

CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE JURIDICE SI ENTITATI FARA PERSONALITATE JURIDICA

Cuprinde capitolele: 1.Introducere; 2.Principii generale; 3.Conditii generale aplicabile conturilor; 4.Dispozitii privind operatiunile de plata; 5.Dispozitii privind utilizarea Cardului Comercial si Serviciul 3DSecure; 6.Dispozitii privind instrumentele de plata de debit; 7.Termenii si conditii pentru Serviciul Debitare Directa; 8.Dispozitii finale; 9.Declaratiile Clientului

1. INTRODUCERE

1.1. Prevederi Introductive

1.1.1. Prezentele Conditii Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (denumite in continuare “CGB”) stabilesc cadrul juridic general in care se va desfasura relatia de afaceri dintre Raiffeisen Bank SA (denumita in continuare “**Banca**”) si fiecare dintre Clientii sai, persoane juridice sau entitati fara personalitate juridica.

1.1.2. Raporturile juridice dintre Banca si Client vor fi guvernate de prezentele CGB, care impreuna cu dispozitiile prevazute in fiecare dintre Contractele specifice aferente fiecarui tip de produs sau serviciu încheiate între Banca si Client, vor reprezenta legea partilor. Prezentele CGB completeaza Contractele specifice produselor/serviciilor oferite de Banca.

1.1.3. In masura in care ramân aspecte nereglementate in mod expres, raporturilor juridice dintre Banca si Client li se vor aplica actele normative in vigoare, reglementarile Bancii Nationale a României, normele Bancii, precum si uzantele si practicile bancare interne si internationale.

1.1.4. Banca intra in raporturi contractuale doar cu persoanele care accepta prezentele CGB. Prin semnarea unui Contract specific, indiferent de tipul acestuia si de serviciul sau produsul oferit de catre Banca, Clientul accepta ca, in respectivele raporturi contractuale cu Banca, va respecta CGB in vigoare in fiecare moment.

1.1.5. Clientul este obligat sa notifice Bancii în scris si fara întârziere, orice modificare aparuta în legatura cu datele sale de identificare si/sau ale Reprezentantilor sai legali si/sau ale persoanelor care pot opera in Conturile Clientului mentionate in **sectiunea 3.2**, precum si orice informatie ce poate fi relevanta în relatia de afaceri sa cu Banca, orice astfel de modificare/informatie fiind opozabila Bancii doar de la data primirii notificarii de catre Banca.

1.2. Conflicte

1.2.1. In caz de conflict intre prevederile exprese din orice Contract specific incheiat intre Client si Banca si cele cuprinse in prezentele CGB, vor prevala reglementarile din Contractul specific.

1.2.2. In situatia in care Clientul accepta atât versiunea in limba româna cât si versiunea in limba engleza a CGB, in cazul oricarui conflict sau neconcordanțe între acestea , versiunea in limba româna va prevala.

1.3. Interpretare

1.3.1. Orice referire facuta la Banca in cuprinsul CGB va fi inteleasa ca incluzând si oricare dintre unitatile sale teritoriale (punct de lucru, reprezentanta, agentie, sucursala, etc).

1.3.2. Orice referire facuta in cuprinsul CGB la Clientul - persoana juridica/entitate fara personalitate juridica - va fi inteleasa ca incluzând si oricare dintre unitatile sale teritoriale (cum ar fi punct de lucru, agentie, sucursala, reprezentanta) care are deschis un cont la Banca sau beneficiaza de un serviciu/ produs al Bancii.

1.3.3. Orice referire facuta la Client in cuprinsul CGB include si categoria de Codebitor si/sau Garant, precum si orice alte categorii de parteneri contractuali ai Bancii, care pot avea denumiri specifice, daca este cazul conform Contractelor specifice.

1.3.4. Orice referire facuta la Clientul – persoana juridica/entitate fara personalitate juridica in cuprinsul CGB va fi considerata a fi facuta si la oricare din succesorii si/sau cesionarii acestuia, cu exceptia oricarei tertе persoane care, fara acordul expres al Bancii, a fost substituita Clientului sau a dobândit de la Client, prin orice modalitate permisa de lege, in tot sau in parte, drepturi sau obligatii rezultând din Contractele specifice (inclusiv din Contractele de facilitate/Documentele de finantare).

1.3.5. Referirea facuta la Imprumutat in Contractele specifice de credit se va considera facuta la Client, asa cum este acesta definit in prezentele CGB.

1.3.6. Oriunde in cuprinsul CGB si al fiecarui Contract specific pluralul va include singularul si invers, daca din context nu rezulta altfel.

1.3.7. Referirea la “efecte negative semnificative” sau “afectare semnificativa” va fi interpretata ca reflectând Opinia calificata a Bancii.

1.3.8. Referirea facuta la CGB, la orice Contract specific sau la orice prevedere legala va include orice modificare, reiterare sau repunere in aplicarea acestora, precum si CGB, Contractul specific sau actul normativ care va inlocui documentul la care este facuta referirea.

1.3.9. Titlurile din CGB si din orice Contract specific 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 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 sau a Contractului specific.

1.5. Definitii.

Termenii si expresiile scrise cu majuscule in prezentele CGB si/sau in Contractele specifice 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 Utilizatorul instrumentului de plata desemnat de Client cunoaște, spre exemplu PIN, parola), **posesiei** (ceva ce doar respectivul Utilizator posedă, spre exemplu cardul) și **inerenței** (ceva ce reprezintă Utilizatorul, spre exemplu amprenta digitala, recunoastere faciala) **care sunt independente** (compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente) și concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

- **“Autoritati cu atributii de emitere si 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) Confederatia Elvetiana

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 agentiile guvernamentale respectiv ale oricaruia dintre cele de mai sus, inclusive 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, Trezoreria Majestatii Sale, Oficiul de Implementare al Sanctiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation-OFSI), Departamentul pentru Strategia de Afaceri, Energie si Industriala, Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elvetia sau orice (alta) institutie guvernamentala sau autoritate de reglementare sau agentie relevanta care administreaza sanctiuni economice sau financiare (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic).

- **Banca** - Raiffeisen Bank S.A, in calitate de institutie de credit, Prestator de servicii de plata si/sau furnizor al oricarui alt serviciu sau produs oferit de Banca, in conformitate cu obiectul de activitate autorizat in conditiile legii.

- **Card comercial (Card) - instrument de plata** emis de Banca la cererea Clientului (**Posesorul de card**) in scopul efectuării Operatiunilor de plata considerate cheltuielii profesionale, prin care **Clientul are acces prin intermediul Utilizatorilor de card la disponibilitatile banesti proprii** din Contul curent si/sau **la o linie de credit** atasata Contului curent sau inregistrata in Contul de credit card, aprobata de Banca in limita unui plafon prestabilit si in conditiile normelor proprii de creditare in vigoare. Cardul se emite sub **Marca de plata** aleasa

de Client dintre acelea aflate in oferta Bancii la data solicitarii. Marca de plata indica **Schema de plata cu cardul** in care se executa Tranzactiile prin card. Este considerat Card comercial si Cardul prin intermediul caruia se efectueaza **exclusiv operatiuni de depunere numerar prin intermediul terminalelor MFM Raiffeisen Bank**, in Conturi deschise la Banca, **fara a da acces la disponibilitatile din Contul la care este atasat.**

- **Card de debit** - Cardul comercial care da acces la Contul curent al Clientului Posesor de card.
- **Card de credit** - Cardul comercial care da acces la o linie de credit inregistrata in Contul de credit card, acordata Clientului Posesor de card de catre Banca in conditiile Contractului specific.

- **Client** - persoana juridica sau entitatea fara personalitate juridica, rezidenta sau nerezidenta in Romania, care deschide o relatie de afaceri cu Banca, ce include, fara a se limita la, deschiderea si operarea Conturilor si/sau prestarea/ furnizarea de catre Banca a serviciilor/ produselor aflate in oferta sa; entitati fara personalitate juridica sunt unitatile teritoriale/ sediile secundare fara personalitate juridica ale persoanelor juridice, persoanele fizice autorizate sa desfasoare activitati economice (persoanele fizice autorizate, intreprinderile individuale, intreprinderile familiale, etc), formele de exercitare a profesiei in cadrul ordinilor profesionale, alte forme de asociere sau alte entitati reglementate de lege.

- **Client platitor** - Clientul care da un Ordin de plata.

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

- **Codebitor** = persoana care **se obliga in mod solidar si indivizibil** alaturi de Client la plata integrala a oricarei Sume Datorate de Client Bancii in baza unui **Document de Finantare**.

- **Cod IBAN** = numar de cont standardizat la nivel international format din litere si cifre, furnizat de institutia de plata titularului Contul si care trebuie indicat in Ordinul de plata pentru identificarea platitorului, respectiv a beneficiarului platii.

- **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;

- **Contract specific** = contractul care reglementeaza furnizarea oricarui produs /prestarea oricarui serviciu, oferit Clientului de catre Banca, in limita obiectului de activitate autorizat, precum si orice alte raporturi juridice accesorii sau in legatura cu produsul/serviciul oferit. **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 facilitate, Angajamente, Documente de Finantare, Documente de Garantie**, contracte privind produse si servicii de investitii, conventii, **comunicari /Notificari, Formulare si/sau orice alte documente in legatura cu Contractul specific, acceptate de Banca**. Contractul specific si/sau documentele in legatura cu acesta, pot fi si/sau in format electronic ori intr-un alt format, cu respectarea conditiilor legii, doar atunci cand Banca ofera/ accepta aceasta posibilitate.

- **Consimtamantul Clientului** pentru incheierea unui Contract specific **se va putea exprima**, dupa caz:

- prin semnatura olografa/Semnatura electronica, in conditiile legii;
- telefonic in cadrul apelurilor inregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau in alta modalitate agreata ce implica o convorbire telefonica, in masura in care Banca ofera Clientului aceste modalitati;
- in cadrul aplicatiilor de internet-banking /mobile-banking /home-banking si al altor aplicatii, puse la dispozitie de catre Banca pentru acest scop, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare si autorizare specifice fiecărei aplicatii in parte si prevazute in Contractele specifice;
- orice alta modalitate agreata de Banca cu Clientul in Contractul specific.

- **Cont** = cont bancar in care sunt evidentiate dupa caz, disponibilitatile banesti ale Clientului si/sau sumele puse de Banca la dispozitia acestuia.

- **Cont de plati** = Cont utilizat in principal pentru executarea Operatiunilor de plata. La ordinul Clientului titular de cont se pot efectua si operatiuni cu instrumente de plata de debit, in conditiile reglementate in CGB.

- **Cont de plati accesibil online** – Cont de plăți care poate fi accesat de către Clientul platitor, prin intermediul unei interfețe online, precum aplicatiile online de Internet banking/Mobile banking puse la dispozitie de catre Banca.

- **Cont de card** = Contul curent si Contul de credit card, denumite in lei sau valuta, conform ofertei Bancii in vigoare la data solicitarii, la care se ataseaza unul sau mai multe Carduri Comerciale (Card de debit/ Card de credit/ alt tip de Card Comercial emis de Banca) .

- **Cont de Grant** = cont destinat exclusiv pentru derularea operatiunilor aferente incasarii Grantului de catre Client, in calitatea sa de beneficiar final al acestuia, inclusiv efectuarea platilor asociate utilizarii sumelor din Grant conform destinatiei declarata de Client in contractul de finantare incheiat cu autoritatea publica cu prerogative de acordare si/sau gestionare a Grantului;

- **Criptoactiv** - înseamnă o reprezentare digitală a unei valori sau a unui drept care poate fi transferată și stocată electronic, utilizând tehnologia registrelor distribuite sau o tehnologie similară; aceasta definitie se aplica in conformitate cu Regulamentul (UE) 2023/1.114 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2023 privind piețele criptoactivelor si legislatia nationala in materia cunoasterii clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si cu orice alt act normativ care le va completa, modifica sau inlocui in viitor.

- **CRS (Common Reporting Standard)** - reprezinta standardul global pentru schimbul automat de informatii financiare intre tari. Standardul global pentru schimbul de informatii financiare si acordul multilateral pentru schimbul automat de informatii au fost initiate de OECD (Organizatia Economica de Cooperare si Dezvoltare) si Comisia Europeana. Standardul are trei directii: informatiile ce trebuie raportate, institutiile raportoare si conturile care fac obiectul raportarii. Romania asigura cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene in cadrul Codului de Procedura Fiscala, care a intrat in vigoare incepand cu 1 ianuarie 2016.

- **Cursul de schimb valutar al Bancii (curs valutar in Cont)** = cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburile valutare in conturile aceluiasi client si Operatiunile de plata cross-currency in care moneda Contului difera de moneda operatiunii, iar efectuarea acesteia necesita conversie monetara, calculat dupa cum urmeaza:

(i) in cazul **schimburilor valutare de tip valuta/lei** se va utiliza cursul de cumparare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma care se debiteaza din contul Clientului, respectiv cursul de vanzare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma creditata in contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar;

(ii) in cazul **operatiunilor de plata cross currency de tip valuta/lei** se va utiliza cursul de vanzare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma transferata de catre Clientul platitor catre contul Clientului beneficiar, la acest curs calculandu-se suma ce va fi debitata in lei din contul Clientului platitor (pentru operatiuni de transfer), respectiv cursul de cumparare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma transferata de catre Clientul platitor, la acest curs calculandu-se suma ce va fi creditata in lei in contul Clientului beneficiar (pentru operatiuni de incasare).

Banca nu executa operatiuni de transfer al sumelor in lei din Conturi in valuta ale Clientului platitor si nici operatiuni de incasare a sumelor in lei transferate catre Conturi in valuta ale Clientului beneficiar.

(iii) in cazul **schimburilor valutare de tip valuta/valuta** se va utiliza cursul obtinut din raportul dintre cursul de cumparare valuta/lei al Bancii pentru valuta in care se exprima suma care se debiteaza din contul Clientului si cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent valutei in care este exprimata suma creditata in contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar

(iv) in cazul **operatiunilor de plata cross currency de tip valuta/valuta** se va utiliza cursul obtinut din raportul dintre cursul de cumparare valuta/lei al Bancii pentru valuta in care se exprima suma debitata din contul Clientului platitor catre contul Clientului beneficiar si cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent valutei in care este exprimata suma transferata catre contul Clientului beneficiar de catre Clientul platitor (pentru operatiuni de transfer), respectiv cursul obtinut din raportul dintre cursul de vânzare valuta/lei al bancii pentru valuta in care este exprimata suma creditata in contul Clientul beneficiar si cursul de cumparare valuta/lei al bancii aferent valutei in care este exprimata suma transferata de catre Clientul platitor (pentru operatiuni de incasare).

Valutele pentru care Banca ofera servicii de conversie monetara sau de executare Operatiuni de plata cu moneda diferita de lei sunt publicate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

- **Cursul valutar pentru Tranzactii cu Cardul** = curs intern al Bancii de schimb valutar, de vanzare/respectiv de cumparare valuta de referinta, utilizat in cadrul procesului de executare a Tranzactiilor prin Card, afisat in unitatile teritoriale sau pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.

-- **Data efectiva** =data de referinta folosita de catre Banca pentru a calcula dobânda generata de executarea unei Operatiuni de plata;

- **Data postarii tranzactiei pe cont – sau Data tranzactiei** este data la care suma aferenta Tranzactiei prin Card este debitata din Cont si transferata beneficiarului platii prin intermediul schemelor de carduri.
- **Delegat = persoana imputernicita de Client** sa efectueze la nivelul Conturilor sale operatiunile prevazute expres in formularul furnizat de Banca pentru scopul numirii. **Revocarea imputernicirii Delegatilor** se face in conditiile Contractului specific. Numirea si revocarea Delegatilor devin opozabile Bancii incepând cu Ziua lucratoare indicata de Client (alta decât data formularii cererii) sau cu Ziua lucratoare imediat urmatoare depunerii numirii/ revocarii, dupa caz
- **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.
- **FATCA** - The Foreign Account Tax Compliance Act este un pachet legislativ emis in Statele Unite ale Americii, care se consulta pe <http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>, promulgat la data de 18 Martie 2010 si care a intrat in vigoare la 1 Iulie 2014, prin care se impune in sarcina contribuabililor Statelor Unite ale Americii (SUA), inclusiv celor care locuiesc sau isi desfasoara activitatea in afara SUA, obligatia de a raporta detinerile directe sau indirecte de active financiare din afara Statelor Unite. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.
- **Furnizor de servicii de criptoactive** - înseamnă o persoană juridică sau o altă întreprindere a cărei ocupație sau activitate este furnizarea cu titlu profesional a unuia sau mai multor servicii de criptoactive către clienți, aceasta definitie se aplica in conformitate cu Regulamentul (UE) 2023/1.114 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2023 privind piețele criptoactivelor si legislatia nationala in materia cunoasterii clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si cu orice alt act normativ care le va completa, modifica sau inlocui in viitor.
- **Garant** = persoana fizica sau juridica care constituie in favoarea Bancii o garantie personala si/sau reala, in scopul garantarii executarii obligatiilor de plata asumate de Client fata de Banca.
- **Grant** = ajutor financiar nerambursabil acordat in baza unei masuri de sprijin guvernamental stabilita prin act normativ, din fonduri nationale si/sau europene;
- **Grup de clienti aflati in legatura** = doua sau mai multe persoane, fizice si/sau juridice aflate in legatura conform prevederilor din legislatia Uniunii Europene/nationala, relevante din perspectiva cerintelor de prudențialitate aplicabile institutiilor de credit;
- **Instrument de plata** = orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite între Client si Banca folosit de Client in conditiile contractuale agreate cu Banca, pentru a initia un Ordin de plata (Cardul, Serviciile de Internet banking, Home Banking, Mobile banking, Ordin de plată pe suport hârtie etc.). Nu sunt incluse in aceasta categorie instrumentele de plata de debit (cecul, cambia si biletul la ordin).
- **Lista de Sanctiuni** = Lista “Cetatenilor special desemnati si a persoanelor restrictionate” („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” mentinuta de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), agentie guvernamentala din Statele Unite ale Americii) si Lista Consolidata a Persoanelor cu Sanctiuni Financiare mentinuta de Oficiul de Implementare al Sanctiunilor Financiare („Consolidated List of Financial Sanctions Targets in the UK maintained by OFSI”) si orice lista echivalenta a Consiliului de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite sau a Uniunii Europene si orice lista de persoane sanctionate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, dupa cum este publicata in Registrul federal sau orice lista sau document similar administrat de orice Autoritate cu atributii de emitere si administrare Sanctiuni Internationale, fiecare dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic;
- **Lista de jurisdictii raportabile** = lista tarilor cu care se efectueaza schimbul automat de informatii mentinuta de A.N.A.F.
- **Mandat de plata** = mandat irevocabil acordat de Client Bancii prin care Clientul autorizeaza Banca sa debiteze orice Cont al sau deschis la Banca (curent, de economii, de depozit chiar neajuns la scadenta, etc), cu orice Sume Datorate de acesta la scadenta, utilizand Cursul de schimb valutar al Bancii daca este necesara o conversie monetara, fara o alta autorizare si fara indeplinirea altei formalitati prealabile de catre Client. Mandatul de plata acordat prin CGB va fi valabil incepand de la scadenta Sumei Datorate si pana la plata integrala a acesteia, prevederile Art. 2015 din Codul Civil nefiind aplicabile acestuia;

- **Momentul primirii Ordinului de plata** = ziua în care se considera ca Ordinul de plata, transmis direct de catre Platitor ori indirect de catre sau prin intermediul unui beneficiar al platii **a intrat in posesia Bancii**, in functie de **Ora Limita** pentru Momentul primirii.

Ca regula, pentru Ordinele de plata primite in Zi lucratoare pâna in Ora Limita, **Momentul primirii** este ziua receptionarii de catre Banca, iar pentru Ordinele de plata receptionate dupa **Ora limita**, Momentul primirii este Ziua lucratoare urmatoare; Daca Ordinul de plata este receptionat intr-o zi nelucratoare, Momentul primirii este considerat ziua lucratoare urmatoare, indiferent care este instrumentul de plata sau modalitatea utilizata pentru transmiterea Ordinului de plata.

Exceptie fac: (i) serviciile bancare de tip **debitare directa**, care permit Beneficiarului platii sa initieze Operatiuni de plata, **precum si cele de tip ordine de plata programate**, prin care Clientul Platitor ordona plati cu frecventa prestabila, in cazul carora Momentul primirii este ziua convenita de Banca si Client in cuprinsul Contractului specific; (ii) alte servicii sau tipuri de plati oferite de Banca care permit primirea si executarea Ordinilor de plata in afara limitelor de timp mentionate anterior. Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Banca se considera ca nu a fost primit.

- **Operatiune de plata** = actiune initiata intr-un Cont de plati de catre platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului ori de catre beneficiarul platii, cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente exista între platitor si beneficiarul platii; Operatiunea de plata poate avea caracter ocazional;

- **Opinia calificata a Bancii** - reprezinta opinia profesionala bazata pe experienta relevanta in domeniu pe care o are Banca sau institutii specializate cu experienta similara;

- **Optiune de comisionare BEN** = modalitate de comisionare a executarii Operatiunilor de plata, conform careia beneficiarul platii suporta toate comisioanele aferente executarii Operatiunii de plata,

- **Optiune de comisionare OUR** = modalitate de comisionare a executarii Operatiunilor de plata, conform careia platitorul suporta toate comisioanele aferente executarii Operatiunii de plata.

- **Optiune de comisionare SHA** = modalitate de comisionare a executarii Operatiunii de plata, conform careia platitorul suporta comisioanele aferente operatiunii de plata, percepute acestuia de prestatorul de servicii de plata al platitorului, iar beneficiarul platii suporta comisioanele aferente operatiunii de plata, percepute acestuia de prestatorul de servicii de plata al beneficiarului. Eventualele comisioane ale bancilor corespondente/intermediare sunt datorate/ percepute conform practicilor europene/internationale si ale standardului SWIFT;

- **Ora Limita pentru primirea Ordinului de plata (Ora limita)** = ora stabilita de Banca pentru a intra in posesia Ordinului de plata, in functie de care se stabileste **Momentul primirii acestuia**. Ora limita poate fi diferita in functie de tipul Operatiunii de plata/ Instrumentul de plata si este comunicata Clientului dupa caz, prin afisare in locuri special amenajate in unitatile bancii si/sau in pagina de Internet www.raiffeisen.ro si/sau in cuprinsul Contractului specific si/sau al aplicatiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca.

- **Ordin de plata** = instructiune data Bancii, in calitate de prestator de servicii de plata, de catre Clientul platitor sau de beneficiarul platii, prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata; Ordinul de plata este intrabancar daca operatiunea de plata se deruleaza între Conturi de plati deschise la Banca, respectiv interbancar când se deruleaza între un Cont de plati deschis la Banca si un cont deschis la un alt prestator de servicii de plata.

- **Parola de securitate in relatia cu Banca** = procedura de identificare, utilizata in cadrul interactiunii Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital_cu serviciul telefonic Call Center al Bancii (sau un serviciu/functionalitate similara),—care face dovada deplina a identitatii Reprezentantului legal/Utilizatorului de card/Utilizatorului digital, cât si a vointei acestuia in legatura cu continutul acestor convorbiri. Procedura de -identificarea consta in solicitarea- unor elemente de securitate (inclusiv parole setate de apelant/Client in scopul identificarii la distanta pentru incheierea/derularea unor Contracte specifice) si a unor informatii cunoscute doar de Banca si de Reprezentantul legal/Utilizatorul de card/Utilizatorului digital (inclusiv elemente de securitate si informatii care rezulta din calitatea de Client al bancii a acestor persoane),-convorbirile telefonice urmând a fi înregistrate in scopul constituirii de probe in acest sens. Obținerea de raspunsuri corecte la întrebările operatorului virtual/operatorul Bancii echivaleaza cu validarea identitatii apelantului / persoanei apelate de Banca. In cazul in care numarul de telefon de la care a fost initiat apelul in Call Center nu corespunde cu numarul de telefon înregistrat in baza de date a Bancii ca apartinand Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital, Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii apelantului decat dupa actualizarea numarului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane.

- **Parola Statica** = element de securitate inclus în categoria **cunoștințelor deținute** (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaște) pe care Utilizatorul de Card o setează la prima Tranzacție prin Card efectuată pe internet (în cadrul e-commerce)
- **Parte Restrictionata** = (a) persoana/entitate desemnata sau care este detinuta/controlata de o persoana/entitate desemnata (in masura in care se află în sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei persoane/entitati desemnate; sau (b) persoana/entitate localizata sau organizata in conformitate cu legislatia unei tari sau a unui teritoriu care face obiectul Sancțiunilor Internationale la nivel de tara sau teritoriu sau care este detinuta/controlata de o astfel de persoana/entitate (in masura in care se află în sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei astfel de persoane/entitati; sau (c) persoana/entitate care face obiectul Sancțiunilor relevante in alt mod.
- **Perioada de Dobanda** = perioada de referinta aleasa pentru calculul Ratei de Referinta, asa cum este aceasta precizata in Contract si care poate fi de: 24 de ore (O/N), o saptamana (1WK), o luna (1M), trei luni (3M), sase luni (6M) sau doisprezece luni (12M);
- **Persoana de contact** = persoana desemnata de Client pentru a primi de la Banca orice informatii/ comunicari/ solicitari/ Notificari transmise de catre aceasta in modalitatea agreata cu Clientul prin CGB sau Contractul specific.
- **Persoana desemnata/Entitate desemnata** = guvernele statelor, entitatile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor Sanctiuni Internationale
- **PIN** = este un cod unic de identificare emis in conditiile Contactelor specifice, care se utilizeaza in conformitate cu aceste contracte, in procedura de exprimare a consimtamantului Clientului platitor pentru Operatiuni de plata in mediu electronic si/ sau pentru autentificarea acestuia in relatia cu Banca.
- **Plata de mica valoare prin card** = reprezinta operatiunea de plata a carei valoare individuala este mai mica sau cel mult egala cu limita stabilita de institutiile acceptante si organizatiile internationale 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 si difera in functie de tara si poate fi modificata oricand de entitatile care o stabilesc. 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/Wallet** = este o aplicatie informatica de plata instalata pe unul sau mai multe **dispozitive mobile cu functie de plata**, de tipul telefon inteligent (smartphone), tableta, ceas inteligent (smartwatch), etc., care permite inregistrarea Cardurilor si efectuarea Tranzactiilor prin Card, utilizand respectivul dispozitiv mobil in conditiile stabilite in aplicatie de furnizorul acesteia si/sau de catre Banca;
- **Posesorul de card** = este Clientul titular al unui **Cont de Card**, care solicita Bancii emiterea unui Card comercial care da acces la fondurile din acest Cont.
- **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 online 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 la cererea Clientului, 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** sau **determinabil** prin insumarea “Ratei de Referinta la Perioada de Dobanda” cu o marja, **consimtit de Parti** conform Contractelor specifice si/sau Listelor de tarife/taxe si comisioane publicate de Banca, ce este folosit pentru calculul dobânzii datorate de Client sau de Banca. In cazul Facilitatilor de credit/Imprumuturilor/Angajamentelor, Rata dobânzii poate fi determinata intr-un mod diferit, prevazut in Contractul de facilitate/de credit.

- **Rata de Referinta** = rata a dobânzii ce provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata atât de Client, cât si de Banca si care poate fi utilizata pentru determinarea Ratei Dobânzii conform Contractului Specific.

- **Rata de Referinta la Perioada de Dobanda O/N** = va insemna oricare dintre:

(i) pentru tragerile in RON,

ROBOR O/N cotata in jurul orei 11:00, ora Bucurestiului, pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(ii) pentru tragerile in EUR,

ESTER, cotata zilnic in jurul orei 08:00 CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare si pe web site-ul Bancii Centrale Europene, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(iii) pentru tragerile in USD,

SOFR cotata zilnic in jurul orei 08:00 ora New York-ului, pe paginile Reuters / Bloomberg si pe web site-ul New York FED, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculata;

- **Rata de Referinta la Perioada de Dobanda diferita de O/N** = va insemna oricare dintre urmatoarele:

(i) pentru tragerile in RON,

ROBOR respectiv, rata pentru RON la Perioada de Dobanda aleasa, cotata zilnic in jurul orei 11:00 a.m. pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(ii) pentru tragerile in EUR,

EURIBOR respectiv, rata pentru EUR la Perioada de Dobanda aleasa, cotata zilnic in jurul orei 11:00 a.m. CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(iii) pentru tragerile in USD,

Term SOFR respectiv, rata pentru USD la Perioada de Dobanda aleasa, cotata zilnic in jurul orei 06:00 ora New York-ului pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;-

- **Reprezentant autorizat** = persoana cu capacitate deplina de exercitiu, imputernicita de Client sa efectueze, in numele si pe seama acestuia, Operatiuni de plata pe suport hartie la ghiseul Bancii si/sau alte operatiuni determinate in mandatul acordat de Client si acceptat de Banca. Reprezentantii Autorizati pentru Operatiuni de plata pe suport hartie se desemneaza si se revoca de catre Reprezentantul legal al Clientului **doar in scris, prin intermediul formularelor specifice** puse de Banca in acest scop la dispozitia Reprezentantului legal al Clientului.

- **Reprezentant legal** = persoana care reprezinta si angajeaza Clientul in relatiile cu tertii (in limitele documentelor statutare, ale actelor de autorizare/infiintare si/sau ale actelor normative in vigoare aplicabile, dupa caz). **In cazul dezmembramentelor Clientului** pentru care in documentele statutare/de autorizare/actul normativ de infiintare este stabilit ca vor avea conducere proprie, Reprezentant legal va fi persoana desemnata in acest sens.

- **“Sanctiuni”** = sanctiuni economice sau financiare (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate, din cand in cand, de catre oricare dintre Autoritatile cu atributii de emitere si administrare a Sactiunilor Internationale;

- **Sanctiuni Internationale** = restrictiile si obligatiile in legatura cu guvernele unor state, cu entitati nestatate sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, de Uniunea Europeana, de Statele Unite ale Americii, de organizatii internationale sau prin decizii unilaterale ale Romaniei ori ale altor state 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. Sanctiunile internationale vizeaza, in special, blocarea fondurilor vși a resurselor economice, restrictii comerciale, restrictii privind operatiuni cu produse si tehnologii cu dubla

utilizare si cu produsele militare, restrictii de calatorie, restrictii de transport si comunicatii, sanctiuni diplomatice sau in domeniile tehnico-stiintific, cultural ori sportiv.

“**Sanctiuni SUA**” = sanctiuni economice sau financiare sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate din cand in cand de catre 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 dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic);

- **Semnatura electronica** - este semnatura electronica acceptata de Banca in relatia cu Clientii, care poate fi semnatura electronica calificata, semnatura electronica avansata sau semnatura electronica simpla, astfel cum acestea sunt prevazute de legislatia in vigoare;

- **Semnatura biometrica** – este o semnatura electronica, creata prin utilizarea unui dispozitiv electronic specializat (ex: o tableta electronica) care inregistreaza datele biometrice ale semnaturii olografe, executate de catre persoana vizata prin intermediul unui dispozitiv specializat (stilou electronic);

- **Serviciul Call Center** = serviciu telefonic pus de Banca la dispozitia Clientilor (inclusiv a Utilizatorilor de card) la numarul de telefon *2000 (cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania) si la numarul + 4021 306 3007 sau la acela inscris pe Cardul comercial (numare cu tarif normal, apelabile din orice retea din Romania sau 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 informatii derivate din aceasta situatie.

- **Serviciul Raiffeisen Online** (“Serviciul RO”) = reprezinta serviciul de tip “internet banking” furnizat Clientului de catre Banca in conditiile prevazute in Contractul Specific. In functie de categoria de clientela, Banca poate oferi mai multe variante ale acestui serviciu, sub denumiri comerciale diferite.

- **Serviciul Smart Mobile** = reprezinta serviciul de tip “mobile banking” furnizat Clientului de catre Banca in conditiile prevazute in Contractul Specific. In functie de categoria de clientela, Banca poate oferi mai multe variante ale acestui serviciu, sub denumiri comerciale diferite.

- **Suma Datorata** = orice sume exigibile, datorate de catre Client Bancii pentru produsele si serviciile furnizate de Banca precum si/sau rezultate din aplicarea unor prevederi legale/contractuale. Sunt considerate Sume Datorate, fara a se limita la acestea: dobanzile, dobanzile majorate, comisioanele, taxele, spezele, abonamentele, sume imprumutate, sume datorate Bancii ca urmare a solutionarii unor reclamatii ale Clientului dovedite a fi nefondate, oricare alte sume datorate Bancii in temeiul Contractelor specifice sau in legatura cu acestea, indiferent daca sunt reflectate in Contul curent sau in alt Cont al Clientului deschis la Banca ori intr-un cont de evidenta al Bancii.

- **Tehnologia contactless** = tehnologia Near Field Communication (NFC) 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 cu sau fara Tehnologie contactless, compatibil cu Cardul si/sau cu dispozitivul mobil cu functie de plata, prin intermediul căruia **se inițiază și se autorizează Tranzactii prin card**, precum, dar fara a se limita la urmatoarele: **ATM** (Automated Teller Machine), **EPOS** (Electronic Point of Sale), **Imprinter**, **MFM** (Multi Functional Mashine), alt dispozitiv cu functionalitati similare.

- **Tranzactie prin card** = este Operatiunea de plata (retragere, transfer sau incasare de fonduri) efectuata de catre Utilizatorul de card pe seama Posesorului de card prin intermediul Cardului Comercial, inclusiv cu Cardul inregistrat in Portofelul electronic, a carei executare se bazeaza pe infrastructura unei Scheme de plata aferente Marcii de plata sub care este emis Cardul. Prin exceptie, operatiunea de plata de depunere numerar efectuata prin intermediul Cardului Comercial care permite initierea si autorizarea acestui tip de ordin de plata la MFM Raiffeisen Bank, nu se executa prin intermediul Schemei 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 de timp, pentru plata de bunuri si servicii conform mandatului acordat comerciantului;

- **Utilizator de card** = persoana fizica cu capacitate deplina de exercitiu, imputernicita de catre Posesorul de card sa dispuna de sumele din Contul de card in scopul efectuării de Operatiuni de plata, utilizand Cardul comercial.

- **Utilizator digital** = persoana imputernicita de Client sa efectueze, in numele si pe seama acestuia, orice operatiuni prin instrumente de plata de tip Internet-banking, Mobile-banking sau Home-banking sau al altor

servicii/aplicații digitale puse la dispoziția Clientului de către Banca, în limitele și condițiile stabilite prin Contractul Specific.

- **Zi lucratoare** = zi în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; în relația cu Banca sunt considerate a fi nelucratoare zilele de sâmbătă, duminică, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucratoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucratoare, în această situație Clientii urmând a fi informați în timp util, prin afișarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților Bancii și pe pagina de internet a acesteia.

Pentru alte scopuri decât cele de plăți, **Zi lucratoare / Zi bancară** va fi considerată o zi în care Banca este deschisă și operează pentru tranzacționarea afacerilor de natură celor menționate în contextul în care apare această expresie;

- **Următorii termeni vor fi utilizați 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 acestor definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document:

*Art. 3) - (1) În sensul prezentei legi, **persoane expuse public** sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante.*

*(2) În sensul prezentei legi, 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.*

(3) Niciuna dintre categoriile prevăzute la alin. (2) nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

(4) 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 aceluia dintre soți; b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți; c) părinții.

(5) 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 alin. (2) 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. (2).

(6) 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 alin. (2), entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.

*Art. 4. - (1) În sensul prezentei legi, prin **beneficiar real** se înțelege 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) **Noțiunea de beneficiar real include cel puțin:***

a) în cazul societăților supuse înregistrării în registrul comerțului și entităților corporative străine:

1. persoana fizică sau persoanele fizice care dețin sau controlează în ultimă instanță societatea supusă înregistrării în registrul comerțului prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate asupra unui

procent suficient din numărul de acțiuni ori din drepturile de vot ori prin participația în capitalurile proprii ale societății respective, inclusiv prin deținerea de acțiuni la purtător, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, alta decât o societate cotate pe o piață reglementată care face obiectul cerințelor de divulgare a informațiilor în conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internaționale echivalente care asigură transparența corespunzătoare a informațiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participare în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o persoană fizică este un indiciu al exercitării directe a dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participarea în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o entitate corporativă străină, care se află sub controlul unei persoane fizice, sau de către mai multe entități corporative străine, care se află sub controlul aceleiași persoane fizice, este un indiciu al exercitării indirecte a dreptului de proprietate;

2. în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană în conformitate cu pct. 1 sau în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, persoana fizică care ocupă o funcție de conducere de rang superior, și anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administrație/supraveghere, directori cu competențe delegate de la administratorul/consiliul de administrație, membrii directoratului. Entitățile raportoare țin evidența măsurilor luate în vederea identificării beneficiarilor reali în conformitate cu pct. 1 și cu prezentul punct, precum și a dificultăților întâmpinate în procesul de verificare a identității beneficiarului real;

b) în cazul fiduciilor sau construcțiilor juridice similare - toate persoanele următoare:

1. constitutorul/constitutorii, precum și persoanele desemnate să îi/le reprezinte interesele în condițiile legii;
2. fiduciarul/fiduciarii;
3. beneficiarul/beneficiarii sau, în cazul în care identitatea acestuia/acestora nu este identificată, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează fiducia sau construcția juridică similară;
4. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță asupra fiduciei sau a construcției juridice similare din dreptul străin prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

c) în cazul persoanelor juridice fără scop lucrativ:

1. asociații sau fondatorii;
2. membrii în consiliul director;
3. persoanele cu funcții executive împuternicite de consiliul director să exercite atribuții ale acestuia;
4. în cazul asociațiilor, categoria de persoane fizice ori, după caz, persoanele fizice în al căror interes principal acestea au fost constituite, respectiv, în cazul fundațiilor, categoria de persoane fizice în al căror interes principal acestea au fost constituite;
5. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță, prin orice mijloace, asupra persoanei juridice fără scop lucrativ;

d) în cazul persoanelor juridice, altele decât cele prevăzute la lit. a) - c), și al entităților care administrează și distribuie fonduri:

1. persoana fizică beneficiară a cel puțin 25% din bunurile, respectiv părțile sociale sau acțiunile unei persoane juridice sau ale unei entități fără personalitate juridică, în cazul în care viitorii beneficiari au fost deja identificați;
2. grupul de persoane în al căror interes principal se constituie ori funcționează o persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, în cazul în care persoanele fizice care beneficiază de persoana juridică sau de entitatea juridică nu au fost încă identificate;
3. persoana sau persoanele fizice care exercită controlul asupra a cel puțin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entități fără personalitate juridică, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administrație, conducere sau supraveghere a respectivei entități;
4. persoana sau persoanele fizice ce asigură conducerea persoanei juridice, în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană fizică în conformitate cu pct. 1-3 ori în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, caz în care entitatea raportoare este obligată să păstreze și evidența măsurilor aplicate în scopul identificării beneficiarului real în conformitate cu pct. 1-3 și prezentul punct.

2. PRINCIPII GENERALE

2.1 PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

2.1.1. Definitii relevante in contextul protectiei datelor cu caracter personal

Date cu caracter personal = orice informatie privind o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Prelucrarea datelor cu caracter personal = orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau in orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea/restrictionarea, stergerea sau distrugerea;

Dreptul la informare = dreptul persoanei vizate de a fi informata cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv cu privire la identitatea si datele de contact ale operatorului si ale Responsabilului cu protectia datelor, scopurile in 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 si 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 rectificarea datelor = 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 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 catre 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, anularea 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 afecteaza în mod similar într-o masura semnificativa;

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., Raiffesien 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/>.

2.1.2. Operatorul de date cu caracter personal

In vederea prestarii serviciilor oferite de Banca si asumate prin prezentele CGB, Banca prelucreaza date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 („GDPR”), precum si ale legislatiei subsecvente in domeniu.

2.1.3. Categoriile de persoane vizate

Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de catre Banca apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: Clientul persoana fizica autorizata, Clientul intreprinzator persoana fizica titular al intreprinderii individuale, Clientul persoana fizica ce desfasoara in mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului/ potentialului Client (inclusiv Declarantul sau Persoana de Contact indicate in cuprinsul formularului dedicat Persoanei juridice sau in documentatia contractuala / Entitatii fara Personalitate Juridica interesate de produsele si serviciile Bancii), Garanti, Fideiusori, Beneficiari reali, Persoanele de contact desemnate de catre Client, imputerniciti ai Clientului, colaboratorii, angajatii, actionarii, asociatii, utilizatorii, utilizatorii desemnati, utilizatorii de card, utilizatorii digitali si/sau orice alte categorii de persoane fizice relevante in contextul relatiei contractuale dintre Client si Banca, ale caror date sunt divulgate Bancii de catre Client, de catre Persoanele Vizate sau care ar putea fi prelucrate in contextul relatiei dintre Banca si Client, inclusiv membrii de familie ai acestora (sot/sotie, parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Persoanele Vizate), in contextul solicitarii suspendarii obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, daca e cazul (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 relatiilor contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligatiilor legale ce incumba in sarcina sa, inclusiv a obligatiilor incidente in materia arhivarii.

In masura in care Clientul dezvaluie datele cu caracter personal ale Persoanelor de contact desemnate de catre acesta, ale Reprezentantilor legali sau conventionali, ale Garantilor, Fideiusorilor, Beneficiarilor reali, imputernicitorilor, colaboratorilor, ale angajatilor, asociatilor, actionarilor si/sau ale oricaror alte persoane fizice catre Banca pentru sau in legatura cu prezentul Contract sau cu orice Contracte specifice, avand in vedere faptul ca Banca nu beneficiaza de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane (de exemplu, in cazul in care Clientul transmite datele Persoanelor Vizate catre Banca), Clientul are obligatia sa informeze, in prealabil, aceste persoane cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate in cuprinsul prezentei sectiuni. Clientul va lua masuri pentru ca aceasta dezvaluire sa se faca conform oricaror cerinte aplicabile, inclusiv cele privind informarea si obtinerea consimtamantului Persoanelor Vizate, daca e cazul, astfel incat Banca sa poata prelucra datele cu caracter personal pentru scopurile prevazute in Contract si in Contractele specifice, fara sa mai indeplineasca vreo formalitate. Clientul are obligatia sa informeze, in prealabil, aceste Persoane Vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate in cuprinsul prezentei sectiuni, si in situatiile in care aceste Persoane Vizate furnizeaza, in mod direct, catre Banca, date cu caracter personal care le privesc.

De asemenea, Clientul trebuie sa se asigure ca transmite Bancii doar date exacte si actualizate cu privire la aceste categorii de Persoane Vizate. 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 nebankare anumitor categorii de debitori („**OUG 37/2020**”) sau la un moment ulterior in contextul acestei solicitari, Clientul furnizeaza date cu caracter personal ale membrilor sai de familie / ai altor categorii de Persoane vizate (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 in prealabil aceste categorii de Persoane Vizate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Raiffeisen Bank, anterior furnizarii datelor lor catre Raiffeisen Bank conform celor descrise in prezenta sectiune.

Banca poate folosi date de contact ale Persoanelor Vizate pentru comunicarea cu acestea in contextul Contractului si a Contractelor specifice, in acest situatii datele de contact fiind folosite in considerarea calitatii pe care o are desemnata Persoana Vizata fata de Client.

2.1.4. Temeiurile si scopurile de prelucrare a datelor cu caracter personal

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: incheierea documentatiei contractuale, derularea si gestionarea relatiei cu Clientul pentru furnizarea, executarea si imbunatatirea serviciilor oferite de Banca, inclusiv 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 si actualizarea datelor in contextul desfasurarii relatiei contractuale, precum si restrictionarea/blocarea accesului la anumite produse si/sau servicii oferite de Banca, dupa expirarea perioadei de preaviz pentru actualizarea datelor, conform obligatiilor legale; prevenirea si reducerea riscurilor legate de fraudă si de 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; verificarea modului de conformare cu reglementarile interne si cerintele legale/regulatorii locale; solicitarea de atribuire a Codului de Inregistrare fiscala de catre ANAF, in cazul Clientilor nerezidenti care nu dețin Cod de Identificare Fiscala emis de Autoritatile Fiscale din Romania; raportarea tranzactiilor si alte raportari legale, inclusiv in context FATCA si CRS; in scopul primirii, evaluarii si gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor ratelor, in contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri, controale 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, inclusiv pentru indeplinirea obligatiilor legale ale Raiffeisen Bank International AG – entitate mentionata in cadrul definitiei Grupul Raiffeisen; conformarea cu cerintele prudentiale aplicabile institutiilor de credit si grupurilor din care fac parte, inclusiv cerinte de diligenta fiscala; aplicarea masurilor de diligenta fiscala si raportare prevazute de legislatia in vigoare catre autoritatile fiscale competente (inclusiv A.N.A.F.) in vederea realizarii schimbului automat de informatii (FATCA, CRS), a procedurilor de conformare prevazute in Acordul FATCA, 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; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilitatii in vederea furnizarii unor produse si servicii oferite de Banca standard sau personalizate (inclusiv in etapa de acordare/aprobare) si/sau in vederea luarii unei decizii privind initierea si/sau continuarea relatiei de afaceri, prin colectarea si verificarea documentelor si a informațiilor necesare in acest sens, precum si 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 profile; managementul portofoliului; managementul lichiditatilor si optimizarea bilantului; furnizarea serviciilor oferite de Banca constand in operatiuni de plata/care implica tranzactii bancare – (a) initiate de catre o Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.3 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, SEPA, 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; instituirea și gestionarea popririlor, furnizarea de informații în legătură cu sumele poprite către organele de executare sau autorități; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor

de plata initiate de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; furnizarea serviciilor oferite de Banca constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directa; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agentii a Bancii; asigurarea securitatii in incintele Bancii; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea documentelor; gestionarea calitatii datelor; implementarea masurilor de securitate a datelor cu caracter personal; utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicatiilor/sistemelor specifice utilizate, gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor primite cu privire la sau fara legatura cu produsele si/sau serviciile contractate de la Banca.

In cazul in care Clientul va comunica Bancii informatii privind imbolnavirea sa sau a uneia dintre celelalte categorii de Persoane Vizate, cu COVID-19, Banca va prelucra aceasta categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, in baza OUG 37/2020, care a fost adoptata tocmai in interesul public major cu scopul de a lua masuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influenteaza situatia economica a unor categorii de debitori. In acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin HG nr. 270/2020 prevad la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuie sa precizeze in solicitarea adresata creditorului motivul care determina imposibilitatea de a onora obligatiile de plata aferente creditului, indicand inclusiv imbolnavirea cu COVID-19 ca posibila cauza.

Pentru indeplinirea scopurilor anterior mentionate, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate si/sau pe contractul dintre Client si Banca.

2.1.4.2. In vederea incheierii si executarii contractului dintre Persoana Vizata si Banca, aceasta prelucreaza datele cu caracter personal, in masura in care Persoana Vizata este parte in contractul dintre Client si Banca (de ex., persoana fizica autorizata / persoana fizica titular al întreprinderii individuale / persoana fizica ce desfasoara în mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata / garantul persoana fizica) **pentru:** colectarea documentelor si a informatiilor necesare pentru incheierea contractelor aferente produselor si serviciilor financiar-bancare, inclusiv pentru desfasurarea evaluarii de risc in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu financiar-bancar; incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale in vederea furnizarii produselor si serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv prin comunicarea anumitor aspecte relevante pe parcursul relatiei de afaceri, inclusiv prin alocarea, actualizarea ori modificarea unui Responsabil de Clientela, inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19; asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale; efectuarea inregistrarilor in RNPM, dupa caz; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plata initiate de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; gestionarea unor incidente care pot aparea pe parcursul executarii contractului dintre Client si Banca, prin crearea si intocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, in cazul descoperirii neautorizate de cont; gestionarea calitatii datelor; incheierea si sau executarea contractelor de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de oricare dintre entitatile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante si activitatile premergatoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii in instanta; gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor primite cu privire la produsele si/ sau serviciile contractate de la Banca.

Pentru indeplinirea scopurilor anterior mentionate, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate.

2.1.4.3. In vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii, in contextul desfasurarii obiectului sau de activitate, Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale Persoanelor Vizate pentru: obtinerea si transmiterea datelor catre Biroul de Credit inainte de intrarea si pe parcursul relatiei de creditare ce intra in sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca si Biroul de Credit SA actioneaza în 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 2.1.3 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi si 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 apartinand 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 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 si 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; obtinerea de informatii privind Persoanele Vizate prin accesarea bazei de date a Oficiului National al Registrului Comertului; efectuarea de profiluri si analize pentru prevenirea si reducerea riscurilor de frauda prin crearea si utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor, reglementarilor si fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente si 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 si segmentare in scop de analiza si marketing, inclusiv din perspectiva riscului de intrare in incapacitate de plata, inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, inclusiv in vederea ofertarii celor mai potrivite produse si servicii, prin consultarea datelor furnizate in mod direct de catre Persoanele Vizate, a datelor generate de catre Banca cu privire la Persoanele Vizate si a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare si altor liste efectuate si tinute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzactionale sau care rezulta din utilizarea produselor si serviciilor Bancii; date privind istoricul relatiei cu Banca sau cu alte entitati din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice si de la partenerii contractuali ai Bancii); activitati de profilare in scop de analiza si marketing, de transmitere a datelor cu caracter personal catre entitatile din Grupul Raiffeisen si de contactare in scop pentru promovarea produselor sau serviciilor entitatilor din Grupul Raiffeisen cu care Banca poate sa actioneaza ca operator asociat pentru acest scop; imbunatatirea produselor si serviciilor bancare furnizate si a experientei Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea serviciilor financiar-bancare, a fluxurilor si a reglementarilor interne, prin optimizarea costurilor si a bugetelor si prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; segmentarea clientilor; incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul, in vederea furnizarii produselor si serviciilor contractate de catre acesta, inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, in ipoteza in care Persoana Vizata nu este parte la contractul Clientului cu Banca (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii); asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale; derularea in bune conditii a tranzactiilor; gestionarea calitatii datelor; incheierea si/sau executarea contractelor de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de oricare dintre entitatile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante si activitatile premergatoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii in instanta; incheierea, derularea si gestiunea executarii contractelor incheiate cu alti Clienti ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor oferite de Banca inclusiv cele constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directa; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agentii a Bancii; proiectarea, dezvoltarea, testarea si utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date in tara sau in strainatate); reclama, marketing simplu si publicitate, precum si 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 monitorizarii portofoliului de credite active in vederea personalizarii 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 si 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 si/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; analizarea modului in care Persoanele Vizate interactioneaza cu comunicarile trimise in scop de marketing; gestionarea optiunilor Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica privind marketingul direct adresat acestuia (in masura in care acesta si-a exprimat acordul in acest sens - a se vedea pct. 2.1.4.6. de mai jos), prin utilizarea datelor de contact ale Reprezentantilor Legali furnizate in relatia cu Banca; statistica; gestionarea

reclamațiilor și sesizarilor cu privire la produsele și/sau serviciile contractate de la Banca, precum și cu privire la aspecte ce nu vizează produsele și/sau serviciile contractate de la Banca; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu excepția imputernicitului pe cont), mandatarul titularului de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comercială în cuprinsul extraselor de cont, gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca, verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne; efectuarea informărilor cu privire la popririle pe conturi (dacă legea nu interzice).

De asemenea, în vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii, Banca prelucrează datele cu caracter personal prin intermediul unor modele de inteligență artificială cu risc scăzut, inclusiv prin învățare automată, avansată, inclusiv pentru antrenarea și dezvoltarea acestora, pentru eficientizarea activităților operaționale interne, îmbunătățirea rezultatelor și rapoartelor bancii, procesarea automatizată a datelor, automatizarea procesării informațiilor specifice unor documente prin extragerea informațiilor și centralizarea acestora, automatizarea redactării și traducerii unor documente, transcrierea apelurilor efectuate prin call center și marcarea corespunzătoare a scopurilor comunicării, crearea unor documente și analize specifice interne, reconcilierea automată a unor tranzacții, sistematizarea unor analize și crearea mecanismelor de extragere automată a unor date și informații, creșterea nivelului de digitizare și reducerea intervenției umane, în vederea obținerii de date/informații legate de contabilitatea și profitabilitatea clienților bancii. În măsura în care Banca va utiliza modele sau sisteme cu risc crescut, va respecta cerințele 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.

În vederea prevenirii fraudelor în rândul clienților (persoane fizice sau persoane juridice) care efectuează plăți electronice, precum și în vederea reducerii tranzacțiilor eronate generate de introducerea greșită a contului beneficiarului unei plăți (cont în format IBAN), Banca a implementat Serviciul de Afisare a Numelui Beneficiarului (SANB).

Acest serviciu presupune afisarea automată a prenumelor și a inițialei numelui beneficiarului plății (în cazul persoanelor fizice), respectiv a denumirii trunchiate în cazul în care beneficiarul plății este o persoană juridică, în momentul introducerii de către platitor a codului IBAN în aplicațiile bancare prin intermediul cărora se realizează plățile electronice.

Pentru funcționarea acestui serviciu, în vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii și TRANSFOND care acționează în aceste scopuri ca operator asociat cu Banca și cu toate celelalte bănci participante la SANB, datele cu caracter personal ale Persoanei Vizate, respectiv: inițiala numelui, prenumele complet și codul IBAN sunt transferate de către Banca spre Transfond, unde sunt stocate și actualizate periodic până la încetarea relației cu Banca, pentru a fi interogate de alte bănci participante la SANB atunci când Persoana Vizată ale cărei date sunt transferate de Banca va avea calitatea de beneficiar al plăților electronice inițiate de clienți ai altor bănci care participă la SANB, la momentul completării ordinului de plată electronic, după introducerea de către platitor a codului IBAN al contului în care urmează a fi efectuată plata.

2.1.4.4. În baza consimțământului exprimat de către Persoana Vizată, cu ocazia deschiderii relației contractuale cu Clientul și/sau în alte situații, prin oricare alte formulare/ modalități puse la dispoziție de Banca, după caz, pentru:

- prelucrarea, pe teritoriul României și/sau în străinătate, de către Banca, direct și/sau prin partenerii săi contractuali, de către entitățile din Grupul Raiffeisen, de către partenerii contractuali ai Bancii, după caz, a datelor sale de contact furnizate de Persoana Vizată către Banca și actualizate periodic, în scop de marketing, prin realizarea de către (i) Banca direct și/sau prin partenerii săi contractuali și/sau de către (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la secțiunea 2.1.) și/sau de către (iii) partenerii contractuali ai Bancii după caz, a unor comunicări de informații și/sau oferte cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoana Vizată în calitate de persoană fizică (independent de relația cu Clientul persoană juridică/entitate fără personalitate juridică), ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum și a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiza solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte personalizate de produse și servicii oferite de Bancala cererea Persoanei Vizate sau a Clientului, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum și a oricărui baze de date puse la dispoziție de autorități publice, în măsura în care consimțământul este necesar potrivit cerințelor legale;

- 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 sectiunea 2.1.3 de mai sus) sau care o pot afecta in mod similar intr-o masura semnificativa. In acest scop, pentru a transmite oferte si comunicari personalizate, cat mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum retele de socializare, Banca si/sau celelalte entitati din Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele furnizate direct Bancii, date rezultand din utilizarea aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, inclusiv aplicatiile online prin care Banca furnizeaza servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizeaza partenerii contractuali ai Bancii, precum si date ce rezulta din operatiunile de plata inregistrate la nivelul conturilor / cardurilor. Tehnicile informatice/algoritmii folositi permit Bancii si/sau celorlalte entitati din Grupul Raiffeisen sa identifice preferintele in ceea ce priveste unele dintre categoriile de produse si servicii puse la dispozitie de catre Banca, de catre membrii Grupului Raiffeisen si/sau de catre partenerii contractuali ai acestora. In urma preferintelor astfel conturate si a altor detalii care rezulta din comportamentul avut in contextul relatiei contractuale, Banca si/sau entitatilor din Grupul Raiffeisen vor aduce in atentia Persoanei Vizate oferte si comunicari axate in special pe categoriile de produse si servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor in acest scop prezinta beneficiul de a se pune la dispozitia Persoanei Vizate oferte cat mai adaptate nevoilor si intereselor acesteia. De asemenea, tinand cont de faptul ca Banca si/sau entitatilor din Grupul Raiffeisen isi doresc sa genereze oferte personalizate, in functie de preferintele si interesele manifestate, Persoana Vizata ia la cunostinta ca este posibil ca ofertele vizand produse si servicii pentru care Persoana Vizata nu si-a manifestat anterior interesul sa nu ii fie aduse la cunostinta acesteia.

Consimtamantul exprimat cu privire la activitatile de prelucrare de mai sus poate fi retras in orice moment, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, date si semnate, la adresele oricareia dintre unitatile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa de e-mail: centrala@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 analiza compatibilitatii scopurilor, potrivit cerintelor legale.

De asemenea, Banca va prelucra datele cu caracter personal ale Persoanelor vizate in baza consimtamantului exprimat de acestea pentru parcurgerea fluxului de identificare la distanta utilizand mijloace video, pentru prelucrarea datelor biometrice si verificarea biometrica prin utilizarea modelelor de învățare automată, avansata, consimtamant liber exprimat de Persoanele Vizate prin intermediul platformelor digitale care au integrata o astfel de etapa de verificare, prin selectarea optiunii corespunzatoare din pagina dedicata captarii consimtamantului, dupa parcurgerea notei de informare specifice.

Banca va prelucra datele cu caracter personal ale Persoanelor vizate in baza consimtamantului exprimat de acestea si pentru efectuarea inregistrarilor interactiunilor audio si/sau audio-video daca Persoanele vizate vor alege sa utilizeze astfel de canale de comunicare puse la dispozitie de Banca.

2.1.4.5. Profilari si procese decizionale automatizate:

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare mentionate anterior, in anumite situatii (de exemplu, in contextul aplicarii masurilor de cunoastere a clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare; in contextul evaluarii de risc desfasurate in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv in vederea prestarii serviciilor oferite de Banca aferente produselor de credit; in contextul prevenirii si identificarii fraudelor, in contextul unor activitati de profilare si segmentare in scop de analiza etc), este necesara prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal (inclusiv din perspectiva tranzactiilor, respectiv a activitatilor vizand jocuri de noroc si/sau pariuri).

Astfel de activitati de prelucrare pot implica si evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizei sau preconizarii unor caracteristici cu privire la acestea, precum situatia economica, fiabilitatea sau comportamentul acestora.

In baza acestor prelucrari realizate prin mijloace automate se iau decizii, cu sau fara interventie umana, care pot conduce la efecte juridice pentru Persoanele Vizate (de exemplu, refuzul furnizarii unui produs sau serviciu oferit de Banca) sau o pot afecta similar intr-o masura semnificativa (de exemplu, afectarea situatiei financiare a Persoanei Vizate, cum ar fi eligibilitatea pentru un produs de creditare sau conditiile in care poate obtine un astfel de produs).

Atunci cand astfel de decizii se iau fara o interventie umana semnificativa (respectiv o interventie care nu este de natura sa influenteze rezultatul prelucrării automate), prelucrarea datelor implica un proces decizional automatizat. In cazul activitatilor de prelucrare care implica un astfel de proces decizional automatizat, Persoana Vizata are, pe langa drepturile mentionate la pct. 2.1.9 de mai jos si urmatoarele drepturi:

- de a obtine din partea Bancii si/sau, dupa caz, din partea entitatilor din Grupul Raiffeisen interventia umana cu privire la procesul decizional automatizat;
- de a-si exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat; precum si
- 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.

2.1.4.6. Activitati de marketing direct adresate Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica

De asemenea, **in baza consimtamantului de marketing direct exprimat de catre Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica** cu ocazia deschiderii relatiei contractuale cu Banca sau ulterior, prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca, Banca, entitatile din Grupul Raiffeisen si/sau partenerii contractuali ai Bancii, dupa caz, transmit comunicari in scop de **marketing direct** adresat Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica, prin folosirea datelor de contact ale Reprezentantilor sai Legali (persoane fizice) declarati in relatie cu Banca cu ocazia deschiderii relatiei contractuale cu Banca sau actualizati la o data ulterioara, prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca. In acest sens:

- se vor utiliza datele de contact pe care Reprezentantii Legali le-au furnizat in relatie cu Banca, prin formularul dedicat persoanelor fizice aflate in relatie cu un Client persoana juridica/entitate fara personalitate juridica sau prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca, in temeiul interesului legitim (potrivit celor mentionate la **pct. 2.1.4.3.** de mai sus);
- comunicari in scop de marketing direct pot consta in transmiterea de informatii si/sau oferte cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale entitatilor din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum si pentru efectuarea studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile actuale si/sau viitoare ale Bancii si/sau ale entitatilor din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- prelucrările aferente acestor comunicari pot fi desfasurate pe teritoriul Romaniei si/sau in strainatate, direct de catre Banca si/sau de catre partenerii contractuali si/sau de catre entitatile din Grupul Raiffeisen si/sau de catre partenerii contractuali ai acestora.

Consimtamantul exprimat de Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica cu privire la activitatile de marketing direct de mai sus este voluntar, iar retragerea acestuia se poate face in orice moment (fara a afecta legalitatea activitatilor de marketing direct efectuate inaintea retragerii), prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate, la adresele oricareia dintre unitatile Raiffeisen Bank S.A. (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa de e-mail: centrala@raiffeisen.ro. O astfel de cerere trebuie sa faca dovada deplina a manifestarii de vointa exprimate valabil si neingradit de catre Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica, prin raportare la puterile de reprezentare ale Reprezentantilor sai Legali.

2.1.5. Categoriile de date cu caracter personal

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

- datele furnizate in mod direct de Persoana Vizata, inclusiv in contextul accesarii produselor si serviciilor Bancii, parcurgerii fluxului de identificare la distanta utilizand mijloace video si prelucrarea datelor biometrice sau utilizarii aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca;

- datele obtinute din urmatoarele surse externe: Client, o alta Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.3 de mai sus), Biroul de Credit (daca este cazul), Oficiul National al Registrului Comertului, Registrul Central al Beneficiarilor Reali, Buletinul Procedurilor de Insolventa, Centrala Riscului de Credit, autoritati si institutii publice, inclusiv Registrul National disponibil pe site-ul Ministerului Justitiei, 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, Ministerul Finantelor Publice, BNR, ASF, Bursa de Valori Bucuresti, organe cu atributii de cercetari penala, daca este cazul, ANAF si unitatile subordonate acesteia, instante judecatoresti, Consiliul National pentru Solutionarea Contestatiilor sau alte organe jurisdictionale care au competenta legala de a solicita cautiuni, autoritati ale administratiei publice in contextul procedurilor de expropriere, parteneri contractuali (cum ar fi, agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, furnizori de servicii) entitatile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notarii publici (daca este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (daca este cazul), institutii de credit, surse publice (si anume, registre publice, World Check, EUR-Lex (website-ul oficial al UE privind legislatia UE), presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolventa persoanelor fizice, informatiile regasite / publicate direct pe site-urile burselor de valori), 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 al mandatalelor de debitare directa, codebitorul care 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); 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 agentiile 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)], Transfond, Directia Generala de Evidenta a Persoanelor (DGEP)..
- In vederea efectuării operațiunilor de identificare si inregistrare potrivit art. 24. din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 in numele Prestatorului de servicii de incredere calificat, Banca prelucreaza urmatoarele categorii de date cu caracter personal: prenume, nume, cod personal de identificare (CNP), seria și numărul cărții de identitate/alt document in baza caruia se face identificarea (de ex. pașaport, certificat de rezidența), precum și alte informații pe care aceste documente le pot conține (de ex. data și locul nașterii, cetatenia), semnatura, datele de contact (de ex. numar de telefon, e-mail), inregistrari video* ale interacțiunii cu agenții Bancii in scopul verificării identității Persoanei Vizate. Pentru a putea beneficia a Persoanei Vizate un certificat calificat pentru semnatura electronica, emis de un prestator de servicii de incredere este necesar ca aceasta sa comunice Bancii o adresa de e-mail si un numar de telefon mobil.
- datele pe care Banca le genereaza pe baza datelor furnizate in mod direct sau colectate din surse externe Urmatoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe sau sunt generate de Banca pe baza acestora sau a datelor furnizate in mod direct: nume, prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, codul numeric personal, numarul si seria actului de identitate/pasaportului, ponderea detinuta in structura Clientului - daca e cazul, functia detinuta in cadrul Clientului - daca e cazul, starea civila - daca e cazul, semnatura si data semnarii - daca e cazul, adresa, data si tara nasterii, rezidenta fiscala, cod de inregistrare fiscala, cetatenie, alte date rezultand din actele de identitate, date rezultand din verificarea conditiilor necesare pentru aderarea la serviciile Bancii, informatii privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, cod utilizator, parola, cod PIN, serie si numar token, date privind tranzactiile efectuate, date privind drepturile si rolurile acordate pentru folosirea aplicatiilor aferente serviciilor Bancii, date privind autentificarea pentru folosirea serviciilor, date privind eventuale refuzuri de

acordare a accesului la informațiile privind conturile sau de inițiere a operațiunilor de plată sau rezultând din inaccesibilitatea serviciilor Bancii, cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din mesajele SWIFT, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, date privind conturile, date privind operațiunile efectuate în contextul utilizării aplicațiilor aferente serviciilor (inclusiv a aplicațiilor on-line) sau rezultând din utilizarea acestor aplicații cod intern de identificare, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, date de tranzacționare, locul nașterii, data începerii și data încetării funcției deținute în cadrul Clientului, date în legătură cu regimul TVA, apariții în Buletinul Procedurilor de Insolvență, datorii la bugetul de state, date publice privind dosarele de instanță la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (număr de dosar, instanță, parte, obiect, stadiu, termene, soluții, alte informații publice cu privire la dosarele de instanță), informații privind dreptul de exercita o profesie reglementată și forma de exercitare a profesiei, date furnizate de instanțe judecătorești, Consiliul National pentru Soluționarea Contestărilor sau alte organe jurisdicționale care au competența legală de a solicita cautiuni, date furnizate în contextul procedurilor de expropriere, informații referitoare la produse de asigurare, date privind comiterea unor infracțiuni, date privind urmărirea penală, date privind condamnarea penală și măsurile de securitate conexe, 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, tip card, număr card, data și luna expirării cardului, cod CVV/CVC, număr IBAN, numărul de rate, motivele blocării cardului, tip Client, 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 oferite de Banca și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

În vederea: (i) respectării obligațiilor legale ce revin Bancii privind aplicarea de măsuri standard de cunoaștere a clienței care să permită acestora identificarea Clientului și verificarea identității acestuia pe baza documentelor, datelor sau informațiilor obținute din surse credibile, sigure și independente, (ii) îndeplinirii de către Banca a procedurilor de cunoaștere a clienței și prevenire a activităților de spălare de bani și finanțare a terorismului, (iii) respectării de către Banca a cerințelor legale privind exactitatea și acuratețea datelor, **Banca va putea obține din surse sigure, credibile, independente, permise de lege, date cu caracter personal cum ar fi:** nume, prenume, CNP, tipul, seria și nr. actului de identitate, data de emitere a actului de identitate, data de expirare a actului de identitate, locul nașterii, emitentul actului de identitate, adresa de domiciliu, adresa de reședință, informații privind data decesului și ultima fotografie a titularului actului de identitate etc.

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 verificării identității persoanei în mediul online, în procesul de stabilire a identității Persoanei Vizate, **Banca utilizează o metoda 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 către Banca, prin intermediul careia se vor prelucra date cu caracter personal pentru parcurgerea de către Persoana Vizată a fluxului pentru efectuarea identificării la distanță și efectuarea verificărilor în vederea 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

verificari. **Pentru aceste scopuri, Banca prelucreaza urmatoarele categorii de date cu caracter personal:** fotografia actului de identitate, informatiile extrase din actul de identitate si din elementele de securitate incorporate in acesta, inregistrari video, date biometrice, metadate in legatura cu imaginile si dispozitivul de pe care s-au efectuat fotografiile si inregistrarile, adresa IP, proprietățile dispozitivului, date despre camera si microfonul de pe dispozitiv.

In contextul aderarii la SANB, Banca va interoga baza de date apartinand TRANSFOND la momentul completarii de catre Clientii sai a ordinelor de plata electronice si va afisa Clientilor in ordinul de plata electronic, dupa completarea codului IBAN al contului beneficiarului platii: prenumele complet, initiala numelui beneficiarului platii, , respectiv denumirea trunchiata a persoanei juridice, ca elemente suplimentare de identificare a beneficiarului platii pe care Platitorul sa le poata verifica inainte de autorizarea tranzactiei.

2.1.6. Categoriile de destinatari

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca va dezvalui sau poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: Persoana Vizata, debitorii creantelor ipotecate (daca este cazul), reprezentantii legali sau conventionali ai Persoanei Vizate, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, reprezentantii Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notari publici (daca este cazul), Camera de Comert si Industrie a Romaniei - in contextul inregistrarilor in RNPM (daca este cazul), alte persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele Bancii, entitatile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, imputerniciti ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociati ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, Directia Generala de Evidenta a Persoanelor, autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale (inclusiv cu atributii in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului) si autoritati publice locale, inclusiv BNR, ANAF si unitatile subordonate acesteia (inclusiv pentru raportarile FATCA si CRS facute de A.N.A.F. catre autoritatile fiscale din jurisdictiile partenere), organizatii internationale, furnizorii de servicii si bunuri, birouri de credit, societati de asigurare si reasigurare, organizatii profesionale, organizatii de cercetare a pietei, prestatori de servicii de încredere calificati, agenti de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, executori judecatoresti, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, institutii nationale si europene care asigura cofinantarea si/sau garantarea Clientului in relatia cu Banca, Agentia de Plati si Interventie pentru Agricultura (APIA), Fondul National de Garantare a Creditelor pentru Intreprinderi Mici si Mijlocii, Fondul de Garantare a Creditului Rural, Fondul European de Investitii – in masura in care este necesar, EBERD (Banca Europeana de Reconstructie si Dezvoltarea) , BID (Banca de Investitii si Dezvoltare), TRANSFOND, EIB (European Investment Bank), autoritati/organe cu atributii in materie penala, institutii bancare in contextul platilor initiate de Clientul Bancii, beneficiarul platii initiate de Clientul Bancii, Oficiul National al Registrului Comertului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de initiere a platii, institutii bancare participante la Conventia interbancara privind debitarea directa, in ipoteza mandatelor de debitare directa de tip interbancar; reprezentantii Companiei Nationale Posta Romana in contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Postale, furnizori / operatori ai retelelor de socializare si care pot avea calitatea de operatori, operatori asociati impreuna cu Banca sau persoane imputernicite ale Bancii.

2.1.7. Durata prelucrării

In vederea realizarii scopurilor de prelucrare mentionate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesara indeplinirii scopurilor de prelucrare, cum ar fi pe durata indeplinirii serviciilor, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza informatiile solicitate de Persoanele vizate sau pentru a ne respecta obligatiile legale, fiscale sau contabile). Este posibil ca, in urma implinirii termenelor legale de arhivare, Banca sa dispuna anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal si sa continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

2.1.8. Transferul datelor cu caracter personal in strainatate

In prezent, in vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei. In vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate

Raiffeisen Bank S.A. Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

referitoare la tranzacții (ex: plăți, tranzacții, mesaje SWIFT și continutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

Un astfel de transfer în cadrul UE/SEE se realizează și în contextul serviciilor de mesagerie (e-mail) cu componenta de cloud computing oferite de Microsoft cu centrele de date în Europa.

De asemenea, Banca poate transfera datele și în afara UE/SEE (către: Serbia, Kosovo, SUA, Marea Britanie), caz în care 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 măsura în care statul Țert unde se transferă datele nu este recunoscut de Comisia Europeană ca asigurând un nivel de protecție a datelor cu caracter personal similar UE (acesta este cazul, de exemplu, pentru Marea Britanie).

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Puteti 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. Drepturile Persoanelor Vizate

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 (potrivit informațiilor disponibile pe www.dataprotection.ro) sau instanțelor competente, în măsura în care Persoana Vizată consideră necesar.

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

2.1.10. Informații suplimentare și datele de contact ale Responsabilului privind Protecția Datelor

Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Banca, 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, la următoarea adresă: centrala@raiffeisen.ro.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, 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 confidențialitatea, 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.

2.1.11. Banca utilizează în relația cu Reprezentanții legali /Reprezentanții autorizați/ Persoanele de contact/ Delegații/ Utilizatorii de card / Utilizatorii digitali un singur set de date de contact pentru comunicarea oricăror informații / corespondente necesare, prin raportare la calitatea detinută de persoana vizată în legătură cu oricare dintre produsele/serviciile contractate de Client (cu excepția extrasului lunar de cont curent, în cazul în care se solicită comunicarea acestuia la o adresă diferită, dacă Banca oferă acest serviciu în condițiile solicitate de Client). Corespondența relevantă se va transmite la ultima adresă postală indicată Bancii, cu respectarea formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege, în cazul în care este necesar.

2.1.12. Schimbarile cu privire la datele referitoare la sediul/forma juridică/ alte date/informații în legătură cu Clientul persoană juridică vor fi opozabile Bancii numai după ce Banca a primit o notificare scrisă în acest sens, însoțită de documentele juridice corespunzătoare și de dovada îndeplinirii formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege.

2.1.13. In cazul in care Banca ia cunostinta in orice mod, cu respectarea cerintelor aplicabile privind protectia datelor cu caracter personal, despre **aparitia unor divergente intre asociatii/actionarii/membrii/Reprezentantii legali ai Clientului**, urmare carora, fara a se limita la acestea, se rastrânge mandatul **Reprezentantilor autorizati**, sau mandatul acestora este revocat si sunt desemnati noi **Reprezentanti autorizati** fara a fi inca indeplinite formalitatile de publicitate si opozabilitate cerute de lege, sau se modifica intinderea dreptului de reprezentare sau Banca are are incertitudini referitoare la drepturile de reprezentare, ale Reprezentantilor legali/autorizati precum si in situatia in care actele de identitate ale Reprezentantilor legali/autorizati sunt expirate, Banca **va avea dreptul** dupa caz, **sa suspende executarea sau sa considere neprimite oricare instructiuni** transmise /deuse la Banca (incluzând, fara a se limita la, **operatiunile de plata din Conturile de plati**, instrumente de plata de debit, instructiunile in temeiul oricarui **Contract specific** incheiat cu Banca) **pâna la lamurirea situatiei**, in baza unor acte in forma si substanta satisfacatoare pentru Banca si/sau pâna la finalizarea respectivelor formalitati de publicitate si opozabilitate cerute de lege, acolo unde este cazul. **Clientul exonereaza Banca de orice raspundere pentru eventualele pierderi suferite de acesta**, ca urmare a aparitiei situatiei descrise la acest articol.

2.1.14. Pentru unitatile teritoriale (dezmembramentele) fara personalitate juridica cererea de deschidere a Contului si/sau solicitarea oricarui alt produs/serviciu oferit de Banca se va face de catre Reprezentantii legali ai Clientului mama sau de orice persoana mandata/imputernicita in acest scop de catre structurile de conducere ale Clientului mama, care vor indica si limitele mandatului unitatii teritoriale respective in raport cu derularea Contractului specific ce reglementeaza produsul/serviciul solicitat, daca in actele constitutive ale Clientului – persoana juridica/unitatii teritoriale fara personalitate juridica nu este mentionat altfel.

2.1.15. **Daca** pentru deschiderea sau operarea Conturilor si/sau derularea oricaror alte produse/servicii oferite de Banca, **sunt necesare, conform legii sau reglementarilor interne ale Bancii, verificari suplimentare si/sau periodice ale datelor furnizate** cu respectarea cerintelor aplicabile privind protectia datelor cu caracter personal, de catre Client/Reprezentantii legali/Reprezentantii autorizati/Delegati sau de catre oricare alte persoane desemnate de Client sa il reprezinte in relatia cu Banca, prin Contractul specific sau prin mandat special, **Banca este abilitata sa efectueze toate aceste verificari, sa solicite si sa obtina orice informatii despre acestia**, de la orice autoritate competenta, registru public, arhiva, baza de date sau alta entitate, care le detine in mod legal. Clientul se obliga se informeze persoanele care il reprezinta in relatia cu Banca despre drepturile anterior mentionate, acordate Bancii in legatura cu acestia.

2.1.16. **Clientul are obligatia sa furnizeze orice documente solicitate in mod legitim de catre Banca** cu respectarea cerintelor aplicabile privind protectia datelor cu caracter personal. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii catre Client a produselor si serviciilor oferite de Banca si/sau a indeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

Clientul are obligatia sa informeze Banca ori de câte ori intervin modificari cu privire la documentele depuse in Banca sau la informatiile furnizate Bancii (dupa caz, prin depunerea documentelor modificate si/sau completarea formularelor specifice furnizate de Banca in acest scop si/sau in orice alt mod agreeat de parti in cuprinsul formularelor si Contractelor specifice, daca este cazul). **Daca nu intervin astfel de modificari, Clientul are obligatia sa confirme anual mentinerea valabilitatii/continutului informatiilor furnizate** Bancii anterior.

Daca oricând, in cadrul derularii relatiei de afaceri dintre Client si Banca, se schimba Beneficiarul real si/sau se modifica orice informatii privind persoana acestuia, **Clientul are obligatia sa instiinteze de indata Banca** cu privire la acest fapt, comunicând informatiile privind beneficiarul real prevazute de lege, impreuna cu orice documente relevante solicitate de Banca, cu respectarea principiului acuratetii datelor cu caracter personal.

Clientul si Banca convin ca pe durata relatiei contractuale dintre Banca si Client, **Banca poate decide, la libera sa alegerea, sa verifice** daca există **informații actuale cu privire la adresa de domiciliu** a persoanelor care reprezinta /actioneaza in numele Clientului in relatia cu Banca si a beneficiarilor reali ai Clientului, in orice surse credibile și independente disponibile, si sa preia aceste informatii, in masura in care Banca va implementa un flux de date, in acest sens;

2.1.17 Clientul declara ca : (i) a inteles ca CIF –ul (codul de identificare interna astfel cum a fost definit) trebuie indicat in mod corect ori de cate ori este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta in relatia cu clientii sai si (ii) exonereaza Banca de raspundere pentru orice neintelegeri/daune generate de comunicarea eronata a acestui cod de catre Client catre Banca, in cuprinsul formularelor semnate/asumate de catre acestia .

2.2. CONFIDENTIALITATE SI ALTE REGLEMENTARI CONEXE ACTIVITATII BANCARE

2.2.1. Banca si Clientul se obliga sa mentina confidentialitatea asupra informatiilor obtinute unul despre celalalt in derularea relatiei Banca - Client, cu respectarea prevederilor oricarei legi sau ordin al unei autoritati competente care permit sau solicita dezvaluiri.

2.2.2. Clauza confidentialitatii nu se va aplica daca:

a) datele si/sau informatiile sunt dezvaluite de Banca in temeiul unei dispozitii legale exprese si/sau in baza interesului sau legitim;

b) Clientul autorizeaza Banca sa dezvalui informatiile;

2.2.3. Clientul consimte prin prezenta în mod expres, renunțând sa invoce orice restrictie impusa Bancii de legislatia în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca sa:

a) transfere si sa comunice orice fel de informatii referitoare la Client si/sau la orice persoana care actioneaza in relatie cu Clientul, catre si intre sucursalele, agentii, punctele de lucru, reprezentantele Bancii, societatile din Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit la cap.2) si/ sau si societatile afiliate Bancii si/sau agentilor si tertilor parteneri ai Bancii, pentru folosire confidentiala, in scopul sau in legatura cu prestarea oricarui serviciu Clientului (inclusiv pentru plati externe efectuate prin intermediul unui tert), prelucrarea de date, efectuarea de analize, recuperarea creantelor Bancii, obtinerea unor finantari/garantii, transferul de creante ale Bancii, efectuarea analizelor de date, imbunatatirea proceselor interne si/sau a produselor/serviciilor existente ori dezvoltarea unor noi produse/servicii si/sau oferirea de bunuri sau servicii clientelei ori de platforme/aplicatii, dezvoltarea de noi modele de business, precum si in scopuri statistice. Orice astfel de terta parte poate folosi in acelasi fel, prelucra si transfera in orice mod datele si informatiile primite de la Banca in baza autorizarii acordate de Client prin prezentul document.

b) prezinte în cadrul relatiilor cu **tertii implicati în procese organizatorice si decizionale ale Bancii**, orice informatii si date, referitoare la Client sau la conturile si operatiunile sale si/sau la orice persoana care actioneaza in relatie cu Clientul, necesare acestor procese si care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin terti implicati se înțeleg, dar nu se limiteaza, **orice societati române sau straine care fac parte din grupul de societati din care face parte si Banca** (Grupul Raiffeisen, astfel cum este definit la cap.2), **consultantii de specialitate agreati de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finantatorii, prestatori de servicii, furnizorii de platforme si aplicatii, etc.** Banca va intra in relatii contractuale doar cu terti implicati care se obliga la rândul lor sa pastreze confidentialitatea informatiilor astfel obtinute.

c) dezvalui oricarei entitati din Grupul Raiffiesen (astfel cum este definit la cap.2) pentru folosire confidentiala, in scopul prelucrării de date analitice, dezvoltării unor produse si servicii, imbunatatirii proceselor interne, efectuării de analize, in scopuri statistice, efectuării operatiunilor de monitorizare a portofoliului, indeplinirii obligatiilor de raportare, indeplinirii obligatiilor de prevenire si combatere a spalării banilor si finantării terorismului, de aplicare a Sanctiunilor Internationale si a oricaror altor obligatii legale in acest sens, administrării datelor clientului prin sisteme unice la nivel de Grup, precum si in scopul oferirii de catre oricare entitate din Grupul Raiffeisen a unor bunuri sau servicii Clientului si/sau oricarei persoane care actioneaza in relatie cu Clientul si/sau oricarei persoane fizice vizate.

2.2.4. Banca va putea sa ia orice masuri pe care le considera necesare in relatia cu Clientul, in vederea respectării dispozitiilor legale in materia prevenirii si combaterii spalării banilor si finantării terorismului si Sanctiunilor Internationale, precum si in scopul prevenirii fraudelor si/sau inlaturării efectelor in cazul producerii acestora.

2.2.5. Raiffeisen Bank SA raporteaza date si informatii legate de Client, afacerea acestuia, persoanele care actioneaza in relatie cu Clientul catre diferite autoritati si institutii publice, autoritati de supraveghere cum ar fi dar fara limitare la: BNR, ASF, ANAF, Centrala Riscului de Credit, FNGCIMM, FGCR etc.

Raiffeisen Bank SA aplica cerintele FATCA si s-a inregistrat pe site-ul Internal Revenue Service (IRS) al SUA cu Statusul FATCA Instructie Financiara Raportare model IGA1, primind Numarul Global Intermediar de Identificare (GIIN) 28CWN4.00008.ME.642. In consecinta, Banca identifica contribuabilii SUA si raporteaza, catre A.N.A.F., informatii despre persoanele relevante si despre conturile deschise la Banca de catre acestia, respectiv despre acele conturi in care sunt evidentiata detinerile directe sau indirecte de active financiare de catre persoane relevante prin prisma aplicării cerintelor FATCA.

Raiffeisen Bank SA identifica clientii in conformitate cu prevederile Standardului Global (CRS) pentru schimbul de informatii. Banca identifica persoanele relevante CRS si raporteaza, catre A.N.A.F., informatiile

personale și datele financiare ale acestora. 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.

2.3. DOBANZI. TAXE. COMISIOANE. ALTE COSTURI

2.3.1.(i) Pentru produsele și serviciile oferite, Banca percepe Clientilor săi taxe, comisioane, abonamente, alte speze și, după caz, percepe sau acordă dobânzi, la valorile standard cuprinse în listele de tarife/taxe și comisioane publicate de Banca, cu excepția situațiilor în care se prevede alte niveluri ale acestora în Contractele specifice sau în ofertele acceptate de Client.

Listele de tarife/taxe și comisioane se găsesc în incinta unităților teritoriale ale Băncii, în locuri special amenajate și pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

2.3.1.(ii) Banca își rezervă dreptul de a modifica oricând nivelul dobânzilor, taxelor, comisioanelor, abonamentelor și/sau al oricărui altor taxe și speze datorate de Client pentru produsele oferite și/sau serviciile prestate (inclusiv pentru facilități de credit /finanțări bancare/Angajamente/alte tipuri de finanțări acordate de Banca), fără a distinge dacă valorile sunt standard sau negociate cu Clientul, în funcție de costurile proprii și/sau de politica financiară a Băncii și/sau în funcție de evoluția ratelor de dobândă pe piața financiară - bancară și/sau, dacă este cazul, de alte criterii prevăzute în Contractele specifice și cu condiția informării Clientului asupra noilor valori prin publicarea acestora în Listele de tarife/taxe și comisioane sau prin notificarea Clientului în oricare dintre modalitățile alese de Banca dintre cele menționate în Secțiunea Notificări din prezentul document, atunci când nu este prevăzută expres o altă modalitate de informare în Contractul specific. Modificarea nivelurilor costurilor se consideră a fi fost valabil comunicată Clientului de la data publicării noilor valori în cuprinsul Listelor de tarife/taxe și comisioane sau de la data primirii notificării în condițiile prevăzute în secțiunea Notificări, după caz, Clientul acceptând că noile valori modificate îi sunt aplicabile de la data comunicării sau de la o altă dată stabilită pentru intrarea în vigoare (când este cazul).

2.3.2. Banca va informa Clientul asupra condițiilor standard de taxe, comisioane, speze și dobânzi ale Băncii în vigoare, după caz, la momentul solicitării unei oferte privind produsele/serviciile sale sau 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: $D = C * Rd * n / N$, unde:

D - dobândă calculată;

C - capitalul asupra căruia se calculează dobândă, care poate fi suma înregistrată în soldul creditor/debitor al contului curent, suma înregistrată în soldul creditor al contului de depozit, suma acordată de Banca cu titlul de facilități de credit/finanțări bancare/Angajament sau Suma restantă;

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 dobândă 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 365/366).

2.3.4. Rata dobânzii poate avea o valoare fixă sau variabilă. Rata dobânzii variabilă se modifică în funcție de:

- (a) indici de referință verificabili (ex. Rata de Referință) prevăzuți în Contractele specifice, ori
- (b) schimbările legislative ce impun astfel de modificări, ori
- (c) în condițiile clauzei **2.3.1(ii)**, ori
- (d) în funcție de alte criterii prevăzute în Contractele specifice.

2.3.5. Toate costurile suportate de Banca în legătură cu încheierea și executarea CGB și a Contractelor specifice, incluzând dar fără a se limita la, costuri aferente consultării unor registre publice/baze de date/etc, taxe postale, cheltuieli generate de executări silite, onorarii avocațiale, taxe de timbru, taxe judiciare, alte cheltuieli sunt și rămân în sarcina Clientului, iar Clientul da Băncii un mandat de debitare automată a oricărui Cont al Clientului pentru plata/recuperarea acestora.

3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

3.1 Reguli generale privind deschiderea si operarea Conturilor

3.1.1. Banca va putea, fara insa a fi obligata la aceasta, sa deschida pe numele Clientilor Conturi (precum, dar fara a se limita la conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit), in conformitate cu procedurile interne emise de Banca in acest scop, pe baza unei cereri formulata de acestia in forma si continutul satisfacatoare pentru Banca si insotita de documentele si informatiile considerate necesare in Opinia calificata a Bancii. **Banca poate refuza deschiderea de conturi sau a altor produse si servicii pe care le ofera Clientilor sau mentinerea relatiei de afaceri sau poate bloca sau inchide instrumentele de plata** care dau acces la fondurile si informatiile din Cont, in cazul in care asupra Clientilor sau potentialilor Clienti exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internationale/SUA sau daca Clientul/ Reprezentantul legal /Beneficiarul real si/sau oricare dintre actionarii/asociatii Clientului este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau in orice alta situatie in care Clientul si/sau Operatiunea de plata nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne, fara a fi obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie.

3.1.2. Pentru Conturile deschise in zilele nelucratoare data deschiderii Contului va fi Ziua lucratoare imediat urmatoare, daca in Contractul specific nu este mentionata o alta data.

3.1.3. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca sunt guvernate de termenii si conditiile din Contractul specific fiecarui tip de Cont care se completeaza cu regulile generale stabilite prin prezentele CGB.

3.1.4. Clientul are obligatia de a prezenta Bancii, la transmiterea de catre aceasta a oricarei cereri ori instructiuni, precum si la simpla cerere a Bancii, **informatii si/sau documente si/sau declaratii suplimentare considerate de catre Banca a fi necesare** in scopul deschiderii si operarii Conturilor, stabilirii sursei fondurilor, stabilirii destinatiei fondurilor retrase in numerar sau transferate prin intermediul unui instrument de plata, ori pentru determinarea obiectului si/sau rationamentului economic al tranzactiilor si justificarea operatiunilor solicitate, pentru obtinerea informatiilor privind partenerii de afaceri (clienti, furnizori etc), bunuri/servicii/contrapartide implicate in tranzactii, originea bunurilor (inclusiv producatorul) implicate in tranzactii si destinatia acestora, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (initial) in criptoactive si a circuitului financiar privind criptoactivele (atat la achizitia de criptoactive , cat si la incasari din criptoactive) ori a altor informatii necesare (informatii privind rezidenta fiscala si numarul de identificare fiscala), inclusiv in procesul de cunoastere a clientelei, de actualizare date si identificarea Beneficiarilor Reali pe baza de documente relevante, pentru indeplinirea periodica de catre Banca a obligatiilor stabilite prin lege si/sau normele si politicile Bancii si/sau ale Grupului Bancii.

3.1.5. In oricare din urmatoarele situatii in care:

- (i) Banca nu primeste informatiile/documentele/declaratii solicitate conform **art. 3.1.4;**
- (ii) Banca primeste informatii incomplete, insuficiente ori declaratii neconforme cu realitatea, sau care nu pot justifica respectiva Operatiune de plata/deschiderea Contului;
- (iii) daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea informatiilor si documentelor furnizate de Client ori a declaratiilor asumate de acesta;
- (iv) daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiunile 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;
- (v) Banca nu primeste de la Client documente justificative privind sursa fondurilor investite in Criptoactive sau in situatia in care Clientul efectueaza tranzactii in legatura cu criptoactive, cu furnizori de servicii de schimb între criptoactive și monede fiduciare și/sau Furnizorii de servicii de criptoactive si/sau Furnizorii de portofele electronice/digitale neautorizati/neinregistrati sau din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante în scopuri fiscale;
- (vi) 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;
- (vii) in cazul in care Clientul/Reprezentantul Legal/Beneficiarul real si/sau oricare dintre actionarii/asociatii Clientului este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata;

(viii) in orice alta situatie in care Clientul si/sau Operatiunea de plata nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne,
(ix) Banca a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la autoritati competente;
(x) Banca a primit solicitari de retur fonduri de la banci ordonatoare/bancii corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA,
Banca poate refuza deschiderea unui Cont, deschiderea serviciilor atasate Contului si/sau a altor produse/servicii oferite de Banca si/sau efectuarea unor Operatiuni de plata in Cont ori poate proceda la blocarea Contului si/sau a instrumentelor de plata care dau acces la fondurile si informatiile din Cont sau la incetarea unilaterală a Contractului specific de Cont si, daca este cazul, a altor raporturi juridice existente in legatura cu acesta sau a oricarui Contract Specific ori poate sa nu initieze sau sa inceteze intreaga relatie de afaceri derulata cu Clientul. De asemenea, **Banca poate 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;**

3.1.6. Disponibilitatile Clientului inregistrate in Conturi sunt garantate in Romania prin Fondul de garantare a depozitelor bancare, in limitele si cu exceptiile afisate la orice unitate a Bancii, prevazute in actele normative in vigoare. Clientul are obligatia ca, în situatia în care intervin modificari privind incadrarea depozitelor constituite la Banca in categoriile prevazute de lege, sa le comunice Bancii în termen de 30 de zile de la data modificarii.

3.1.7. In cazul in care au fost depuse la Banca **sume cu titlu de aport la capitalul social al Clientului,** acest Client intelege si se obliga sa solicite deschiderea primului cont curent/primelor conturi curente in moneda in care au fost depuse sumele cu titlu de aport la capital social, astfel incat Banca sa opereze transferul acestor sume in respectivul cont.

3.2. Persoanele care pot opera in Conturile Clientului

3.2.1. Clientul va desemna prin Reprezentantii sai legali persoanele care au dreptul sa dispuna de fondurile din Conturi precum si limitele imputernicirii acestora.

3.2.2.(i) Numirea persoanelor care au drept de acces la Conturile Clientului in conditiile Contractului specific (cum ar fi, dar fara a se limita la, Reprezentantii autorizati, Utilizatorii de card, Utilizatorii digitali), **datele de identificare ale acestora si limitele imputernicirii** sunt consemnate in cuprinsul Contractelor specifice si/sau in modalitatea prevazuta de acestea si/sau in alte documente acceptate de Banca, fiind transmise Bancii pe suport hartie, pe suport electronic cu Semnatura electronica calificata, daca s-a agreat astfel cu Clientul si/sau in modalitatea reglementata in Contractul specific.

Imputernicirea de reprezentare data de Client acestor persoane va fi considerata valabila pâna la:

(i) revocarea acesteia, efectuata prin documentele si/sau in modalitatea agreate cu Banca si adusa la cunostinta Bancii in modalitatea prevazuta in Contractul specific **sau**

(ii) pana la data stabilita de Banca in conditiile clauzei 3.2.2.(v).

3.2.2.(ii) Numirea si revocarea Reprezentantilor autorizati vor fi opozabile Bancii începând cu Ziua lucratoare indicata de Client (alta decât data formularii cererii) sau cu Ziua lucratoare imediat urmatoare primirii solicitarii conforme de numire/ revocare, dupa caz.

3.2.2.(iii) Cand accesul la Conturi se face prin intermediul unor instrumente de plata electronica, prin canale de comunicare si/sau alte servicii speciale oferite de Banca, **numirea si revocarea persoanelor care au drept de acces la Conturi** („ Utilizatorii digitali”), precum si transmiterea datelor lor de identificare vor fi facute de Client conform Contractelor specifice, prin intermediul aplicatiilor informatice aferente sau in alta modalitate stabilita prin Contractele specifice, dupa caz.

3.2.2.(iv) Lipsa unor restrictii, limitari de competenta sau conditii de angajare a Clientului in ceea ce priveste persoanele imputernicite sa opereze in Conturi (Reprezentanti autorizati, Utilizatori de card, Utilizatori digitali, etc.), expres prevazute de catre Client in documentele/ aplicatiile mentionate in **clauzele 3.2.2 (i) si 3.2.2.(iii), duce fara echivoc la concluzia ca aceste persoane au, fiecare in parte, dreptul deplin de a dispune,** in numele si pe seama Clientului, **de fondurile din Conturile acestuia.**

3.2.2. (v) Banca poate refuza persoanele imputernicite de Client sa aiba acces la Conturi, la data numirii acestora sau ulterior, in cazul in care asupra acestora exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de

suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, incalcarea Sanctiunilor internationale/SUA si/sau a embargo-urilor sau daca persoana numita de Client este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau in orice alta situatie in care aceste persoane imputernicite de Client nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne, fara a fi obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie. In cazul in care, ulterior numirii de catre Client, Banca refuza o persoana imputernicita de acesta, **va notifica Clientului in scris data de la care imputernicirea nu mai este acceptata** de Banca.

3.2.3. Pentru a putea executa mandatul incredintat de Client, persoanele care au drept de acces la Conturi trebuie sa furnizeze Bancii informatiile si documentele solicitate de aceasta si, in plus, Re prezentantul autorizat trebuie sa depuna specimenul de semnatura la Banca.

3.2.4. Clientul are obligatia de a face permanent cunoscute persoanelor desemnate sa aiba acces la Conturi, conditiile de operare a Conturilor, de utilizare a instrumentelor de plata si/sau de functionare a produselor si serviciilor in legatura cu Conturile, precum si a aplicatiilor informatice aferente acestora, oferite de Banca si/sau de terti .

3.2.5. Pot dispune asupra sumelor din Conturile Clientilor si urmatoarele persoane, cu respectarea normelor legale în vigoare:

- a. Succesorii in drepturi ai Clientului care prezinta dovada acestei calitati;
- b. Orice alte persoane autorizate de lege sa aiba acces la Conturile Clientului (precum, dar fara a se limita la administratorul judiciar, lichidatorul judiciar, executor judecatoresc, etc).

3.3. Tipuri de Conturi oferite de Banca. Conditii speciale de operare a Conturilor de Grant

3.3.1. Banca ofera Clientilor: **Conturi de plati** (spre exemplu, fara a se limita la: Cont curent, Cont de Card, Cont de grant), precum si **alte tipuri** de Conturi (spre exemplu, fara a se limita la: cont de economii, cont de depozit la termen, cont escrow, cont de garantie, cont colector).

3.3.2 Clientul poate accesa Conturile de plati accesibile online deschise la Banca prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii si/sau al unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi, in conditiile reglementate in Contractul specific pentru Serviciul Raiffeisen Online/Smart Mobile.

3.3.3 Banca are dreptul de a refuza unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau unui Prestator de servicii de inițiere a plății accesul la un Cont de plăți accesibil online, în cazul în care are motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului si/sau de inițierea neautorizată ori frauduloasă a unei Operațiuni de plată de către acești furnizori de servicii de plata,

Banca va comunica Clientului refuzul accesului la Contul de plăți și motivele acestui refuz, in modalitate specifica prevazuta in Contractul specific pentru Serviciul Raiffeisen Online/Smart Mobile.

3.3.4 In cazul in care Clientul este beneficiar al unei masuri de sprijin guvernamental de tip Grant , care poate fi derulata prin intermediul unui **Cont de Grant**, in cazul in care Banca a fost aleasa de autoritatea guvernamentala pentru derularea respectivei masuri, iar Clientul nu detine acest tip de cont la momentul in care este declarat eligibil de catre autoritatile guvernamentale, Banca va deschide pe numele Clientului Contul de grant dedicat exclusiv respectivei masuri , cu conditia ca acesta sa indeplineasca cerintele legale si interne ale Bancii pentru deschiderea acestui tip de cont. Banca va anunta Clientul cu privire la deschiderea Contului de Grant in oricare din modalitatile de comunicare prevazute la **cap. 8.2 “Notificari”**; in cazul in care Clientul nu doreste derularea masurii de sprijin prin Contul de Grant deschis de banca, acesta are obligatia de a solicita bancii inchiderea Contului in termen de maxim 10 zile de la primirea notificarii de deschidere a Contului de Grant de la Banca.

3.3.5 Contul de Grant poate fi utilizat exclusiv pentru derularea operatiunilor aferente incasarii Grantului de catre Client, in calitatea sa de beneficiar final al acestuia, inclusiv efectuarea platilor asociate utilizarii sumelor din Grant conform destinatiei declarata de Client in Contractul de Finantare incheiat cu autoritatea de aprobare si/sau gestionare a Grantului. Contul de Grant poate fi creditat exclusiv cu sume provenind din Grant si, daca este impus un procent minim obligatoriu de cofinantare/contributie proprie a Clientului, cu sume reprezentand contributia proprie a Clientului .

3.3.6 Clientul se obliga sa utilizeze sumele din Contul de Grant exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor eligibile acceptate pentru finantare din Grant. Nu sunt permise decat operatiunile de plata prin transfer bancar, fiind interzise retragerile in numerar si atasarea de carduri de debit. Toate operatiunile din cont se vor face cu respectarea procedurilor de implementare a masurilor guvernamentale de acordare si monitorizare a Grantului. In cazul in care Clientul efectueaza operatiuni de plata in care moneda Contului difera de moneda operatiunii,

iar efectuarea acesteia necesita conversie monetara, conversia se va realiza la **Cursul de schimb valutar al Bancii** (curs valutar in Cont).

3.3.7 Persoanele nominalizate ca Reprezentanti autorizati pe Contul curent deschis in moneda Contului de Grant vor avea aceleasi drepturi de operare si pe Contul de Grant.

3.3.8 Pentru administrarea Contului de Grant Clientul datoreaza un comision lunar de administrare cont scadent in ultima zi din luna, la valoarea mentionata Lista specifica -"Tarife si comisioane standard IMM si Profesii Liberale"; costurile aplicabile operatiunilor de plata sunt reglementate in listele specifice de taxe si comisioane. Comisionul lunar de administrare al Contului de Grant si costurile aplicabile operatiunilor de plata se vor percepe din contul curent in lei sau, daca Clientul detine mai multe astfel de conturi, din contul curent in lei activ deschis primul la Banca.

3.3.9 Clientul are obligatia sa asigure din surse proprii disponibil pentru acoperirea taxelor si comisiunelor bancare si a diferentelor de curs valutar fata de cursul la care se deconteaza cheltuielile eligibile ce se achita din Grant.

3.3.10 Banca are dreptul sa refuze efectuarea operatiunilor de plata care nu respecta procedurile si prevederile legale de acordare a Grantului. De asemenea, Banca are dreptul sa debiteze Contul de Grant cu sumele pentru care exista solicitare de rambursare din partea autoritatilor publice nationale si/sau europene cu prerogative in gestionarea si/sau auditarea fondurilor nationale si/sau europene si sa le transfere catre autoritatea care a solicitat rambursarea, fara a fi necesar acordul Clientului. Clientul isi exprima acordul ca Banca sa puna la dispozitia autoritatilor publice nationale si/sau europene cu prerogative in gestionarea si/sau auditarea fondurilor nationale si/sau europene, orice informatii referitoare la Contul de Grant, inclusiv extrase de cont.

3.3.11 Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a nerespectarii de catre Client a obligatiei de utilizare a Contului de Grant in scopul exclusiv mai sus precizat, ca urmare a exercitarii de catre Banca a prerogativelor mentionate la **3.3.9** si **3.3.10** sau ca urmare a unor alte fapte/acte ale Clientului de natura sa schimbe destinatia Contului de Grant/natura sumelor incasate in acesta.

3.3.12 Pentru Contul de Grant banca va pune la dispozitia Clientului extras de cont, in aceleasi conditii ca pentru Contul Curent. Toate celelalte prevederi aplicabile Contului Curent si Operatiunilor de plata, cuprinse in prezentul document, sunt aplicabile si Contului de Grant, in completarea conditiilor speciale mentionate in prezenta sectiune.

3.3.13 Banca va inchide Contul de Grant la expirarea perioadelor legale de utilizare a Grantului, cu conditia ca in acest cont sa nu mai existe disponibilitati.

3.4. Overdraft neautorizat acordat de Banca

3.4.1. Daca disonibilitatile aflate in Conturile de plati ale Clientului nu sunt suficiente pentru executarea unei Operatiuni de plata (initziata direct de catre Client sau prin intermediul ori de catre un tert beneficiar) ori pentru executarea unui Mandat de plata in scopul recuperarii Sumei Datorate, Banca va putea decide, la discretia sa totala, conform normelor sale interne, executarea acestora prin iesirea in descoperit de cont. In acest caz initierea Operatiunii de plata, inclusiv prin executarea Mandatului de plata, valoreaza cerere a Clientului de acordare a unei facilitati de credit de tip overdraft, non-revolving, (denumita de Parti "Overdraft neautorizat") in valoare egala cu suma care depaseste diponibilul din cont.

3.4.2. Sumele astfel acordate avansate de Banca sunt datorate de Client incepând cu data iesirii in descoperit de contr si vor fi purtatoare de dobânda calculata la o rata anuala stabilita de Banca pentru astfel de situatii. Dobânda datorata de Client pentru Overdraft neautorizat se calculeaza conform clauzei **2.3.3.**, cu precizarea ca "n" este numarul de zile calendaristice din luna, iar "N" este 360.

Clientul are obligatia sa ramburseze de indata aceste Sume Datorate, orice creditare a contului valorand rambursare.

3.4.3. Pentru scopurile constituirii unui "titlu executor" Banca si Clientul sunt de acord ca prezentele CGB si extrasul de cont ce reflecta sumele acordate de Banca in conditiile clauzelor **3.4.1.** si **3.4.2.** au valoarea juridica a unui contract de credit in descoperit de cont (overdraft).

3.5. Dreptul de compensare

3.5.1. Clientul autorizeaza Banca, prin prezenta clauza, sa compenseze in orice moment orice Suma Datorata cu fondurile disponibile in orice Cont curent, Cont de economii si/sau Cont de depozit, indiferent de valuta in care

sunt disponibile si/sau indiferent de scadenta sumelor din aceste conturi, fara a fi necesar in acest sens un alt acord prealabil al Clientului, cu exceptia cazului in care prin Contractul specific se prevede altfel.

3.5.2. In cazul in care compensarea sumelor datorate necesita conversie monetara, Banca este mandata de Client, prin prezenta clauza, sa efectueze schimbul valutar la Cursul de schimb valutar al Bancii practicat de Banca la data compensarii.

3.5.3. În situatia în care în Conturi nu exista disponibil suficient pentru acoperirea Sumei Datorate, Banca este autorizata de Client, prin prezenta clauza, sa debiteze oricare dintre Conturile de plati ale Clientului prin generarea descoperitului de cont neautorizat în condițiile Sectiunii 3.4. “Overdraft neautorizat”

3.5.4. Clientul va fi instiintat de catre Banca dupa efectuarea compensarii, prin extrasul de cont.

3.6. Incetarea relatiei de Cont. Blocarea Conturilor.

3.6.1. Clientul va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii, oricând pe durata derularii Contractului specific, cu un preaviz de 15 zile calendaristice si numai daca achita integral Sumele Datorate in baza respectivului Contract specific, depunand o solicitare scrisa la Banca, fara a fi necesar sa indice motivele denuntarii.

Prin exceptie, termenul de preaviz este de 30 de zile calendaristice in cazul in care Contul curent are atasat/e Card/uri de debit. Daca in aceasta perioada s-au efectuat noi Tranzactii prin Card care urmeaza sa vina in decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi pana la decontarea tuturor tranzactiilor prin Card inregistrate pe Cont.

Denuntarea nu va produce efecte daca la data inregistrarii acesteia exista in derulare produse/servicii care necesita mentinerea Contului, caz in care Clientul poate relua procedura denuntarii doar dupa incetarea raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor in derulare, care au legatura cu Contul.

3.6.2. Clientul si Banca agreeaza ca Banca va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont Curent/Cont de economii, oricând pe durata derularii Contractului specific, fara a fi necesara justificarea unei astfel de decizii, cu acordarea unui termen rezonabil de preaviz instiintând Clientul conform regulilor de la **sectiunea 8.2. “Notificari”**.

3.6.3. Banca este îndreptatita sa rezilieze raportul juridic de Cont curent/ de economii, Contractul specific fiind considerat desfiintat de plin drept, fara a fi necesara punerea in întârziere si fara indeplinirea vreunei alte formalitati prelabile, judiciare sau extrajudiciare, in urmatoarele cazuri:

- a) Clientul nu respecta conditiile de functionare a Contului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare sau normele de lucru ale Bancii,
- b) Cand exista suspiciunea rezonabila privind implicarea directa sau indirecta a Clientului in **efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale** (precum, dar fara a se limita la cele privind incidentele de plati majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii, legislatia in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, Sanctiunile Internationale/SUA, precum si cea privind prevenirea si combaterea fraudelor), **in alte activitati ilegale** prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare, ori in **operatiuni in legatura cu care exista suspiciune rezonabila sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă** sau cand au fost primite informatii privind existenta unor astfel de suspiciuni cu privire la Client de la autoritati din Romania sau strainatate si/sau de la prestatori de servicii de plata din Romania sau din strainatate; De asemenea, **cand exista suspiciunea ca un Client devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata**, ori ca se află sub incidența Sanctiunilor Internaționale, inclusiv a celor impuse de SUA, Uniunea Europeană sau alte state, organizații internaționale ori agenții ale acestora, indiferent dacă este vizat în mod direct sau indirect.
- c) daca Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentantii legali/Actionari/Administratori **devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta** Sanctiunilor Internationale/SUA 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 acesta este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/SUA sau embargo-uri,
- d) in situatii in care pentru conturile Clientului au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare / corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA;

- e) Clientul a furnizat Bancii informatii si/sau documente incomplete si/sau neconforme cu realitatea si/sau insuficiente ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor si/sau acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/ ori legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS),
- f) daca soldul Contului nu mai acopera costurile (taxele si/sau comisioanele) aferente acestuia si daca nu exista o dispozitie derogatorie in Contractele specifice, **fara notificare**;
- g) **in cazul Conturilor in stare “dormant”** reglementate la sectiunea 3.6.5., **fara notificare daca conturile “dormant”** au sold zero sau debitor sau cu notificare, daca conturile “dormant” au sold creditor .

Clientul accepta ca la intervenirea oricaruia dintre aceste cazuri este de drept in intarziere. In ipotezele prevazute la lit.a) - lit.e), Banca instiinteaza Clientul conform regulilor de la sectiunea 8.2. “Notificari”, intr-un termen rezonabil ulterior inchiderii Contului.

3.6.4. In toate cazurile in care initiativa inchiderii Contului apartine Bancii, de la data inchiderii Contului, Banca nu mai bonifica dobânda la sumele aflate in soldul creditor al Contului. Banca va transfera sumele din soldul creditor al Contului conform instructiunii scrise a Clientului. In lipsa acesteia, fondurile pot fi transferate de Banca in orice alt Cont al Clientului, fiind imputernicita de Client, prin prezenta clauza, sa efectueze in acest scop, daca este cazul, schimburile valutare necesare, la Cursul de schimb valutar al Bancii de la data executarii operatiunii de transfer. Banca nu va fi raspunzatoare in nicio situatie pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a inchiderii Conturilor sale, conform celor mai sus precizate. Contractul de depozit la termen/contractul privind contul de economii incetează de drept in cazul in care incetează din orice motiv contractul de Cont curent deschis in valuta produsului de deposit/economisire incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea contractului de depozit la termen/contractului privind 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.

3.6.5. Prevederi speciale aplicabile conturilor “dormant”

Cont curent/Contul de economii este considerat de catre Banca in stare “dormant”, daca nu se efectueaza /inregistreaza operatiuni in cont /in legatura cu contul pe parcursul unei perioade de timp, stabilita de Banca si adusa la cunostinta Clientului prin afisare in locuri special amenajate in unitatile bancii si pe site-ul Bancii. Perioada de timp stabilita de Banca pentru ca un Cont curent/ **Cont de economii** sa devina „dormant” este generala si se aplica tuturor Conturilor Curente/ **Conturilor de economii**.

Pentru determinarea starii “dormant”, sunt considerate astfel de operatiuni:

- i. debitarea sau creditara contului (“miscari in cont”); Nu sunt considerate “miscari in cont”, creditarea contului cu dobânzile platite de Banca si debitarea acestuia cu contravaloarea comisiunelor/taxelor/dobanzilor debitoare datorate de Client Bancii. Banca va continua sa perceapa taxe/ si comisoane din soldul creditor al conturilor dormante si sa calculeze dobânda creditoare/debitoare in functie de caracteristicile fiecarui Cont, **avand dreptul** sa aplice dispozitiile **clauzei 3.5.** in scopul stingerii oricarei eventuale Sume Datorare;
- ii. modificarea/completarea Contractului Specific care reglementeaza contul si/sau incheierea/modificarea unui alt Contract Specific pentru un produs /serviciu in legatura cu contul .

Un **cont dormant se va reactiva** daca se efectueaza oricare dintre operatiunile de la punctele (i) si (ii). Trecerea in starea “dormant” sau reactivarea acestuia **se efectueaza in mod automat**, fara a o notificare a Clientului despre starea contului. Dupa reactivare, contul ramane in starea “activ” si poate redeveni “dormant” in conditiile prezentei clauze. .

Banca va putea decide oricând inchiderea contului dormant cu sold zero sau debitor, fara notificarea clientului. **Banca nu are obligatia** de a pune la dispozitia Clientului extrasul de cont pentru perioada in care contul se afla in starea dormant.

3.6.6. Blocarea Conturilor.

3.6.6.1 Conturile Curente ale Clientului pot fi blocate **(i)** total, caz in care nu se vor executa niciun fel de Operatiuni de plata (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, incasare) sau **(ii)** partial, caz in care se vor executa doar Operatiunile de plata de creditare a Contului Curent (incasari).

3.6.6.2 Banca este indreptatita sa dispuna blocarea totala sau partiala a Conturilor Curente ale Clientului in urmatoarele situatii:

- a. in aplicarea clauzelor **2.2.4** si **3.1.5**;
- b. in cazul Clientilor care se regasesc in ipoteza reglementata in clauza **3.6.3**;
- c. in cazurile reglementate in clauzele **4.9.8** si **4.9.9**;
- d. in cazul in care intervine situatia reglementata in clauza **2.1.13** sau la solicitarea expresa a Clientului exprimata prin completarea formularului specific pus la dispozitie de catre Banca;
- e. in situatia in care Clientul instiinteaza Banca de pierderea/furtul actelor de identitate ale unicului Reprezentant legal al Clientului (blocare partiala). Conturile vor fi deblocate numai dupa ce unicul Reprezentant legal al Clientului va prezenta Bancii noile documente de identitate pentru actualizarea datelor in sistem;
- f. in cazul existentei unor suspiciuni de frauda si/sau de efectuare pe Conturi a unor tranzactii suspecte, neautorizate sau ilegale;
- g. din orice motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea Conturilor si a respectarii politicilor Bancii de acceptare si cunoastere a clientelei si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea fraudelor;
- h. in orice alte cazuri prevazute de prevederile legale in vigoare si/sau in Contractele specifice;

3.6.6.3 Pe durata blocarii partiala a Contului Curent:

- (i)** se va calcula si va inregistra dobânda creditoare sau, dupa caz debitoare;
- (ii)** se va percepe comisionul de administrare a Contului prevazut in Contractul specific;
- (iii)** se vor inregistra orice operatiuni de plata finalizate prin creditarea Contului curent;
- (iv)** Banca nu va executa ordinele de plata ce au ca efect debitarea Contului curent (acestea fiind considerate neprimite);

3.6.6.4 Pe durata blocarii totale a Contului Curent:

- (i)** nu se vor executa niciun fel de Operatiuni de plata (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, incasare);
- (ii)** nu se va percepe comisionul de administrare a Contului prevazut in Contractul specific;
- (iii)** nu se va calcula si inregistra dobanda creditoare sau, dupa caz, debitoare.

3.6.6.4 In cazul in care Contul Curent este blocat total/partial conform prevederilor de mai sus, Banca poate bloca si orice instrument/ serviciu de plata care da acces la respectivul Cont.

3.6.6.5 In situatiile prevazute la pct. 3.6.6.2 de mai sus, Banca este indreptatita sa blocheze Conturile de depozit si Conturile de economii ale Clientului. **Pe durata blocarii** Conturilor de depozit si Conturilor de economii :

- (i)** Clientul nu va putea efectua operatiuni de retragere partiala sau totala a fondurilor;
- (ii)** se vor aplica orice alte prevederi din Contractele specifice care reglementeaza aceste Conturi;

3.6.7. Termen de prescriptie

In toate cazurile de inchidere a unui Cont, termenul in care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data inchiderii acestuia, in cazul in care sumele respective nu au fost deja transferate de Banca, dupa caz, conform ordinului Clientului sau, in lipsa unei astfel de instructiuni, in orice alt Cont activ al Clientului, este **termenul legal de prescriptie**, care incepe sa curga de la data la care notificarea de inchidere a contului se considera primita de catre Client conform **sectiunii 8.2**. Daca legea nu prevede o modalitate specifica de notificare cu privire la inchiderea contului, aceasta se va face conform prevederilor **sectiunii 8.2**. **”Notificari.** Sumele inregistrate in soldurile Conturilor inchise se vor pastra de catre Banca la dispozitia Clientului, in conturi nepurtatoare de dobânda. Pentru transferul acestor disponibilitati intr-un cont al Clientului deschis la alt prestator de servicii de plata, Clientul datoreaza comisioanele aferente respectivei operatiuni, la valoarea practicata de Banca la momentul solicitarii operatiunii, astfel cum aceasta este mentionata in Lista de tarife/taxe si comisioane publicata de banca; aceste operatiuni nu pot fi efectuate decat de reprezentantii legali ai Clientului sau de imputerniciti ai acestora, cu respectarea prevederilor statutare si legale specifice.

4. DISPOZITII PRIVIND OPERATIUNILE DE PLATA

4.1. Codul unic de identificare al Contului

4.1.1. In vederea executarii de catre Banca a unui Ordin de plata in legatura cu un Cont de plati :

- a) **când operațiunea de plata este initiata de Clientul platitor**, acesta trebuie sa furnizeze dupa caz, codul IBAN al Contului beneficiarului platii sau numarul de cont BBAN al acestui Cont, cand este deschis intr-una dintre tarile care nu au adoptat IBAN; pentru platile ordonate catre beneficiari ai caror prestatori de servicii de plata sunt stabiliti in afara Uniunii Europene, pe langa codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului platii, se va mentiona obligatoriu si numele si prenumele /denumirea beneficiarului;
- b) **in cazul operațiunilor in valuta** (moneda diferita de RON), cu exceptia Operațiunilor de plata in EUR catre un beneficiar al platii al carui prestator de servicii de plata este situat intr-un stat membru UE/SEE, **trebuie furnizata suplimentar** si denumirea si adresa prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) al acestui prestator; in cazul in care Clientul furnizeaza Bancii atât denumirea prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cât si codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code), cand este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) in vederea transmiterii platii catre prestator.
- c) **când operațiunea de plata este initiata de Clientul Beneficiar**, acesta trebuie sa furnizeze codul IBAN al Contului platitorului.

4.1.2. Banca nu are obligatia de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar in Ordinul de plata, ca urmare, va efectua plata in Contul identificat in instructiunea de plata. Clientul Platitor intelege si accepta faptul ca in vederea executarii unui Ordin de plata dat de acesta in legatura cu un Cont de plata, Banca va comunica prestatorului de servicii de plata al Beneficiarului, codul IBAN al Contului platitor, denumirea, Codul Unic de Identificare si adresa sediului acestuia, inregistrate in baza de date a Bancii si validate pe baza documentara, prin includerea acestora in informatiile care insotesc transferurile de fonduri

4.1.3. **In cazul ordinelor de plata in valuta/lei** transmise catre Contul de plati al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plata situat in afara UE/SEE, **Banca poate solicita informatii suplimentare privind** adresa completa a platitorului (tara, oras, strada, numar)(adresa poate fi inlocuita cu data si locul nasterii platitorului, numarul de identificare al platitorului din evidentele prestatorului sau de servicii de plata sau numarul documentului personal oficial al acestuia) si **efectua verificari suplimentare conforme cu procedurile interne** (spre ex. corespondenta intre numele titularului Contului beneficiar si numarul Contului indicat in ordinul de plata), in scopul de a procesa corect instructiunea de plata ordonata de platitor, cu respectarea reglementarilor legale in vigoare.

In cazul in care informatiile mentionate mai sus sunt incomplete/eronate sau lipsesc, Banca va solicita prestatorului de servicii de plata al platitorului completarea sau clarificarea lor, dupa caz, creditarea Contului de plati al Clientului beneficiar avand loc doar dupa satisfacerea acestei cerinte. In caz contrar, Banca nu va procesa operațiunea de plata, **situatie in care nu este obligata sa notifice Clientul sau sa motiveze refuzul operațiunii**. De asemenea, Banca poate refuza creditarea contului Clientului Beneficiar in cazul in care apar discrepante intre informatiile detinute de Banca despre Client si informatiile existente in mesajul de plata mentionate mai sus, chiar si dupa primirea de informatii suplimentare de la prestatorul de servicii de plata al platitorului, **situatie in care nu este obligata sa notifice Clientul sau sa motiveze refuzul operațiunii**.

4.1.4. La preluarea în sistemele informatice ale Bancii a codurilor IBAN transmise în format electronic, dupa caz, prezentate/transmise pe suport hârtie, **Banca va proceda la validarea codurilor 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 poate valida codurile BIC** ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor mentionate in instructiunile de plata transmise de Clientii Bancii, **cand sunt necesare**, 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, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN si BIC) in aceeasi tara si/sau la acelasi prestator de servicii de plata.

4.2 Inițierea și autorizarea Operațiunilor de plată

4.2.1 Banca pune la dispoziția clienților următoarele canale pentru inițierea Operațiunilor de plată (inclusiv operațiuni de schimb valutar în cont la Cursul de schimb valutar standard al Bancii):

- serviciile de internet banking, home-banking și mobile banking, conform Contractului specific;
- Terminalele Bancii (ATM/MFM) pentru Operațiuni de plată inițiate/autorizate cu cardul;
- alte canale/aplicații pentru efectuarea plăților în baza unor Contracte Specifice încheiate cu Clientul.

In oricare din următoarele situații: (i) nefuncționarea serviciilor de internet banking, home-banking și mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** în situația în care serviciile de internet banking, home-banking și mobile banking sunt blocate la inițiativa Bancii, fara să fie instituită și blocarea conturilor; **(iii)** în situația în care Clientii solicită efectuarea de operațiuni de schimb valutar în cont la un curs de schimb negociat; **(iv)** în situația în care conturile Clientului sunt poprite sau Clientii sunt în insolvență/faliment/lichidare; **(iv)** pentru transferul disponibilităților existente din contul de capital social, într-un cont curent sau în cazul închiderii conturilor la Banca și transferul sumelor înregistrate în soldurile Conturilor închise într-un cont al Clientului deschis la alt prestator de servicii de plată; **(v)** în alte situații în care Clientul invocă imposibilitatea de utilizare a canalelor menționate la lit. a) – c), considerate justificate de către Banca, **Clientii vor putea iniția, cu titlu de excepție, Ordine de plată/schimburi valutare în cont, pe suport hartie**, în orice unitate a Bancii. Banca acceptă doar formulare de ordin de plată editabil cu cod de bare pentru operațiunile în lei și ordin de plată editabil pentru operațiunile de plată în valută și plăți externe în lei, fiind necesară descărcarea formularelor acceptate de Banca de pe site-ul www.raiffeisen.ro, completarea acestora electronic, semnarea lor olografa și prezentarea lor pe suport hartie în unitățile bancare. Banca are dreptul, nu și obligația, de a refuza executarea Ordinilor de plată/schimburilor valutare în cont, inițiate pe suport hartie, în alte situații decât cele menționate la lit. (i) – (v) și nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare dacă acceptă executarea Ordinilor de plată/schimburilor valutare în cont, pe suport hartie, în alte situații decât cele menționate la lit.(i) – (v) din prezentul articol.

Banca poate pune la dispoziția Clientului și alte canale de transmitere a ordinelor de plată, în măsura în care a agreeat expres cu Clientul în baza unui Contract specific.

4.2.2. O Operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă Clientul platitor și-a exprimat **consimțământul** pentru executarea operațiunii de plată **prin persoanele imputernicite să dispună de fondurile din Conturile sale**, în una din modalitățile enumerate exemplificativ mai jos:

- în scris, pe suport hârtie**, prin aplicarea pe Ordinul de plată a semnăturii olografe a Reprezentantului autorizat, conforma cu specimentul de semnatura depus la Banca sau, dacă Banca și Clientul au agreeat expres, pe suport electronic, cu Semnatura electronica;
- prin utilizarea elementelor de securitate** (de tipul PIN, parole, cod de utilizator/ cod de autentificare/ autorizare, etc.) conform Contractului specific,
- prin comunicarea datelor de identificare a Cardurilor** solicitate de beneficiarii serviciilor de plată (în cazul operațiunilor de plată fara Card prezent);
- prin tehnologia contactless;**

Consimțământul de a executa o Operațiune de plată poate fi acordat de Clientul platitor și prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății.

Ca urmare a extinderii ofertei de instrumente de plată și/sau a modificării/perfecționării funcționalității acestora, efectuate în acord cu normele legale în vigoare, **Banca poate reglementa în cuprinsul Contractelor specifice instrumentelor de plată, când este cazul, reguli care completează/ modifică modalitățile de exprimare a consimțământului** enumerate mai sus și/sau **modalități noi de exprimare a consimțământului** pentru executarea Operațiunilor de plată.

4.2.3. Clientul acceptă ca Banca poate efectua Operațiuni de plată din Conturile sale fara a mai fi necesară exprimarea în prealabil a consimțământului sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrale ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricarei terțe parti, pentru **corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în cont**, precum și pentru **retinerea comisioanelor/altor sume datorate/cuvenite Bancii** pentru operațiunile efectuate/in legătura cu acestea, a dobânzilor și ratelor de credit scadente și/sau restante sau în **orice alte cazuri prevăzute de lege**, aceste operațiuni de plată considerându-se autorizate de către Client, în sensul articolului precedent.

4.2.4 In cazul incidentei unei **popriri pe conturile Clientului**, daca legea nu-i interzice Bancii o astfel de conduita, partile convin ca **Banca va putea informa Reprezentantul legal al Clientul** prin mail si/sau SMS (pe adresa de email si/sau numarul de telefon mobil declarate Bancii de catre acesta) sau prin alta modalitate aleasa 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 initiate de catre Clientul platitor sau de catre/ori prin intermediul beneficiarului platii, **prezentate in unitatile Bancii sau transmise prin intermediul instrumentelor de plata electronice ori de alta natura**, oferite de Banca in acest scop, **doar daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:**

- a) ordinul de plata este completat cu toate elementele obligatorii impuse de lege si are formatul agreeat intre Client si Banca – ordin de plata cu cod de bare; ordinul de plata pe suport hârtie trebuie sa fie lizibil si semnat in deplina concordanta cu speciemenle de semnături aflate la Banca.
- b) in functie de tipul instrumentului de plata utilizat pentru initierea Operatiunii de plata, **au fost furnizate toate informatiile solicitate** de Banca conform Contractului specific si/sau prin intermediul formularelor de plata acceptate de Banca ori prin intermediul aplicatiilor instrumenteleor de plata electronica si al terminalelor de plata;
- c) in cazul ordinelor de plata cu cod de bare, informatia transpusa din codul de bare al ordinului de plata corespunde cu cea inscrisa pe formularul de plata; in cazul existentei unor neconcordante, va prevala informatia inscrisa pe formular;
- d) fondurile disponibile in Contul de plati sunt suficiente pentru a permite atât efectuarea respectivei plati, cât si plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile astfel prestate, cu exceptia platilor electronice offline, in care nu se poate realiza interogarea soldului contului de plati la momentul efectuării platii de catre Client;
- e) Ordinele de plata ordonate nu contravin reglementarilor legale aplicabile (spre ex. in operatiunile de plata ordonate nu sunt implicate direct sau indirect bunuri, persoane/entitati si teritorii in legatura cu care sunt dispuse, in conditiile legii, Sanctiuni Internationale/SUA de blocare a fondurilor, este respectat regulamentul valutar)
- f) Clientul platitor sau beneficiarul platii nu se afla inscrisi intr-o lista a persoanelor aflate sub interdictie de utilizare a conturilor bancare/efectuare a platilor/Sanctiuni internationale/SUA de blocare a fondurilor/alte masuri legale in legatura cu acestea, luate in scopul prevenirii si combaterii spalarii banilor, finantarii actelor de terorism si/sau Banca nu are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune de frauda/ spalare de bani / finantare terorism / nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la Operatiunea de plata, astfel incat sa considere ca refuzul de executare a Operatiunii de plata este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, etc.
- g) Codul unic de identificare a contului/ Codul IBAN mentionat in cuprinsul ordinelor de plata este validat de Banca conform prevederilor **pct. 4.1.**
- h) disponibilul din Contul de plati necesar executării ordinului de plata nu este afectat de o masura de indisponibilizare a Contului/blocare a fondurilor luata de Banca in baza unor dispozitii legale sau a conventiilor existente intre parti, in temeiul unui titlu executoriu sau dispusa de un organ având asemenea competente, reprezentând, dar fara a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silita, sechestrul, sechestrul asigurator, instituirea unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern, aplicării unei sanctiuni de catre Banca.
- i) nu exista pentru Banca motive rezonabile de a se indoi de autenticitatea Ordinului de plata in ceea ce priveste sursa, continutul, semnatura Reprezentantului autorizat, consimtamântul pentru executare, etc.
- j) in cazul in care Clientul are datorii scadente neachitate fata de Banca, partile agreeaza ca aceasta situatie poate indreptati Banca sa refuze executarea ordinului de plata instructat printr-un Card Comercial cu linie de credit atasata, ca urmare a aplicării masurii blocării Cardului, Clientul exonerand Banca de orice raspundere cu privire la neexecutarea operatiunii de plata.
- k) Clientul respecta cerintele **pct.4.3.7.;**
- l) Clientul a prezentat documentele justificative solicitate de Banca pentru platile efectuate catre o persoana fizica;
- m) Banca nu a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente/prestatorul de servicii al beneficiarului platii sau al ordonatorului, dupa caz, si/sau solicitari

de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;

- n) in cazul tranzactiilor in legatura cu criptoactive, Banca primeste de la Client documente justificative privind sursa fondurilor investite in Criptoactive si tranzactiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între criptoactive și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele electronice/digitale si/sau Furnizorii de servicii de criptoactive neautorizati/neinregistrati sau din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale
- o) Clientul nu 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 jurisdicții necooperante în scopuri fiscal'

4.3.2. In cazul in care sunt ordonate de Client mai multe instructiuni de plata, a caror suma totala depaseste soldul creditor al Contului de plati sau maximul sumei oricarui tip de overdraft acordat Clientului, **Banca va executa operatiunile de plata in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrării instructiunilor** de sistemele de procesare interne.

4.3.3. Clientul isi asuma obligatia de a pastra in Contul de plati disponibilul necesar executarii ordinului de plata pâna la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru operatiunea de plata ordonata.

4.3.4. Limitele de tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite in Contractele specifice/ofertele acceptate de Client/aplicatiile informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca si/sau in Listele specifice publicate pe pagina web a Bancii.

4.3.5. Tranzactiile cu numerar (depuneri sau retrageri) **vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM** care permit efectuarea acestui tip de Tranzactii prin card, de catre Clientii care detin un Card Comercial sau un Card bancar emis clientilor persoana fizica de catre Banca si vor fi consemnate in formulare furnizate/acceptate de Banca si executate in conformitate cu reglementarile legale aplicabile. Pentru operatiunile de depunere numerar **Clientul va declara sursa fondurilor depuse. Banca nu va permite** initierea/ autorizarea operatiunilor de depunere numerar efectuate prin intermediul Cardului la terminalele care ofera aceasta functionalitate, decat daca este furnizata de client informatia despre sursa fondurilor depuse.

4.3.6. Informatii privind limitele zilnice de retragere de numerar cu cardul, in lei sau in valutele disponibile, care se poate efectua la ATM /MFM, sunt disponibile pe pagina de internet a bancii www.raiffeisen.ro. Clientul poate solicita majorarea limitei zilnice de retragere numerar in lei sau in valuta potrivit informatiilor pe care Banca le pune la dispozitia sa in aceeasi sectiune a site-ului. In vederea aprobarii solicitarilor de majorare limita zilnica de retragere numerar cu cardul, Banca poate solicita Clientului informatii/documente/declaratii suplimentare in vederea stabilirii sursei fondurilor si/sau a destinatiei sumelor retrase in numerar, pentru respectarea legislatiei pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Banca poate refuza majorarea limitelor zilnice de retragere numerar cu cardul in cazul in care Clientul nu furnizeaza Bancii informatiile/documentele/declaratiiile suplimentare solicitate.

4.3.7. In executarea Operatiunilor de plata, Banca va actiona cu buna credinta si va depune diligenta rezonabila, determinata conform standardelor, practicilor bancare, uzantelor nationale si internationale, regulilor uniforme si oricaror reglementari internationale aplicabile, care vor completa in mod corespunzator prezentele CGB si vor reglementa impreuna raporturile juridice carora li se aplica.

Pentru Operatiunile de plata initiate, indiferent de modalitatea de transmitere a Ordinului de plata, **Clientul are obligatia sa prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative** in concordanta cu cerintele legislatiei in vigoare. In cazul Ordinului de plata transmise prin intermediul instrumentelor de plata electronica, **neprezentarea documentelor justificative la cererea Bancii indreptateste Banca sa blocheze instrumentul de plata.**

Banca va efectua verificarile impuse de legislatia in vigoare, precum **si verificari suplimentare** in cazul in care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la fraude, spalarea banilor, finantarea terorismului, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA sau cand astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte institutii de credit/ institutii financiare /prestatori de servicii de plata sau autoritati. **Sumele aferente acestor tranzactii vor fi blocate** pana la finalizarea verificarilor, iar **termenele de executare se pot prelungi** corespunzator.

4.3.8. Banca poate sa foloseasca sisteme de comunicatii, de decontare sau de plati sau serviciile unei terte parti pentru executarea operatiunilor de plata ordonate in Conturile de plati.

4.3.9. Banca nu va fi responsabila fata de Client pentru nicio întârziere sau deficiente generata in executarea Operatiunilor de plata de o terta parte in indeplinirea atributiilor acesteia in relatia cu Banca (incluzând, fara limitare, intermediari, banci corespondente, agenti, etc), **chiar daca întârzierea sau deficiente nu intervin in imprejurari anormale si neprevazute**, in afara controlului persoanei care le invoca si ale caror consecinte nu ar fi putut fi evitate in pofida tuturor diligentei in acest sens sau in cazul in care terta parte este obligata sa respecte alte dispozitii legislative.

4.3.10. In cazul **sumelor transferate catre Contul de plati al unui Client beneficiar, daca Contul beneficiar mentionat in ordinul de plata este deschis in alta moneda decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operatiunea de plata prin creditarea Contului beneficiar cu echivalentul in moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Bancii de la momentul creditarii Contului, cu aplicarea corespunzatoare a **clauzei.4.3.13.**

4.3.11. In cazul **sumelor transferate din Contul de plati al unui Client platitor, daca Contul platitor mentionat in ordinul de plata este deschis in alta moneda decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operatiunea de plata prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul in moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Bancii, astfel cum este indicat de Banca la momentul debitarii contului platitor, Clientul platitor acceptand efectuarea Operatiunii de plata in aceste conditii.

4.3.12. In cazul in care ordinul de plata prin care se transfera sume catre Contul de plati al unui Client beneficiar este revocat de platitor cu acceptul Clientului beneficiar, ulterior creditarii de catre Banca a contului Clientului beneficiar, in situatia in care suma transferata era exprimata intr-o alta moneda decât cea a Contului beneficiar si Banca a efectuat conversia valutara conform prevederilor **art. 4.3.10, Banca va efectua restituirea sumei ce face obiectul ordinului de plata revocat, in moneda indicata in ordinul de plata, Clientul platitor suportând eventualele diferente de curs valutar** rezultate din conversia efectuata intre suma creditata in Contul Clientului beneficiar si suma restituita prin transfer platitorului care a revocat ordinul de plata; in aceasta situatie, conversia va fi efectuata la Cursul de schimb valutar al Bancii de la momentul debitarii Contului Clientului beneficiar.

4.3.13. Banca nu executa operatiuni de transfer al sumelor in LEI din Conturi in valuta ale Clientului platitor si nici operatiuni de incasare a sumelor in LEI transferate catre Conturi in valuta ale Clientului beneficiar.

4.3.14. Banca poate impune limite tranzactionale (de tipul, dar fara a se limita la: limite valorice zilnice de tranzactionare, numar zilnic maxim de tranzactii, limite valorice in functie de moneda tranzactiei etc) asupra conturilor Clientilor si poate refuza executarea anumitor tipuri de tranzactii cu notificarea clientului in prealabil si precizarea termenului de la care aceste restrictii intra in vigoare, **in aplicarea articolelor 2.2.4 si 3.1.5.**

4.4. Termene de executare

4.4.1. Banca va executa operatiunile de plata date de Clientul platitor, prin raportare la Momentul primirii cu respectarea urmatoarelor termene:

- a) **pentru operatiunile de plata nationale in lei**, cel târziu pâna la sfârșitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;
- b) **pentru operatiunile de plata in euro, lei sau in alta moneda oficiala a unui stat membru** al Uniunii Europene/sau al Spatiului Economic European (UE/SEE) aflat in afara zonei euro, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este situat intr-un stat membru UE/SEE: cel târziu pâna la sfârșitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii ordinului de plata;
- c) **pentru operatiunile in orice moneda, alta decat a statelor membre UE/SEE**, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru UE/SEE: cel târziu pâna la sfârșitul celei de-a treia zile lucratoare dupa ziua primirii ordinului de plata;
- d) **pentru operatiunile de plata in orice moneda**, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii nu se afla intr-un stat membru UE/SEE: cel tarziu pana la sfarsitul celei de-a treia zi lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata.

Operatiunile de plata prevazute la lit.a), lit. b) si lit.c) de mai sus sunt considerate executate la data creditarii contului prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii cu suma operatiunii de plata.

Operațiunile de plata prevazute la lit.d) se considera executate de catre Banca la momentul la care Banca transfera banii catre contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii prin intermediul bancilor corespondente si/sau prin Sistemele de decontare externe.

4.4.2. In cazul Operațiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul bancilor intermediare corespondente si/sau prin Sistemele de decontare externe din alte state, pentru calcularea termenelor prevazute la punctul anterior, nu sunt luate in considerare zilele stabilite ca nelucratoare si sarbatorile legale nationale ale respectivelor state si, ca urmare, termenele de executare se vor prelungi in mod corespunzator cu numarul acestor zile.

4.4.3. Banca poate executa cu intarziere anumite operațiuni de plata, ca urmare a efectuării oricaror verificari suplimentare apreciate ca fiind necesare pentru prevenirea unor eventuale fraude, in cazul in care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/ spalare de bani / finantare terorism / nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la respectivele plati, situatie in care intarzierea in executarea operațiunilor de plata sau chiar refuzul de executare a acestora nu poate fi imputata Bancii. Banca va informa Clientul în legătura cu apariția unor astfel de situații numai în măsura în care o astfel de informare este permisă de lege și nu aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv.

4.4.4. Banca nu are obligatia sa crediteze un Cont de plati al Clientului Beneficiar inainte de a fi primit in contul propriu plata finala corespunzatoare operațiunii de plata, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific. **In cazul operațiunilor de plata in valuta** (moneda diferita de RON), Banca va credita Contul Clientului beneficiar:

- (i) **pentru Operațiuni de plata interbancare**, in functie de **Ora limita**, dupa caz, in ziua in care suma Operațiunii de plata a fost creditata in contul Bancii sau in urmatoarea zi lucratoare, urmând a se inregistra in Contul Clientului operațiunea cu Data efectiva la care a fost creditat contul Bancii;
- (ii) **pentru Operațiuni de plata intrabancare**, in ziua primirii de catre Banca a Ordinului de plata, in functie de Ora limita stabilita pentru instrumentul de plata utilizat de Clientul Plator;

4.4.5. Operațiunile de depunere si de retragere numerar efectuate la ATM-uri/MFM-urile Bancii sunt executate de Banca in sistem online, fiind inregistrate in Contul de plati imediat dupa finalizarea operațiunii..

4.4.6. Daca Ordinele de plata ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plati sunt transmise Bancii in zile nelucratoare, se vor considera primite si se vor evidentia in soldul Contului in prima zi lucratoare urmatoare.

4.4.7. Banca poate executa anumite operațiuni de plata inainte de implinirea termenului maxim de executare prevazut in **clauza 4.4.1**, caz in care Clientul poate datora Bancii o taxa suplimentara pentru regim de urgent.

4.4.8. Ora limita pentru receptionarea Ordinilor de plata (in lei sau in valuta) **prezentate pe suport hârtie**, inclusiv cele cu cod de bare, este sfârșitul programului de lucru al unitatii teritoriale a Bancii. In zilele lucratoare dinaintea zilelor declarate ca sarbatori legale in România, Banca isi rezerva dreptul de a stabili alte Ore limita, pe care le va pune la dispozitia clientilor prin afisare la unitatile bancii si/ sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

4.5. Refuzul executării ordinelor de plata

4.5.1. In cazul in care Banca refuza executarea unui Ordin de plata sau initierea unei Operațiuni de plata si când imposibilitatea executării nu este datorata unor masuri impuse de legislatia relevanta (inclusiv suspiciuni de fraudă, spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale /SUA comunicate de alte banci si/sau Autoritati sau identificate intern de catre Banca si / sau restrictii impuse aspra Clientului de catre Bancile Corespondente)- si nu exista o interdictie legala de instiintare, **Banca va notifica** Clientului, in modalitati specifice fiecarui produs/serviciu de plata, **refuzul** si, daca este posibil, **motivele refuzului**, in cuprinsul termenelor de executare specificate la **sectiunea 4.4, putând percepe un pret pentru aceasta informare**, in situatia in care refuzul executării ordinului de plata este justificat in mod obiectiv.

4.5.2. Refuzul va fi pus la dispozitia Clientului, la cerere, (pentru ordinele de plata pe suport hârtie si servicii de tip “Debitare Directa”, “Transfer programat”, “Card de credit”), fie pe suport hartie, fie pe suport durabil.

4.5.3. Refuzul va fi transmis Clientului in modalitati specifice fiecarui produs/serviciu de plata, precum, dar fara a se limita la:

- a) prin intermediul instrumentelor de plata (spre ex. de tip internet-banking, mobile-banking, home-banking)
- b) prin intermediul dispozitivelor specifice (terminale) care fac posibila transmiterea si/sau autorizarea operațiunilor de plata (precum ATM, EPOS, MFM, etc)
- c) in oricare dintre modalitatile alese de Banca dintre cele prevazute la **pct.8.2. “Notificari”**.

4.6. Revocarea Ordinelor de plata autorizate de Client

4.6.1. Operatiunea de plata **autorizata** de Clientul Platitor prin exprimarea consimtamântului in modalitatile corespunzatoare mentionate la art.4.2., **devine irevocabila dupa ce Ordinul de plata fost primit de catre Banca. Prin exceptie**, consimtamântul dat pentru executarea mai multor Operatiuni de plata poate fi revocat in conditiile mentionate in Contractele specifice pentru serviciile de tip ”Debit Direct”, ”Transferuri programate”.

4.6.2. Dupa Momentul primirii Ordinului de plata, Banca poate accepta cererea Clientului de anulare a unui Ordin de plata intrabancar/interbancar autorizat, formulata de Client cu scopul de a obtine cand este cazul restituirile fondurilor aferente Ordinului de plata, daca este formulata in scris si a fost achitat comisionul aferent operatiunii solicitate.

Prin exceptie, Banca nu va accepta cererea de anulare a unui Ordin de plata nationala in Lei aflat in Sistemul Bancii in reprocesare din cauza lipsei de disponibil, precum nici cererea de anulare a unui Ordin de plata pentru care Banca a garantat efectuarea platii respective, Informatii despre reprocesarea Ordinelor de plata sunt publicate de banca pe pagina web www.raiffeisen.ro, in sectiunea ”*In sprijinul tau*”

4.6.3. Banca nu garanteaza anularea cu succes a unui Ordin de plata, ci in temeiul cererii de anulare a Ordinului de plata, Banca va face doar demersurile necesare transmiterii catre beneficiarul platii, prin intermediul Prestatorului de servicii de plata al acestuia, a solicitarii Clientului platitor de restituire a sumei Ordinului de plata. **Restituirea sumei aferente unui Ordin de plata anulat de Clientul Platitor se poate realiza numai cu acordul beneficiarului platii.**

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 si debitat automat de Banca din oricare Cont al acestuia, fara indeplinirea altor formalitati prealabile.

4.7. Dispozitii referitoare la pret, rata dobânzii si cursul de schimb. Optiuni de comisionare aplicabile platilor

4.7.1.(i) Cand prestatorul de servicii al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru al Uniunii Europene/Spatiului Economic European (UE/SEE), operatiunile de plata in LEI sau in orice valuta se instruceaza cu optiunea de comisionare SHA.

4.7.1.(ii) In cazul in care Clientul platitor indica expres, pe propria raspundere, optiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta sa execute o plata de natura celor prevazute la pct.(i) de mai sus, instructata in orice moneda care nu apartine unui stat membru al UE/SEE, Clientul intelegând sa suporte toate costurile aferente transferarii intregii sume ce face obiectul instructiunii de plata.

4.7.1(iii) Clientul platitor nu poate utiliza optiunea de tip BEN pentru operatiunile de plata prevazute la **4.7.1(i)**, ca urmare, in situatia in care Banca receptioneaza Ordine de plata instructate cu optiunea BEN in favoarea unui beneficiar al carui prestator de servicii de plata este dintr-un Stat Membru UE/SEE, va procesa plata cu optiunea de comisionare SHA.

4.7.1.(iv) Cand prestatorul de servicii de plata al Beneficiarului platii se afla intr-un stat din afara UE/SEE, Clientul platitor poate opta pentru aplicarea oricarei optiuni de comisionare: SHA, OUR, BEN

4.7.2. Optiunea de comisionare aplicabila platilor in LEI este SHA, atât pentru cele nationale, cât si pentru cele transfrontaliere.

4.7.3. Pentru serviciile de plata prestate /Conturile de plati deschise si mentinute Clientului, acesta datoreaza Bancii un pret sub forma de taxe, comisioane, speze si/sau orice alte costuri in conditiile **clauzelor 2.3.1(i) - 2.3.1(ii)**.

4.7.4. Banca poate percepe din suma transferata in Cont costurile datorate de Clientul Beneficiar pentru executarea unei Operatiuni de plata.

4.7.5. Pentru Tranzactiile prin Card, care implica unul sau mai multe schimburi valutare, conversia monetara se va face la Cursul valutar pentru Tranzactii cu Cardul, asa cum acesta este indicat in Contractul specific privind serviciul de plata.

4.7.6. In cazul Operatiuni de plata a caror executare implica conversie monetara si al operatiunilor de schimb valutar efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza Cursul de schimb valutar al Bancii in cont oferit de Banca la momentul executarii sau, când e cazul, cursul de schimb negociat cu Clientul.

Banca informeaza Clientul despre Cursul de schimb valutar al Bancii dupa caz, in functie de instrumentul de plata utilizat, prin afisare la sediul unitatii teritoriale a Bancii si/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro, prin afisare in aplicatia Serviciului Raiffeisen Online.

4.7.7. Pentru perceperea costurilor datorate de Client Bancii, care implica schimburi valutare se va aplica Cursul de schimb valutar “in Cont” oferit de Banca la momentul platii costului respectiv, daca nu s-a agreat altfel in Contractul specific.

4.7.8. Partile convin ca modificarile privind rata dobânzii de referinta si cele privind cursul de schimb de referinta prevazute in Contractul specific privind serviciile de plata sa se aplice imediat si fara nicio notificare prealabila.

4.8. Comunicarea informatiilor privind Operatiunile de plata

4.8.1. Clientul consimte ca informatiile privind Operatiunile de plata sunt puse la dispozitia sa in cuprinsul extrasului de cont furnizat exclusiv in format electronic, prin intermediul serviciilor de internet banking si/ mobile banking sau al serviciului de tip “home-banking”, in cazul in care Banca furnizeaza Clientului acest serviciu. Consimtiind la aceasta, partile modifica orice alta conventie contrara, intervenita anterior cu privire la suportul si modalitatea utilizate de Banca pentru furnizarea informatiilor despre Contul de platii si Operatiunile de plata.

Doar **in cazuri exceptionale**, la cererea expresa a Clientului, Banca ii poate pune la dispozitie si un extras de cont pe suport hartie sau documente care contin informatii din extrasele de cont anterioare, pentru care va percepe costul prevazut in Listele specifice mentionate in **sectiunea 2.3**.

Documentele care contin informatii din extrasele de cont anterioare sau duplicatele extraselor de cont solicitate vor fi generate pe formatul de extras de cont in vigoare la data solicitarii, iar nu pe cel in vigoare la data emiterii extrasului initial.

Pentru furnizarea altor informatii in legatura cu Contul, Banca poate percepe un cost in conditiile **sectiunii 2.3**.

4.8.2. Dupa ce suma Operatiunii de plata este debitata din Contul Clientului platitor, dupa caz, creditata in Contul Clientului beneficiar, Banca va comunica informatii privind Operatiunea de plata in functie de specificul instrumentului de plata:

- a. in cazul serviciilor de tip “Internet-banking”/ “Mobile-banking”: prin postarea in aplicatia specifica a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmari electronice, ori prin extrasul de cont, dupa caz;
- b. in cazul Cardurilor (de debit/de credit): prin afisare mesaje text si/sau generare chitante pe format hartie de catre dispozitivele electronice prin intermediul carora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM/EPOS, Imprinter) si, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de catre operatorii serviciului Call Center;
- c. in cazul serviciului de tip “Home-banking”(Multicash), prin extrasul intermediar obtinut de Client conform Contractului specific, in cazul in care Banca furnizeaza Clientului acest serviciu.

4.8.3. Eliberarea de catre Banca a unui exemplar original al unui Ordin de plata pe suport hartie la momentul receptionarii acestuia de la Client, nu confirma executarea platii, ci doar faptul ca Banca a intrat in posesia Ordinului de plata.

Generarea duplicatelor Ordinelor de plata aferente tranzactiilor efectuate prin serviciile de tip electronic-banking (exceptând serviciile de tip Internet-banking), pe suport hartie sau pe suport durabil, se face numai la solicitarea expresa a Clientului si dupa achitarea costului aferent prevazut in Listele specifice mentionate in sectiunea 2.3.

4.8.4. In extrasul de cont sunt evidentiate Operatiunile de plata, corectii ale erorilor constatate de Banca in legatura cu orice operatiuni efectuate/inregistrate in Cont, dobânzile debitoare/ creditoare, precum si comisioanele/taxele/orice alte sume platite de Client pentru serviciile prestate de Banca in perioada pentru care este eliberat extrasul.

4.8.5. Extrasul de cont va fi pus la dispozitia Clientului cu frecventele prevazute in Contractele specifice Conturilor, Clientul accepta ca informatiile furnizate de Banca in cuprinsul extrasului de cont sunt suficiente pentru identificarea operatiunilor de plata, **nefiind necesara alocarea unei referinte specifice**.

4.8.6. Clientul accepta prin prezenta ca extrasele de cont 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.

4.9. Dispozitii referitoare la cerinte de securitate

4.9.1. Instructiunile de plata date Bancii vor fi executate pe Contul si pe riscul Clientului, care va suporta consecintele rezultate din neintelegeri sau erori generate de acesta.

4.9.2. Clientul are cunostinta ca **operatiunile de plata intra sub incidenta prevederilor legii privind sanctionarea spalarii banilor si prevenirea si combaterea finantarii actelor de terorism si respectarii**

Sanctiunilor Internationale/SUA, iar orice operatiuni efectuate in Conturi (inclusiv in Conturi de plati) care pot ridica Bancii suspiciuni, vor fi ordonate de Client pe riscul sau si sub deplina sa responsabilitate, in astfel de situatii Banca avand obligata sa ia toate masurile impuse de legislatia aplicabila fara a putea fi obligata, in nicio situatie, la acordarea de despagubiri, daca prin masurile impuse s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

4.9.3. Clientul va raspunde fata de Banca pentru orice pierdere suferita de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunostinta Bancii a vreunei restrictii sau limitari privind Clientul/Contul.

4.9.4. În cazul în care Clientul prezinta Bancii ordine de plata, bilete la ordin, cekuri, cambii, etc. false sau având potential fraudulos, care dupa libera apreciere a Bancii, produc riscuri de plata, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontarii, acestea vor intra sub incidenta sanctiunilor legale prevazute de actele normative în vigoare, **Banca rezervându-si dreptul de a nu executa operatiunea de plata/ ordinul Clientului în aceste situatii**, fara a putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile produse Clientului din aceasta cauza.

4.9.5. Clientul este obligat sa respecte cerintele de securitate mentionate in Contractul specific privind operatiunile de plata si/sau instrumentele de plata.

Clientul este de acord ca in cazul in care acesta neaga faptul ca a autorizat operatiunea de plata executata sau sustine ca nu a fost corect executata, **folosirea in sine a instrumentului de plata emis de / inregistrat la Banca este considerata in mod necesar suficienta pentru a dovedi**, dupa caz, ca operatiunea de plata a fost autorizata de catre Clientul platitor sau ca acesta a actionat in mod fraudulos ori ca nu a respectat, intentionat sau din neglijenta grava, una sau mai multe dintre obligatiile care ii revin cu privire la cerintele de securitate specifice instrumentului de plata utilizat, **daca Banca demonstreaza** ca operatiunea de plata a fost autentificata/autorizata, inregistrata corect, introdusa in Cont si ca nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica ori de alte deficiente ale serviciilor prestate de Banca.

Ca urmare, **Clientul este tinut sa faca**, dupa caz, **dovada faptului ca** nu a autorizat plata, ca nu a actionat in mod fraudulos, sau ca a respectat cerintele de securitate specifice instrumentului de plata utilizat.

4.9.6. Clientul are obligatia sa notifice Banca imediat ce are cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului de plata sau despre orice alta utilizare neautorizata a acestuia, prin intermediul mijloacelor de comunicare identificate in Contractul specific, ce sunt operationale 24/7. La cererea Clientului, Banca va pune la dispozitia acestuia mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, faptul ca a fost efectuata o astfel de notificare.

4.9.7 In cazul aparitiei unor suspiciuni de frauda sau a unor fraude reale sau in cazul unor amenintari la adresa securitatii, **Banca va notifica Clientul**, putand alege, in functie de situatie si/sau de instrumentul de plata implicat, **unul sau mai multe din urmatoarele canale de comunicare**: mesaj telefonic de tip SMS sau Call Center, mesaj transmis prin intermediul aplicatiilor aferente instrumentelor de plata sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicata Bancii.

4.9.8. Banca are dreptul sa blocheze utilizarea instrumentului de plata in cazurile si cu respectarea procedurilor convenite in Contractul specific.

4.9.9. In situatia in care exista suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizata/utilizarea frauduloasa a oricarui canal/instrument de plata electronica/ card de catre Client sau o terta parte, sau motive legate de securitatea instrumentului de plata, **Banca va putea suspenda oricand** pentru o durata determinata de timp, **accesul Clientului la aceste servicii.**

Ca masura de protectie a intereselor Clientului sau in cazul suspiciunilor de frauda, **Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont** prin orice canal/instrument de plata si/sau executarea oricarei operatiuni de plata derulate prin intermediul acestor servicii (inclusiv operatiunile de plata ordonate prin **Prestatori de servicii de initiere a platii**), fara acceptul prealabil al Clientului, **pâna la indepartarea oricarei suspiciuni.** In aceste cazuri, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru neefectuarea si/sau blocarea tranzactiilor ordonate de Client.

Banca va notifica Clientului masurile luate alegand intre modalitatea de comunicare prevazuta in Contractul specific si oricare dintre modalitatile prevazute la **sectiunea 8.2. "Notificari"**, putand utiliza si apelurile telefonice initiate prin Serviciul Call Center.

4.9.10. In cazul in care Banca constata ca un Cont al unui Client a fost creditat sau urmeaza sa fie creditat cu sume provenind din conturile altor Clienti/alte surse, ca urmare a desfasurarii de catre Clientul beneficiar al platii sau de catre terte persoane a unor activitati presupuse a fi nelegale sau in cazul suspiciunilor de frauda , **Banca va avea dreptul**, fara insa a fi obligata, **sa blocheze pâna la indepartarea oricarei suspiciuni si/sau sa debiteze**

in orice moment Contul Clientului beneficiar al platii cu sumele provenind din aceste activitati cu care acesta a fost creditat, presupuse a fi nelegale, fara acceptul prealabil al Clientului, cu notificarea ulterioara a acestuia despre masura luata, efectuata in conformitate cu prevederile de la **sectiunea 8.2. "Notificari"**, putand utiliza si apelurile telefonice initiate prin Serviciul Call Center. Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul.

4.10. Operatiuni de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect. Raspunderea partilor.

4.10.1. Clientul platitor suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata contestate ca neautorizate, rezultate din utilizarea unui instrument de plata **pierdut sau furat sau folosit fata drept**, comportamentul fraudulos al Clientului ori ca urmare a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, de catre Client a uneia sau a mai multor obligații ce ii revin in legatura cu instrumentul de plata potrivit prevederilor Contractului specific si/sau prezentelor CGB si/sau reglementarilor legale in vigoare (incluzand, fara a se limita la, cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate,).

4.10.2. In cazul in care Clientul a notificat Banca cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fara drept a instrumentului de plata, acesta ramane in continuare raspunzator si pentru eventualele pierderi aparute chiar si dupa notificarea Bancii. **4.10.3. Banca raspunde in urmatoarele conditii:**

a) in cazul operatiunilor de plata neautorizate de Client, altele decât cele rezultate din utilizarea instrumentelor de plata in conditiile **clauzelor 4.10.1- 4.10.2;**

b) in cazul operatiunilor de plata neexecutate sau executate incorect de catre Banca, daca sumele de bani nu au ajuns la Prestatorul de servicii al beneficiarului platii.

4.10.4. Banca **corecteaza** o Operatiune de plata, inclusiv cand este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierii a platii, **numai daca Clientul** a semnalat Bancii, fara intarziere nejustificata, **dar nu mai tarziu de 45 (patruzecisicinci) de zile de la data debitariei Contului**, inregistrata in extrasul de cont/raportul de activitate (emis pentru conturile de credit card), faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect, care da nastere unei plângeri. In cazul in care Operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierii a platii, Banca corecteaza operatiunea de plata respectiva in acelasi termen mentionat mai sus.

4.10.5. Banca este exonerata de raspundere pentru acele operatiuni de plata ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau care sunt procesate cu intarziere din cauze precum : lipsa de disponibil in contul de plati, existenta erorilor de completare, ilegalitatea operatiunilor, a unor disfunctionalitati sau limitari ale sistemelor detinute sau administrate de terti (banci, comercianti, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, etc.), nerespectarea conditiilor privind ordinele de plata impuse Bancii de BNR, banci corespondente si/sau alte institutii abilitate, imposibilitatea citirii informatiilor completate in formularele de plata, executarea dispozitiilor executorii ale organelor jurisdictionale, lipsa documentelor justificative aferente operatiunii (in cazul in care dispozitiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat in mod expres astfel de documente conform **art. 3.1.4 si art. 3.1.5** si/sau pentru efectuarea unor verificari suplimentare conform **art. 4.3.7**) si/sau ca urmare a verificarilor pe care trebuie sa le efectueze Banca, pentru a respecta legislatia in vigoare in materie de prevenire si combatere a spalarii banilor, a finantarii terorismului, a fraudelor si pentru a respecta regimurile de Sanctiuni Internationale/SUA precum si a oricaror altor reglementari aplicabile sau in orice alte cazuri aflate in afara controlului Bancii.

4.10.6. In cazul in care Codul unic de identificare a Contului/Codul IBAN al contului beneficiarului platii, furnizat de Client in ordinul de plata este incorect sau este invalid (nu corespunde algoritmului de validare), Banca este exonerata de raspundere pentru executarea in contul astfel indicat, respectiv pentru neexecutarea operatiunii de plata. La solicitarea clientului,, Banca va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate, percepând pentru acest serviciu comisionul prevazut in Contractul specific sau, dupa caz, in Listele tarife/taxe si comisioane (prevazute la **art.2.3.1**).

4.10.7. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a executarii de catre Banca a oricarei instructiuni a Clientului, fiind acceptat de ambele Parti ca orice instructiuni sunt date Bancii de catre Client pe riscul sau si sub deplina lui responsabilitate.

4.10.8. Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale **privind sanctionarea spalarii banilor si prevenirea si combaterea finantarii actelor de terorism si respectarii Sanctiunilor Internationale/SUA** aplicate anumitor state, entități și persoane, precum si

restricțiilor privind exportul de produse și tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare (“bunuri cu dublă-utilizare”). În consecință, Banca nu va fi răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate (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/inchiderea Contului/instrumentelor de plată
- (iii) rezilierea Contractelor specifice

4.10.9. Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru pierderile cauzate de forța majoră (evenimente imprevizibile și inevitabile ce nu pot fi controlate de partii), incluzând, dar fără a se limita la: naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, 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.

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

4.10.11. În situația în care, ca urmare a aplicării dispozițiilor legale și a prevederilor clauzelor din **secțiunea 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 de Client să își recupereze întreaga sumă returnată Clientului, prin debitarea, oricând, a Contului sau cu suma respectivă. Clientul împuternicește Banca să efectueze operațiunea, fără a fi necesară o autorizare prealabilă din partea acestuia.

4.10.12 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 fraudă Clientului sau nerespectarea cu intenție sau neglijență gravă de către acesta a obligațiilor ce îi revin ori în cazul în care se constată că 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, fără a fi necesară nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

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.

Atunci când intervine o Creditare incorectă, **Banca are dreptul să debiteze contul respectiv cu orice sumă creditată incorect.**

4.11.2. Dacă, încalcând obligația prevăzută la art.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 decide să aplice dispozițiile capitolului 3.4.**, avansând Clientului, sub forma unei facilități de overdraft non-revolving, suma necesară executării obligației de rambursare, pentru care Titularul va datora dobânda de overdraft neautorizat. În acest caz, decizia 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 overdraft non-revolving.

4.11.3. Dacă eroarea de creditare este sesizată de Banca, de către ordonatorul plății, de către prestatorul de servicii de plată al platitorului sau de către bancile corespondente **Banca are dreptul**, fără a fi necesară instiintarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, **să corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectivă**, în baza unor informații/ documente în formă și substanță satisfăcătoare pentru Banca.

4.11.4. Banca va instiinta 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 instructiunea nu putea fi stabilita decât cu mijloace si procedee tehnice speciale.

5. DISPOZITII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI COMERCIAL si SERVICIUL 3D SECURE

5.1. Dispozitii privind autorizarea Tranzactiilor prin intermediul Cardului Comercial

5.1.1. De regula, Utilizatorul de card isi exprima consimtamantul pentru autorizarea Tranzactiilor prin Card prin Autentificarea Stricta a Clientului, in conditiile si cu aplicarea exceptiilor prevazute de legislatia romana si actele normative europene.

5.1.2. Tranzactiile prin Card se considera autorizate de catre Utilizatorul de card, in numele si pe seama Clientului Posesor de card, daca Utilizatorul de card si-a exprimat consimtamântul prin utilizarea elementelor de securitate, astfel:

- **pentru Tranzactii prin card la ATM/MFM:** prin utilizarea Cardului si a PIN-ului; in cazul utilizarii unui Portofel electronic, tranzactia se autorizeaza prin apropierea dispozitivului mobil cu functie de plata de cititorul contactless al ATM/MFM, deblocarea (daca este cazul) a dispozitivului mobil si apoi continuarea tranzactiei pe ecranul ATM/MFM, inclusiv introducerea PIN-ului cardului;

- **pentru Tranzactii prin card la EPOS:** in functie de conditiile agreate de comerciant cu institutiile care furnizeaza serviciul de acceptare la plata a cardurilor, prin:

(i) utilizarea Cardului, impreuna cu PIN-ului sau a semnăturii pe chitanta generata de EPOS, dupa caz;

(ii) doar utilizarea Cardului (pentru Plata de mica valoare, conform clauzei **5.2.5**)

- **pentru Tranzactii prin card la Imprinter:** prin utilizarea Cardului si a semnăturii pe chitanta generata;

- **pentru Tranzactii prin card in cadrul comerțului electronic (e-commerce),** in functie de conditiile agreate de comerciant cu institutiile care furnizeaza serviciul de acceptare la plata a cardurilor, prin:

(i)-furnizarea datelor inscrise pe Card, in termenii si conditiile agreate de Utilizatorul de Card cu comerciantul. In cazul site-urilor inrolate in Serviciului Comert Electronic 3-D SECURE autorizarea platii se face prin Autentificarea Stricta a Clientului, fiind necesara furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, prevazute in Termenii si Condițiile specifice utilizarii acestui serviciu, mentionate la punctul 5.9. de mai jos.

(ii) furnizarea datelor inscrise pe Card (pentru Plata de mica valoare, conform clauzei **5.2.5**)

- **pentru Tranzactii prin card 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;

- **pentru Tranzactii prin card cu sume mici, la Terminale neasistate** (ex. taxe de autostrada, taxe de parcare etc): prin utilizarea cardului si citirea informatiilor din cipul cardului.

- **pentru Tranzactiile prin card efectuate prin utilizarea unor tehnologii, aplicatii informatice si/sau dispozitivelor mobile cu functie de plata** (de exemplu, Portofelul electronic): prin utilizarea elementelor de securitate reglementate in conditiile de utilizare specifice acestora.

5.1.3. Anumite tipuri de Tranzactii cu Cardul in cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin exceptie de la prevederile punctului 5.1.2, pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

- **Tranzactiile recurente** prin Card (o serie de plati de aceeasi valoare efectuate catre acelasi beneficiar la anumite intervale de timp ex. lunar, saptamanal etc.) – Utilizatorul de Card autorizeaza prima operatiune de plata prin Autentificarea Stricta a Clientului, urmand ca platile subsecvente din serie sa fie considerate autorizate de Utilizatorul de Card, fara furnizarea elementelor de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului;

- **Tranzactiile pentru care Utilizatorul de Card a acordat beneficiarului platii/comerciantului pe site-ul acestuia, un mandat** ca acesta sa initieze plati in numele si pe seama sa – Utilizatorul de Card furnizeaza elementele de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului la momentul acordarii mandatului beneficiarului platii/comerciantului, urmand ca platile sa fie initiate de catre beneficiarul platii/comerciantul fara ca Utilizatorul de Card sa aplice Autentificarea Stricta a Clientului;

- **Tranzactii electronice efectuate la distanta identificate ca prezentand un nivel scazut de risc** - autorizarea acestor tranzactii se realizeaza prin furnizarea datelor inscrise pe Card, fara introducerea elementelor de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului. Nivelul scazut de risc este determinat,

conform prevederilor legale, din analiza profilului de tranzactionare al Posesorului de Card, luand in considerare mai multi parametrii cum ar fi fara a se limita la suma si valuta tranzactiilor, tara comerciantului, tranzactii repetate catre un beneficiar agreat, efectuarea tranzactiilor de pe acelasi dispozitiv.

5.2. Functionalitatile specifice Cardului comercial

5.2.1 Unui Cont de card i se pot atasa mai multe Carduri comerciale, in limita numarului maxim oferit de Banca Posesorului de card.

5.2.2 Activarea cardului, se realizeaza de catre Utilizatorul de card la prima tranzactie la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului in terminal si tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunica Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS , la ultimul numar de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recenta actualizare a datelor efectuata de **acesta, sau pe suport hartie, prin curier, conform art.5.4.5.**

Toate Cardurile emise de Banca au incorporata tehnologia contactless, astfel incat acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului in Terminalul de plata, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizandu-se prin intermediul undelor radio. Posesorul de Card are posibilitatea sa solicite Bancii dezactivarea functionalitatii contactless a Cardului in orice agentie a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center.

5.2.3 Utilizatorul de card poate efectua urmatoarele tipuri de Tranzactii prin card, cu respectarea functionalitatii teritoriale a Cardului:

a) Tranzactii prin card unde Cardul este prezent fizic la Terminal, in cazul carora:-

(i) datele Cardului sau dispozitivului mobil de plata sunt citite electronic de terminalul de plata (spre ex. retrageri de numerar prin ATM /MFM sau la ghiseele Comerciantului, in masura in care se ofera acest serviciu prin terminal EPOS, plati directe la comercianti prin EPOS);

(ii) Terminalul preia amprenta elementelor confectionate in relief pe aversul Cardului (plati directe la comercianti prin Imprinter).

b) Tranzactii prin card unde Cardul nu este prezent fizic la Terminal (spre ex. tranzactii de tip “MOTO”, plati in mediu electronic, de tip “e-commerce” si plati prin intermediul dispozitivelor mobile cu functie de plata)

5.2.4 Pentru Operatiunile de plata autorizate folosind tehnologia contactless, se considera ca Posesorul de Card si-a exprimat consimtamantul pentru efectuarea Operatiunii de plata prin simpla apropiere a Cardului cu tehnologie contactless/dispozitivului mobil cu functie de plata contactless de un terminal EPOS/ATM/MFM/alt tip de Terminal cu tehnologie contactless si Autentificarea Stricta a Utilizatorului de Card.

5.2.5 Prin exceptie, pentru Plata de mica valoare prin card, se considera ca Posesorul de card si-a exprimat consimtamantul pentru efectuarea Tranzactiilor prin card folosind tehnologia contactless, prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu functie de plata de un Terminal EPOS/ATM/MFM/alt tip de Terminal cu tehnologie contactless sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzactiile pe internet (e-commerce), fara a fi necesara Autentificarea Stricta a Utilizatorului de card, daca este respectata valoarea cumulata sau numarul cumulat al Platilor de mica valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificarii Stricte a Utilizatorului de card, astfel cum acestea sunt stabilite de Banca/organizatiile internationale de carduri si publicate pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificata prin acte normative si/sau de catre organizatiile internationale de carduri, Posesorul de card si/sau Utilizatorul de card fiind informati corespunzator pe site-ul Bancii/in agentile Bancii cu privire la noile limite.

5.2.6. Orice alte operatiuni de plata ordonate prin intermediul Cardului, autorizate fara utilizarea tehnologiei contactless, se vor efectua conform dispozitiilor cuprinse la **art. 5.1.2.** de mai sus.

5.2.7. Cardul comercial este si ramâne permanent proprietatea Bancii. Fiecare Card se personalizeaza de catre Banca, prin inscripționarea cu numarul de card, denumirea Posesorului de card, numele si prenumele Utilizatorului de card sau un alt element de identificare ales de catre Posesorul de card si agreat de Banca, perioada de valabilitate.

5.2.8.1. Utilizatorul de Card va folosi Cardul **cu respectarea limitelor stabilite** de Posesorul de Card in Formularele puse de Banca la dispozitie in acest scop si se obliga sa il restituie la solicitarea Bancii.

5.2.8.2. Din motive de securitate, **Organizatia de carduri Visa poate impune anumite restrictii** privind tranzactiile efectuate cu Cardul, cum ar fi, spre exemplu, o Limita a numarului de Tranzactii prin card sau o valoare maxima pentru aceste tranzactii. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare fata de Clientul platitor sau de beneficiarul platii pentru prejudicii directe sau indirecte rezultate din respingerea de catre Organizatia de carduri

Visa a Tranzactiilor prin Card initiate de Client cu depasirea acestor limite de tranzactionare stabilite si impuse de Organizatia de carduri la nivelul intregii Scheme de Plata Visa.

5.2.9. Folosirea Cardului se face numai de catre Utilizatorul de card desemnat de Posesorul de card. Cardul nu este transferabil. Cardul poate fi utilizat doar in limita de valabilitate temporala specificata pe avers si cu respectarea prevederilor art. 5.2.8.1 si 5.2.8.2;

5.2.10. Banca va reinnoi automat Cardul comercial oricând in ultimele 45 de zile din perioada de valabilitate a Cardului, cu exceptia situatiilor in care Posesorul de card notifica Banca cu 45 de zile calendaristice inainte de expirarea valabilitatii cardului despre intentia sa de a renunta la reinnoirea acestuia sau a situatiilor in care Cardul este atasat unui Cont dormant, blocat/indisponibilizat sau inchis la momentul reinnoirii.

5.2.11. Utilizatorul de card va putea obtine de la Terminalele Bancii de tip ATM/MFM un minixtras de cont continand ultimele 10 operatiuni efectuate in legatura cu contul curent la care este atasat cardul sau de debit, indiferent de canalul/instrumentul de plata prin care acestea au fost efectuate sau de persoana care le-a efectuat.

5.3. Conditii de functionare a Contului de card si a Cardului Comercial atasat

5.3.1 Disponibilitatile din Contul de card pot fi folosite, in functie de tipul Contului de card:

- doar prin intermediul Cardului comercial (in cazul Contului de credit card);
- atat prin Cardul comercial, cât si prin orice alte instrumente care asigura accesul la Cont, puse de catre Banca la dispozitia Posesorului de card (in cazul Contului curent) cu scopul de a initia ordine de plata.

5.3.1.1. Posesorul de card va comunica Bancii, la cererea acesteia, **documente justificative** pentru operatiunile efectuate cu Cardurile comerciale.

5.3.1.2. Banca poate sa refuze initierea si/sau decontarea tranzactiilor efectuate cu Cardul Comercial la comerciantii ce au obiect de activitate jocuri de noroc si pariuri online sau alte domenii de activitate restrictionate de Banca; Posesorului de card va fi notificat cu privire la domeniile de activitate restrictionate conform **sectiunii 8.2 „Notificari”**. **5.3.2. Banca va pune la dispozitia Posesorului de card extrasul Contului de card** (in cazul contului de credit card extrasul de cont se regaseste in Raportul lunar de activitate) in modalitatile si cu frecventele prevazute in Contractul specific aferent Contului de card, aplicandu-se in mod corespunzator dispozitiile prevazute in **art. 4.8.4 - 4.8.6**.

5.3.3. Banca este autorizata de catre Posesorul de card sa debiteze automat Contul de card, cu urmatoarele sume, specifice utilizarii Cardului comercial, debitarea Contului de card urmand a fi efectuata de catre Banca exclusiv in moneda acestui cont:

- a. contravaloarea Tranzactiilor prin card efectuate de catre toti Utilizatorii de card;
- b. contravaloarea Tranzactiilor prin card efectuate in mod fraudulos in conditiile pierderii/furtului Cardului si neanuntarii Bancii, telefonic sau in scris, a evenimentului de catre Utilizatorii de card;
- c. comisioane si taxe datorate Bancii conform Contractului specific;
- d. taxe achitate de Banca pentru solutionarea contestatiilor privind Tranzactiile prin Card, formulate de catre Posesorul de card/Utilizatorii de card;
- e. dobânzi datorate Bancii de catre Posesorul de card pentru iesiri neautorizate in descoperit a Contului curent la care este atasat Cardul; costuri si dobanzi datorate Bancii pentru sumele utilizate din Linia de credit (creditul) atasata Contului de card de credit, precum si pentru depasiri neautorizate a Liniei de credit atasata Contului de card de credit.
- f. alte operatiuni dispuse expres de catre Utilizatorul de card.

5.3.4 Dupa autorizarea unei Tranzactii prin Card, aceasta este irevocabila si se realizează în timp real, în Contul de card 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 in termenele stabilite de organizatiile internationale de carduri.

5.3.5 In anumite situatii limitate, Tranzactiile prin Card se pot realiza si off-line, caz în care transmiterea tranzactiei se face direct spre decontare, fara ca suma aferenta tranzactiei sa fi fost in prealabil blocata pe Contul de card. Atat blocarea sumei aferente Tranzactiei prin Card, cat si decontarea acesteia se realizeaza automat de catre sistemul de plati, fara ca banca sa poata interveni in relatiile comerciale dintre clienti si comercianti/banci acceptatoare.

5.3.6 Pentru Tranzactiile prin Card efectuate in valuta Contului de card, realizate prin intermediul Cardurilor atasate conturilor deschise in Lei, Euro, USD, Banca va inregistra in Contul atasat Cardului suma aferenta Tranzactiei prin card (debitare/creditarea Contului), fara conversie valutara.

5.3.7. Pentru Tranzactiile prin card efectuate in alta valuta decat cea a Contului de card :

- (i) prin intermediul **Cardului comercial atasat unui Cont de card in LEI**, Banca va debita Contul de card utilizand ca moneda de referinta EUR, dupa cum urmeaza:
- schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si valuta de referinta EUR, se efectueaza de catre organizatia Internationala de card sub a carei Marca de plata a fost emis Cardul, la cursul sau intern de la data decontarii interbancare;
 - pentru debitarea in Lei a Contului de card, Banca utilizeaza cursul sau intern de vânzare EUR/cumparare Lei (Cursul valutar pentru Tranzactii prin Card), valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont, curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.
- (ii) prin intermediul **Cardului comercial atasat unui Cont de card in EUR/USD, cu exceptia** operatiunilor de plata in LEI efectuate pe teritoriul Romaniei, Banca va debita Contul de card utilizand ca moneda de referinta moneda contului (EUR/ USD, dupa caz). Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta se efectueaza de catre Organizatia Internationala de card sub a carei Marca de plata a fost emis Cardul la cursul sau intern de la data decontarii interbancare a Tranzactiei prin card, majorat cu Comisionul de conversie valutara.

5.3.8. Pentru Tranzactiile prin card efectuate in LEI pe teritoriul României cu Cardul comercial atasat unui Cont de card in EUR/USD, Banca va debita Contul de card la cursul sau intern de cumparare EUR/vânzare Lei, respectiv cumparare USD/vanzare Lei (Cursul valutar pentru Tranzactii prin Card), dupa caz, valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont, curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

5.3.9. (i) Pentru Tranzactiile prin card efectuate in USD la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card in EUR sau LEI, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre moneda operatiunii si moneda Contului, cu trecere prin LEI in cazul Conturilor de card deschise in EUR, la cursul sau intern de vanzare USD /cumparare LEI (Cursul valutar pentru Tranzactii prin Card), valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont;

In plus, **in cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card in EUR**, Banca va efectua ulterior si schimbul valutar intre LEI si EUR la cursul sau intern de cumparare EUR/vanzare LEI (Cursul valutar pentru Tranzactii prin Card), valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

5.3.9. (ii) Pentru Tranzactiile prin card efectuate in EUR la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card in USD sau LEI, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre valuta operatiunii si moneda Contului, cu trecere prin LEI in cazul Conturilor de card deschise in USD, la **cursul sau intern de vanzare EUR/cumparare LEI** (Cursul valutar pentru Tranzactii prin card)), valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont.

In plus, **in cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card in USD**, Banca va efectua ulterior si schimbul valutar intre LEI si USD la **cursul sau intern de cumparare USD/vanzare LEI** (Cursul valutar pentru Tranzactii prin Card), valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont, curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

5.3.10. Banca asigura Utilizatorilor de Card comparabilitatea comisioanelor de conversie monetara, pentru tranzactiile de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plata la EPOS si/sau pe internet (E-commerce), efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (UE) de catre Utilizatorul de Card. Astfel, pentru astfel de tranzactii, in euro sau intr-o moneda nationala a unui stat membru UE, diferita de moneda contului, Banca va afisa pe pe site-ul sau www.raiffeisen.ro cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adaugata la cele mai recente rate de schimb valutar de referinta euro publicate de Banca Centrala Europeana (BCE).

5.3.11 Banca si Posesorul de Card convin ca pentru tranzactiile prevazute la **art. 5.3.10** de mai sus, Banca va efectua informarea Utilizatorului de Card exclusiv prin afisarea informatiilor pe site-ul Bancii si nu va comunica

Utilizatorilor de Card notificari si/sau mesaje electronice continand informatiile prevazute la art. 5.3.10 dupa primirea unei tranzactii de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plata la EPOS si/sau pe internet (e-commerce) care este exprimată în orice monedă din UE diferită de moneda contului plătitorului.

5.3.12 Cursurile de schimb valutar utilizate de catre organizatiile internationale de carduri pot fi consultate pe site-urilor acestor organizatii. Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile prin Card este afisate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

5.3.13. Atunci cand Posesorul de Card nu intra in posesia Cardului pe suport fizic **in termen de 6 luni** de la data emiterii/reemiterii/reinnoirii sale, in conditiile Contractului specific, **Cardul pe suport fizic este distrus de catre Banca;**

5.3.14. Daca un Card este utilizat in mediul digital in termenul mentionat anterior la art. 5.3.13, **acesta va putea fi utilizat in continuare in mediul digital** (pentru tranzactii pe internet sau prin aplicatii de tip Portofel Electronic), chiar daca cel pe suport fizic (plastic) a fost distrus.

5.3.15. Atunci cand **in termen 6 luni** de la data emiterii/ reemiterii/ reinnoirii Cardului, Clientul nu intra in posesia Cardului pe suport fizic si nici nu utilizeaza Cardul in mediul digital in conditiile art.5.3.14, **Contractul aferent Cardului respectiv inceteaza de plin drept** la finalul acestei perioade, fara vreo notificare sau alta formalitate prealabila. **In cazul particular** in care exista inregistrate Tranzactii prin Card in mediul digital in termenul mentionat anterior, **Posesorul de Card poate solicita reemiterea Cardului** utilizand canalele puse la dispozitie de catre Banca.

5.4. Drepturile si obligatiile Clientului Posesor de card

5.4.1. Posesorul de card va solicita Bancii emiterea de Carduri de debit prin intermediul unui Formular specific care cuprinde Cererea de emitere a Cardurilor de debit comercial Raiffeisen Bank. **Cardurile de credit** sunt emise doar in temeiul Contractului specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit incheiat intre Banca si Clientul Posesor de card si a Formularelor specifice care puse de Banca la dispozitia Clientului in acest scop.

5.4.2. Posesorul de card are obligatia aducerii la cunostinta Utilizatorilor de Card continutul Contractului specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit incheiat intre Banca si Posesorul de card, respectiv continutul Contractului care reglementeaza emiterea Cardului comercial de debit si isi asuma integral raspunderea pentru folosirea Cardurilor comerciale de catre Utilizatorii de card nominalizati de acesta, inclusiv pentru modul de utilizare de catre acestia a Cardurilor inrolate in Portofele electronice.

5.4.3. Utilizatorul de card 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; (iii) obtine un miniextras de cont, conform punctului 5.2.11 de mai sus (iv) inregistra Cardul in Portofele electronice.

5.4.4. Posesorul de Card intelege si accepta ca Utilizatorul de Card poate inregistra Cardul comercial emis acestuia in unul sau mai multe Portofele electronice si isi asuma metodele de inregistrare si de autorizare a Tranzactiilor prin card efectuate cu respectivele dispozitive mobile cu functie de plata.

5.4.5. Modalitatea in care Posesorul de card / Utilizatorii de card intra in posesia Cardurilor Comerciale solicitate si/sau a PIN-ului aferent acestora, este reglementata in cuprinsul Contractelor specifice avand ca obiect Cardurile Comerciale (Formulare/Cereri puse de dispozitia Posesorul de card de catre Banca prin canalele agreate de aceasta). In cazul in care Posesorul de card indica Bancii o Adresa pentru livrare carduri si/sau o Persoana de contact pentru preluare carduri, aceste informatii vor fi unice la nivel de Client Posesor de card. Ca urmare, pentru efectuarea livrării Cardurilor, vor fi luate in considerare informatiile furnizate de Client, astfel cum sunt inregistrate in sistemul Bancii la finalul zilei in care se proceseaza Cererea de emitere a cardului /se initiaza reemiterea sau reinnoirea Cardului.

5.4.6. Posesorul de card are dreptul de a semnala Bancii situatiile in care, dupa parerea sa, apar inregistrari incorecte in Extrasul/Raportul de activitate al Contului de card sau operatiuni neautorizate de Utilizatorii de card. **Contestatia se va primi si analiza de catre Banca conform prevederilor art. 4.10.4.** Contestatia se va depune **in scris la unitatea bancara** sau va fi semnalata Bancii **telefonic**, prin intermediul Serviciului Call Center si va cuprinde obligatoriu numarul cardului, numele Utilizatorului de card si al Posesorului de card, suma contestata, data tranzactiei contestate /data Raportului de activitate in care este cuprinsa tranzactia contestata si orice alte informatii / documente suplimentare care sustin contestatia.

Banca va informa in scris sau telefonic Posesorul de card asupra modului de rezolvare a contestatiei, cu respectarea dispozitiilor legale.

5.4.7. Se interzice folosirea Cardului comercial :

- dupa notificarea Bancii asupra pierderii/furtului cardului sau a PIN-ului;
- atunci când Utilizatorul de card si/sau Posesorul de Card au incalcat prevederile contractuale si Banca a solicitat returnarea Cardului;
- când un Card declarat pierdut/furat este recuperat de catre utilizatorul/posesorul, ulterior notificarii Bancii asupra pierderii/furtului acestuia;
- când un Card este anulat sau blocat de catre Banca in conditiile Contractului specific.;
- cand un Card de credit este anulat sau suspendat de catre Banca datorita nerespectarii de catre Posesorul de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din Limita de credit atasata contului de card de credit

5.4.8. Posesorul de card trebuie sa ia toate masurile pentru a preîntâmpina folosirea de catre persoane neautorizate a Cardurilor comerciale, precum si sa aplice si sa respecte orice alte instructiuni de securizare si protectie a Cardului si a **elementelor de securitate personalizate** utilizate pentru autorizarea Tranzactiilor prin Card, transmise de Banca periodic.

5.4.9. Posesorul de card raspunde fata de Banca in cazul neindeplinirii de catre el, prin persoanele autorizate sau de catre Utilizatorii de Card a urmatoarelor obligatii:

5.4.9.1 Utilizatorii de card au urmatoarele obligatii:

- a) sa asigure prin toate mijloacele securitatea Cardului , a PIN-ului si a elementelor de securitate ale Portofelului electronic, inclusiv a telefonului mobil al carui numar a fost indicat Bancii in scopul transmiterii PIN, astfel incat sa previna utilizarea acestora de catre persoane neautorizate ;
- b) sa semneze Cardul pe revers in chenarul rezervat pentru acest scop, in momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta;
- c) sa pastreze cu grija Cardul si sa nu dezvaluie informatiile specifice de identificare (numar card, data expirarii, nume etc.) altor persoane;
- d) sa nu imprumute Cardul altor persoane;
- e) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor Cardul ramâne sub atenta lor supraveghere;
- f) inainte de a distruge plicul ce contine PIN imprimat pe suport hartie sau, cand este cazul, de a sterge mesajul SMS prin care Banca transmite PIN-ul, trebuie sa memoreze PIN-ul sau sa noteze PIN-ul intr-un loc stiut numai de ei;
- g) 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 (precum: in telefonul mobil, in agenda);
- h) sa nu pastreze in acelasi loc Cardul si telefonul mobil al carui numar comunicat Bancii este folosit in scopul de a transmite Utilizatorului de card codurile OTP (one time password) generate de Serviciul 3D Secure pentru autorizarea tranzactiilor prin Internet
- i) sa nu dezvaluie niciunei alte persoane PIN-ul sau Parola Statica, chiar daca acesta este sau se prezinta ca fiind angajat al Bancii; de asemenea, codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
- j) sa se asigure ca, in timpul tranzactiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit (voluntar sau involuntar) altor persoane.
- k) sa nu furnizeze date referitoare la Card (numar card, data expirarii, sirul format din ultimele 3 cifre inscrise pe spatele cardului in spatiul destinat semnaturii Utilizatorului si/sau PIN, cod OTP sau Parola Statica raspunzând la e-mailuri in care le este solicitat acest lucru; **Raiffeisen Bank nu va solicita niciodata astfel de informatii prin e-mail.**
- l) sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor ce pot constitui element de identificare (Parola de securitate) in relatia cu Banca;
- m) in cazul in care Cardul nu este predat Bancii din diverse motive, sa sectioneze Cardul transversal, pe banda magnetica /cipul cardului;

5.4.9.2 (i) In cazul pierderii/furtului Cardului sau a PIN-ului sau folosirii fara drept a Cardului, **Utilizatorul/Posesorul de card are obligatia de a anunta Banca telefonic** prin Serviciul Call-Center sau folosind numerele de asistenta inscrise pe Card **sau in scris**, in vederea blocarii accesului la Cont prin Card. **Notificarea scrisa se va depune unei la orice unitate teritoriala a Bancii in timpul programului de lucru cu publicul.**

(ii) In cazul pierderii/furtului Cardului in strainatate si **când Utilizatorul de Card dorește inlocuirea de urgenta a Cardului si/sau obtinerea in regim de urgenta a unui avans in numerar este absolut necesar sa contacteze centrele de asistenta ale organizatiilor internationale de card sub sigla carora este emis cardul, din tara in care a avut loc pierderea/furtul.** Aceste servicii sunt aplicabile numai in strainatate, iar Taxele de inlocuire Card de urgenta si/sau contravaloarea numerarului eliberat de urgenta vor fi retinute de banca din Contul de card al Posesorului de card. Utilizatorul de card ii va fi pus la dispozitie un Card temporar, ce poate fi utilizat o perioada scurta de timp (inscrisa pe acesta), pentru tranzactii ce vor fi autorizate de Utilizatorul de card fara furnizarea PIN. Valoarea maxima a sumei care poate fi primita in numerar pe durata dintre semnalarea pierderii/furtului Cardului si primirea de catre Utilizator a unui nou card este in limita unui prag valoric oferit de Schema de plata si a disponibilitatilor din Contul de card.

(iii) **Banca va bloca utilizarea Cardului declarat ca pierdut/furat/folosit fara drept din momentul primirii notificarii de la organizatiile internationale de card sub sigla carora este emis cardul,** de la o alta banca membra a Schemei de plata, de la Utilizatorul de card sau de la Posesorul de card.

(iv) Pentru Tranzactiile prin Card, partile raspund conform clauzei **4.10.1** din prezentele CGB-PJ.

In cazul Tranzactiilor prin Card efectuate dupa notificarea Bancii cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fara drept a Cardului (inclusiv notificările mentionate la **art. 5.10.4**), Banca raspunde doar in situatia in care pierderile nu sunt cauzate de comportamentul fraudulos al Posesorului de Card/Utilizatorului de Card ori ca urmare a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, de catre acestia a uneia sau a mai multor obligații ce le revin in legatura cu Cardul potrivit prevederilor Contractului specific si/sau prezentelor CGB si/sau reglementarilor legale in vigoare (incluzand, fara a se limita la, cazul in care Posesorului de Card/Utilizatorului de Card nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate)

5.4.9.3. In cazul in care Utilizatorul de Card a beneficiat in strainatate de inlocuirea in regim de urgenta a unui Card, acesta are obligatia ca, intr-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la intoarcerea in tara, sa predea Bancii Cardul inlocuitor. Banca se obliga sa elibereze in schimb un nou Card de acelasi tip, fara perceperea taxei de emiter.

5.4.9.4. Utilizatorul de card si Posesorul de card au obligatia de a coopera cu autoritatile si cu reprezentantii Bancii in scopul recuperarii Cardului pierdut sau furat. In cazul in care Utilizatorul de card isi regasește Cardul dupa notificarea catre Banca a pierderii sau a furtului, acesta nu mai trebuie sa fie folosit si trebuie returnat Bancii in cel mai scurt timp sau distrus prin sectionarea CIP-ului de catre Utilizatorul de card.

5.4.9.5. Utilizatorul de card si/sau Posesorul de card, dupa caz, vor anunta 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/MFM);
- b) inregistrarea in Contul de card a unor tranzactii care nu au fost autorizate de Utilizatorii de card;
- c) orice tranzactie inregistrata in Contul de card, care in opinia acestora reprezinta o inregistrare eronata aparuta in urma gestionarii Contului de catre Banca;
- d) exista elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii elementelor de securitate (inclusiv PIN-ul) de catre alte persoane decât Utilizatorul de card.
- e) disfunctionalitati ale Cardului si/sau ale Serviciului 3D Securesi/sau incorectitudinea PIN-ului primit.
- f) pierderea/furtul dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea elementelor de securitate ale acestuia si/sau ale Portofelului electronic.

5.4.10. Posesorul de card are obligatia de a notifica Banca cu minimum 45 de zile lucratoare anterior expirarii Cardului, daca nu dorește reinnoirea Cardului (cardurilor) pentru anumiti Utilizatori de card. In cazul in care renunta din proprie initiativa la utilizarea unuia sau mai multor carduri emise Utilizatorilor sai de card, inainte de expirarea perioadei de valabilitate a acestora, Posesorul de card va notifica, de asemenea, Banca si va preda Cardul (cardurile) pe baza unui proces verbal de predare-primire.

5.4.11 Posesorul de card va aduce la cunostinta Bancii in cel mai scurt timp, orice modificare a datelor sale de identificare si, daca este cazul, ale Utilizatorilor de card, precum si modificari ale Reprezentantilor Legali ai acestuia, completand in mod corespunzator Formularele specifice pentru actualizare date puse de Banca la dispozitia acestuia.

5.4.12. Posesorul de card are obligatia de a alimenta Contul de card cu sumele datorate Bancii ca urmare a folosirii de catre Utilizatorii de Card a Cardurilor Comerciale. In cazul Cardurilor de credit, sumele utilizate prin intermediul Cardului se vor plati Bancii in conditiile Contractului specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit

5.4.13. Posesorul de card are obligatia de a plati costurile aferente emiterii si utilizarii Cardurilor Comerciale.

(i) Costurile aferente Cardului de debit sunt:

- **taxa anuala de administrare card**, datorata pentru fiecare card emis. Prima scadenta a taxei este la data emiterii cardului, iar ulterior se datoreaza anual in ziua corespunzatoare datei emiterii Cardului
- **taxe/comisioane pentru Tranzactiile prin card** (precum, dar fara a se limita la acelea pentru depunere/retragere numerar, datorate la data efectuarii tranzactiei);

Valoarea costurilor datorate este prevazuta in Listele specifice de tarife si comisioane mentionate in sectiunea 2.3 din CGB si/sau in cuprinsul Contractelor specifice. Nivelul acestor costuri se poate modifica periodic de catre Banca in conditiile sectiunii 2.3 din CGB.

(ii) Costurile aferente Cardului de credit sunt prevazute in Contractul specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit.

5.4.14 In cazul in care Posesorul/Utilizatorul de card utilizeaza serviciile furnizate de comercianti care permit salvarea/inregistrarea datelor Cardului si accepta aceasta inregistrare pentru a efectua plati ulterioare pe site-urile sau in aplicatiile respectivilor comercianti, acesta isi asuma urmatoarele obligatii și declaratii:

- a) Se asigura ca respecta toate obligatiile care-i revin conform prezentelor dispozitii contractuale pe toata durata utilizarii serviciilor oferite de comerciant;
- b) Ințelege 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, și anume numarul cardului, data expirarii cardului, codul CVV si înțelege ca dupa introducerea datelor cardului Banca va raspunde oricaror solicitari ale schemelor de plata 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) Ințelege si accepta ca in caz de reinnoire (la expirare) sau reemitere (inlocuire) 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 doreste sa utilizeze in continuare noul card pe site-ul/ aplicatia comerciantului, Utilizatorul de card are obligatia sa acceseze site-ul/aplicatia comerciantului si sa stearga datele cardului din inregistrările comerciantului. In situatia in care comerciantul nu ofera posibilitatea sau nu raspunde cererii privind stergerea **cardului salvat**, Utilizatorul de card se va adresa Bancii, solicitand blocarea fara reemitere a respectivului card (cu efectul incetarii contractului aferent cardului respectiv) si emiterea unui nou card;
- d) Ințelege si accepta ca, in ipoteza in care Cardul ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului a fost reemis (inlocuit) 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;
- e) In relatia cu Banca, Posesorul/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 Posesorul/Utilizatorul de card si comerciant, Banca nu poarta nicio raspundere in legatura cu serviciile prestate Posesorului/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.

5.4.15. Prevederile de la sectiunea 2.1 din prezentul document sunt aplicabile cu privire la aspectele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

5.5. Drepturile si obligatiile Bancii

5.5.1. Banca are dreptul de a debita Contul de card cu valoarea tuturor operatiunilor mentionate la **art. 5.3.3** din prezentele CGB.

5.5.2. Banca nu raspunde fata de Posesorul de card pentru debitarea cu întârziere a Tranzactiilor prin card, daca aceasta întârziere se datoreaza unor factori ce nu pot fi controlati de Banca, cum ar fi, dar fara a se limita la: transmiterea cu intarziere a solicitarii de decontare a Tranzactiei prin card de catre Beneficiarul platii care accepta Carrdul la plata, intarzieri in circuitul de decontare din cadrul Schemei de plata cu cardul generate de catre participantii implicati in executarea Tranzactiilor prin card, întârzieri datorate unor

disfuncționalități ale rețelelor de comunicații naționale sau internaționale implicate în procesul de decontare; întârzieri cauzate de situații de forță majoră în spațiul unde au fost utilizate Cardurile, etc.

5.5.3. Banca nu răspunde pentru eventualele pierderi financiare provocate Posesorului de card ca rezultat al pierderii/ dispariției Cardului Comercial în cursul expedierii acestuia de către Banca la Posesorul de Card sau la Utilizatorul de Card, după caz.

5.5.4. În cazul semnării Cardului comercial ca pierdut/furat în afara granițelor României, Posesorului de card îi sunt oferite în regim de urgent (până la 3 zile lucrătoare de la data primirii solicitării, în orice țară a lumii) **prin intermediul Schemei de plată, la cererea Utilizatorilor de Card aflați în străinătate**, adresată direct Schemei de plată la datele de contact de pe site-ul acesteia sau comunicate clientului la cerere prin Serviciul Call Center, următoarele **servicii conexe Cardului Comercial**, care sunt disponibile în perioada dintre semnarea pierderii/furtului Cardului și întoarcerea Utilizatorului de card în țară, ale căror costuri vor fi debitate din Contul de card:

- serviciul de **Inlocuire Card în regim de urgență** cu un Card temporar;
- serviciul de **Eliberare numerar în regim de urgență**, în limita unui prag valoric oferit de Schema de plată și a disponibilităților din Contul de card.

5.5.5. În cazul semnării Cardului comercial ca pierdut/furat, Banca oferă pe teritoriul României, prin intermediul rețelei proprii de unități teritoriale, la cererea Utilizatorilor de Card, următoarele servicii conexe Cardului comercial, ale căror costuri vor fi debitate din Contul de card: :

- serviciul de **Reemitere Card în regim de urgent** (până la 3 zile lucrătoare, în orice localitate din România)

5.5.6. Banca își rezervă dreptul să blocheze Cardul Comercial fără instiintarea prealabilă a Posesorului de card și a Utilizatorului de card în cazul furnizării de către acestia de date false în documentația remisă Bancii, comiterii de fraude, în oricare din ipotezele prevăzute la **art. 3.1.5 și/sau 3.6.6** din prezentul document sau în orice alte situații considerate întemeiate de către Banca.

Banca va informa Posesorul de card prin intermediul Serviciului Call Center cu privire la blocarea Cardului și motivele acestei măsuri, imediat după blocare, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate sau este interzisă de alte dispoziții legale.

De asemenea, în cazul în care Contul de card are starea dormantă cu 45 de zile calendaristice înainte de data expirării cardului, înscrisă pe acesta, **Banca își rezervă dreptul de să blocheze Cardul Comercial**, fără instiintarea prealabilă a Posesorului de card și a Utilizatorului de card, caz în care Cardul nu va mai fi reînnoit.

5.5.7 Servicii speciale oferite de Banca Posesorului de card/Utilizatorului de card prin intermediul Serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank:

- Semnarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situații de urgență.
- Blocarea accesului la cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și preluarea cererii de reemitere card și cod PIN aferent;
- Deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit** solicitată de Utilizatorul de card, 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 **de debit** 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;
- Solicitarea de către Utilizatorul/Posesorul de card a datelor de contact ale centrelor de asistență ale organizațiilor internaționale de card sub sigla cărora este emis cardul (Schema de plată), din țara în care a avut loc pierderea/furtul cardului intervenită în străinătate, necesare acestuia pentru scopurile prevăzute la **art.5.5.4**;
- Interogarea istoricului tranzacțiilor aferente Cardului de către Utilizatorul de card; Utilizatorul de card poate solicita informații exclusiv cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul al cărui titular este;
- Retiparire cod PIN
- Modificarea temporară de către Posesorul de card a limitei zilnice de retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru limite prestabilite de Banca în limita maximă impusă de reglementările legale în vigoare, valabila pentru un interval de 24 de ore de la momentul efectuării modificării de către Banca.
- Suport privind înregistrarea/blocarea/stergerea Cardurilor în Portofelul electronic
- Suport privind accesarea și utilizarea serviciului Raiffeisen Online/Smart Mobile.

Serviciul Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor special mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul unui telebanker; Serviciul Call Center este disponibil in limba romana si limba engleza. Utilizatorul de card/Reprezentantul legal al Posesorului de card isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center cu ajutorul Parolei de securitate.

5.5.8. Banca nu va fi responsabila fata de Posesorul de card pentru pierderi pricinuite de intarzieri in derularea operatiunilor sau de servicii neefectuate datorate unor cauze de forta majora dincolo de vointa bancii (incendii, greve, catastrofe naturale, etc.).

5.5.9. Despre limite de tranzactionare prin Card.

5.5.9.1 Banca are dreptul sa stabileasca anumite **limite maxime de tranzactionare prin Card** (precum, dar fara a se limita la: numar zilnic maxim de tranzactii, limita zilnica de retragere numerar/tranzactionare); aceste limite sunt indicate pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro, in sectiunea *"In sprijinul tau"* si/sau in Contractul specific.

5.5.9.2. Banca isi rezerva dreptul sa modifice oricand limitele de tranzactionare ale Cardului Comercial sau sa restrictioneze anumite tipuri de Tranzactii prin Card, informarea Posesorului de card si a Utilizatorilor de card urmand a se face prin publicarea informatiilor specifice pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, in sectiunea *"In sprijinul tau"* si prin notificarea Posesorului de card conform sectiunii 8.2 „Notificari”.

5.6. Depasirea neautorizata a disponibilului din Contul de card

5.6.1. Depasirea neautorizata a disponibilului din Contul de card poate aparea datorita capitalizarii in cont a dobanzilor datorate, perceperii din Cont a taxelor si/sau comisiunilor aferente emiterii si utilizarii Cardului, perceperii din cont a taxelor de administrare cont, tranzactii decontate de catre comercianti acceptatori de card cu intarziere, efectuarii de Plati de mica valoare cu utilizarea tehnologiei contactless ,pentru care nu s-a solicitat de catre Beneficiarul platii verificarea disponibilului la momentul autorizarii tranzactiei ,folosirea frauduloasa a Cardurilor, precum si datorita unor disfunctionalitati ale sistemelor de comunicatii detinute sau administrate de tertii implicate in procesul de decontare a tranzactiilor (banci, comercianti, furnizori de servicii de telefonie, etc.), alte situatii ce nu pot fi controlate de catre Banca.

5.6.2. In cazul depasirii neautorizate a disponibilitatilor in Contul de card la care sunt atasate Carduri de debit (Cont curent), Banca va bloca utilizarea tuturor Cardurilor emise si va atentiona Posesorul de card asupra obligatiei ca intr-un interval de maximum 30 de zile calendaristice de la data generarii descoperitului de cont neautorizat, sa acopere debitul. **In aceasta situatie, devin aplicabile prevederile clauzei 3.4 din prezentul document** incepand cu data generarii descoperitului de cont si **Banca poate rezilia prezentul Contractul specific privind emiterea Cardului de debit**, pastrandu-si dreptul la recuperarea oricaror sume datorate de Posesorul de card, generate de actiuni intreprinse sau neintreprinse de acesta anterior datei rezilierii.

In cazul inexistentei de lichiditati in Conturile detinute de Posesorul de card la Banca, aceasta va recupera debitul pe cale amiabila sau prin executare silita.

Daca ulterior acoperirii integrale a debitului neautorizat se constata ca depasirea neautorizata a disponibilului s-a datorat unor disfunctionalitati interne ale Bancii, aceasta va returna Posesorului de card dobânda perceputa.

5.6.3 In cazul depasirii neautorizate a disponibilitatilor in Contul de card la care sunt atasate Carduri de credit se vor aplica prevederile Contractului specific.

5.7. Alte dispozitii

5.7.1. Banca poate refuza executarea Tranzactiilor prin card, daca fondurile disponibile in Contul de card nu sunt suficiente sau poate decide, fara a fi obligata sa procedeze astfel, sa execute Tranzactia prin card transferand in prealabil in Contul de card sume disponibile din orice alte Conturi deschise la Banca de Posesorul de card

5.7.2. Banca nu este raspunzatoare pentru pierderile suferite de Posesorul de card in urma refuzului unor tertii persoane de a accepta la plata Cardul comercial.

5.7.3. Banca va debita din Contul de card valoarea oricarei tranzactii generate de folosirea Cardurilor, in momentul in care va primi solicitarea de decontare a operatiunii de plata initiate prin intermediul Beneficiarului platii, de la prestatorului acestuia de servicii de acceptare la plata carduri nefiind raspunzatoare pentru eventualele pierderi pricinuite Posesorului cardului de intarzierea transmiterii in decontare a platii.

5.7.4. Tranzacția prin card autorizată prin Cardul comercial nu poate fi revocată de Utilizatorul de card/ Posesorul de card după momentul introducerii în circuitul de decontare.

5.8. Dispoziții privind Contractul de emisie a Cardului Comercial

5.8.1. **Contractul pentru emisia Cardului de debit** (*“Contract Card de debit”*) este un **Contract specific** ce reglementează drepturile și obligațiile derivate din utilizarea Cardului de debit, reglementate în prezentele CGB, în documentația specifică pentru emisie și mentenanță Card de debit, precum și în formularele utilizate pentru numire și revocare Utilizatori de card. **Este încheiat pe durata nedeterminată** și va intra în vigoare la momentul acceptării de către Banca a Cererii de emisie a Cardurilor formulate de Posesorul de card.

5.8.2 **Contractul pentru emisia Cardului de credit** (*“Contract Card credit”*) este un **Contract specific** ce reglementează acordarea de către banca Posesorului de card a unei facilități de credit accesată prin Card de credit, fiind alcătuit din clauzele referitoare la drepturile și obligațiile părților cu privire la emisia și utilizarea Cardului de credit din cuprinsul prezentului CGB, documentația specifică pentru emisie și mentenanță Card de credit, formularele utilizate pentru numire și revocare Utilizatori de card, la care se adaugă contractul privind Facilitatea de credit cu acces prin Card de credit.

5.8.3. **Contractul pentru emisia Cardului de debit încetează** în oricare dintre următoarele situații:

- a) **prin acordul părților**, exprimat în scris;
- b) **prin denunțarea unilaterală, oricând pe durata contractului**, de către oricare din părți, cu un preaviz scris de 10 zile calendaristice, inclusiv în cazul retragerii produsului de Card din oferta Bancii ;
- c) în cazul dizolvării/radierii Posesorului de card;
- d) **prin reziliere în cazul în care una din părți nu își execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător**. Rezilierea operează de drept, prin notificarea scrisă a părții care nu și-a executat obligația, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești. Părțile consimt că în cazul neîndeplinirii/indeplinirii necorespunzătoare a unei obligații partea în culpa este de drept în întârziere.
- e) în caz de forță majoră;
- f) prin închiderea Contului de card, dacă Posesorul de card nu solicită atasarea Cardului la un alt Cont de card. g) în orice alte cazuri prevăzute de lege.

5.8.4. **Banca poate rezilia Contractul pentru emisia Cardului de debit**, notificând în scris Posesorul de card, **cu efect de la data primirii notificării** de către acesta, efectuând, totodată, **și blocarea Cardurilor de debit la data emiterii notificării**, în următoarele situații:

- a) Nerespectarea de către Posesorul de Card sau de către Utilizatorii de card a clauzelor contractuale, condițiilor de funcționare ale cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fără a se limita la materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului) sau normele de lucru ale Bancii;
- b) Înregistrarea unor Tranzacții prin card suspecte sau frauduloase, Existența unui document emis de o autoritate publică competentă privind încetarea/ suspendarea activității Posesorului de card ;
- c) Aplicarea măsurii sechestrului asupra patrimoniului Posesorului de card;
- d) Când există suspiciunea rezonabilă privind **implicarea directă sau indirectă a Clientului în efectuarea unor operațiuni prin care încalca prevederi legale** (precum, dar fără a se limita la cele privind incidentele de plăți majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii, legislația în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și cea privind prevenirea și combaterea fraudelor), **în alte activități ilegale** prevăzute de legislația penală în vigoare și/sau de alte reglementări în vigoare, **ori în operațiuni în legătură cu care există suspiciune rezonabilă sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă, ori când au fost primite informații** privind existența unor astfel de suspiciuni cu privire la Client **de la autorități din România sau străinătate și/sau de la prestatori de servicii de plată** din România sau din străinătate; de asemenea , când există suspiciunea ca un Client devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată, ori se află sub incidența Sancțiunilor Internaționale, inclusiv a celor impuse de SUA, Uniunea Europeană sau alte state, organizații internaționale ori agenții ale acestora, indiferent dacă este vizat în mod direct sau indirect.
- e) dacă Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentanții legali/ acționarii/asociații Clientului devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidența unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeană, Confederația Elvețiană, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agenție a acestora,

indiferent dacă acesta este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/SUA sau embargo-uri,

f) în situații în care pentru conturile Clientului au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare / corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani / finanțare terorism / încălcare Sanctiuni Internationale/SUA ;

g) în cazul în care Posesorul de card/Utilizatorul de card a furnizat Băncii informații și/sau documente false ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor solicitate, inclusiv în baza **art. 3.1.4 și 4.3.7** și/sau acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/ ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);

h) Alte situații care pot expune Banca unor riscuri financiare și/sau de imagine.

5.8.5. Posesorul de card poate denunța unilateral Contractul de Card de debit prin notificare scrisă adresată Băncii, Contractul încetând la data primirii de către Banca a notificării.

5.8.6. Contractul va continua să producă efecte, în măsura în care există Tranzacții prin card aflate în curs de decontare autorizate anterior datei încetării contractului. **Banca are dreptul de a reține** (indisponibiliza) **în Contul de card**: valoarea tranzacțiilor autorizate prin card anterior încetării contractului de card de debit, care nu au fost debitate din Contul de card până la data încetării contractului precum și valoarea eventualelor tranzacții în litigiu cu Beneficiarilor plăților și/sau cu Prestatorii de servicii de acceptare la plată ai acestora sau cu Posesorul de card,

5.8.7. Incetarea Contractului de emisie a Cardului de debit nu va prejudicia drepturile sau responsabilitățile părților ce decurg din Tranzacții prin card autorizate și nefinalizate (aflate în circuitul de decontare), anterior datei încetării contractului. Dacă intervine simultan și un caz de încetare a Contractului de Cont curent la care sunt atașate Cardurile, închiderea Contului se va face după cel mult 30 de zile calendaristice de la apariția cazului (data înregistrării solicitării formulată de Posesorul de card sau după caz, de la data la care Banca a decis închiderea Contului, dacă există tranzacții autorizate cu Cardul nefinalizate (aflate în circuitul de decontare).

5.8.8. Taxa anuală de administrare a Cardului de debit va fi returnată pro-rata Posesorului de card (pentru perioada rămasă din anul respectiv, în care nu mai beneficiază de Card), în cazul în care încetarea Contractului intervine înainte de expirarea anului pentru care a fost platită, prin creditarea Contului de card.

5.8.9. În cazul în care una din părți nu-și execută obligațiile contractuale din vina sa sau le execută necorespunzător ea datorează celeilalte părți despăgubiri conform legii.

5.8.10. Contractul pentru emisia Cardului Comercial de debit poate fi modificat în condițiile revederilor art.8.1 din prezentele CGB.

5.9. Termenii și condițiile specifice utilizării serviciului comerț electronic 3-D Secure

Toate Cardurile comerciale emise de Raiffeisen Bank sunt înrolate în serviciul Comerț Electronic 3-D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comerț electronic derulate prin Internet

5.9.1 Banca pune la dispoziția Utilizatorilor de Card desemnați de Posesorul de card serviciul Comerț electronic 3-D Secure care oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic prin Internet în condiții de strictă securitate, în conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.9.2. Banca poate modifica periodic instrucțiunile de utilizare a acestui serviciu în condițiile legii. Partile convin că tacerea Posesorului de card valorează acceptarea tacită a modificărilor, în cazul în care Posesorul 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 Comerț electronic 3-D Secure cad sub incidența ultimei versiuni a Termenilor și condițiilor de utilizare.

5.9.3 Serviciul Comerț 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. Serviciul Comerț 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.

5.9.4 Schemele de plată cu cardul își rezerva dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.

5.9.5 Serviciul Comerț electronic 3-D Secure asigură un standard de securitate a tranzacțiilor pe Internet care înglobează utimele tehnologii în acest domeniu, reducând șansele de fraudă pe Internet.

5.9.6 Inrolarea pentru acest serviciu necesita furnizarea on-line a datelor personale ale Utilizatorilor de card care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identitatii acestora in timpul efectuarii tranzactiilor pe internet.

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

a) prin furnizarea urmatoarelor elemente de securitate:

- **OTP (one time password):** un cod unic asociat fiecarei tranzactii, furnizat fiecarui Utilizator de card in parte,-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**

sau

b) **prin intermediul aplicatiilor specifice**, puse la dispozitie de banca, ce permit autorizarea prin biometrie sau alte elemente de securitate conform optiunii setate de catre Utilizator in aplicatie. Posesorul de card intelege si accepta ca autorizarea tranzactiilor cu cardul Comercial de catre Utilizatorii desemnati se poate efectua inclusiv prin intermediul aplicatiilor specifice puse de banca la dispozitia Utilizatorului in calitatea acestuia de Client persoana fizica.

5.9.8 Utilizatorii de card au obligatia de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului si a telefonului mobil al carui numar a fost indicat Bancii in scopul transmiterii OTP, astfel incat sa previna utilizarea acestora de catre persoane neautorizate in scopul tranzactionarii pe Internet.

5.9.9. 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 spam, pe orice cale, si invadarea site-urilor ~~urilor~~ Verified by Visa 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 afisand siglele organizatiilor international de card
- 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.

5.9.10 Raiffeisen Bank si organizatiile international de card sub sigla carora se emit Cardurile 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 pe internet;
- c) eventuale pagube produse prin virusarea computerului/ modem-ului Utilizatorului de card in timpul tranzactiilor pe 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 Posesorul de card/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.

5.9.11 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 on-line, plata si livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, orice alte conditii si garantii asociate cu acestea sunt numai de domeniul relatiei dintre Utilizatorul de card/ Posesorul de card si comerciantul virtual, Raiffeisen Bank si **organizatiile**

international de card sub sigla carora se emit Cardurile 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 si **organizatiile international de card sub sigla carora se emit Cardurile** recomanda vreun comerciant de Internet sau ca garanteaza calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

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/ Posesorul de card si acesta. In acest sens Banca recomanda Utilizatorului de card/ Posesorul de card sa retina cât mai multe informatii despre comerciant si sa salveze pe computerul sau pagina continând dovada efectuării tranzacției.

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

Raiffeisen Bank acorda Posesorului de card /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. Posesorul de card /Utilizatorul de card nu va copia, altera sau folosi in nici un fel marcele de comert Raiffeisen (proprietatea Raiffeisen Bank), 3-D Securesi nici logo-urile, produsele si numele asociate acestui serviciu.

5.10 Inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice

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

5.10.1.1 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

5.10.1.2. 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.

5.10.1.3 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 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.

5.10.1.4. 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 Portofel sau care privesc dispozitivele mobile compatibile.

5.10.1.5 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.

5.10.1.6 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 tertii.

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

5.10.2 Inregistrarea Cardului in Portofelul electronic

Raiffeisen Bank S.A. Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

5.10.2.1 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. Condițiile, cazurile si frecventa cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

5.10.2.2 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 acestui.

5.10.2.3 Pentru validarea identitatii Utilizatorului Cardului care urmeaza sa fie inrolat in Portofelului electronic, Banca va aplica o procedura de autentificare a Utilizatorului de card. In cazul in care rezultatul procedurii este pozitiv, cardul va putea fi inrolat in Portofelul electronic.

5.10.2.4 Ca urmare a inrolarii Cardului in Portofelul electronic se va genera un token de plata al Cardului respectiv (numar de card alternativ), token ce va fi asociat Cardului pe dispozitivul mobil cu functie de plata; daca exista posibilitatea, in cazul in care Utilizatorul doreste inregistrarea cardului pe mai multe dispozitive mobile, va efectua setarile necesare in Portofelul electronic, prin adaugarea dispozitivelor mobile pe care se doreste inregistrarea cardului-. Numarul Tokenului este diferit de numarul de pe fata Cardului inregistrat in Portofelul electronic pentru cresterea securitatii tranzactiilor.

5.10.2.5 Prin parcurgerea tuturor pasilor si finalizarea procedurii de inregistrare a Cardului in Portofelul electronic, Utilizatorul intelege ca acesta va fi inrolat in respectivul Portofel pentru a putea fi utilizat la efectuarea de operatiuni de plata si la vizualizarea tranzactiilor efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic.

5.10.2.6 Banca poate decide sa refuze solicitarea de inregistrare a Cardului intr-un Portofel electronic. In cazul in care solicitarea de inregistrare este respinsa, Utilizatorul de card poate contacta Serviciul Call Center-ul Bancii pentru suport.

5.10.2.7 Inregistrarea si utilizarea Tokenului depind de furnizorul Portofelului electronic si/sau de rețeaua furnizorului de internet a Utilizatorului de card. Banca nu are control direct si nici indirect asupra operatiunilor acestor furnizori si nu va raspunde pentru nici o situatie legata de serviciile furnizate de acestia care pot provoca intreruperea si/sau impiedicarea inregistrarii/ utilizarii Tokenului pentru efectuarea de plati.

5.10.3. Cum functioneaza Portofelul electronic

a. Efectuarea platilor cu Cardul prin Portofelul electronic

5.10.3.1 Prin intermediul Portofelului electronic se pot efectua oricare din urmatoarele operatiuni de plata:

- plati contactless cu un card inrolat, la Terminale cu functie contactless, prin intermediul dispozitivului mobil cu functie de plata compatibil pentru care s-a efectuat inregistrarea cardului;
- plati pe internet la comercianti (-de tip e-commerce si m-commerce)

5.10.3.2 Modul de utilizare a Portofelului electronic pentru efectuarea platilor de catre Utilizatorul de card precum si elementele de securitate folosite in vederea autorizarii platilor (deblocarea dispozitivului mobil, PIN-ul aplicatiei, etc) sunt stabilite si comunicate de catre furnizorul Portofelului electronic.

b. Vizualizarea informatiilor si a platilor efectuate cu cardul in Portofelul electronic

5.10.3.3 Banca va ofera informatii despre platile realizate cu cardul inrolat in Portofelul electronic in modalitatile agreate (ex. extras de cont, Internet Banking, Mobile Banking, etc). Aceste informatii vor fi evidentiata ca fiind plati efectuate cu respectivul card, fara a indica faptul ca platile s-au efectuat prin intermediul Portofelului electronic.

5.10.3.4 Daca Portofelul electronic permite, Utilizatorul va putea vizualiza in cuprinsul respectivei aplicatii informatii despre platile efectuate cu cardul prin intermediul Portofelului electronic.

c. Suspendarea, inlocuirea, reinnoirea si stergerea cardului in Portofelul electronic

5.10.3.5-Utilizatorul are posibilitatea de a suspenda si/sau bloca temporar/definitiv si/sau sterge unul sau toate cardurile inrolate in Portofelul electronic. Suspendarea, blocarea, stergerea, precum si incetarea suspendarii/blocarii se pot efectua direct in cadrul Portofelului electronic, conform Termenilor si conditiilor comunicate de furnizorul Portofelului electronic, sau prin Serviciul Call Center al Bancii. Pe perioada suspendarii/blocarii, Cardul respectiv inrolat in Portofelul electronic nu va mai putea fi utilizat pentru efectuarea de plati prin dispozitivul mobil cu functie de plata asociat.

5.10.3.6 Suspendarea/ blocarea Cardului sau stergerea datelor Cardului din Portofelul electronic nu influenteaza in niciun fel posibilitatea ca acest Card sa fie utilizat in continuare la plati, conform contractelor specifice care reglementeaza emiterea Cardului comercial, precum si prezentelor CGB PJ. Toate tranzactiile efectuate prin

intermediul Portofelului electronic cu Cardul suspendat/sters înainte de momentul suspendării/stergerii vor fi procesate de către Banca în conformitate cu prevederile Contractelor specifice și CGB PJ.

5.10.3.7 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 plăților prin Portofelul electronic.

5.10.3.8 În cazul în care Cardul înrolat în Portofelul electronic expira, va fi necesară reinrolarea noului card.

5.10.3.9 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 necesară reluarea pașilor inițiali de înregistrare card în cazul în care Utilizatorul dorește să utilizeze din nou cardul prin Portofelul electronic.

5.10.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic

5.10.4.1 Posesorul de card poartă întreaga răspundere cu privire la păstrarea de către Utilizatorul de card în condiții de confidențialitate a credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic. De asemenea, este responsabil pentru prevenirea de către Utilizatorul de card a utilizării frauduloase sau neautorizate a Cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată, fiind responsabil să aducă înstruiască Utilizatorul de card cu privire la toate drepturile și obligațiile reglementate în sarcina Utilizatorului de card în prezenta Secțiune a CGB .

5.10.4.2 În cazul în care Utilizatorul de card consideră că au fost compromise credențialele de securitate necesare utilizării Portofelului electronic (ex. au ajuns la cunoștința altor persoane), are obligația de a le modifica imediat.

5.10.4.3 Utilizatorul de card are obligația de a contacta de urgență Banca prin Serviciul Call Center în cazul în care:

- Cardul înregistrat în Portofelul electronic este pierdut sau furat sau utilizat fără consimțământul Utilizatorului;
- Dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel este pierdut, furat sau folosit fără consimțământul Utilizatorului de card;
- Credențialele de securitate necesare utilizării Portofelului electronic au fost compromise.

5.10.4.4 Toate tranzacțiile cu cardul efectuate prin intermediul Portofelului electronic până la momentul la care Utilizatorul de card instiintează Banca cu privire la producerea unui eveniment dintre cele menționate anterior se consideră tranzacții autorizate de către Utilizatorul de card, Banca neasumându-și răspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu își asumă răspunderea pentru cazul în care cardul a fost utilizat pentru plăți prin intermediul Portofelului electronic în baza Credențialelor de securitate, dacă acestea au fost utilizate de alte persoane, indiferent dacă acestea le-au fost comunicate de către Utilizator sau au fost utilizate, în orice mod, fără acordul Utilizatorului de card.

5.10.4.5 Pentru a preveni apariția unor evenimente precum cele de mai sus, Banca recomandă Utilizatorului de card:

- să păstreze tot timpul dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel în siguranță și în posesia sa;
- să păstreze Credențialele de securitate pentru utilizarea Portofelului electronic securizate și cunoscute numai de către acesta;
- să seteze parole/detalii de securitate diferite pentru cardul din Portofelul electronic decât cele utilizate pentru cardul fizic;
- dacă înstrăinează sau încetează să utilizeze dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel, să steargă toate cardurile și alte informații personale de pe acesta. Pentru detalii despre cum trebuie să procedeze în acest caz, se vor urma instrucțiunile furnizorului de dispozitive.

5.10.4.6 Utilizatorul de card are obligația de a colabora cu Banca și/sau cu orice autoritate competentă pentru prevenirea oricărui tip de fraudă sau pentru derularea oricărui anchete care s-ar desfășura în legătură cu utilizarea cardului înrolat în Portofelul electronic.

5.10.4.7 Portofelul electronic și dispozitivul mobil asociat pot utiliza anumite funcționalități și proceduri de securitate pentru a proteja împotriva utilizării neautorizate a oricărui Card. Aceste funcționalități și proceduri

apartin exclusiv furnizorului de dispozitive. Prin inrolarea cardului in Portofelul electronic Utilizatorul de card 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.

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

5.10.5 Limitari de raspundere

5.10.5.1 In cazul in care Banca nu este furnizorul Portofelului electronic, nu ofera nicio garantie cu privire la utilizarea acesteia; 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 fara 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.

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

5.10.5.3 Banca nu raspunde daca datele Utilizatorului de card 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 eliminarii acestuia din Portofel.

5.10.5.4 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, Posesorul de card asumandu-si raspunderea pentru toate actiunile/inactiunile Utilizatorului de card.

5.10.5.6 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 de card are intrebari sau probleme cu un produs sau un serviciu oferit de un tert, acesta trebuie sa contacteze respectivul furnizor/tert pentru asistenta.

5.10.5.7 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.

5.10.5.8 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 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.

6. DISPOZITII PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATA DE DEBIT IN LEI (CECURI, CAMBII SI BILETE LA ORDIN)

6.1. Instrumentele de plata de debit in lei vor fi procesate de catre Banca cu respectarea legislatiei specifice in vigoare.

6.2. Clientul va prezenta Bancii, tinând cont de termenele si circuitele in vigoare, instrumente de plata de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) care indeplinesc conditiile prevazute in legislatia specifica aplicabila, fiind raspunzator de completarea corecta a acestora si a documentelor aferente (borderouri, documente justificative, etc).

6.3. In vederea remiterii spre incasare, si dupa caz, a acceptarii si decontarii instrumentelor de plata de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) de catre Banca, Clientul trebuie sa se asigure de completarea corecta si completa a instrumentului de debit de plata prezentat, cu mentiunile obligatorii conform Legilor specifice aplicabile.

Raiffeisen Bank S.A. Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.

6.4. Pentru formularele instrumentelor de plata de debit (cec, cambie, bilet la ordin) necompletate sau incorect completate pentru care Clientul solicita anularea acestora, Clientul are obligatia de a le preda Bancii.

De asemenea, in cazul inregistrarii unui incident de plata major cu cecuri, Clientul are obligatia de a restitui de indata Bancii toate formularele de cec ridicate de la Banca, aflate in posesia sa si/sau a mandatarilor sai.

6.5. In toate cazurile de incetare a relatiilor de cont cu Banca, Clientul titular de cont se obliga sa restituie Bancii toate formularele de cec, bilet la ordin si cambie aflate in posesia sa.

6.6. Banca nu va elibera formulare de cec barat clientilor aflati in interdictie bancara. Banca isi rezerva dreptul de a elibera un numar limitat de formulare de instrumente de plata de debit, in functie de vechimea si istoricul clientului in relatia cu Banca.

6.7. Banca nu va fi responsabila de pierderi de cecuri, bilete la ordin, cambii care nu s-au produs din vina Bancii. Pentru orice instrument de plata de debit (cec, cambie, bilet la ordin) pierdut, furat sau distrus, posesorul poate instiinta despre aceasta pe tras si poate solicita anularea titlului printr-o cerere adresata presedintelui judecatoriei locului in care instrumentul este platit.

6.8. In vederea efectuării de catre Banca a platii instrumentelor de plata de debit prezentate la plata pe contul Clientului, Clientul trebuie sa asigure in cont disponibilitatile necesare pentru a acoperi respectiva plata, cât si plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate. Astfel, in conformitate cu Legislatia specifica aplicabila, Clientul are obligatia ca la emiterea de cecuri sa dispuna de fondurile necesare in contul mentionat pe instrument si, de asemenea, sa mentina in cont aceste sume pâna la prezentarea la plata a instrumentului. In cazul cambiilor si biletelor la ordin cu scadenta, Clientul emitent are obligatia sa-si asigure disponibilul necesar decontării instrumentului de debit cel târziu la data scadentei pâna la ora limita pentru plata stabilita de Banca si comunicata Clientului prin afisare in locuri special amenajate in unitatile bancii si/sau in pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

6.9. In cazul in care sunt primite la plata pe Contul Clientului mai multe instrumente de plata de debit, a caror suma totala depaseste disponibilul Contului Clientului Banca va executa plata instrumentelor de plata de debit in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrării instructiunilor in sistemele de procesare interne.

Platile se vor efectua numai in masura in care disponibilul din contul Clientului nu este afectat de un ordin de poprire sau alta dispozitie de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor emisa de o autoritate competenta, inclusiv ca urmare a instituirii unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern sau ca urmare a aplicării unei sanctiuni de catre Banca.

6.10. Clientul ia la cunostinta ca, in cazul prezentării la plata a unui instrument de debit la o data foarte apropiata de data limita de prezentare la plata a respectivului instrument, exista riscul de decedere din termenul in care poate dresa protestul si regresul in cazul unui eventual refuz la plata din partea platitorului, ca urmare a duratei parcurgerii circuitului de compensare/decontare si, intr-o asemenea ipoteza, solicita in mod expres transmiterea spre plata a instrumentului de debit prezentat, cu asumarea acestui risc. Banca va transmite spre plata instrumentul de debit receptionat pâna cel târziu in ziua bancara urmatoare datei receptionării acestuia sau, in cazul biletului la ordin sau a cambiei, la data la care acesta este platibil conform celor stipulate pe instrument sau prin legile aplicabile.

6.11. Clientul ia la cunostinta ca, in cazul depunerii unui instrument care prezinta alterari, indoituri, pete sau alte asemenea elemente care pot afecta vizibilitatea mentiunilor aflate pe acest instrument, acesta nu poate fi prelucrat electronic si este de acord cu decontarea pe suport hârtie, asumându-si astfel toate costurile, conform tarifelor practicate de Banca si afisate la sediile acesteia sau conform Contractelor specifice incheiate cu Banca, precum si eventuala pierdere a dreptului de protest si regres.

7. TERMENI SI CONDITII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTA

Definirea termenilor utilizati

- **Beneficiarul platii** (Creditorul) - entitatea care a incheiat un Angajament privind debitarea directa cu institutia de plata la care are deschis contul de plati si care initiaza, in calitate de destinatar al fondurilor transferate, operatiuni de plata prin debitare directa, in baza **Mandatului de debitare directa** dat de Platitor. De regula, Beneficiarul platii detine asupra **Platitorului (Debitor)** sau **Persoanei in numele careia se face plata (Debitor tert)**, creante evidentiata in documente contractuale, a caror contravaloare face obiectul operatiunii de plata prin debitare directa. Cand nu detine aceste creante, Beneficiarul platii initiaza operatiunea de debitare directa in favoarea **Persoanei care incaseza (Beneficiarul final)**.

- **Platitorul (Debitor)** – titular al unui cont de plati care a incheiat un Mandat de debitare directa cu Institutia platitorului prin care si-a dat acordul expres pentru efectuarea de plati contravalorii creantelor prin debitare directa la instructiunea Beneficiarului platii;
- **Persoana in numele careia se face plata (Debitor tert)** - entitate care este debitor al creantelor detinute asupra sa pe baza contractuala de Beneficiarul platii sau de Beneficiarul final, dupa caz, si pentru care Platitorul accepta sa faca plati catre Beneficiarul platii din contul sau de plati;
- **Persoana care incaseaza (Beneficiarul final)** - entitatea care detine creante asupra Platitorului sau Debitorului tert, dupa caz, in favoarea careia se efectueaza o plata in baza Mandatului de debitare directa, prin intermediul Beneficiarului platii,
- **Institutia Beneficiarului** – institutia de plata la care Beneficiarul platii are deschis contul care se crediteaza cu suma prevazuta in Instructiunea de debitare directa receptionata de la Beneficiarul platii, in scopul executarii acesteia;
- **Institutia Platitorului** – Raiffeisen Bank S.A. - institutia de plata la care Platitorul are deschis contul de plati care urmeaza a fi debitat cu suma prevazuta in Instructiunea de debitare directa;
- **Angajament privind debitarea directa** - contractul incheiat intre Beneficiarul platii si Institutia Beneficiarului prin care se stabilesc drepturile si obligatiile acestora cu privire la transmiterea si executarea Instructiunilor de debitare directa;
- **Mandat de debitare directa (Mandat)** - document in baza caruia Platitorul : (1) autorizeaza Beneficiarul platii sa emita Instructiuni de debitare directa asupra contului indicat de Platitor in Mandat; (2) autorizeaza Institutia Platitorului sa execute pe contul sau indicat in Mandat, orice Instructiune de debitare directa transmisa de Beneficiarul platii in baza Mandatului, pentru suma si la scadenta mentionate in cuprinsul Instructiunii.
- **Schema de debitare directa:** set unic de norme, practici, standarde si/sau orientari de punere în aplicare convenite între Institutiile de plata privind executarea operatiunilor de plata prin debitare directa, separat de orice infrastructura sau sistem de plati care sprijina functionarea sa;
- **Conventia privind Schemele Nationale de Plati** – conventia incheiata intre banci autorizate sa functioneze in Romania, TransFond si Asociatia Romana a Bancilor prin care acestea se angajeaza sa respecte regulile privind schimbul de Instructiuni de plata, compensarea si decontarea interbancara a platilor prin debit direct, în cadrul Sistemului Electronic de Plati si în conformitate cu Schemele Nationale de Plati la care au aderat;
- **Cod de identificare la Beneficiar** - identificator alocat Beneficiarului final (cand este cazul) de catre Beneficiarul Platii,, furnizat Platitorului de catre Beneficairul platii pentru a fi mentionat in Mandatul de plata (ex.cod abonat, cod client, nr. contract, simbol client, etc.)
- **Instructiune de debitare directa** – ordin de plata initiat de Beneficiarul platii in baza Mandatului de debitare directa asupra contului de plati al Platitorului mentionat in Mandat, care se executa de Institutia Platitorului prin debitarea automata a contului Platitorului si creditarea contului Beneficiarului platii cu suma solicitata de Beneficiarul platii.
- **Data platii** – data mentionata de Benenficarul platii in Instructiunea de debitare directa, la care se debiteaza contul Platitorului cu suma solicitata in Instructiunea de plata si cu contravaloarea comisionului aferent; cand Data platii este o zi nelucratoare, debitarea contului se face in ziua lucratoare urmatoare;
- **Limita maxima** - valoarea maxima a sumei pe care Platitorul accepta sa o plateasca in baza unei Instructiuni de debitare directa, stabilita de Platitor in Mandatul de debitare directa.
- **Suma Fixa** – valoare fixa, prestabilita de Platitor pentru suma pe care accepta sa o plateasca in baza unei Instructiuni de debitare directa, mentionata de acesta in Mandatul de debitare directa;
- **Cont** – contul de plati indicat de Platitor in cuprinsul Mandatului de debitare directa, din care se vor executa Instructiunile de debitare directa;
- **Data primei colectari** - data mentionata de Platitor in Mandatul de debitare directa, incepand cu care Institutia Platitorului este autorizata sa execute Instructiunile de debitare directa trasnmise de Beneficiarul platii;
- **Data ultimei colectari** - data mentionata de Platitor in Mandatul de debitare directa, pana la care Institutia Platitorului este autorizata sa execute Instructiunile de debitare directa trasnmise de Beneficiarul platii;

- **Plata singulara** – autorizare data de Platitor prin Mandatul de debitare directa pentru executarea unei operatiuni unice de debitare directa a contului Platitorului in baza unei Instructiuni de debitare directa.
- **Plata recurenta** de tip debit direct - autorizare data de Platitor prin Mandatul de debitare directa pentru executarea operatiunilor de debitare directa a contului Platitorului in baza Instructiunilor de debitare directa transmise de Beneficiarul platii in mod repetat pe durata Mandatului.

7.1. Mandatul de debitare directa poate fi dat de catre Platitor : (1) prin semnarea formularului specific la sediul Institutiei Platitorului (in agentiile Bancii); (2) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului Platii , daca acesta ofera optiunea; (3) prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, in conditiile Contractul specific acestui serviciu; 4) in alta modalitate stabilita de Beneficiarul Platii si Institutia Beneficiarului prin Acordul privind debitarea directa.

Modificarea si revocarea unui Mandat de debitare directa se pot face in modalitati similare acordarii Mandatului, prin intermediul formularelor specifice.

7.2. Prin Mandatul de debitare directa, Platitorul isi exprima consimtamantul si mandateaza Institutia Platitorului ca in baza Instructiunilor de debitare directa initiate de catre Beneficiarul platii, sa efectueze plata sumelor solicitate de acesta, fara indeplinirea unor formalitati suplimentare celor precizate in Mandat si corespunzator documentelor de plata emise periodic de acesta sau de Beneficiarul Final, dupa caz, pe numele Platitorului / Persoanei in numele careia se face plata.

7.3. Platitorul poate opta pentru Schema de debitare directa CORE Persoana Juridica (“Schema CORE”) sau Schema de debitare directa B2B Persoana juridica (“Schema B2B”), in functie de specificul relatiilor de plata dintre Platitor si Beneficiarul platii si in conformitate cu Conventia privind Schemele Nationale de Plati;

7.4. Fiecare Mandat este evidentiat in sistemul Institutiei Platitorului si al Beneficiarului cu un identificator unic, care se va mentiona in Instructiunea de debitare directa emisa in baza Mandatului.

7.5. Mandatul poate fi acordat pe o perioada determinata sau nedeterminata, cu posibilitatea revocarii ulterioare; Mandatul poate acoperi o **plata singulara** sau o **plata recurenta**.

7.6. In cazul in care Platitorul semneaza Mandatul la sediul Institutiei Platitorului, acesta va putea fi pus in executare incepand cu urmatoarea Zi lucratoare. In acest caz, Institutia Platitorului va informa Beneficiarul platii despre Mandatul acordat de Platitor (dupa caz, in mod direct, cand este si Institutia Beneficiarului platii sau in mod indirect, prin intermediul Institutiei Beneficiarului).

7.7. In cazul in care Platitorul semneaza Mandatul la sediul Beneficiarului platii, acesta va transmite Mandatul catre Institutia Beneficiarului, care va solicita Institutiei Platitorului validarea datelor Platitorului, inclusiv a semnaturii.

7.8.(a) In cazul in care Platitorul a optat pentru Schema CORE, Institutia Platitorului are obligatia sa verifice: daca sunt completate toate campurile obligatorii din cuprinsul Mandatului, daca contul IBAN al Platitorului este corect si datele Platitorului inscrise pe Mandat corespund cu cele aflate in evidentele sale (astfel cum au fost declarate/documentate anterior de Platitor), precum si autenticitatea semnaturilor.

7.8.(b) In cazul in care Platitorul a optat pentru Schema B2B, in plus fata de verificarile mentionate la lit.(a), Institutia Platitorului are obligatia sa obtina de la Platitor un acord scris pentru activarea Mandatului incheiat la sediul Beneficiarului (Platitorul va semna un formular specific, prin care confirma astfel validitatea Mandatului).

7.9. Daca Mandatul dat de Platitor la sediul Beneficiarului nu respecta conditiile minime de validitate, si, in plus, in cazul Schemei B2B, daca Platitorul nu confirma in scris ca este de acord cu activarea Mandatului, Institutia Platitorului va respinge Mandatul si va informa Beneficiarul cu privire la acest aspect.

7.10.(a) Un Mandat este considerat activ si produce efecte din momentul in care este confirmat de catre Institutia Platitorului. Daca Mandatul este dat de Platitor la sediul Beneficiarului platii, Institutia platitorului are obligatia sa valideze /sa refuze activarea Mandatului dat de Platitor la sediul Beneficiarului, in termenul maxim de 5 Zile lucratoare de la data primirii acestuia.

7.10.(b) Mandatul ramane valabil si cand, din motive de ordin tehnic, Beneficiarul platii realizeaza o modificare a Codului de identificare la Beneficiar atribuit initial, daca aceasta modificare a fost notificata Institutiei Platitorului si acceptata de catre aceasta. In acest caz, este responsabilitatea Beneficiarului platii de a informa, in prealabil, Platitorii si Debitorii terti despre aceasta modificare. .

7.10.(c) Instructiunile de debitare directa initiate in baza unui Mandat se executa de catre Institutia Platitorului, incepand cu data activarii Mandatului sau cu Data primei Colectari mentionata in Mandat, dupa caz, si vor continua a fi executate pana la incetarea Mandatului, ori pana la Data ultimei Colectari mentionata in Mandat.

7.11. In vederea executarii Mandatului, Platitorul se obliga sa asigure in cont, in Data platii, suma necesara efectuării platii si acoperirii comisionului aferent prestării acestui serviciu.

7.12. Instructiua Platitorului nu va executa Instructiunea de debitare directa daca la Data Platii:

- (i) a primit si ii este opozabila (in conditiile prevazute la art.7.18) informatia despre revocarea Mandatului;
- (ii) disponibilul din Contul Platitorului nu acopera integral suma Instructiunii de debitare directa si a comisionului aferent prestării serviciului;
- (iii) suma solicitata prin Instructiunea de debitare directa depaseste Suma Fixa/Limita Maxima din Mandat;
- (iv) contul Platitorului este blocat ca urmare a unei masuri de indisponibilizare luata de Instructiua Platitorului sau dispusa de un organ avand asemenea competente/atributii.

Instructiunile de debitare directa vor fi procesate de Instructiua Platitorului in ordinea in care sunt primite si in limita disponibilului din cont. Nu vor fi efectuate plati parțiale.

7.13. Platitorul poate solicita Instructiiei Platitorului sa nu execute urmatoarea Instructiune de debitare directa, adresand Bancii o cerere cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de Data Platii, in unitatile teritoriale (prin completarea unui formular specific) sau prin Serviciul Raiffeisen Online (in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu) ,

7.14. In conformitate cu prevederile legale in vigoare, **Platitorul este de acord ca nu va avea drept de rambursare** pentru operatiunile de plata executate de Instructiua Platitorului in conformitate cu prevederile Mandatului, indiferent de schema de debitare directa pentru care a optat (Schema CORE sau Schema B2B).

7.15. Pentru fiecare Instructiune de debitare directa executata, Banca, in calitate de Instructiua a Platitorului va percepe Platitorului un comision de plata, conform Listei specifice in vigoare (mentionata in clauza 2.3.1) publicata la sediile Bancii/pe pagina web www.raiffeisen.ro sau, cand este cazul, conform tarifului negociat expres de Platitor cu Banca. **Platitorul autorizeaza Banca sa debiteze automat acest comision din contul sau** indicat in Instructiunea de plata, la data executării acesteia.

Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia, in cazul in care au fost agreeate cu Beneficiarii platii reduceri de costuri pentru Platitori, in conditiile stabilite in conventiile in care sunt reglementate aceste reduceri sau daca au fost agreeate reduceri de costuri intre Banca si Platitor, in conditiile din Contractele specifice incheiate intre acestia.

7.16. Platitorul poate modifica unilateral Mandatul cu privire la Contul din care se fac platile, Suma fixa/ Limita maxima, datele de identificare ale Persoanei in numele careia se face plata (cand este cazul), adresand Bancii sau Beneficiarului platii o solicitare prin completarea unui formular specific in unitatile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu). Instructiua Platitorului va activa /va refuza activarea Mandatului modificat, dupa caz, pe baza rezultatului validărilor efectuate in conditiile prevazute in **clauzele 7.8 - 7.10.**

7.17. Platitorul poate solicita incetarea (revocarea) oricarui dintre Mandatele date, adresand Instructiiei Platitorului sau Beneficiarului platii o solicitare prin completarea unui formular specific in unitatile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu).

7.18. Solicitarile privind modificarea/ revocarea Mandatului, devin opozabile Instructiiei platitorului:

- (i) **dupa o Zi lucratoare** de la data inregistrării solicitării, adresata de Platitor direct Instructiiei Platitorului in unitatile teritoriale ale acesteia sau prin Serviciul Raiffeisen Online;
- (ii) **dupa 5 Zile lucratoare** de la data primirii de catre Instructiua Platitorului a solicitării adresate de Platitor Beneficiarului Platii in unitatile teritoriale ale acestuia;

Anterior implinirii acestor termene, Instructiua Platitorului va executa Instructiunile de plata emise in acord cu Mandatul initial / ultimului Mandat modificat anterior.

Instructiua Platitorului nu este raspunzatoare pentru niciun prejudiciu suferit de Platitor/Persoana in numele careia se face plata si/sau de Beneficiarul platii, in cazul netransmiterii de catre Beneficiar/ Instructiua de plata a Beneficiarului a formularului specific ce contine solicitarea de modificare/revocare a Mandatului.

7.19. Platitorul autorizeaza Instructiua Platitorului sa notifice Beneficiarul/ Instructiua Beneficiarului despre Mandatul acordat, precum si despre orice cerere de modificare sau revocare a Mandatului si sa comunice Beneficiarului orice informatii necesare in legatura cu executarea Mandatului.

Platitorul si reprezentantii legali ai acestuia , care semneaza prezentul document, isi dau acordul in vederea transmiterii catre Beneficiar/Instructiua Beneficiarului a oricaror informatii cu caracter personal care pot fi continute in Mandat. Platitorul declara ca este autorizat de catre Persoana in numele careia se face plata sa transmita datele cu caracter personal ale acestuia in scopul prelucrării.

7.20. Institutia Platitorului nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Beneficiarul platii Platitorului sau Persoanei in numele careia se face plata.

Orice neînțelegeri referitoare la : **(i)** suma inscrisa de Beneficiarul platii in Instructiunea de debitare directa executata de Institutia platitorului in baza Mandatului, **(ii)** quantumul creantelor din documentele de plata, **(iii)** netransmiterea / transmiterea eronata de Baneficiarul platii catre Institutia platitorului a informatiilor privind quantumul si/sau scadenta creantelor din documentele de plata, **(iv)** concordanta între sumele prevazute în documentele de plata si sumele inscrise in Instructiunea de debitare directa, **(v)** sumele debitate din contul Platitorului sau refuzate la plata din lipsa de disponibil, **(vi)** cererea expresa a Platitorului, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat de Platitor /Persoana in numele careia se face plata cu Beneficiarul platii.

7.21.(1) Mandatul 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 oricare dintre parti; incetarea la initiativa Bancii se face cu un preaviz de 15 zile;
- c)** prin reziliere, in cazul in care una din parti nu-si executa obligatiile contractuale sau le executa in mod necorespunzator, partea in culpa fiind de drept in intarziere. Rezilierea opereaza de plin drept, fara somatie, fara 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;
- d)** in caz de forta majora;
- e)** prin retragerea produsului de catre Banca, cu un preaviz de minim 15 zile;
- f)** la expirarea perioadei de valabilitate indicata in Mandat;
- g)** in cazul in care timp de 36 luni consecutive : (i) Beneficiarul platii nu a transmis nicio Instructiune de debitare directa sau (ii) ca la Data platii disponibilul existent in contul platitor nu a permis executarea de catre Banca a instructiunii de plata transmisa de Beneficiar;
- h)** in orice alte cazuri prevazute de lege.

7.21.(2) Suplimentar fata de cazurile de incetare contractmentionate la alin.(1), fiecare Mandat ce face obiectul serviciului de debitare directa va inceta si in urmatoarele situatii:

- a)** in cazul incetarii din orice motiv a contractului incheiat intre Banca si Beneficiarul aferent respectivului Mandat;
- b)** in cazul incetarii din orice motiv a contractului aferent Mandatului, dupa 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de revocare de la Beneficiar;
- c)** in situatia in care Platitorul solicita inchiderea Contului de plati mentionat in Mandat 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.

7.22 Mandatul poate fi revocat de Platitor sau denuntat unilateral de Banca, astfel:

- Platitorul poate revoca/ denunta un Mandat in conditiile prevazute in clauza 7.17, Clientul avand obligatia de plata a tarifelor si comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data revocarii (inclusiv);
- prin denuntare unilaterala de catre Banca , cu un preaviz de minim 15 zile.

7.23. Platitorul este obligat sa notifice in scris Institutia Platitorului, la orice unitate a acesteia, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata si Beneficiar si sa isi revoce Mandatul aferent raportului juridic incetat. Institutia Platitorului nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Beneficiar, ca urmare a mentinerii Mandatului dupa data incetarii raportului juridic aferent. .

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

7.25. Institutia platitorului poate modifica unilateral termenii si conditiile serviciului de debitare directa (inclusiv a valorii taxelor si comisioanelor prevazute la **art. 7.15**), notificand platitorului modificarea propusa in conditiile **art. 8.2**.

In cazul in care Platitorul notifica Banca ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Platitorul are dreptul de a denunta unilateral Mandatul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute in clauza 7.22. Daca Platitorul nu isi exercita acest drept pana la data propusa pentru intrarea

in vigoare a modificarilor, Partile convin ca nedenuntarea Mandatelor valoareza acceptarea tacita a modificarilor respective.

8. DISPOZITII FINALE

8.1. Incheierea, modificarea si incetarea Contractelor specifice si a CGB

8.1.1. Incheierea Contractelor specifice si a CGB

Contractul specific si/sau documentele in legatura cu acesta se redacteaza **pe suport hartie** si se semneaza cu semnatura olografa, cu exceptia cazurilor in care Banca ofera Clientului sau accepta, dupa caz, posibilitatea incheierii acestora **in format electronic**, cu **Semnatura electronica** sau **cu consimtamant exprimat in modalitatea agreata de parti**, ori **intr-un alt format**, cu respectarea conditiilor legii, doar atunci cand Banca ofera/ accepta aceasta posibilitate. Documentele contractuale semnate si/sau acceptate de Clienti in oricare din modalitatile de exprimare a consimtamantului mentionate anterior contin un consimtamant valabil exprimat cu privire la cuprinsul acestora.

8.1.2. Modificarea Contractelor specifice si a CGB

(i) Modificarile propuse de Banca, sunt comunicate Clientului in modalitatea prevazuta in Contractul specific fiecarui serviciu/produs sau in modalitatile prevazute la sectiunea **8.2. "Notificari"**, daca in Contractul specific nu este reglementata o modalitate de notificare.

(ii) Banca si Clientul convin ca orice modificari ale CGB si/sau ale clauzelor din Contractele specifice propuse de Banca, inclusiv cele cu privire la clauzele care reglementeaza conditiile utilizarii Instrumentelor de plata, ale derularii Operatiunilor de plata si ale functionarii Conturilor de plati, precum si drepturile si obligatiile partilor in legatura cu acestea, **vor fi notificate Clientului prin orice mijloace de comunicare alese de Banca in conformitate cu art.8.2. si/sau in modalitatea de informare expres prevazuta in Contractul specific**. Clientul accepta ca dovada afisarii pe pagina de Internet a Bancii a respectivelor modificari poate fi facuta de Banca prin orice mijloace de proba permise de lege.

8.1.3. Pentru intrarea in vigoare a modificarilor notificate Clientului conform art.8.1.2 lit.(ii) Banca va acorda **termenul de preaviz** mentionat in **in Contractul specific, respectiv un termen de preaviz de minim 15 (cincisprezece) zile de la data la care notificarea se considera primita de catre Client (conform art.8.2.2), pentru modificarea CGB sau când in Contractul specific nu este prevazut un astfel de termen**. Daca, in termenul de preaviz, Clientul nu comunica Bancii, in modalitatile prevazute in Contractele specifice sau in cuprinsul notificarii transmisa de Banca sau in scris, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii (când in Contractele specifice/notificarea transmisa de Banca nu se reglementeaza/precizeaza modalitatea de raspuns al Clientului), intentia sa de incetare a raportului juridic ce este afectat direct sau indirect de modificarea propusa de Banca, **se prezuma ca tacerea Clientului valoareza acceptare tacita a modificarilor respective**, daca prevederile legale in vigoare nu reglementeaza contrariul.

8.1.4. Continuarea raporturilor contractuale dintre Banca si Client este posibila doar in conditiile acordului Clientului (dupa caz, expres sau tacit) cu privire la continutul modificat al **CGB**, dupa caz, al **Contractului specific**.

8.1.5. Incetarea Contractelor specifice si a CGB

(i) 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 lit. b), c), d) si e) din prezentul document.

(ii) 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.

8.2. Notificari

8.2.1. Orice solicitari, notificari, aprobari, comunicari ("Notificare") decurgând din prezentele CGB si/sau din Contractele specifice incheiate intre Banca si Client, in absenta unor prevederi diferite in cuprinsul

CGB/Contractelor specifice, se vor face de catre Banca in scris. Banca poate alege, oricând pe durata relatiei contractuale cu Clientul, oricare dintre urmatoarele modalitati, apreciate de Banca a fi adecvate scopului comunicarii, pentru a aduce la cunostinta Clientului continutul unei "Notificari":

- (i) prin remitere personala; se considera ca prin ridicarea de catre Delegat a documentelor puse la dispozitia Clientului in unitatile bancii, Banca a notificat Clientul prin remitere personala.
- (ii) transmitere prin posta/ posta electronica (e-mail)/ SMS-mesaj text, utilizând in acest scop adresa (postala si/sau de e-mail), respectiv numerele de contact (telefon mobil) indicate de Client, dupa caz de Reprezentantii acestuia (legali/autorizati), in cuprinsul documentelor puse de Banca in acest scop la dispozitia Clientului;
- (iii) prin publicare in paginile de Internet ale Bancii cu acces public (www.raiffeisen.ro)
- (iv) prin mesaj publicat in cadrul aplicatiilor aferente Serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile, Multicash, pentru Clientii care au contractat aceste de servicii.

8.2.2. Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de Client,

- in cazul remiterii personale - la predare,
- in cazul transmiterii prin e-mail/SMS - la data generarii raportului de remitere de aparatul utilizat pentru transmitere,
- in cazul trimiterii postale – in termen de 3 zile lucratoare de la depunerea la oficiile postale/de curierat pentru trimerile pe teritoriul României, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta/curierat pentru trimerile în strainatate,
- in cazul comunicarii realizata de banca in conditiile art.8.2.1 (iii) si (iv), la data publicarii.

Clientul are obligatia de a verifica existenta eventualelor Notificari transmise de Banca prin intermediul aplicatiilor care sustin serviciile electronice de plata la care Clientul are acces pe baza contractuala.

8.2.3. In cazul in Banca alege sa comunice Notificarea in conditiile clauzei 8.2.1(ii), va utiliza in acest scop dupa caz: adresa postala si/sau e-mail respectiv numerele de telefon mobil declarate Bancii in cel mai recent document inregistrat la Banca, pus la dispozitia Clientului in acest scop.

Banca utilizeaza in relatia cu Clientii Persoane Juridice/Entitati fara personalitate juridica pentru expedierea corespondentei postale, **adresa sediului social/ sediului profesional al Clientului**, comunicata de Reprezentantul legal al acestuia la momentul ultimei actualizari de date a Clientului, daca in Contractul Specific nu este mentionat altfel. Banca **poate decide sa verifice daca exista informatii actuale cu privire la adresele postale utilizate pentru corespondenta**, in orice surse credibile si independente disponibile si sa preia informatiile, in masura in care Banca va implementa un flux de date in acest sens.

8.2.4. In cazul in care Clientul este compus din mai multe persoane/entitati, orice Notificare trimisa de Banca va fi considerata trimisa catre fiecare dintre persoanele/entitatile ce alcatuiesc Clientul, daca este trimisa oricareia dintre ele.

8.2.5. Orice Notificare sau alta comunicare va fi trimisa de catre Client Bancii la acele unitati teritoriale din lista publicata pe site-ul www.raiffeisen.ro, alocate de Banca relatiei cu segmentul de clientela caruia ii apartine Clientul sau dupa caz, la unitatea teritoriala aleasa de Client prin Formulare specifice. Comunicarea poate fi facuta prin remitere personala si/sau prin posta. Orice Notificare remisa Bancii de catre Client va fi efectiva doar din momentul primirii de catre Banca.

8.2.6. Orice Notificare 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 regula sunt situatiile in care contractul specific mentioneaza ca sunt aplicabile alte ore (spre exemplu, Orele limita).

8.2.7. 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 in **clauza 8.2.1** de mai sus, in conformitate cu termenul si conditiile prevazute de legislatia privind serviciile de plati.

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, litigiile se solutioneaza de catre instantele judecatoresti competente, în functie de normele procedurale în vigoare.

8.3.2. Actionând ca reclamant, Banca va putea, daca e cazul sa supuna litigiul spre solutionare nu numai în fata instantelor române, dar si a uneia straine care are jurisdictie asupra Clientului.

8.3.3. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind serviciile de plata, Clientul poate sesiza in conditiile legii **Agentia Nationala de Administrare Fiscala** (autoritate de control cu sediul in Bucuresti, Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, cod postal - 050741, tel. 0040-21-319.97.50, 0040-21-387.10.00; 0040-21-310.68.20 interior 2353si/sau **Banca Nationala a României** (autoritate de supraveghere cu sediul in Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, CIF 361684, tel 021.313.04.10, 021.315.27.50), in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor. 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.

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

8.4. Restrictii si interdictii

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

8.4.2. Clientul va plati o suma suficienta in valuta indicata de Banca in conditiile **clauzei 8.4.1**, astfel incat sa permita Bancii sa achizitioneze o suma egala cu obligatia de plata a Clientului (sau cu 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.

8.5. 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.

8.6. Deduceri sau retineri cerute de lege

Daca o deducere sau retinere trebuie facuta, conform legii, dintr-o plata a Clientului catre Banca, Clientul va plati o suma mai mare, astfel incât in urma oricarei astfel de deduceri sau retineri, Banca sa primeasca si sa beneficieze de o suma neta egala cu suma pe care ar fi primit-o daca nu ar fi fost facuta nici o deducere sau retinere.

8.7. Cesiunea. Novatia. Transferul

8.7.1. Drepturile si obligatiile decurgând din prezentele CGB nu pot face obiectul cesiunii, novatiei sau transferului, de catre nici una dintre parti.

8.7.2. In cazul in care Banca acorda Clientului orice credit/facilitate de credit, Banca poate cesiona sau transfera in alt mod, oricare sau toate drepturile si beneficiile sale rezultând dintr-un Contract de facilitare de credit si/sau din Documentele de finantare, catre orice persoana, fara a fi necesar acordul Clientului.

8.7.3. Prin incheierea oricaror Contracte specifice de credit/Documente de finantare, Clientul isi exprima acordul expres cu privire la novatia prin schimbare de creditor având ca obiect oricare din sau toate obligatiile asumate de catre Banca prin contractele/documentele respective, incluzând, fara a se limita la, obligatia de a pune la dispozitia Clientului fonduri, novatie care isi va produce efectele oricând Banca, la singura sa apreciere, va decide sa inceteze calitatea sa de obligat prin Contractul de facilitare de credit si/sau prin Documentele de finantare; in acest sens, Banca are dreptul de a-si substitui in oricare din sau toate obligatiile orice entitate din cadrul sau din afara Raiffeisen Group, fiind suficienta numai incheierea unui acord intre Banca si entitatea pe care si-o substituie.

8.8. Riscul transmiterilor

8.8.1. Daca Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani, titluri de valoare, efecte de comert, documente de livrare marfa ale acestuia catre un anumit destinatar, utilizând in acest scop terte parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice prejudiciu rezultat in urma folosirii in acest scop de catre Banca

a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportata de catre Client, cu exceptia situatiilor in care se dovedeste o culpa a Bancii intervenita in procesul de transmitere.

8.8.2. In cazul in care Banca utilizeaza, la cererea Clientului, serviciul SWIFT in scopul transmiterii **Ordinelor de plata** instructate de acesta sau pentru emiterea garantiilor bancare/ deschiderea acreditivelor si/sau transmiterea oricaror alte mesaje in legatura cu derularea/modificarea garantiilor/acreditivelor emise/deschise de Banca la cererea Clientului, Banca va raspunde pentru eventualele prejudicii generate ca urmare a erorilor proprii de procesare a transmiterilor.

8.9. Alte clauze

8.9.1. Banca poate transmite Clientului, la cerere, informatii cu privire la continutul CGB si/sau la orice Contract specific privind produsele /serviciile furnizate.

8.9.2. In cazul in care inceteaza Contractul specific ce reglementeaza operatiunile de plata si/sau instrumentele de plata si/sau Conturile de plati, prin denuntare unilaterala la initiativa Clientului sau prin reziliere solicitata de Banca, Clientul si Banca agreeaza ca Banca va retine integral pretul periodic platit de Client in avans pentru derularea acestor Contracte (spre ex.taxa administrare Cont, taxa mentenanta Cont/instrument de plata, etc).

8.9.3. In cazul in care Contractul specific inceteaza prin reziliere (invocata de parte pentru neexecutarea sau executarea in mod necorespunzator de catre contraparte a obligatiilor contractuale), rezilierea opereaza de plin drept, fara somatie, fara punere in intarziere si fara interventia instantelor judecatoresti.

8.9.4. In cazul in care prevederile cu caracter dispozitiv din actele normative ce reglementeaza conditiile utilizarii instrumentelor de plata, ale derularii operatiunilor de plata si ale functionarii Conturilor de plati, precum si drepturile si obligatiile partilor in legatura cu acestea, nu sunt preluate integral sau, dupa caz, sunt reflectate in mod diferit in cuprinsul prezentelor CGB si/sau al Contractelor specifice, se considera ca Banca si Clientul au convenit sa aplice in raporturile dintre ele respectivele dispozitii legale doar in limita preluarii lor in continutul clauzelor contractuale.

8.9.5. Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, in conditiile legii, dupa instiintarea celeilalte parti. Partea care invoca forta majora va instiinta cealalta parte in termen maxim de 5 zile de la aparitie si va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comert si Industrie a Romaniei conform legii, in termen de 15 zile. In aceleasi conditii se va comunica si incetarea cazului de forta majora.

8.9.6 Banca nu va fi responsabila pentru incetarea operatiunilor si pierderilor financiare suferite de Client, daca acestea sunt cauzate de evenimente aflate in afara controlului Bancii, inclusiv, dar fara a se limita la razboi, insurectie, revolutie, conflict civil sau militar, sabotaj, modificari in legislatie, reglementari si ordine emise de organisme guvernamentale, greva, greva patronala sau orice problema legata de forta de munca, blocada, intreruperi mecanice, caderea computerelor sau a sistemului informatic, caderea echipamentelor, caderea sau proasta functionare a sistemelor de comunicatie media, perturbari in functionarea serviciilor postale, comunicatii electrice sau furnizarea de electricitate care nu sunt sub controlul Bancii, care impiedica executarea operatiunilor si care nu au rezultat din realizarea sau nerealizarea directa sau indirecta de catre Banca a obligatiilor sale.

9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI SI SEMNATURILE PARTILOR

Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare) este alcatuit din noua Capitole cuprinse in **71 de pagini**, având urmatorul cuprins:

1.Introducere; 2.Principii generale; 3.Condiții generale aplicabile conturilor; 4.Dispoziții privind operațiunile de plata; 5.Dispoziții privind utilizarea Cardului comercial si Serviciul 3D Secure; 6.Dispoziții privind instrumentele de plata de debit; 7.Termenii si conditii pentru Serviciul Debit Direct Confortabil 8.Dispoziții finale; 9.Declaratiile Clientului.

Clientul declara ca are cunostinta despre faptul ca varianta actualizata a CGB este publicata pe pagina de internet a Bancii www.raiffeisen.ro, precum si ca un exemplar al CGB ii va fi comunicat pe suport durabil, pe e-mail, la adresa de e-mail a Clientului, indicata de acesta si inregistrata in evidentele Bancii.

Prezentele CGB inlocuiesc versiunile anterioare.

Partile consimt ca **exprimarea consimtamantului pentru incheierea prezentelor CGB** se poate face doar prin utilizarea de catre toate Partile a aceleiasi modalitati de semnare dintre urmatoarele :

- (a) semnarea olografa a documentului in prezenta unui reprezentant al Bancii;
- (b) aplicarea pe documentul electronic a unei Semnaturi electronice

Semnarea CGB in format electronic se va efectua prin intermediul canalelor electronice de comunicare agreate de Banca.

Partile declara in mod expres si irevocabil ca :

- (i) CGB semnate de Client in modalitatile de semnare mentionate mai sus contine un consimtamant valabil exprimat cu privire la cuprinsul acestora,
- (ii) primirea de catre Banca a documentului contractual astfel semnat de catre Client si transmis Bancii in modalitatea agreata de aceasta, urmata de aplicarea semnaturii reprezentantului Bancii pe documentul contractual, marcheaza momentul incheierii valabile a CGB si face dovada deplina a acordului de vointa exprimat valabil si neingradit de Client pentru continutul acestuia.

Partile convin ca prezentele CGB se incheie in doua exemplare originale si se considera incheiat la sediul Bancii; in ipoteza incheierii CGB in format electronic, toate Partile vor primi varianta electronica semnata a acestuia, prin canalul de comunicare agreat de Banca; CGB semnat in format electronic de catre toate Partile are valoare de original

RAIFFEISEN BANK S.A.,

Denumire Client:

(se completeaza obligatoriu)

Nume/prenume reprezentant

Nume/prenume Reprezentant legal

Nume/prenume Reprezentant legal

(semnatura)

(semnatura)

(semnatura)

Data: _____

Data: _____

Nume/prenume Mandatar
al Reprezentantului Legal

Datele procurii notariale

(semnatura)