma pentru cerintele furnizorului Portofelului electronic/dispozitivului mobil cu functie de plata sau ale tertilor cu care acestia colaboreaza de impunere a unor conditii de inregistrare a Cardului in Portofelul electronic sau care privesc dispozitivele mobile compatibile.

5.9.1.5 Banca are dreptul sa blocheze, sa restrictioneze, sa suspende sau sa inceteze oferirea posibilitatii de utilizare a oricarui Card inrolat intr-un Portofel electronic daca: **(i)** Banca considera ca metodele de autentificare si efectuare a platilor folosite de aceasta nu sunt suficient de sigure sau nu respecta prevederi legale; **(ii)** daca suspecteaza orice activitate frauduloasa sau necorespunzatoare a Cardului in Portofelul electronic sau in alt mod de plata; **(iii)** daca se incalca clauzele contractuale agreeate cu Banca referitoare la utilizarea Cardului. De asemenea, Banca isi rezerva dreptul de a inceta in intregime oferirea posibilitatii de utilizare a cardurilor in Portofele electronice.

5.9.1.6 In cazul in care furnizorul de dispozitive mobile cu functie de plata si/sau al Portofelului electronic isi blocheaza, restrange, suspenda sau intrerupe utilizarea Portofelului electronic si/sau modifica functionalitatea acestuia, Banca nu va raspunde fata de clientii sai care si-au inrolat Cardul in respectivul Portofel electronic sau fata de terti.

5.9.1.7 Utilizatorul de card este responsabil pentru toate utilizarile si tranzactiile efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic de catre terti carora le-a oferit acces voluntar sau involutar la Cardul inrolat in Portofelul electronic.

5.9.2. Inregistrarea Cardului in Portofelul electronic

5.9.2.1 Procedura de inrolare/inregistrare a Cardului in Portofelul electronic este stabilita de furnizorul acestuia. Utilizatorul de card are obligatia setarii unei parole sau a altor detalii de securitate in vederea utilizarii/accesarii Portofelului electronic. Conditiiile, cazurile si frecventa cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

5.9.2.2 Dupa setarea parolei/detaliilor de securitate, Utilizatorul i se va solicita sa introduca datele Cardului pe care doreste sa il inroleze in Portofelul electronic, respectiv: numarul cardului, data expirarii cardului, codul CVV. Toate aceste informatii (date cu caracter personal) sunt necesare furnizorului Portofelului electronic pentru a permite utilizarea la plata a cardului prin intermediul acestuia.

5.9.2.3 Pentru validarea identității Utilizatorului Cardului care urmează să fie înrolat în Portofelul electronic, Banca va aplica o procedură de autentificare a clientului. În cazul în care rezultatul procedurii este pozitiv, Cardul va putea fi înrolat în Portofelul electronic.

5.9.2.4 Ca urmare a înrolării Cardului în Portofelul electronic se va genera un token de plată al Cardului respectiv (număr de card alternativ), token ce va fi asociat Cardului pe dispozitivul mobil cu funcție de plată; dacă există posibilitatea, în cazul în care Utilizatorul dorește înregistrarea cardului pe mai multe dispozitive mobile, va efectua setările necesare în Portofelul electronic, prin adăugarea dispozitivelor mobile pe care se dorește înregistrarea cardului. Numărul Tokenului este diferit de numărul de pe fața Cardului înregistrat în Portofelul electronic pentru creșterea securității tranzacțiilor.

5.9.2.5 Prin parcurgerea tuturor pașilor și finalizarea procedurii de înregistrare a Cardului în Portofelul electronic, Utilizatorul înțelege că acesta va fi înrolat în respectivul Portofel pentru a putea fi utilizat la efectuarea de operațiuni de plată și la vizualizarea tranzacțiilor efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic.

5.9.2.6 Banca poate decide să refuze solicitarea de înregistrare a Cardului într-un Portofel electronic. În cazul în care solicitarea de înregistrare este respinsă, Utilizatorul poate contacta Serviciul Call Center-ul Bancii pentru suport.

5.9.2.7 Înregistrarea și utilizarea Tokenului depind de furnizorul Portofelului electronic și/sau de rețeaua furnizorului de internet a Utilizatorului de card. Banca nu are control direct și nici indirect asupra operațiunilor acestor furnizori și nu va răspunde pentru nici o situație legată de serviciile furnizate de aceștia care pot provoca întreruperea și/sau împiedicarea înregistrării/utilizării Tokenului pentru efectuarea de plăți.

5.9.3. Cum funcționează Portofelul electronic

A) Efectuarea platilor cu cardul prin Portofelul electronic

5.9.3.1 Prin intermediul Portofelului electronic se pot efectua oricare din următoarele operațiuni de plată:

- plăți contactless cu un Card înrolat, la Terminale cu funcție contactless, prin intermediul dispozitivului mobil cu funcție de plată compatibil pentru care s-a efectuat înregistrarea cardului;
- plăți pe internet la comercianți (e-commerce și m-commerce)

5.9.3.2 Modul de utilizare a Portofelului electronic pentru efectuarea platilor de către Utilizatorul de card precum și elementele de securitate folosite în vederea autorizării platilor (deblocarea dispozitivului mobil, PIN-ul aplicației, etc) sunt stabilite și comunicate de către furnizorul Portofelului electronic.

B) Vizualizarea informațiilor și a platilor efectuate cu cardul în Portofelul electronic

5.9.3.3 Banca va oferi informații despre plățile realizate cu cardul înrolat în Portofelul electronic în modalitățile agreeate (ex. extras de cont, internet banking, mobile banking etc). Aceste informații vor fi evidențiate ca fiind plăți efectuate cu respectivul Card, fără a indica faptul că plățile s-au efectuat prin intermediul Portofelului electronic.

5.9.3.4 Dacă Portofelul electronic permite, Utilizatorul va putea vizualiza în cuprinsul respectivei aplicații informații despre plățile efectuate cu cardul prin intermediul Portofelului electronic.

C) Suspendarea, înlocuirea, reinnoirea și stergerea Cardului în Portofelul electronic

5.9.3.5 Utilizatorul are posibilitatea de a suspenda și/sau bloca temporar/definitiv și/sau șterge unul sau toate cardurile înrolate în Portofelul electronic. Suspendarea, blocarea, ștergerea, precum și încetarea suspendării/blocării se pot efectua direct în cadrul Portofelului electronic, conform Termenilor și condițiilor comunicate de furnizorul Portofelului electronic, sau prin Serviciul Call Center al Bancii. Pe perioada suspendării/blocării, Cardul respectiv înrolat în Portofelul electronic nu va mai putea fi utilizat pentru efectuarea de plăți prin dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat.

5.9.3.6 Suspendarea/blocarea Cardului sau ștergerea datelor Cardului din Portofelul electronic nu influențează în niciun fel posibilitatea ca acest card să fie utilizat în continuare la plăți, conform contractelor specifice de card de debit/credit, precum și prezentelor CGB PF. Toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic cu cardul suspendat/sters înainte de momentul suspendării/ștergerii vor fi procesate de către banca în conformitate cu prevederile Contractelor specifice și CGB.

5.9.3.7 În cazul în care cardul înrolat în Portofelul electronic a fost înlocuit/reemis datorită raportării pierderii, furtului sau fraudei, cardul inițial va fi inactivat în Portofelul electronic, iar Cardul reemis va trebui înrolat din nou pentru a putea fi utilizat pentru efectuarea platilor prin Portofelul electronic.

5.9.3.8 În cazul în care cardul înrolat în Portofelul electronic expiră, va fi necesară reinrolarea noului card.

5.9.3.9 În cazul în care Utilizatorul de card invalidează parola și/sau credențialele de securitate pentru accesarea Portofelului electronic și/sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată sau în cazul în care resetează dispozitivul mobil în care este descărcat Portofelul electronic sau dispozitivul mobil utilizat pentru plată cu cardul, este

necesara reluarea pasilor initiali de inregistrarea Cardului in cazul in care Utilizatorul doreste sa utilizeze din nou Cardul prin Portofelul electronic.

5.9.4. Protejarea credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic

5.9.4.1 Utilizatorul de card este responsabil pentru pastrarea in conditii de confidentialitate a credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic. De asemenea, Utilizatorul de card este responsabil pentru prevenirea utilizarii frauduloase sau neautorizate a cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu functie de plata.

5.9.4.2 In cazul in care Utilizatorul considera ca au fost compromise credentialele de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic (ex. au ajuns la cunostinta altor persoane), are obligatia de a le modifica imediat.

5.9.4.3 Utilizatorul de card are obligatia de a contacta de urgenta Banca prin Serviciul Call Center in cazul in care:

- Cardul inregistrat in Portofelul electronic este pierdut sau furat sau utilizat fara consimtamantul Utilizatorului;
- Dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel este pierdut, furat sau folosit fara consimtamantul Utilizatorului;
- Credentialele de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic au fost compromise.

5.9.4.4 Toate tranzactiile cu Cardul efectuate prin intermediul Portofelului electronic pana la momentul la care Utilizatorul de card instiinteaza Banca cu privire la producerea unui eveniment dintre cele mentionate anterior se considera tranzactii autorizate de catre Utilizator, Banca neasumandu-si raspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu isi asuma raspunderea pentru cazul in care Cardul a fost utilizat pentru plati prin intermediul Portofelului electronic in baza Credentialelor de securitate, daca acestea au fost utilizate de alte persoane, indiferent daca acestea le-au fost comunicate de catre Utilizator sau au fost utilizate, in orice mod, fara acordul Utilizatorului.

5.9.4.5 Pentru a preveni aparitia unor evenimente precum cele de mai sus, Utilizatorul de card se obliga:

- sa pastreze tot timpul dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel in siguranta si in posesia sa;
- sa pastreze Credentialele de securitate pentru utilizarea Portofelului electronic securizate si cunoscute numai de catre acesta;
- sa seteze parole/detalii de securitate diferite pentru cardul din Portofelul electronic decat cele utilizate pentru cardul fizic;
- daca instraineaza sau inceteaza sa utilizeze dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel, sa stearga toate cardurile si alte informatii personale de pe acesta. Pentru detalii despre cum trebuie sa procedeze in acest caz, se vor urma instructiunile furnizorului Portofelului electronic.

5.9.4.6 Utilizatorul are obligatia de a colabora cu Banca si/sau cu orice autoritate competenta pentru prevenirea oricarui tip de fraudă sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Cardului inrolat in Portofelul electronic.

5.9.4.7 Portofelul electronic si dispozitivul mobil asociat pot utiliza anumite functionalitati si proceduri de securitate pentru a proteja impotriva utilizarii neautorizate a oricarui Card. Aceste functionalitati si proceduri apartin exclusiv furnizorului de dispozitive. Prin inrolarea cardului in Portofelul electronic Utilizatorul are obligatia sa nu dezactiveze niciuna dintre aceste caracteristici de securitate ale Portofelului/dispozitivului mobil asociat si sa le foloseasca pentru a isi proteja toate cardurile inrolate in Portofelul electronic. Banca nu controleaza aceste metode de securitate si nu raspunde pentru modul in care furnizorul Portofelului electronic si/sau furnizorul dispozitivului mobil le utilizeaza.

5.9.4.8 Utilizatorul de Card are obligatia de a monitoriza tranzactiile efectuate prin Portofelul electronic si de a comunica imediat Bancii prin apelarea Serviciului Call Center-ului orice neconcordanță sau neregula identificata in legatura cu acestea.

5.9.5. Limitari de raspundere

5.9.5.1 In cazul in care Banca nu este furnizorul Portofelului electronic, nu ofera nicio garantie cu privire la utilizarea acestuia; nu este responsabila si nu raspunde in niciun mod pentru orice defect, intarziere sau nefunctionare a Portofelului electronic. Utilizarea Cardului in cadrul Portofelului electronic poate fi afectata de evenimente in afara controlului Bancii, iar Banca nu raspunde pentru niciun fel de solicitari/cereri de daune/despagubiri generate sau in legatura cu utilizarea sau imposibilitatea de utilizare a Cardului in cadrul acestuia.

5.9.5.2 Banca nu raspunde pentru legalitatea furnizarii/prestarii produselor/serviciilor furnizorului dispozitivului si/sau ale tertilor, nici pentru securitatea, precizia, legalitatea sau orice alt aspect al respectivelor produse/servicii oferite de acestia.

5.9.5.3 Banca nu raspunde daca datele Utilizatorului si/sau ale Cardului sunt utilizate de furnizorul Portofelului electronic sau de terti cu care acestia colaboreaza in alte scopuri decat cele aferente efectuării platilor prin Portofelului electronic, nici pentru perioada in care se utilizeaza acest card in Portofelul electronic, nici dupa momentul eliminării acestuia din Portofel.

5.9.5.4 Este responsabilitatea Utilizatorului de card sa citeasca si sa inteleaga prevederile contractelor si/sau termenilor de utilizare puse la dispozitie de acesti terti inainte de a crea, activa sau inrola/utiliza cardul intr-un Portofel electronic.

5.9.5.5 Banca nu este raspunzatoare si nu ofera suport sau asistenta pentru niciun fel de hardware, software sau alte produse sau servicii ale tertilor. In cazul in care Utilizatorul are intrebari sau probleme cu un produs sau un serviciu oferit de un tert, acesta trebuie sa contacteze respectivul furnizor/tert pentru asistenta.

5.9.5.6 Banca nu este responsabila cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalat Portofelul electronic si nici pentru modul de functionare al acestuia, Banca fiind tinuta raspunzatoare fata de Utilizatorul de card doar pentru indeplinirea obligatiilor sale legale in calitate de emitent al Cardului.

5.9.5.7 Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de catre Utilizatorul de Card. De aceea Banca nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzand dar fara a se limita la orice bresa de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului Utilizatorului de Card la virusi si/sau alte aplicatii/programe, precum si de furtul acestuia.

5.10 Dispoziții finale privind Cardul

5.10.1 Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului se completeaza cu prevederile specifice Cardului din documentatia contractuala semnata de Client si Banca, precum si cu prevederile CGB.

5.10.2 Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului este incheiat pe durata nedeterminata si intra in vigoare la momentul predării cardului catre Utilizatorul principal de Card.

5.10.3 Banca poate modifica prevederile Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului prin notificarea Utilizatorului de Card cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia, in conformitate cu termenele si conditiile prevazute la sectiunile 8.1 si 8.2 din CGB.

5.10.4 Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului inceteaza in una din urmatoarele situatii:

- a) prin acordul partilor, exprimat in scris;
- b) prin denuntarea unilaterala, oricând pe durata contractului, de catre Utilizatorul de card sau de catre Banca;
- c) in cazul decesului sau incapacitatii Utilizatorului principal de card;
- d) prin rezilierea Contractului aferent Cardului de debit in conditiile pct. **5.10.7** din de mai jos;
- e) in caz de forta majora sau caz fortuit;
- f) prin retragerea produsului de catre Banca;
- g) in cazul inchiderii Contului curent la care este atasat Cardul de debit;
- h) in orice alte cazuri prevazute de lege;

5.10.5 Denuntarea unilaterala a Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului conform pct. 5.10.4 lit. b) poate fi solicitata:

(i) de Utilizatorul principal de Card prin depunerea unei solicitari scrise in orice unitate a Bancii. Banca va anunta Utilizatorii de Card prin intermediul site-ului raiffeisen.ro daca vor fi puse la dispozitia acestora si alte canale de transmitere a solicitarii de denuntare unilaterala a Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului.

(ii) de Banca prin notificarea scrisa a Utilizatorului principal de card, transmisa cu 2 luni inainte de data propusa pentru incetarea Contractului. Notificarea se transmite conform prevederilor din sectiunea 8.2. "Notificari"

5.10.6 Cel târziu in ziua lucratoare urmatoare inregistrării cererii Utilizatorului de card de denuntare a contractului de emitere a cardului, Banca va bloca accesul la Contul curent prin intermediul Cardului, in cazul in care nu exista tranzactii in curs de decontare.

In caz contrar, blocarea accesului la cont se va face dupa decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu cardul respectiv.

5.10.7 (1) Banca este îndreptatita sa rezilieze Contractul aferent Cardului de debit de plin drept, fara punere in întârziere si fara intervenita instantelor judecatoresti, in oricare din urmatoarele cazuri:

- a) Nerespectarea de catre Utilizatorul de Card a clauzelor contractuale, conditiilor de functionare ale Cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fara a se limita la prevederi legale in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului si respectarea Sanctiunilor Internationale si SUA) sau normele de lucru ale Bancii;
 - b) Inregistrarea unor tranzactii prin Card ca suspecte sau frauduloase;
 - c) Banca a identificat suspiciuni de frauda/ spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/SUA;
 - d) Asupra patrimoniului Utilizatorului de Card a fost aplicata masura sechestrului;
 - e) Utilizatorul de Card este suspectat de efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale sau contractuale;
 - f) Pentru Conturile Utilizatorului de Card au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de frauda, spalare de bani, finantare terorism, incalcare Sanctiuni Internationale/SUA sau
 - g) Banca a primit informatii de la banci sau autoritati din Romania sau strainatate privind suspectarea Clientului de frauda/ spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA,
 - h) Utilizatorul de card devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale sau sub incidenta unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeana, Confederatia Elvetiana, Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agentie a acestora, indiferent daca Utilizatorul de card este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale sau embargo-uri,
 - i) in cazul in care Utilizatorul de card a furnizat Bancii informatii si/sau documente false ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor solicitate, inclusiv in baza art. 3.1.4 si 4.3.7 si/sau acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/ ori legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS);
- (2) In cazurile prevazute la alineatul precedent Banca va notifica Clientului masura luata, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la sectiunea 8.2. "Notificari".
- (3) In cazul in care exista tranzactii efectuate cu Cardul aflate in decontare, Banca poate bloca la tranzactionare instrumentul de plata, pana la decontarea tuturor tranzactiilor si rezilierea Cardului.
- 5.10.8** Utilizatorul principal de card sau mandatarul/succesorii legali ai acestuia au obligatia ca la incetarea contractului sa acopere integral eventualele sume datorate. Orice debit neacoperit de Utilizatorul principal de card generat de utilizarea Cardului trebuie restituit de acesta Bancii. In cazul incetarii acestora, Clientul este obligat la plata taxelor si comisioanelor aferente Operatiunilor efectuate pâna la data incetarii.
- 5.10.9** Rezilierea contractului la initiativa Bancii nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Utilizatorul principal de card ca efect al actiunilor întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior datei rezilierii.

6. SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCA PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER AL RAIFFEISEN BANK

- 6.1** Serviciul telefonic Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor speciale mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil in limba romana si limba engleza, cu exceptia serviciilor accesate prin interactiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar in limba romana.
- 6.2** Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibila clientilor care nu detin cetatenie romana si apeleaza serviciul de Call Center de pe un alt numar de telefon decat cel declarat in relatia cu banca, precum si Utilizatorilor de card de credit Signature, Infinite, World si World Elite, indiferent de cetatenie/resedinta.
- 6.3 (1)** Utilizatorul isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate in relatia cu Banca.
- (2) Clientii care detin serviciul Raiffeisen Direct TOP se identifica prin aplicarea Autentificarii strice a Clientului in conditiile prevazute in Contractul specific.
- 6.4** Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul telebankerului sunt urmatoarele:
- a) Semnalarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situatii de urgenta;

- b)** Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea Cardului și a codului PIN aferent;
- c)** Deblocarea accesului la contul de credit card prin cardul de credit, în cazul în care blocarea a fost instituită la inițiativa Bancii, precum și deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit, cu condiția ca blocarea accesului să se fi solicitat în aceeași zi tot prin Serviciul Call Center, precum și ca Utilizatorul de card să fi fost în posesia Cardului în intervalul dintre cele două solicitări, conform declarației acestuia; în cazul în care aceste condiții nu sunt îndeplinite și Utilizatorul solicită deblocarea, Banca va proceda la înlocuirea Cardului;
- d)** Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, a istoricului tranzacțiilor aferente cardului, precum și a statusului Cardului; Utilizatorul suplimentar poate solicita informații exclusiv cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul suplimentar al cărui titular este;
- e)** Modificarea temporară a limitei zilnice:
 - retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicată de Utilizatorul principal (atat pentru Card de debit cât și pentru card de credit). Modificarea temporară a limitei pentru Cardul de debit se poate solicita doar o dată pe trimestru (o singură dată în cadrul fiecăruia dintre următoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie). Limita de retragere numerar aferentă fiecărui tip de Card, precum și mai multe informații privind modificarea temporară a limitei la solicitarea Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi găsite accesând site-ul www.raiffeisen.ro - secțiunea „În sprijinul tău”;
 - tranzacționare prin Card la punctele de vânzare (“EPOS”) și în cadrul comerțului electronic (e-commerce).
- f)** Furnizare de informații către Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare descoperit de cont/limita de credit, după caz, parametrii limitei de descoperit de cont/limitei de credit acordate de Banca în Contul curent/de card la care este atasat Cardul;
- g)** Modificarea informațiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adăugarea/modificarea/renunțarea la serviciul de debitare directă; modificarea datei de emisie a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; solicitarea unui document care conține informații din Raportul de activitate; înregistrarea refuzului de majorare a limitei de credit; setare inițială și modificarea parametrilor aferenți facilităților de plată în rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific;
- h)** Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;
- i)** Renunțarea la serviciile de asigurare opționale atasate Cardului de credit.
- j)** Obținerea suportului Bancii privind înregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor în Portofelul electronic.
- k)** Obținerea suportului Bancii privind accesarea și utilizarea serviciilor Raiffeisen Online și Smart Mobile. Serviciul prevăzut la punctul e) este disponibil prin intermediul telebankerului pentru clienții care nu dețin aplicația Smart Mobile sau pentru solicitări ce exced limitele de tranzacționare prin Card oferite prin aplicația Smart Mobile.

6.5 Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul operatorului virtual sunt următoarele:

- a)** Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea Cardului și a codului PIN aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal și suplimentar de Card de debit și exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- b)** Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal și suplimentar, respectiv a disponibilului din limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card;
- c)** Obținerea unui miniextras (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit), continuând informații referitoare la operațiunile debitoare sau creditoare (în funcție de solicitarea formulată în mod expres de Utilizatorul principal de card în modulul operatorului virtual) efectuate în legătură cu Contul la care este atasat Cardul de debit/credit, respectiv ultimele cinci debitori, ultimele cinci creditori sau ultimele cinci tranzacții decontate pentru Utilizatorul principal de card de debit și ultimele cinci tranzacții, debitoare sau creditoare, efectuate după emiterea celui mai recent Raport de activitate pentru Utilizatorul principal de card de credit (în cazul Tranzacțiilor prin card aferente Cardului de credit, vor fi menționate doar tranzacțiile decontate);
- d)** Activarea Cardului de credit pentru Utilizatorul principal;
- e)** Obținerea de informații despre cel mai recent Raport de activitate emis pentru Cardul de credit: data scadenței, suma minimă de plată, datoria totală, exclusiv pentru Utilizatorul principal;
- f)** Solicitarea deblocării accesului la Serviciile Raiffeisen Online și/sau Raiffeisen Smart Mobile pentru Utilizatorii principali de card care dețin astfel de servicii, în măsura în care este disponibilă o astfel de funcționalitate a respectivului serviciu.

7. TERMENI SI CONDITII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTA

Definirea termenilor utilizati

Beneficiar al platii - destinatatar preconizat al fondurilor unei operatiuni de plata prin debitare directa; persoana juridica, furnizor de bunuri si/sau servicii, care a incheiat cu institutia la care are deschis contul un angajament privind debitarea directa si care detine creante asupra platitorului sau persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat);

Platitor - titular al unui cont de plati care este de acord cu realizarea unei plati prin debitare directa; acesta a incheiat un mandat de debitare directa cu institutia platitorului;

persoana in numele careia se face plata (tert abonat) - client al beneficiarului, pentru care platitorul accepta sa faca plati catre beneficiar din contul sau de plati;

Institutia beneficiarului - institutia la care beneficiarul are deschis contul care urmeaza sa fie creditat sau a fost creditat cu suma prevazuta in instructiunea de debitare directa; institutia care receptioneaza o instructiune de debitare directa de la beneficiar, in scopul executarii acestei instructiuni;

Institutia platitorului - institutia la care platitorul are deschis contul de plati care urmeaza a fi debitat cu suma prevazuta in instructiunea de debitare directa;

institutia platitorului si institutia beneficiarului pot fi una si aceeași banca in cazul in care platitorul si beneficiarul au cont deschis la aceeași banca;

Angajament privind debitarea directa - acordul incheiat intre beneficiar si institutia beneficiarului, care cuprinde responsabilitatile beneficiarului, precum si acceptul institutiei beneficiarului referitor la utilizarea de catre beneficiar a instructiunilor de debitare directa;

Mandat de debitare directa (denumit in continuare si „Mandat”) - acord de vointa, semnat sau a carui autenticitate a fost verificata prin aplicarea unei proceduri de securitate prin care platitorul acorda o autorizare unui beneficiar pentru a emite instructiuni de debitare directa asupra contului sau si institutiei platitoare pentru a-i debita contul cu suma si la scadenta prevazuta in instructiunile de debitare directa emise de beneficiar; Fiecare mandat va fi evidentiat in sistemul bancii platitorului si al beneficiarului cu un identificator distinct, mentionat pe mandat. Mandatul poate fi dat pe o perioada determinata sau nedeterminata, cu posibilitatea revocarii ulterioare; de asemenea, poate acoperi o singura plata sau mai multe plati de valori fixe sau variabile;

Instructiune de debitare directa - instructiune de plata initiata de un beneficiar asupra contului unui platitor deschis la institutia platitorului, conform unui mandat privind debitarea directa; operatiunile de plata se executa prin debitarea automata a contului platitor si creditarea contului beneficiarului cu contravaloarea creantelor pe care beneficiarul le detine asupra platitorului sau Persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat);

data platii - data scadentei comunicata platitorului/ persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat) si institutiei platitorului de catre beneficiar, sau, dupa caz, ziua lucratoare urmatoare datei scadentei, in cazul in care data scadentei este o zi nelucratoare, data la care se efectueaza debitarea contului platitorului cu contravaloarea operatiunii de plata initiata de Beneficiar si a comisionului aferent; La aceasta data Platitorul trebuie sa asigure in cont suma de bani necesara efectuarii platii si achitarii comisionului aferent;

Limita maxima - suma maxima a contravalorii unei facturi la care se poate astepta in mod rezonabil Platitorul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul incheiat cu Beneficiar. Se regaseste mentionata in mandatul de debitare directa dat de platitor.

Cont – contul de plati indicat de Platitor in cuprinsul Mandatului de debitare directa din care se vor efectua platile catre Beneficiar;

persoana care incaseaza (beneficiarul final) – entitate in favoarea careia se va efectua plata, prin intermediul beneficiarului.

Data primei colectari - data de la care beneficiarul este indreptatit sa initieze instructiuni de debitare directa a contului Platitorului;

Data ultimei colectari - data pana la care beneficiarul este indreptatit sa initieze instructiuni de debitare directa a contului Platitorului.

Plata singulara – transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului in contul beneficiarului, in baza mandatului de debitare directa, care se executa o singura data;

Plata recurenta - transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului in contul beneficiarului, in baza mandatului de debitare directa, care se executa in mod repetat, pe perioada de valabilitate a mandatului.

In cadrul Serviciului Debitare Directa reglementat in prezenta sectiune Banca are calitatea de Institutia Platitorului. Serviciul Debitare Directa este oferit tuturor clientilor Bancii, in baza dispozitiilor din prezenta sectiune, acesta devenind activ la emiterea a cel putin unui Mandat de debitare directa.

7.1 Emiterea Mandatului de debitare directa

În cazul în care Clientul optează pentru utilizarea Serviciului Debitare Directă trebuie să emită cel puțin un Mandat de debitare directă în una din următoarele variante:

- a) prin semnarea formularului specific în agențiile Bancii;
- b) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului – exclusiv în ipoteza în care Beneficiarul oferă această opțiune;
- c) prin accesarea acestei opțiuni în cadrul Serviciului Raiffeisen Online/ Smart Mobile ;
- d) prin solicitarea activării acestui mandat în cadrul Serviciului Raiffeisen Direct TOP.

În cadrul Serviciului Debitare Directă Clientul Plator poate emite un număr nelimitat de Mandate de debitare directă.

7.2. Activarea Mandatului de debitare directa

7.2.1 În ipotezele prevăzute la pct. 7.1. lit. a), c) și d) Mandatul de debitare directă este activat în termen de o zi lucrătoare. Instituția platitorului se angajează să informeze Beneficiarul cu privire la mandatul încheiat de Plator, direct sau prin intermediul Instituției Beneficiarului.

7.2.2 În ipoteza prevăzută la pct. 7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Instituției Platorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platorului constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate (nu are toate câmpurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordanță între datele înscrise pe mandat și cele aflate în evidențele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnătură nu corespunde), aceasta va respinge mandatul. În cazul respingerii mandatului, Instituția Platorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considerat activ și produce efecte din momentul în care este confirmat de către Instituția Platorului. Instituția platitorului se angajează să valideze mandatul încheiat de Plator la sediul Beneficiarului sau să refuze activarea în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instituția Beneficiarului.

7.2.3 În vederea activării Mandatului emis conform 7.1. lit. b), în cazul în care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonică, Platorul își exprimă acordul că, în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile din cuprinsul formularului de mandat sau există neconcordanțe între informațiile completate și cele existente în baza de date a Bancii, să fie contactat telefonic de către un angajat al bancii la numărul de telefon indicat Bancii în cuprinsul formularelor specifice, în vederea clarificării informațiilor. Pentru identificare la telefon Platorului îi va fi solicitată Parola de securitate în relația cu Banca. Identitatea Platorului va fi considerată dovedită după ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Bancii, elementele de identificare menționate anterior. Platorul își asumă răspunderea asupra corectitudinii informațiilor furnizate în cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Bancii. În mod expres și în toate cazurile, Platorul acceptă că pentru securitatea informațiilor comunicate Banca are dreptul să înregistreze toate convorbirile telefonice dintre Plator și Banca și recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor prin care îi sunt solicitate de către Banca și comunica informațiile referitoare la Mandat; de asemenea, acceptă că efectuarea demersurilor menționate în prezentul articol, în vederea activării Mandatului, reprezintă o opțiune a Bancii, nu o obligație a acesteia,

7.3 Executarea Mandatului de debitare directa

7.3.1 Prin emiterea Mandatului de debitare directă, Platorul își exprimă consimțământul și mandatează Instituția Platorului ca în baza instrucțiunilor sale scrise, cuprinse în mandat, să efectueze prin debitarea Contului plată automată a sumelor solicitate de către Beneficiar, corespunzător facturilor emise periodic de către acesta pe numele Platorului sau al persoanei în numele căreia se face plată (Tertului abonat).

7.3.2 Banca nu va opera plată niciunei facturi ce depășește Limita maximă completată de Plator în mandat.

7.3.3 În vederea executării mandatului, Platorul se obligă să asigure în Cont, în Data plății, suma necesară efectuării plății și acoperirii comisionului care decurge din prestarea acestui serviciu.

7.3.4 De asemenea, plată se va efectua doar în condițiile în care Contul Platorului nu este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Banca sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții. Nu vor fi efectuate plăți parțiale.

7.3.5 În cazul în care, la Data plății, disponibilul din Contul Platorului nu acoperă integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente prestării serviciului, Banca își rezervă dreptul de a nu efectua plată. În cazul în care Banca decide, conform normelor sale interne, efectuarea unei plăți cerute de către Beneficiar care depășește limita disponibilului existent în Cont, se vor aplica prevederile secțiunii 3.4 din prezentul document

(descoperit de cont neautorizat/overdraft neautorizat). In cazul in care Platitorul nu doreste sa beneficieze de aceasta facilitate, trebuie sa indice Bancii, in scris, in orice unitate bancara sau telefonic, prin intermediul Serviciului Call Center (in ipoteza in care detine si calitatea de Utilizator de card), refuzul sau de a se efectua plati in baza oricarui Mandat peste limita disponibilului din Cont.

7.3.6 Cererile de plata vor fi procesate de Institutia platitoare in ordinea scadentelor indicate de Beneficiar, pana la utilizarea disponibilului din cont.

7.3.7 Mandatul acordat de catre Platitor va fi executat de catre Banca incepand cu prima factura care va fi remisa de Beneficiar la plata dupa data la care Platitorul solicita inceperea derularii serviciului.

7.4 Costuri aplicabile Serviciului de Debitare Directa

Pentru fiecare plata executata pe Contul Platitorului la cererea Beneficiarului, Banca va percepe Platitorului cate un comision a carui valoare este stabilita in Lista de taxe si comisioane aplicabile contului curent. Platitorul autorizeaza Banca sa retina automat acest comision din contul sau, odata cu plata facturii. Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia in cazul in care au fost agreate cu Beneficiarii reduceri de costuri pentru Platitori, pe perioada de valabilitate a conventiilor ce stipuleaza aceste reduceri, incheiate intre Beneficiari si Banca sau daca au fost agreate reduceri de costuri intre Banca si Platitor, in baza unor alte contracte incheiate intre acestia, pe perioada de valabilitate a acestor contracte.

7.5 Modificarea Mandatului

7.5.1 Platitorul poate modifica unilateral Mandatul de debitare directa, in ceea ce priveste Contul din care fac platile, Suma fixa / Limita maxima, identificatorii pentru titularul de factura, prin completarea si depunerea formularului de modificare mandat la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului (doar in cazul in care beneficiarul ofera aceasta optiune), sau prin solicitarea modificarii prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile, daca Platitorul are active oricare din aceste servicii. In cazul in care Platitorul doreste sa indice un alt cont de plata, noul cont trebuie sa fie deschis la Raiffeisen Bank.

7.5.2 Modificarile aduse Mandatelor de debitare directa, comunicate direct Institutiei platitorului (daca modificarea a fost solicitata in agentile Bancii, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile), sunt opozabile acesteia in termen de o zi lucratoare. In cazul in care modificarea este solicitata la sediul Beneficiarului, Beneficiarul va remite formularul de modificare Institutiei Platitorului, pentru verificare. In cazul in care, in urma verificarii, Institutia Platitorului constata ca acesta nu respecta conditiile minime de validitate (nu are toate campurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordanta intre datele inscrise pe cerere si cele aflate in evidentele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnatura nu corespunde), aceasta nu va opera modificarea Mandatului. In cazul respingerii formularului de modificare, Institutia Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la acest lucru. Institutia platitorului se angajeaza sa valideze formularul de modificare depus de Platitor la sediul Beneficiarului sau sa refuze implementarea acestuia in termen maxim de 5 zile lucratoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, pana atunci Institutia Platitorului utilizand exclusiv instructiunile initiale.

Institutia Platitorului nu va fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de prejudicii suferite de Platitor/Tert abonat si/sau Beneficiar, datorita neanuntarii modificarii instructiunilor de plata initiale date de Platitor Bancii.

7.5.3 Mandatul/Mandatele acordat/e raman/e valabil/e in cazul in care din motive de ordin tehnic Beneficiarul realizeaza o modificare a codului de abonat atribuit initial, notificand aceasta modificare Bancii si Platitorului/tertului abonat.

7.6 Refuzul de plata si dreptul de rambursare

7.6.1 Platitorul poate solicita Institutiei Platitorului sa refuze urmatoarea instructiune de debitare directa primita de la Beneficiar, prin completarea unui formular de refuz, in orice agentie a bancii, prin Serviciul Raiffeisen Direct TOP sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile. Cererea trebuie depusa cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de data scadenta a instructiunii de debitare.

7.6.2 Platitorul are dreptul sa solicite, in maxim 8 saptamani de la data debitarii contului sau de catre Banca in temeiul Mandatelor, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituierea sumei platita la ordinul Beneficiarului, inclusiv a comisionului perceput aferent operatiunii, daca valoarea operatiunii de plata depaseste suma la care s-ar fi asteptat in mod rezonabil luand in calcul profilul cheltuielilor sale anterioare si circumstantele relevante pentru cazul respectiv (Limita maxima indicata in mandat).

7.6.3 Platitorul are dreptul sa solicite, in maxim 13 luni de la data debitarii Contului sau de catre Banca, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituirea sumei platita, inclusiv a comisionului aferent, in cazul in care nu a existat un mandat dat in acest sens.

7.6.4 Platitorul nu va avea dreptul la nicio rambursare in cazul in care:

- a) platitorul si-a exprimat consimtamantul de a executa operatiunea de plata direct catre Banca;
- b) daca este cazul, informatiile privind operatiunile de plata viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispozitia platitorului, in forma convenita, cu cel putin 4 (patru) saptamani inainte de data scadentei, de catre Banca sau de catre Beneficiarul platii.

7.7 Durata si incetarea Mandatului de debitare directa

7.7.1 Mandatul de debit direct se încheie pe perioada nedeterminata sau determinata. Mandatul inceteaza in una din urmatoarele situatii, Platitorul fiind obligat la plata comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data incetarii:

- a) prin acordul partilor, exprimat in scris;
 - b) prin denuntare unilaterala de catre una din parti;
 - c) in cazul decesului Platitorului;
 - d) prin reziliere, in cazul in care una din parti nu-si executa obligatiile contractuale sau le executa in mod necorespunzator. Rezilierea opereaza de plin drept, fara somatie, punere in intarziere si fara interventia instantelor judecatoresti. Partea care dispune masura rezilierii va notifica cealalta parte despre masura dispusa in aceeasi zi in care masura a fost luata;
 - e) in caz de forta majora conform articolului 7.10;
 - f) prin retragerea produsului de catre Banca, cu un preaviz de minim doua luni de zile;
 - g) la expirarea perioadei de valabilitate indicata in Mandat;
 - h) in cazul in care timp de 36 luni consecutive nu a fost efectuata nicio plata prin intermediul Serviciului Debitare Directa ca urmare a faptului ca Beneficiarul nu a transmis Bancii in aceasta perioada nicio instructiune de plata sau ca la Data platii disponibilul existent in contul platitor nu a permis executarea de catre Banca a instructiunii de plata transmisa de Beneficiar;
 - i) in orice alte cazuri prevazute de lege;
 - j) in cazul incetarii din orice motiv a contractului aferent Mandatului incheiat intre Platitor/persoana in numele careia se dispune plata (tert abonat) si Beneficiar;
 - k) in situatia in care Platitorul solicita inchiderea Contului aferent Mandatului sau daca acesta este inchis sau blocat din alte motive, fara ca Platitorul sa indice Bancii un alt cont din care se vor face plati catre Beneficiar.
- 7.7.2** Platitorul este obligat sa anunte in scris Banca, la orice unitate a acesteia sau prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata (tertul abonat) si Beneficiar. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Beneficiar, datorate neanuntarii acestui fapt.

7.8 Denuntarea unilaterala a Mandatului

7.8.1. Platitorul va putea solicita Bancii incetarea prestarii serviciului de plata, pentru oricare din Mandatele date Bancii (pentru el sau Tertul abonat, dupa caz) printr-o cerere scrisa, depusa si inregistrata la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffesen Smart Mobile. Cererile de denuntare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabila Institutiei Platitorului in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de denuntare de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, pana la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active si le va executa, in cazul unei astfel de solicitari de la Beneficiar,

7.8.2 Platitorul are obligatia de plata a tarifulor si comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data denuntarii.

7.8.3 Banca poate denunta unilateral mandatul de debitare directa cu un preaviz de minim doua luni de zile.

7.9 Dispozitii referitoare la relatia dintre Beneficiar si Platitor

7.9.1. Platitorul autorizeaza Banca sa notifice Beneficiarul /Institutia beneficiarului despre Mandatul pe care i l-a acordat, precum si despre orice cerere de modificare sau reziliere a mandatului si sa comunice Beneficiarului orice informatii necesare in legatura cu executarea Mandatului si sa transmita catre acestia, direct/via Transfond (dupa caz), informatii cu caracter personal care pot fi continute in Mandat. Platitorul declara ca este autorizat de catre tertul abonat sa transmita datele cu caracter personal ale acestuia in scopul prelucrării.

7.9.2. Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Beneficiar Platorului sau persoanei in numele careia se face plata (Tertului abonat). Orice neînțelegeri referitoare la suma inscrisa de beneficiarul platii (Beneficiarul) in instructiunile de plata comunicate Bancii si executate de Banca in temeiul Mandatelor, cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Beneficiar catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta între sumele prevazute în facturi si sumele solicitate la plata de catre Beneficiar, la sumele debitate sau la sumele refuzate la plata din lipsa de disponibil sau la cererea expresa a Platorului, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat între Plator/Tert abonat cu Beneficiarul.

7.10 Forta majora

Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, în conditiile legii, dupa înștiințarea celeilalte parti. Partea care invoca forta majora va înștiințta cealalta parte în termen maxim de 5 zile de la aparitie si va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comert si Industrie a României conform legii, în termen de 15 zile. În aceleasi conditii se va comunica si încetarea cazului de forta majora.

7.11 Dispozitii finale

7.11.1 In cazul in care mandatul de debitare directa este emis prin intermediul serviciului Raiffeisen Online acestuia i se vor aplica cu prioritate prevederile din contractul Raiffeisen Online.

7.11.2 Modificarile termenilor si conditiilor Serviciului Debitare Directa se efectueaza pe baza acordului partilor expres sau tacit. Banca are obligatia de a notifica Platorul cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel putin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia. Platorul are obligatia de a comunica in scris optiunea de acceptare sau neacceptare a noilor conditii in termenul de doua luni mentionat anterior. In cazul in care pana la data propusa pentru aplicare Platorul nu notifica bancii, in scris, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii, neacceptarea modificarilor, Partile convin ca tacerea Platorului valoreaza acceptare tacita a modificarile respective. In cazul in care Platorul notifica banca ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Platorul are dreptul de a denunta unilateral contractul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute la art. 7.8.

7.11.3 Orice solicitare a Platorului catre Banca, in legatura cu activarea, executarea, modificarea sau incetarea Mandatului de debitare directa, depusa in scris, trebuie sa respecte formularele standard puse la dispozitie de catre Banca si/sau Beneficiar, in caz contrar, aceasta nu va fi opozabila Bancii.

7.11.4. Orice diferend aparut între Banca si Plator în legatura cu încheierea si executarea prezentului Contract va fi solutionata pe cale amiabila sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane în vigoare. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende(inclusiv a adiferendelor privind dreptul la rambursare prevazut la art. 7.6. Platorul poate sesiza in conditiile legii Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului si/sau Banca Nationala a Romaniei, in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor.

8. DISPOZITII FINALE

8.1. Incheierea si modificarea Contractelor specifice si a CGB

8.1.1 Consimțământul Clientului pentru incheierea unui Contract specific se va putea exprima, dupa caz:

- a)** prin semnatura olografa/Semnatura electronica calificata (QES), in conditiile agreeate de parti;
- b)** telefonic in cadrul apelurilor inregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau in alta modalitate agreeata ce implica o convorbire telefonica, in masura in care Banca ofera Clientului aceste modalitati de incheiere a **contractelor** ;
- c)** in cadrul aplicatiilor electronice cu acces la distanta oferite de Banca, cum ar fi dar fara a se limita la aplicatiile de internet-banking/ mobile-banking, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare si autorizare specifice fiecarei aplicatii in parte, prevazute in Contractele specifice/termenii si conditiile aferente aplicatiilor;
- d)** orice alta modalitate agreeata de Banca cu Clientul in Contractul specific.

8.1.2. (1) Consimțământul pentru incheierea prezentelor CGB este exprimat doar prin utilizarea de catre toate Partile a aceleiasi modalitati de semnare, respectiv:

- (i)** semnarea olografa a documentului in prezenta unui reprezentant al Bancii;
- (ii)** aplicarea pe documentul in format electronic a unei Semnaturi electronice calificate.

(2) Semnarea CGB in format electronic, cu Semnatura electronica calificata se poate efectua numai prin canalele de comunicare agreeate de Banca si se considera incheiat la sediul Bancii.

8.1.3. Modificarile aduse Contractelor specifice si CGB sunt comunicate Clientului conform sectiunii "Notificari" sau prin mijloacele de comunicare specifice fiecarui serviciu/produs conform Contractului specific.

8.1.4. Banca si Clientul convin ca orice modificare propusa de Banca cu privire la clauzele din CGB si/sau din Contractele specifice sa fie notificata Clientului cu cel putin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia.

8.1.5. In cazul in care, pâna la data propusa pentru aplicarea modificarilor, Clientul nu notifica Bancii in scris neacceptarea modificarilor, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii sau in modalitatile prevazute in Contractele specifice, Banca si Clientul convin ca tacerea Clientului valoreaza acceptare tacita a modificarilor respective, daca prevederile legale in vigoare incidente nu reglementeaza contrariul.

8.1.6. Continuarea raporturilor contractuale dintre Banca si Client nu este posibila in lipsa unui acord al Clientului, tacit sau expres, cu privire la modificarile contractuale notificate de Banca.

8.1.7. Banca va aplica in mod automat dispozitiile legale specifice cu caracter imperativ in legatura cu serviciile/produsele oferite Clientului, inclusiv pentru produsele de creditare, in masura in care acestea difera de cele stabilite in Contractele specifice, fara sa mai fie necesara modificarea prezentelor CGB.

8.2. Notificari

8.2.1. Orice solicitari, notificari, aprobari, comunicari ("Notificarea") decurgând din prezentele CGB si/sau din Contractele specifice incheiate intre Banca si Client se va face de catre Banca in scris, Notificarea putând fi remisa personal si/sau transmisa prin posta si/sau prin fax si/sau prin e-mail si/sau prin SMS mesaj text, la adresa (postala si/sau de e-mail), respectiv la numerele de contact (fax sau telefon mobil), asa cum sunt acestea indicate de catre Client prin intermediul canalelor de comunicare puse de Banca la dispozitia Clientului in acest scop sau prin mesaj postat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online sau Smart Mobile, notificari de tip push in Smart Mobile pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu, Serviciul Extras Electronic).

8.2.2. Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de catre Client, **(i)** in cazul remiterii personale la predare, **(ii)** in cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generarii de catre aparatul utilizat pentru transmitere, a raportului de transmisiune **(iii)** in cazul trimiterii postale – in termen de 3 zile lucratoare pentru trimiterile pe teritoriul României, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta si curierat pentru trimiterile in strainatate si **(iv)** in cazul transmiterii mesajului in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu Serviciul Extras Electronic) - la data postarii mesajului in aplicatia Raiffeisen Online/Smart Mobile sau la data publicarii in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat - Serviciul Extras Electronic; **(v)** in cazul transmiterii notificarilor de tip push – la data postarii mesajului pe ecranul dispozitivului mobil.

8.2.3. Orice Notificare scrisa este considerata ca valabil expediata de catre Banca prin circuitul postei, dupa caz prin fax/e-mail/SMS, daca a fost expediata la ultima adresa postala si/sau de e-mail, respectiv la ultimele numere de contact de fax sau de telefon mobil comunicate Bancii de catre Client.

8.2.4. Banca utilizeaza in relatia cu Clientii sai o singura adresa postala pentru expedierea oricarei corespondente (adresa de domiciliu a Clientului sau adresa de corespondenta indicata de Client), in legatura cu toate produsele/serviciile contractate de acestia (cu exceptia extrasului lunar de Cont curent, in cazul in care Clientul a solicitat comunicarea acestuia la o adresa diferita). Banca va transmite corespondenta la ultima adresa postala indicata de Client. Banca isi rezerva un termen de maxim 30 de zile calendaristice pentru operarea unei eventuale modificari a adresei postale.

8.2.5. Orice Notificare sau alta comunicare primita de Banca intr-o zi dupa ora 16.00 a unei zile lucratoare, va fi considerata primita in ziua lucratoare urmatoare. Exceptie de la aceasta fac operatiunile si documentele privind serviciile de plata carora le sunt aplicabile Orele limita;

8.2.6 (1) Clientul si Banca convin ca raspunsurile la plangerile/reclamatii referitoare la serviciile de plati sa fie transmise de Banca prin una din modalitatile de comunicare prevazute la art. 8.2.1 de mai sus, in conformitate cu termenele si conditiile prevazute de legislatia privind serviciile de plati.

(2) Raspunsurile la la plangerile/reclamatii, altele decat cele referitoare la serviciile de plati, vor fi transmise Clientilor in termenele si conditiile prevazute de legile speciale sau intr-un termen rezonabil daca legea nu impune un anume termen de raspuns.

8.3. Legea aplicabila. Litigii. Limba contractului

8.3.1. Relatiile dintre Banca si Client sunt guvernate de legislatia româna. Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. Când acest lucru nu este posibil, Clientul poate apela la mecanismele extrajudiciare de solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca sau se poate adresa instantelor judecatoresti, conform normelor procedurale în vigoare.

8.3.2. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind activitatea de creditare, serviciile de plata si/sau prelucrarea datelor cu caracter personal, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare de solutionare sesizând in conditiile legii, dupa caz, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (sediul in Bdul Aviatorilor nr.72, sector 1, Bucuresti, CIF 24268010, tel. pentru relatii cu publicul 0759045333, e-mail office@anpc.ro), Banca Nationala a României (sediul in Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, CIF361684, tel.021.313.04.10/021.315.27.50) sau Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (sediul in B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr 28-30, sector 1, Bucuresti, tel. 318.059.211, e-mail: anspdc@dataprotection.ro). In cazul in care Clientul decide sa apeleze la solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare in acest sens la Centrul de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in municipiul Bucuresti, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, cod postal 10992, Romania, telefon 021 9414, adresa site internet www.csalb.ro sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislatia privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind serviciile si produsele de investitii, Clientul poate sesiza in conditiile legii "Autoritatea de Supraveghere Financiara (autoritate de supraveghere cu sediul in Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, 050092, București, tel: 0800.825.627, 021.305.3470) sau Banca Nationala a României la detaliile de contact mentionate mai sus.

8.3.3. Prezentele CGB sunt incheiate in limba româna; orice notificari sau comunicari decurgând din prezentul contract se vor efectua in limba româna.

8.4. Garantarea depozitelor bancare

8.4.1 Banca este participantă la Fondul de garantare a depozitelor bancare din România ("FGDBR"), prin urmare sumele de bani aparținând Clientului deținute în conturile bancare deschise la Bancă sunt garantate în limitele si cu exceptiile stabilite de FGDBR și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor.

8.4.2 Nivelul compensatiei platite de catre Fondul de Garantare a Depozitelor se determina prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de Clientul care are calitatea de deponent garantat la Banca la data la care depozitele au devenit indisponibile, a valorii totale a creantelor exigibile la aceeasi data ale Bancii asupra respectivului Client.

8.4.3 Banca furnizeaza informatiile referitoare la garantarea depozitelor de către FGDBR și lista depozitelor negarantate prin afisarea pe site, la toate sediile sale, precum si prin furnizarea Formularului pentru informatiile oferite deponentilor pe suport hartie si in mediu electronic (www.raiffeisen.ro/doc/fgdb-ro.pdf).

8.5. Restrictii si interdictii

8.5.1 Daca o lege interzice Clientului sa isi indeplineasca oricare din obligatiile sale asumate fata de Banca (sau orice parte a respectivei obligatii) in valuta in care este stabilita, sau impiedica ca orice fonduri in acea valuta sa fie remise Bancii, Clientul isi va indeplini obligatia sau respectiva parte a acesteia, efectuând plata catre Banca (la alegerea Bancii si in maniera indicata de catre Banca) in acea alta valuta pe care o va indica Banca.

8.5.2 Clientul va plati o suma suficienta in acea alta valuta astfel încât sa permita Bancii sa achizitioneze o suma egala cu obligatia de plata a Clientului sau respectiva parte a acesteia, in valuta in care aceasta este stabilita, calculata la rata spot relevanta dupa cum va determina Banca. In acest scop, Banca va avea dreptul sa debiteze oricare din conturile Clientului, la discretia sa, cu sumele datorate de acesta, fara a notifica in prealabil Clientul, iar Clientul autorizeaza in mod expres Banca, prin prezenta, sa semneze ordinele de plata, instructiunile si alte documente ce pot fi necesare pentru ca operatiunea mentionata mai sus sa fie efectuata integral si corespunzator.

8.6. Remedii cumulative si nu exclusive

Fiecare dintre drepturile/remediile/garantiile acordate Bancii in baza prezentului document si/sau Contractelor specifice incheiate intre Banca si Client, vor putea fi exercitate/executate de Banca in ordinea aleasa de Banca, la discretia sa totala, indiferent de data nasterii/constituirii acestor drepturi/remedii in favoarea sa, si vor fi aditionale tuturor celorlalte drepturi si remedii acordate Bancii in virtutea oricarui alt acord, a oricarei alte garantii sau legi.

8.7. Deduceri sau rețineri cerute de lege

Dacă o deducere sau reținere trebuie făcută, conform legii, dintr-o plată a Clientului către Banca, Clientul va plăti o sumă mai mare, astfel încât în urma oricărei astfel de deduceri sau rețineri, Banca să primească și să beneficieze de o sumă netă egală cu suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi fost făcută nici o deducere sau reținere.

8.8. Cesiunea. Novatia. Transferul

Banca poate să transfere în orice mod (cesiune, novatie, delegatie sau orice alt mecanism de transmitere a drepturilor și obligațiilor recunoscut de lege), în tot sau în parte, oricare dintre drepturile și obligațiile sale ce decurg din CGB/Contractul specific. Contractul va fi considerat ca încheiat în beneficiul și va da naștere unei obligații valide și executorii pentru un cumparator sau o persoană care preia activele Bancii, un succesor al Bancii sau orice cesionar sau agent al acestora. Clientul nu poate cesiona/nova/transfera/delega nici unei terțe persoane, în nici un moment, fără acordul scris, prealabil al Bancii, drepturile și obligațiile sale născute din prezentul Contract.

8.9. Riscul transmițitorilor

Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite, sume de bani, titluri de valoare/efecte de comerț/documente de livrare marfa ale acestuia către un anumit destinatar, utilizând în acest scop terțe parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Banca a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportată de către Client cu exonerarea Bancii de orice răspundere în acest sens.

8.10. Forta majora și cazul fortuit

8.10.1 Forta majora exonerează de răspundere partea care o invocă, în condițiile legii, după înștiințarea celeilalte parti. Partea care invocă forta majora va înștiința cealaltă parte în termen maxim de 5 zile de la apariție și va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comerț și Industrie a României conform legii, în termen de 15 zile. În aceleași condiții se va comunica și încetarea cazului de forta majora.

8.10.2 Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru pierderile cauzate de forta majora sau caz fortuit (evenimente imprevizibile și inevitabile ce nu pot fi controlate de parti), incluzând, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agentie, organism guvernamental, Banca Națională a României, conflicte de muncă în rândurile personalului Bancii sau al altor entități implicate în tranzacțiile efectuate de Banca în numele Clientului și ale caror servicii sunt utilizate de Banca, boicoturi, caderi de curent electric sau în rețeaua de comunicații ori echipamentul Bancii, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

8.10.3 În toate cazurile în care este angajată răspunderea Bancii, aceasta va fi limitată la acoperirea prejudiciului direct și efectiv creat Clientului.

8.11. Alte clauze finale

În orice moment al relației contractuale, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al prezentelor CGB.

9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNATURILE PARTILOR

9.1. Subsemnatul/ta Client/a, personal sau, după caz, prin sau asistat de Reprezentantul legal, ori prin Mandatar declară că: (se va bifa după caz, 9.1.a sau 9.1.b)

9.1.a. ☐ Banca mi-a oferit un exemplar al CGB, în limba română și într-o formă clară și ca am fost informat despre termenul de 15 zile pe care îl am la dispoziție pentru a decide dacă accept CGB cu privire la aspectele menționate anterior. Ca urmare a faptului că am citit, am înțeles și sunt de acord cu informațiile prealabile puse

la dispoziție de Banca, imi exprim acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile și doresc semnarea CGB PF astăzi.

9.1.b. ☐ Banca mi-a oferit, cu 15 zile înainte de data semnării de subsemnatul/ta a prezentelor CGB, un exemplar al acestui document:

- ☐ pe suport hârtie;
- ☐ prin e-mail;

9.2. Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare, alcătuit din 9 Capicole cuprinse în 58 de pagini), având următorul cuprins: **1.** Introducere; **2.** Principii generale; **3.** Condiții generale aplicabile conturilor; **4.** Dispoziții privind Operațiunile de plată; **5.** Prevederi contractuale aferente emiterii și utilizării Cardului; **6.** Servicii speciale oferite de Banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; **7.** Termeni și condiții pentru Serviciul Debitare Directă **8.** Dispoziții finale; **9.** Declarațiile Clientului și Semnaturile Partilor, este semnat de parti în 2 exemplare, fiind încheiat astăzi, data _____.

Clientul declară ca Banca i-a comunicat un exemplar al CGB, conform solicitării sale:

- ☐ pe suport hârtie
- ☐ pe e-mail, la adresa indicată de Client și înregistrată în evidențele Bancii
- ☐ prin Serviciul Extras Electronic sau serviciile de internet banking/mobile banking, după caz.

Prezentele CGB înlocuiesc versiunile anterioare, cu excepția secțiunii “Acordarea de credite” din cadrul acestora, care rămâne în vigoare și se aplică în continuare în relația cu clienții care au contractat credite în perioada în care aceste versiuni erau în vigoare.

RAIFFEISEN BANK S.A.,

CLIENT:

Nume/prenume Reprezentant legal

(nume, prenume, CNP Client; se completează obligatoriu)

(semnatura)

(semnatura Client)

(nume, prenume, CNP Mandatar/Reprezentant legal;
se completează când este cazul)

(semnatura Mandatar /Reprezentant legal)

Data: _____

Data: _____