

CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

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

1. INTRODUCERE

1.1. Prevederi Introductive

1.1.1. Prezentele Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare (denumite in continuare "CGB") stabilesc cadrul juridic general in care se va desfasura relatia contractuala dintre Raiffeisen Bank S.A. (denumita in continuare "Banca") si fiecare dintre Clientii sai, persoane fizice.

1.1.2. Raporturile juridice dintre Banca si Client vor fi guvernate de prezentele CGB, care impreuna cu dispozitiile prevazute in fiecare dintre documentele contractuale specifice fiecarui tip de produs sau serviciu bancar, incheiate intre Banca si Client, vor reprezenta contractul dintre parti. Prezentele CGB completeaza documentele contractuale specifice produselor/serviciilor bancare, cu exceptia cazului in care se prevede expres contrariul in continutul celor din urma.

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

1.1.4. Banca va intra in raporturi contractuale doar cu persoanele care accepta expres prezentele CGB. Clientul va primi un exemplar al CGB, in vigoare la data inregistrarii sale in evidentele Bancii.

Prin semnarea oricarei alte cereri in forma pusa la dispozitie de catre Banca sau a oricarui contract, Clientul accepta ca, in toate raporturile contractuale cu Banca, sa respecte CGB in vigoare in acel moment, cu posibilele modificari periodice ce pot fi aduse de Banca in conditiile prezentelor CGB.

1.2. Conflicte

1.2.1. In caz de conflict intre prevederile exprese din orice contract sau document semnat intre Client si Banca si prevederile generale cuprinse in prezentele CGB, vor prevala prevederile exprese din contractele sau documentele specifice.

1.2.2. Daca sunt acceptate de catre Client, atat versiunea in limba romana a CGB, cat si versiunea in limba engleza a acestora, in cazul oricarui conflict sau neconcordanza intre versiunea in limba engleza si cea in limba romana, versiunea in limba romana va prevala.

1.3. Interpretare

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

1.3.2. Orice referire facuta la Client in cuprinsul prezentului document include si categoria de Co-debitor si/sau Garant, daca este cazul conform Contractelor specifice.

1.3.3. Orice referire facuta la Clientul persoana fizica in cuprinsul CGB, va fi considerata a fi facuta si la oricare din succesorii acestuia.

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

1.3.5. Oriunde in cuprinsul prezentelor CGB si/sau in cuprinsul fiecarui Contract specific, si daca din context nu rezulta altfel, dupa caz, pluralul va include singularul si invers.

1.3.6. Referirea la „efecte negative semnificative” sau „afectare semnificativa” va fi interpretata ca reflectand opinia calificata a Bancii.

1.3.7. Referirea la orice Contract specific/Contract de garantie/orice alta conventie incheiata intre Client si Banca sau la orice prevedere legala va include orice modificare, reiterare sau repunere in aplicare a acestora.

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

1.4. Clauze independente

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

1.5. Definitii

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

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

Autentificare Stricta a Clientului - autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Clientul cunoaste, spre exemplu PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Clientul poseda, spre exemplu cardul) si inerentei (ceva ce reprezinta Clientul, spre exemplu amprenta digitala, recunoastere faciala) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;

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

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

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

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

Client platitor - Clientul care da un Ordin de plata;

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

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

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

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

Cont de plati accesibil online – cont curent detinut de Client care poate fi accesat prin intermediul unei interfete online, precum aplicatia de mobile banking pusa la dispozitie de catre Banca;

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

Cursul de schimb valutar al Bancii - cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburi valutare sau Operatiuni de plata efectuate in cont, exprimate intr-o moneda diferita de cea a contului platitorului, respectiv a contului beneficiarului, calculat dupa cum urmeaza: **(i)** in cazul conversiilor valutare de tip valuta/lei, se va utiliza cursul de cumparare al Bancii pentru valuta in care se exprima suma transferata catre contul beneficiarului, respectiv cursul de vanzare al Bancii pentru valuta in care se exprima suma transferata de catre platitor; **(ii)** in cazul conversiilor valutare de tip valuta/valuta, se va utiliza raportul dintre cursul obtinut din cursul de cumparare valuta/lei al Bancii pentru moneda in care se exprima suma transferata de catre platitorul cu cont la o alta banca si cursul de vanzare valuta/lei al Bancii aferent monedei in care este exprimata suma creditata in contul beneficiar, respectiv cursul obtinut din raportul dintre cursul de vanzare valuta/lei al Bancii pentru moneda in care este exprimata suma transferata catre beneficiarul cu cont la alta banca si cursul de cumparare valuta/lei al Bancii aferent monedei debitate din contul platitorului.

In cazul operatiunilor de plata autorizate prin intermediul Cardurilor se vor aplica cursurile de schimb mentionate in mod expres in prezentul document in cadrul dispozitiilor privind utilizarea Cardurilor;

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

Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul - cursul intern al Bancii de schimb valutar, de vanzare, respectiv cumparare valuta de referinta, utilizat pentru efectuarea Tranzactiilor prin Card afisat pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro;

Contract de card de debit - contractul specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si Utilizatorul de card, derivate din utilizarea cardului de debit atasat unui cont curent, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in documentatia specifica de emitere si mentenanta Card de debit;

Contract de cont curent - Contract specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si titularul de cont curent, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in documentatia specifica de deschidere si mentenanta cont curent, in formularele utilizate pentru definire si actualizarea datelor personale ale Clientului si pentru numirea si revocarea Imputernicitorilor pe cont;

Contract privind Serviciul de debitare directa - contractul specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si Platitor, derivate din activarea Serviciului de debitare directa, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in cuprinsul formularelor de emitere, modificare si denuntare a Mandatelor de debitare directa;

CRS (Common Reporting Standard) - reprezinta standardul global pentru schimbul automat de informatii financiare intre tari. Sunt vizate veniturile din investitii (inclusiv din dobanzi, dividende, castiguri de capital, etc) detinute de contribuabili in conturile institutiilor financiare din tarile participante la schimbul global de informatii financiare. 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.

Data efectiva - data de referinta folosita de catre Banca pentru a calcula dobanda generata de executarea unei Operațiuni 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.

FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act) - este un pachet legislativ emis in Statele Unite ale Americii, care poate fi consultat la adresa <http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>, promulgat la data de 18 Martie 2010 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 SUA. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.

Imputernicit - persoana cu capacitate deplina de exercitiu, autorizata de Client, prin intermediul formularelor speciale furnizate de Banca sau prin procura notariala, sa aiba acces in numele si pe seama Clientului la un Cont deschis pe numele acestuia, actionand in limitele prevazute in Contractele specifice;

Instrument de plata - orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca in conditiile contractuale agreeate cu Banca, folosit de Client pentru a initia un Ordin de plata, cum ar fi Cardul, serviciul de tip mobile banking etc.;

Mandatar - persoana autorizata de Client prin procura sa il reprezinte in relatia cu Banca pentru incheierea si/sau executarea unui contract. Procura de reprezentare trebuie autentificata de un notar public din Romania sau la un consulat romanesc; in cazul procurilor emise la un notariat din strainatate, procura va fi apostilata sau supralegalizata, dupa caz, si se va prezenta si traducerea legalizata a acesteia, daca este redactata intr-o limba straina;

Momentul primirii Ordinului de plata - ziua in 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; ca regula, pentru Ordinele de plata primite in zile lucratoare pana in Ora Limita, momentul primirii este ziua receptionarii de catre Banca, iar pentru Ordinele de plata primite 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. Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Banca se considera ca nu a fost primit;

Exceptie fac: **(i)** serviciile bancare de tip debitare directa, care permit Beneficiarului platii sa initieze Operațiuni de plata, precum si cele de tip ordine de plata programate, prin care Clientul Platitor ordona plati cu frecventa prestabilita, 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 Ordinului de plata in afara limitelor de timp mentionate anterior;

Operatiune de plata - actiune initiata de Clientul platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama acestuia sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente exista intre platitor si beneficiarul platii; Operatiunea de plata poate avea caracter ocazional;

Optiune de comisionare BEN - modalitate de comisionare a executarii Operațiunilor de plata conform careia beneficiarul platii suporta toate comisioanele aferente;

Optiune de comisionare OUR - modalitate de comisionare a executarii Operațiunilor de plata conform careia platitorul suporta toate comisioanele aferente executarii Operațiunii de plata;

Optiune de comisionare SHA - modalitate de comisionare a executarii Operațiunii de plata conform careia Clientul platitor suporta comisioanele percepute de prestatorul servicii de plata al platitorului, iar Clientul beneficiar al platii suporta comisioanele percepute 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 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/Instrumentului 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/aplicatiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca;

Ordin de plata - instructiunea data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca, in calitate de prestator al serviciului de plata, prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata;

Parola Statica – element de securitate inclus in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaste) pe care Utilizatorul de Card il seteaza la prima Tranzactie prin Card efectuata pe internet (in cadrul e-commerce);

Parola de securitate in relatia cu Banca – procedura de identificare, utilizata in cadrul interactiunii Clientului cu serviciul telefonic Call Center al Bancii, care face dovada deplina a identitatii Clientului/Utilizatorului de card, cat si a vointei acestuia in legatura cu continutul acestor convorbiri. Procedura de identificarea consta in solicitarea unor elemente de securitate si a unor informatii cunoscute doar de Banca si de Client/Utilizatorul de card, convorbirile telefonice urmand a fi inregistrate in scopul constituirii de probe in acest sens. Obtinerea de raspunsuri corecte la intrebarile 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 inregistrat in baza de date a Bancii ca apartinand Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, 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;

PIN - este un cod unic de identificare generat de Banca pentru fiecare Card, pentru identificarea sau securizarea unor Operatiuni de plata efectuate prin intermediul Cardului precum operatiunile prin ATM/MFM, unele tranzactii prin EPOS la comercianti sau la ghiseele bancare;

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 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 difera in functie de tara si poate fi modificata oricand de aceste entitati; valoarea limitei aplicabile pe teritoriul Romaniei este mentionata cu titlu informativ in Contractele specifice de card de debit si card de credit si este afisata permanent in unitatile si pe site-ul Bancii, orice actualizare a valorii limitei urmand a fi afisata pe site;

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

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

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

Prestator de servicii de incredere calificat = o persoana juridica care presteaza unul sau mai multe servicii de incredere calificate si caruia i se acorda statutul de calificat de catre organismul de supraveghere. Prin Serviciu de incredere calificat intelegandu-se un serviciu electronic care indeplineste conditiile aplicabile prevazute in Regulamentul (UE) nr. 910/2014, prestat in mod obisnuit in schimbul unei remuneratii, care consta in: (i) crearea, verificarea si validarea semnaturilor electronice, a sigiliilor electronice sau a marcilor temporale electronice, a serviciilor de distributie electronica inregistrata si a certificatelor aferente serviciilor respective; sau (ii) crearea, verificarea si validarea certificatelor pentru autentificarea unui site internet; sau (iii) pastrarea semnaturilor electronice, a sigiliilor sau a certificatelor aferente serviciilor respective;

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

Rata de Referinta - rata a dobanzii ce provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata atat de Client, cat si de Banca;

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

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

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

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

Terminal -dispozitiv compatibil cu Cardul si/sau cu dispozitivul mobil cu functie de plata, prin intermediul caruia se initiaza si se autorizeaza Tranzactii prin card. Sunt Terminale urmatoarele dispozitive: ATM (Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Mashine) si orice alt dispozitiv cu functionalitati similare;

Transfer-credit - serviciu de plata prin care se crediteaza contul de plati al beneficiarului platii ca urmare a unei operatiuni de plata sau a unei serii de operatiuni de plata efectuate din contul de plati al platitorului de catre prestatorul de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului, in baza unei instructiuni date de platitor; In prezentele CGB prin referirile la "operatiune de plata"/ "plata" se intelege inclusiv o referire la "transfer credit";

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

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

Utilizatori de Card sunt oricare din urmatoarii:

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

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

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

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

1.6.1 Notiuni/definitii

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

- a) Organizatia Natiunilor Unite (ONU);
- b) Uniunea Europeana (UE);
- c) Guvernul Statelor Unite ale Americii;
- d) Congresul Statelor Unite ale Americii;
- e) Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elvetia;
- f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzand, in orice situatie, fara nicio limitare, Republica Austria;
- g) Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord
- h) institutiile si agentiile guvernamentale ale oricaruia dintre statele de mai sus, inclusiv dar fara a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Oficiul de Implementare a Sanctiunilor Financiare din Regatul Unit (UK) (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI), parte a Trezoreriei Majestatii Sale din Regatul Unit (UK), sau orice (alta) institutie guvernamentala sau autoritate de reglementare sau agentie relevanta care administreaza Sanctiunile Internationale (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic).

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

Furnizor de portofel digital - inseamna o entitate care ofera servicii de pastrare in siguranta a unor chei criptografice private in numele clientilor sai, pentru detinerea, stocarea si transferul de moneda virtuala; (Acest termen va fi utilizat in cuprinsul prezentelor CGB si al oricarui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative*; in cazul oricaror modificari legale ale acestei definitii, acestea sunt de directa aplicare, fara a fi necesara modificarea prezentului document);

Lista de Sanctiuni - Lista “Cetatenilor desemnati ca speciali si a persoanelor restrictionate” („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” mentinuta de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe din Statele Unite ale Americii (USA) (Office of Foreign Assets Control), agentie guvernamentala din Statele Unite ale Americii) si Lista Consolidata a Persoanelor cu Sanctiuni Financiare („Consolidated List of Financial Sanctions Targets in the UK”) mentinuta de Oficiul de Implementare a Sanctiunilor Financiare din Regatul Unit (UK) (Office of Financial Sanctions Implementation - 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 si/r administrat de orice Autoritate cu atributii de emitere si/sau 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 ANAF

Monede virtuale - inseamna o reprezentare digitala a valorii care nu este emisa sau garantata de o banca centrala sau de o autoritate publica, nu este in mod obligatoriu legata de o moneda instituita legal si nu detine statutul legal de moneda sau de bani, dar este acceptata de catre persoane fizice sau juridice ca mijloc de schimb si poate fi transferata, stocata si tranzactionata electronic; (acest termen va fi utilizat in cuprinsul prezentelor CGB si al

oricarui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative*; in cazul oricaror modificari legale ale acestei definitii, acestea sunt de directa aplicare, fara a fi necesara modificarea prezentului document);

Parte Restrictionata - oricare dintre urmatoarele:

a) persoana/entitate desemnata sau persoana/entitate care este detinuta/controlata de o persoana/entitate desemnata (in masura in care se afla in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sanctiunilor 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 Sanctiunilor Internationale la nivel de tara sau teritoriu sau care este detinuta/controlata de o astfel de persoana/entitate (in masura in care se afla in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sanctiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei astfel de persoane/entitati; sau

c) persoana/entitate care face obiectul Sanctiunilor Internationale relevante in alt mod.

Persoane/Entitati Desemnate - guvernele statelor, entitatile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor Sanctiuni Internationale. **Sanctiuni** - sanctiuni economice sau financiare si restrictii (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic, de catre oricare dintre Autoritatile cu atributii de emitere si administrare a Sanctiunilor Internationale;

Sanctiuni Internationale – Sanctiunile, restrictiile si obligatiile in legatura cu guvernele unor state, cu entitati nestatale 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 pe care Romania decide sa le implementeze in scopul mentinerii pacii si securitatii internationale, prevenirii si combaterii terorismului, asigurarii respectarii drepturilor omului si libertatilor fundamentale, dezvoltarii si consolidarii democratiei si statului de drept si indeplinirii altor scopuri, in conformitate cu obiectivele comunitatii internationale, cu dreptul international si cu dreptul Uniunii Europene. Sanctiunile internationale vizeaza, in special, inghetarea fondurilor si 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 periodic 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);

Bun - orice tehnologie sau produs purtator de valoare economica sau destinat satisfacerii unui anumit scop, corporal ori necorporal, care apartine sau este detinut ori aflat sub controlul unor persoane sau entitati desemnate sau care face obiectul unei masuri sanctionatoare sectoriale; sunt asimilate definitiei bunurilor fondurile si resursele economice;

Fonduri - mijloace financiare si beneficii de orice natura, care includ, dar nu se limiteaza la: numerar, cecuri, creante in numerar, cambii, ordine de plata si alte instrumente de plata; depozite la institutii financiare sau la alte entitati, solduri de conturi, creante si titluri de creanta; valori mobiliare negociate la nivel public si privat si titluri de creanta, inclusiv titluri si actiuni, certificate reprezentand valori mobiliare, obligatiuni, bilete la ordin, garantii, obligatiuni negarantate si contracte derivate; dobanzi, dividende sau alte venituri ori profitul provenit din active ori generat de acestea; credite, drepturi compensatorii, garantii, garantii de buna executie sau alte angajamente financiare, inclusiv asigurarile si reasigurarile; scrisori de credit, conosamente, contracte de vanzare; cote-parti din fonduri sau resurse economice si documentele care atesta detinerea acestora;

Inghetarea fondurilor - orice actiune menita sa impiedice circulatia, transferul, modificarea, utilizarea, accesul sau tranzactiile cu fonduri, susceptibila sa aiba ca rezultat modificarea volumului, a valorii, a localizarii, a

proprietatii, a detinerii, a naturii sau a destinatiei acestora sau orice alta modificare care ar permite utilizarea fondurilor, inclusiv gestionarea portofoliilor;

Resurse economice - activele de orice fel, corporale sau necorporale, mobiliare sau imobiliare, care nu sunt fonduri, dar pot fi utilizate pentru obtinerea de fonduri, bunuri sau servicii;

Inghetarea resurselor economice - prevenirea utilizarii resurselor economice pentru a obtine fonduri, produse sau servicii in orice mod, inclusiv prin vanzare, inchiriere sau ipotecare;

1.6.2 Prevederi privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului si aplicarea Sanctiunilor Internationale

1.6.2.1 In conformitate cu prevederile legislatiei mai sus mentionate persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante.

Prin functii publice importante se inteleg:

- a) sefi de stat, sefi de guvern, ministri si ministri adjuncti 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 curtilor supreme, ai curtilor constitutionale sau ai altor instante judecatoresti de nivel inalt ale caror hotarari nu pot fi atacate decat prin cai extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curtilor de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor bancilor centrale;
- f) ambasadori, insarcinati cu afaceri si ofiteri superiori in fortele armate;
- g) membrii consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanele care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor, cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale;
- h) directori, directori adjuncti si membri ai consiliului de administratie sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizatii internationale.

1.6.2.2 Niciuna dintre categoriile prevazute la alineatul precedent nu include persoane care ocupa functii intermediare sau inferioare.

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

- a) sotul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- b) copiii si sotii ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- c) parintii.

1.6.2.4 Persoanele cunoscute ca asociati apropiati ai persoanelor expuse public sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora impreuna cu oricare dintre persoanele prevazute la pct. 1.6.2.1 sau ca avand orice alta relatie de afaceri stransa cu o astfel de persoana;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora, cunoscute ca fiind infiintate in beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevazute la alin. pct. 1.6.2.1.

(Fara a aduce atingere aplicarii, pe baza unei evaluari a riscului, a masurilor suplimentare de cunoastere a clientelei, dupa implinirea unui termen de un an de la data la care persoana a incetat sa mai ocupe o functie publica importanta in sensul pct. 1.6.2.1, entitatile raportoare nu mai considera persoana respectiva ca fiind expusa public.

1.6.2.5 Notiunea de beneficiar real desemneaza orice persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma clientul si/sau persoana fizica in numele caruia/careia se realizeaza, o tranzactie, o operatiune sau o activitate.

2. PRINCIPII GENERALE

2.1 Prevederi privind protectia datelor cu caracter personal

DEFINITII relevante in contextul protectiei datelor cu caracter personal

Date cu caracter personal - orice informatie privind o persoana fizica identificata sau identificabila; ^[1] 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 ori Biroul de Credit), confirmarea faptului ca datele cu caracter personal care o vizeaza, sunt sau nu prelucrate de catre acesta si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

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

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

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

Dreptul la portabilitatea datelor - dreptul persoanei vizate de a primi, datele cu caracter personal care o privesc si pe care le-a furnizat operatorului (precum Banca) intr-o modalitate structurata, folosita in mod obisnuit si intr-un format usor de citit, precum si dreptul ca aceste date sa fie transmise de 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 prelucrarii 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 (incluzand crearea de profiluri) care produce efecte juridice in privinta persoanei vizate sau o afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa;

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

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

2.1.1. În vederea prestării serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucrează date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, respectiv Regulamentul General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 și legislația subsecventă.

2.1.2. Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Banca aparțin următoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar și după încetarea relației contractuale), inclusiv titularul solicitării de lichidare a carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă, reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitorii, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora (inclusiv sotul/sotia Clientului), sotul/sotia Clientului în contextul solicitării de către Client a suspendării obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, alți membri de familie ai Clientului (părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Clientul) – dacă e cazul, precum și orice alte persoane fizice ale căror date ar putea fi furnizate Bancii de către Client sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Banca și Client (denumiți împreună în mod generic, în cele ce urmează, „Persoane Vizate”). În contextul îndeplinirii obligațiilor legale care revin în sarcina Raiffeisen Bank în calitate de Intermediar Secundar de asigurări - Agent Afiliat sau pentru îndeplinirea tuturor scopurilor de prelucrare în legătură cu asigurările, Raiffeisen Bank prelucrează sau poate prelucra date cu caracter personal cu privire la următoarele categorii de Persoane Vizate: Solicitantul asigurării, sotul/sotia Solicitantului/ Clientului, clientul, sotul/sotia acestuia, reprezentanții legali sau convenționali ai acestuia, copii sau alți membri de familie, precum și partenerul de viață al clientului/potentialului client, Codebitorii, Garanții (dacă este cazul, inclusiv atunci când aceștia au calitatea de Asigurați, proprietari ai imobilului ce urmează a fi asigurat, ipotecat sau nu în favoarea Bancii, Beneficiarii reali, precum și pentru membrii familiilor acestora, în funcție de tipul asigurării ce urmează a fi achiziționată prin aplicația Smart Mobile și acoperirea acesteia), proprietarii imobilelor pentru care Clientii încheie asigurarea în calitate de Contractanți, coasigurații, contractanții asigurării sau orice alte persoane fizice în legătură cu clientul/potentialul client, ale căror date cu caracter personal pot fi prelucrate în funcție de tipul asigurării, dacă este cazul, inclusiv în calitate de coasigurați. Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Banca la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite către Banca pe parcursul derulării acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal aparținând Persoanelor Vizate și după încetarea relației contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligațiilor legale ce incumbă în sarcina sa, inclusiv a obligațiilor incidente în materia arhivării.

2.1.3. În anumite situații, în vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate în prezentul document, Banca poate să prelucreze date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali, sotul/sotia Clientului, alți membri de familie ai Clientului - părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Clientul, proprietarii imobilelor pentru care Clientii încheie asigurarea în calitate de Contractanți, coasigurații, contractanții asigurării sau orice alte persoane fizice în legătură cu clientul/potentialul client, ale căror date cu caracter personal pot fi prelucrate în funcție de tipul asigurării încheiate de Client etc.) fără a beneficia însă de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane. De exemplu, acest lucru se poate întâmpla dacă Clientul transmite datele Persoanelor Vizate către Banca. În acest context, este responsabilitatea Clientului să informeze în prealabil persoanele în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal și să obțină consimțământul acestora privind prelucrarea datelor, în măsura în care este necesar, în vederea îndeplinirii condițiilor prevăzute de lege. De asemenea, în cazul în care Clientul furnizează Bancii date cu caracter personal aparținând altor categorii de Persoane Vizate, Clientul are obligația de a furniza numai date exacte și actualizate. În acest sens, Banca poate utiliza datele de contact aparținând unor astfel de categorii de Persoane Vizate în vederea informării persoanelor în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, dacă este cazul.

În particular, în cazul în care în contextul transmiterii unei solicitări de suspendare a obligației de plată a ratelor în temeiul Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori („OUG 37/2020”) sau la un moment ulterior în contextul acestei solicitări, Clientul ne furnizează date cu caracter personal ale membrilor săi de familie (date privind starea de sănătate, situația socială, financiară, profesională sau orice alte date cu privire la aceștia relevante în contextul solicitării) Clientul are responsabilitatea de a se asigura că

informează membrii săi de familie cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către Banca, anterior furnizării datelor lor către Banca conform celor descrise în prezenta secțiune.

2.1.4. Banca prelucrează date cu caracter personal pentru următoarele scopuri, după cum urmează:

2.1.4.1. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: executarea și îmbunătățirea serviciilor bancare oferite prin preluarea în aplicațiile informatice ale Băncii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței în vederea prevenirii spălării banilor, combaterii finanțării terorismului și respectarea regimului privind sancțiunile internaționale, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operațiunilor de identificare a clienței în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; asigurarea conformării cu cerințele legale aplicabile în domeniul serviciilor de investiții financiare inclusiv prin oferirea de consultanță și suport de specialitate salariaților Băncii în acest domeniu; verificarea modului de conformare cu reglementările interne și cerințele legale/de reglementare locale; raportarea tranzacțiilor și alte rapoarte legale; primirea, evaluarea și gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor, în contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; prevenirea abuzului de piață; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Băncii și a entităților din Grupul Raiffeisen și de raportare către entitățile din Grupul Raiffeisen sau către autoritățile de supraveghere și alte rapoarte interne, inclusiv pentru îndeplinirea obligațiilor legale ale Raiffeisen Bank International AG – entitate menționată în cadrul definiției Grupul Raiffeisen, gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca; analiza datelor pentru raportarea către autoritățile de reglementare, analiza portofoliului de risc, analiza avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității, administrarea datelor prin sisteme unice în cadrul Grupului Raiffeisen; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor, gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite, atât cu privire la cât și fără legătura cu produsele și/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; aplicarea măsurilor de diligență fiscală și raportare prevăzute de legislația în vigoare către autoritățile fiscale competente (inclusiv ANAF), în vederea realizării schimbului automat de informații (FATCA, CRS), a procedurilor de conformare prevăzute în Acordul FATCA; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) din perspectiva de risc, prin analiză și crearea de profiluri în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare, incluzând verificarea unor criterii de risc, calculul rating-ului de comportament de plată/rating-ului tranzacțional, calculul rulajului, determinarea clasei de risc; evaluarea comportamentului investițional prin crearea de profiluri; managementul portofoliului; managementul lichidităților și optimizarea bilanțului; furnizarea serviciilor bancare constând în operațiuni de plată/care implică tranzacții bancare – (a) inițiate de către o Persoană Vizată (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus), în calitate de inițiator al plății sau (b) inițiate de către o Persoană Vizată, în calitate de beneficiar al plății, incluzând generarea unui document care atestă efectuarea operațiunii respective (confirmarea operațiunii - dacă este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operațiunilor de plăți/incasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții și facilitarea operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Băncii, prin Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directă; instituirea și gestionarea popriilor, furnizarea de informații în legătura cu sumele poprite către organele de executare sau autorități; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale;

pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea documentelor; gestionarea calitatii datelor; implementarea masurilor de securitate a datelor cu caracter personal; transmiterea si primirea in cadrul Grupului Raiffeisen a informatiilor referitoare la starea de nerambursare; transmiterea informatiilor despre creditul acordat, respectiv riscul individual de credit si situatia creditelor restante (inclusiv intarzierile la plata mai mari de 30 de zile calendaristice) catre Centrala Riscului de Credit din cadrul Bancii Nationale a Romaniei (institutie publica independenta cu sediul central in Bucuresti, Str. Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, ce reprezinta o structura specializata in colectarea, stocarea si centralizarea informatiilor privind expunerea fiecarei persoane declarante-institutie de credit, institutie financiara nebancara, institutie de plata, etc. din Romania, fata de acei debitori care au beneficiat de credite si/sau angajamente al caror nivel cumulativ depaseste suma limita de raportare (20.000 lei), precum si a informatiilor referitoare la fraudele cu carduri produse de catre posesor), evaluarea cerintelor si necesitatilor cu privire la contractarea unui produs de asigurare si pentru acordarea consultantei catre clienti, conform legislatiei privind distributia de asigurari si Normelor emise de Autoritatea de Supraveghere Financiara in aceasta materie, cunoasterea clientelei in vederea indeplinirii obligatiilor legale ale Bancii in calitatea sa de Intermediar, Agent afiliat; evaluarea eligibilitatii in vederea furnizarii produselor de asigurare.

In cazul in care Clientul va comunica Bancii informatii privind imbolnavirea sa sau a unuia/a unora dintre membrii sai de familie 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 trebuia 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 Client si Banca, aceasta prelucreaza datele cu caracter personal 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 cu Clientul, in vederea furnizarii produselor si serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19), a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca si asiguratorul implicat pot actiona drept operatori-asociati (informatiile relevante pentru alte situatii, in care Banca si asiguratorul ar actiona in alta calitate, vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor aplicabile in acele situatii), in vederea lichidarii carnetelor de economii la purtator/la purtator cu parola; evaluarea cerintelor si necesitatilor cu privire la contractarea unui produs de asigurare, conform legislatiei privind distributia de asigurari si Normelor emise de Autoritatea de Supraveghere Financiara in aplicarea acesteia, acordarea consultantei catre Client, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul in numele si pentru asigurator si/sau impreuna cu asiguratorul, in vederea furnizarii produselor de asigurare adecvate dintre produsele de asigurare pe care le intermediaza in calitate de agent afiliat; colectare de prime de asigurare pentru asigurator; asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul; 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 initiale de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; 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; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; gestionarea calitatii datelor; acordarea de consultanta si informare privind distributia de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de

oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate; verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne.

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

2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii, în contextul desfășurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: obținerea și transmiterea de informații prin accesarea Sistemului Biroului de Credit înainte de intrarea și pe parcursul relației de creditare ce intră în sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca și Biroul de Credit SA acționează în calitate de operatori asociați; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoana Vizată (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi și executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoana Vizată prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, în cazul în care astfel de activități implică prelucrarea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate în afara de Clientul Bancii; facilitarea îndeplinirii de către Banca a obligațiilor de supraveghere care îi incumbă față de entitățile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzător de cunoaștere a clienților entităților din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de date cu caracter personal ale clienților comuni Bancii și entității din Grupul Raiffeisen - Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. - și, dacă este cazul, ale Persoanelor Vizate în relația cu respectivii clienți comuni (dacă este cazul) pentru gestionarea corespunzătoare de către Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. a relației contractuale cu Clientii acestora, inclusiv pentru asigurarea posibilității practice a Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. de recuperare a creanțelor și trimiterea de notificări contractuale în baza unor date cu caracter personal actualizate, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, privind potențialii clienți (lead-uri) ce și-au manifestat interesul cu privire la unul dintre produsele unei alte entități din Grupul Raiffeisen – pentru acest scop de prelucrare Banca și entitatea relevantă din Grupul Raiffeisen acționează în calitate de operatori asociați; obținerea de informații privind desfășurarea procedurii de insolvență privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolvență; efectuarea de profiluri și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor și fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente și în tranzacții; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetări pentru identificarea bunurilor aflate în proprietatea Persoanelor Vizate aflate în evidența Bancii cu sume restante; activități de selecție, profilare și segmentare în scop de analiză și marketing, inclusiv prin transmiterea de informații către asigurator, în vederea furnizării produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa în calitate de operatori asociați și inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, inclusiv în vederea ofertării celor mai potrivite produse și servicii sau în vederea identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate în mod direct de către Persoanele Vizate, a datelor generate de către Banca cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și ținute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzacționale sau care rezultă din utilizarea produselor și serviciilor Raiffeisen Bank; date privind istoricul relației cu Banca sau cu alte entități din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice și de la partenerii contractuali ai Raiffeisen Bank); îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare furnizate și a experienței Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea fluxurilor și a reglementărilor interne, prin optimizarea costurilor și a bugetelor, prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; segmentarea clienților; creșterea nivelului de digitizare și eficientizare sporită la nivelul bancii, prin reducerea eforturilor, inclusiv a eforturilor financiare, de a efectua manual procese similare, inclusiv prin crearea și implementarea unor modele analitice avansate; încheierea, derularea și gestiunea executării contractelor încheiate cu alți clienți ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Smart Mobile sau prin Oficiile Postale, furnizarea serviciului de debitare directă, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în

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 retele 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 comunicari de marketing trimise de Banca, de exemplu, prin e-mail si/sau SMS, precum si prin generarea de statistici/date agregate/informatii privind eficienta campaniilor/actiunilor de marketing realizate; documentarea modului in care sunt executate contractele cu partenerii contractuali ale caror produse sunt promovate de Banca; statistica; gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor ce nu vizeaza produsele si/sau serviciile bancare contractate de catre Persoana Vizata; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu exceptia imputernicitului pe cont), mandatarul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comerciala in cuprinsul extraselor de cont; efectuarea informarilor cu privire la popririle pe conturi (daca legea nu interzice); imbunatatirea activitatii de consultanta pentru asigurari; gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor ce nu vizeaza produsele si/sau serviciile bancare contractate de catre persoana vizata de la Raiffeisen Bank, tinerea de evidente cu privire la contractele de asigurare intermediare; pastrarea si arhivarea inregistrarilor interactiunilor audio si/sau audio-video daca persoanele vizate au ales sa utilizeze astfel de canale de comunicare puse la dispozitie de Banca si si-au exprimat consimtamantul pentru efectuarea inregistrarilor la initierea acestora; stocarea si arhivarea istoricului convorbirilor dintre Persoana vizata si Banca pe chat-ul din aplicatiile Bancii.

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

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

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

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

care participa la SANB, la momentul completarii ordinului de plata electronic, dupa introducerea de catre platitor a codului IBAN al contului in care urmeaza a fi efectuata plata.

Totodata, Banca a initiat procesul de implementare a Schemei de plati numita RoPay, alaturi de alte Banci participante din Romania, prin care ofera posibilitatea Clientilor de a beneficia de un nou serviciu, care va permite efectuarea platilor din Raiffeisen Smart Mobile, prin utilizarea numarului de telefon al beneficiarului platii in loc de IBAN-ul contului bancar. Pentru utilizarea RoPay, numarul de telefon va reprezenta un proxy/alias al IBAN-ul contului bancar.

Pentru ca schema de initiere plati sa poate functiona, este necesar ca toate bancile participante la acest sistem sa realizeze un schimb de informatii cu scopul crearii unei baze de date comune, care va fi gestionata de Transfond. In acest scop, in prima etapa, Banca, in calitate de banca participante, va transmite catre Transfond urmatoarele date cu caracter personal ale clientilor persoane fizice ai Bancii care detin si au activat serviciul Raiffeisen Smart Mobile: numarul de telefon, codul IBAN al contului in lei asociat utilizarii Raiffeisen Smart Mobile, numele si prenumele. Pentru efectuarea acestei operatiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, Banca se va intemeia pe interesul sau legitim de a participa la RoPay si de a oferi si implementa Serviciul SPL RoPay, care va permite efectuarea platilor din Raiffeisen Smart Mobile prin utilizarea numarului de telefon al beneficiarului platii (ca proxy/alias) in loc de IBAN-ul contului bancar.

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

- prelucrarea datelor de contact pe care Persoana Vizata le-a furnizat catre Raiffeisen Bank S.A. si le-a actualizat periodic, in scop de marketing adresat persoanelor fizice, prin realizarea de catre (i) Banca, direct si/sau prin partenerii sai contractuali si/sau de catre (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la sectiunea 2.1.) si/sau de catre (iii) partenerii contractuali ai Bancii, dupa caz, a unor comunicari de informatii si/sau oferte cu privire la produse, servicii si activitati, care pot fi de interes pentru Persoana Vizata in mod personal (independent de o eventuala relatie a sa cu un Client persoana juridica/entitate fara personalitate juridica a Bancii), ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum si a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiza preferintelor solvabilitatii, riscului de creditare, gradului de indatorare si a altor detalii comportamentale necesare in vederea generarii de oferte si comunicari personalizate de produse si servicii bancare la cererea Persoanei Vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum si a oricaror baze de date puse la dispozitie de autoritati publice in masura in care consimtamantul este necesar potrivit cerintelor aplicabile;
- prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Banca si/sau Grupul Raiffeisen, direct si/sau prin partenerii contractuali ai acestora, pentru generarea de oferte si comunicari personalizate bazate pe analiza preferintelor si a altor aspecte ce tin de Persoana Vizata (cum ar fi comportamentul acesteia), prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli si/sau alte tehnologii similare) care implica efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzand crearea de profiluri) si care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.2 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 Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizata le furnizeaza direct in contextul relatiei contractuale cu Banca, date rezultand din utilizarea aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, inclusiv aplicatia online prin care Banca furnizeaza serviciul de tip 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 pe care Persoana Vizata le detine. Tehnicile informatice/algoritmii folositi permit Bancii si/sau Grupului Raiffeisen sa identifice preferintele Persoanei Vizate in ceea ce priveste unele dintre categoriile de produse si servicii puse la dispozitie de catre Banca, de catre entitatile din Grupul 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 Grupul Raiffeisen vor aduce in atentia Persoanei Vizate oferte 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 Grupul Raiffeisen isi doresc sa ofere 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.

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 invatare automata, 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 date cu caracter personal in baza consimtamantului persoanei vizate in vederea prelucrarii datelor biometrice, necesare semnarii documentelor prin intermediul semnaturii biometrice, in situatia in care clientul alege sa semneze documentele in relatia cu Banca prin aceasta modalitate de semnare, si in situatia in care aceasta modalitate de semnare este posibila.

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

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, datate 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 sau actualizaredate@raiffeisen.ro sau prin intermediul Serviciului Call Center, de luni - vineri: 8:00 - 22:00, sambata: 9:00 - 17:30, apeland numarul de telefon *2000 – numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania sau 004 021 306 3002 - numar cu tarif normal, apelabil din orice retea din Romania sau din strainatate sau prin intermediul aplicatiei Smart Mobile (pentru Clientii care au activat acest serviciu).

Este posibil ca ulterior oferirii consultantei pentru incheierea asigurarii, pentru scopul incheierii sau administrarii unei polite de asigurare si intermediarii pentru Clientii sau a platii primelor de asigurare, Banca sa preia si sa transmita documente contractuale apartinand societatii de asigurare-reasigurare prin intermediul/in baza carora Persoana vizata poate furniza categorii special de date cu caracter personal (de ex., date privind sanatatea), efectuand astfel o activitate de prelucrare date in numele societatii de asigurare-reasigurare. In aceste cazuri, exprimarea consimtamantului Persoanei vizate referitor la aceasta activitate de prelucrare va putea fi exprimat prin intermediul documentelor specifice ale societatii de asigurare-reasigurare, in calitate de operator de date cu caracter personal.

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 finantarii terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare, in contextul identificarii si evaluarii potentialelor dificultati de plata prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie; in contextul evaluarii de risc desfasurate in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv in vederea prestarii serviciilor bancare aferente produselor de credit; in contextul prevenirii si identificarii fraudelor, fluxului de actualizare etc.), fluxului de identificare la distanta utilizand mijloace video si prelucrarea datelor biometrice, este necesara prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal.

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 educatia, varsta, situatia

economica, fiabilitatea sau comportamentul acestora (inclusiv din perspectiva tranzactiilor, respectiv a activitatilor vizand jocuri de noroc si/sau pariuri).

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 bancar) 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).

Avand in vedere ca procesul de comercializare electronica a produselor de asigurare se face automat, prin solutia informatica asiguratorului integrata in/cu aplicatia Smart Mobile sau prin intermediul aplicatiei Smart Mobile a Raiffeisen Bank, dupa caz, evaluarea cerintelor si necesitatilor potentialilor clienti si a caracterului adecvat si corespunzator al produsului de asigurare solicitat de catre acestia, precum si emiterea de consultantta/recomandari personalizate se efectueaza prin mijloace automate, ca urmare a setarilor tehnice realizate la nivelul solutiei informatice a asiguratorului care verifica decizia potentialilor clienti de a continua procesul de comercializare prin intermediul solutiei informatice pentru un anumit produs prin accesarea butonului corespunzator ce reprezinta raspunsul la intrebarea specifica referitoare la necesitatea produsului in raport cu datele introduse de Clienti, pe baza carora se verifica respectarea criteriilor de eligibilitate pentru acordarea produsului de asigurare respectiv.

Atunci cand astfel de decizii se iau fara o interventie umana semnificativa (respectiv o interventie care nu este de natura sa influenteze rezultatul prelucrarii 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:

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

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

2.1.4.6. Datele colectate in scopurile mentionate anterior pot fi prelucrate si in scopuri subsecvente, inasa 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.

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

- a) datele cu caracter personal care ii sunt furnizate in mod direct de Persoana Vizata, inclusiv in contextul accesarii produselor si serviciilor Bancii sau utilizarii aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, fluxului de identificare la distanta utilizand mijloace video si prelucrarea datelor biometrice;
- b) datele obtinute din urmatoarele surse externe: Biroul de Credit (daca este cazul), ANAF (daca este cazul), Oficiul National al Registrului Comertului, Buletinul Procedurilor de Insolventa, Centrala Riscului de Credit, autoritati si institutii publice, tabloul notarilor publici, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Notarilor Publici din Romania, tabloul avocatilor, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Barourilor din Romania, tabloul executorilor judecatoresti, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Executorilor Judecatoresti, Registrul public electronic privind auditorii autorizati, disponibil pe site-ul Autoritatii Publice pentru Supravegherea Publica a Activitatii de Audit Statutar, Registrele disponibile pe site-ul Colegiului Psihologilor din Romania, Tabloul Mediatorilor, disponibil pe site-ul Consiliului de Mediere, Ordinul Arhitectilor din Romania, parteneri contractuali (cum ar fi, agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, furnizori de servicii), entitatile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii (inclusiv eMAG, Vodafone si alti parteneri cu care Raiffeisen Bank SA colaboreaza in vederea furnizarii cardurilor de credit co-branded), evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notarii publici (daca este cazul), angajatorii Persoanei Vizate (daca este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (daca este cazul), Clientul (Platitor), institutii de credit, surse publice (si anume, registre publice, World Check, EUR-Lex(website-ul oficial al UE

privind legislația UE), presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatori ai operațiunilor de plată, executori judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asigurătorii și popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, titulari ai mandatelor de debitare directă, reprezentantul legal al minorului titular de cont, codebitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, angajatorul gestionarului titular al contului de garanție deschis pe perioada derulării raportului de muncă - atunci când acesta are calitatea de solicitant de extras de cont, împuternicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont, alte Persoane Vizate (spre exemplu, în contextul acțiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creanțelor), Transfond, Direcția Generală de Evidență a Persoanelor (DGEP).

Urmatoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: nume, prenume, CNP - colectate de la Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. (entitate a Grupului Raiffeisen), datele indicate la secțiunea specifică privind detaliile de plată în contextul realizării unor plăți (inclusiv CNP, dacă o astfel de categorie de date este furnizată în acest context), informații referitoare la produse de asigurare, date referitoare la condamnări penale și infracțiuni, date privind suspiciunea de fraudă, date privind urmărirea penală, 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), numărul de acțiuni deținute într-o companie, numărul de rate, număr de card, data expirării card, datele tranzacției, cod CVV/CVC, date privind înființarea popririlor și stadiul dosarelor de executare, date privind măsurile executorii, datele colectate direct de la Client sau de la alte Persoane Vizate/generate de către furnizorii de servicii în contextul acțiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creanțelor, cum ar fi agențiile de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor [date ce rezultă din înregistrarea apelurilor (după caz, date de identitate, date de contact, situație financiară, motiv neplata, voce, tip de relație cu Clientul, informații cu privire la plățile realizate/produsele/serviciile contractate de Client, aspecte reclamate/solicitate), date privind serviciile prestate în contextul acțiunilor de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor (după caz, acțiunile întreprinse și detalii în legătură cu acestea)].

În vederea: (i) respectării obligațiilor legale ce revin Bancii privind aplicarea de măsuri standard de cunoaștere a clienței care să permită acesteia 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 emisie 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 cu caracter personal prelucrate în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare ale Persoanei Vizate, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit (cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței, inclusiv informații privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de codebitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență, numărul de interogări. Detalii suplimentare privind datele prelucrate în Sistemul Biroului de Credit vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor în care sunt utilizate astfel de date.

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

În vederea efectuării operațiunilor de identificare și înregistrare potrivit art. 24. din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 în numele Prestatorului de servicii de încredere calificat, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: prenume, nume, cod personal de identificare (CNP), seria și numărul cartii de

identitate/alt document in baza caruia se face identificarea (de ex. pasaport, certificat de rezidenta), precum si alte informatii pe care aceste documente le pot contine (de ex. data si locul nasterii, cetatenia), semnatura, datele de contact (de ex. numar de telefon, e-mail), inregistrari video* ale interactiunii cu agentii Bancii in scopul verificarii identitatii 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.

In vederea efectuarii verificarii identitatii persoanei in mediul online, in procesul de stabilire a identitatii Persoanei Vizate, Banca utilizeaza o metoda de identificare la distanta utilizand mijloace video si prelucrarea datelor biometrice care permite Bancii sa isi indeplineasca obligatiile legale referitoare la aplicarea masurilor de cunoastere a clientelei si sa previna eventuale tentative de fraudă. Identificarea la distanta a persoanelor vizate se realizeaza de catre Banca prin intermediul platformelor digitale care sunt conectate cu aplicatia persoanei imputernicite de Banca, prin intermediul careia se vor prelucra date cu caracter personal pentru parcurgerea de catre Persoana Vizata a fluxului pentru efectuarea identificarii la distanta si efectuarea verificarilor in vederea prevenirii eventualelor fraude, in numele Bancii, in urmatoarele scopuri: (i) verificarea documentului de identitate si citirea si preluarea automata a datelor prin recunoasterea optica a caracterelor (OCR-izare); (ii) verificarea biometrica a persoanei vizate (prin intermediul fotografiei din CI si a imaginii din inregistrarea video) si prelucrarea datelor biometrice , prelucrarea datelor biometrice si verificarea biometrica prin utilizarea modelelor de invatare automata, avansata; (iii) verificarea dispozitivului de pe care sunt efectuate captura actului de identitate original si inregistrarea video; (iv) atribuirea unui identificator numeric biometric unic fetei din documentul de identitate si inregistrarea video si 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, proprietatile dispozitivului, date despre camera si microfonul de pe dispozitiv.

In relatia cu Raiffeisen Bank, persoana vizata are posibilitatea de a semna unele documente prin intermediul unei semnaturi biometrice, utilizand in acest sens instrumentele puse la dispozitie de catre Banca, respectiv o tableta electronica si un stilou electronic.

Astfel, in vederea generarii unei semnaturi biometrice, vor fi efectuate urmatoarele activitati de prelucrare:

- identificarea si captarea la nivelul documentului a actiunii persoanei vizate, de semnare prin intermediul instrumentelor puse la dispozitie de catre Banca (stilou Apple Pencil si tableta Apple Ipad);
- prin utilizarea software-ului specializat, datele brute inregistrate de padul de semnatura sunt convertite in date biometrice;
- datele biometrice vor fi criptate cu ocazia semnarii biometrice, la nivelul documentului pe care il semneaza persoana vizata, astfel incat sa fie asigurata validitatea actului semnat de catre persoana vizata prin intermediul semnaturii biometrice.

Cu aceasta ocazie, vor fi prelucrate de catre Banca urmatoarele date cu caracter personal:

- date brute: pozitia stiloului pe axele (x,y), unghiul de scriere, si presiunea aplicata cu stiloul pe ecranul tabletei;
- date convertite prin intermediul software-ului specializat: (i) date temporale (ritm) – viteza si acceleratia; (ii) presiune; (iii) date grafice (semnatura propriu-zisa); (iv) unghi; si (v) diferenta de unghi.

Pe baza datelor furnizate in mod direct sau colectate din surse externe, Banca genereaza date, respectiv: cod identificare client, date de tranzactionare, informatii ce rezulta din mesajele SWIFT, informatii ce rezulta din neconformitatile semnalate de catre orice persoana, numar de card, tipul cardului, tipul clientului, numar IBAN card, PIN, data expirarii cardului, motivele blocarii cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi detinute la Banca, cost de risc la nivel de client, perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul initial si cel final, rulajul, dobanda acumulata la data extrasului, data maturitatii, total rambursari capital, total rambursari dobanda curenta si penalizatoare, zile de restanta, quantum restanta, date privind gestionarea restantelor, inclusiv segmentari in contextul actiunilor de colectare debite/recuperare creante, date rezultand din desfasurarea campaniilor/actiunilor de marketing.

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

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

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

În contextul aderării la Schema de plată RoPay și al implementării SPL RoPay, Banca va interoga baza de date SPL RoPay gestionată de Transfond la momentul inițierii de către Clientii săi a plăților utilizând numărul de telefon. Ulterior completării numărului de telefon al beneficiarului plății, Banca va afișa Clientului, în aplicația Raiffeisen Smart Mobile, detaliile asociate aliasului utilizat, respectiv numele și prenumele beneficiarului plății, precum și codul IBAN al contului bancar asociat, permițând astfel Plătitorului să verifice corectitudinea datelor aferente instrucțiunii de plată, înainte de autorizarea tranzacției, pentru a preveni eventualele erori și a se asigura că plata ajunge la beneficiarul corect. Clientii pot avea calitatea de plătitori și/sau beneficiari ai plăților efectuate prin serviciul SPL RoPay.

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

2.1.7. 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 bancare, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a va furniza informatiile solicitate sau pentru a ne respecta obligatiile legale, fiscale sau contabile). Este posibil ca, in urma indeplinirii 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. 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 state din cadrul UE/ SEE: Austria, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cat si in afara UE/SEE, catre Marea Britanie, Statele Unite ale Americii, Kosovo. Pentru transferurile in afara UE/SEE, Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garantii recunoscute de lege. In vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate referitoare la tranzactii (ex: plati, tranzactii, mesaje SWIFT si continutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

Este posibil ca pe parcursul desfasurarii activitatii, statele de transfer mai sus mentionate sa se modifice. Puteti obtine o lista actualizata cu statele unde se transfera datele cu caracter personal accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> sau triminand o cerere in acest sens catre centrala@raiffeisen.ro sau sa contactati Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Bancii, la urmatoarea adresa de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Pentru a obtine o copie a garantiilor de transfer implementate de Banca, va rugam sa transmiteti o cerere in acest sens (pe suport hartie/in format electronic, prin e-mail) catre: centrala@raiffeisen.ro sau sa contactati Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Bancii, la urmatoarea adresa de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

2.1.9 Persoanele vizate beneficiaza de urmatoarele drepturi in contextul prelucrarii datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, si dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal sau instantelor competente, in masura in care persoana vizata considera necesar.

2.1.10. Este posibil ca, in urma solicitarii de stergere a datelor, Banca sa anonimneze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) si sa continue in aceste conditii prelucrarea pentru scopuri statistice.

2.1.11. Pentru detalii suplimentare cu privire la activitatile de prelucrare efectuate de catre Raiffeisen Bank SA, precum si cu privire la drepturile de care beneficiati in acest context, va rugam sa va adresati printr-o cerere scrisa, la adresele oricareia dintre unitatile Bancii (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau printr-un e-mail catre Banca in acest sens, catre: centrala@raiffeisen.ro.

De asemenea, aveti posibilitatea de a contacta si Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Raiffeisen Bank SA, la urmatoarea adresa de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Informatii actualizate privind activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca sunt disponibile accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

Informatiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Persoanelor Vizate in contextul diferitelor produse si/sau servicii ale Bancii sunt furnizate prin documentele de informare specifice acelor produse si/sau servicii care au fost ori care vor fi puse la dispozitia Persoanelor Vizate in contextul colectarii aferente de date cu caracter personal.

2.2 Confidentialitate

2.2.1. Banca si Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru mentinerea confidentialitatii asupra informatiilor obtinute unul despre celalalt in derularea relatiei Banca - Client, cu respectarea, totusi, a prevederilor oricarei legi sau ordin al unei autoritati competente care permit sau solicita dezvaluiri.

2.2.2. Clientul autorizeaza Banca sa prelucreze, sa transfere si sa comunice orice fel de informatii referitoare la Client catre si intre sucursalele, agentiiile, punctele de lucru, reprezentantele Bancii, societatile afiliate Bancii si agentilor si tertilor parteneri ai Bancii, pentru folosire confidentiala, in legatura cu prestarea oricarui serviciu Clientului (inclusiv pentru plati externe efectuate prin intermediul unui tert), precum si in scopul prelucrarii de date, efectuarii de analize, recuperarii creantelor Bancii, obtinerii unor finantari/garantii, transferului de creante ale Bancii, precum si in scopuri statistice. Orice astfel de terta parte poate in acelasi fel folosi, prelucra si transfera in orice mod datele si informatiile referitoare la Client primite de la Banca in cadrul autorizarii acordate de Client prin prezentul document.

2.2.3. Banca va pastra confidentialitatea si nu va dezvalui, publica sau divulga prin orice alt mod informatii privind Conturile Clientilor, operatiunile inregistrate in acestea, relatiile contractuale dintre Banca si Clienti, fara consimtamantul acestora.

2.2.4. Clauza confidentialitatii nu se va aplica daca:

- a) informatia este ceruta de o autoritate competenta in cadrul unei proceduri judiciare;
- b) Clientul autorizeaza Banca sa dezvaluie informatiile;
- c) in orice alta situatie prevazuta de lege (spre ex. furnizarea de informatii la cererea institutiilor financiare corespondente).

2.2.5. Clientul consimte prin prezenta in mod expres, renuntand sa invoce orice restrictie impusa Bancii de legislatia in vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca sa prezinte in cadrul relatiilor cu tertii implicati in procese organizatorice si decizionale ale Bancii, orice informatii si date, referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese si care nu vor afecta in nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin tertii implicati se inteleg, dar nu se limiteaza, orice societati romane sau straine care fac parte din grupul de societati din care face parte si Banca, consultantii de specialitate agreati de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finantatorii etc. Banca va intra in relatii contractuale doar cu tertii implicati care se obliga la randul lor sa pastreze confidentialitatea informatiilor astfel obtinute.

2.2.6. In vederea respectarii dispozitiilor legale in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, sanctiunilor internationale, precum si pentru prevenirea si combaterea fraudelor, Banca va putea sa ia, in relatia cu Clientul, masurile prevazute la pct. 3.1.4 din CGB si orice alte masuri pe care le considera necesare in conformitate cu legislatia in vigoare.

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

2.2.8. Raiffeisen Bank SA aplica cerintele CRS si, in consecinta, Banca va identifica contribuabilii relevanti CRS si va raporta, catre ANAF, informatii despre persoanele relevante si despre conturile deschise la Banca de catre acestia, respectiv despre acele conturi in care sunt evidentiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de catre persoanele relevante prin prisma aplicarii cerintelor CRS.

2.2.9. Clientul se obliga sa indice in mod corect cheia CIF (Codul de identificare interna astfel cum a fost definit in prezentele CGB) ori de cate ori acest cod este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta in relatia cu clientii sai si exonereaza Banca de raspundere pentru orice neintelegeri/daune generate de comunicarea eronata a Codului de identificare interna de catre titularul Contului curent/Reprezentant legal/mandatarul Clientul.

2.3. Dobanzi. Taxe, Comisioane si alte costuri.

2.3.1. Pentru produsele si serviciile oferite, Banca percepe Clientilor sai taxe, comisioane, speze si dupa caz, percepe sau acorda dobanzi la valorile standard cuprinse in listele specifice, cu exceptia situatiilor in care in Contractele specifice se prevad alte niveluri ale acestora. Listele specifice pot fi consultate de Client la oricare dintre unitatile Bancii sau accesand paginile de internet www.raiffeisen.ro sau www.carddecredit.ro.

2.3.2. Banca va informa Clientul asupra conditiilor standard de taxe, comisioane, speze si dobanzi ale Bancii in vigoare la momentul solicitarii unei oferte privind produsele/ serviciile, dupa caz, la momentul incheierii unui Contract specific.

2.3.3. Orice dobanda este calculata zilnic la sumele inregistrate in soldul debitor, dupa caz, sold creditor al Contului (curent/de depozit/de economii/de credit), pe baza formulei: $D = C \cdot R_d \cdot n / N$, unde:

D - dobanda calculata;

C - capitalul asupra caruia se calculeaza dobanda care poate fi suma din contul curent, capitalul depozitului sau soldul creditului;

Rd - Rata dobanzii

n - numarul de zile din luna (care poate fi determinat conventional de catre parti prin Contractele specifice, ca fiind numarul efectiv de zile ale lunii pentru care se calculeaza dobanda sau 30);

N - Numarul de zile din an (care poate fi determinat conventional de catre parti prin Contractele specifice, ca fiind numarul efectiv de zile ale anului, 360 sau 365).

2.3.4. Rata dobanzii poate avea o valoare fixa si/sau variabila ce se modifica in functie de (a) indici de referinta verificabili (cum ar fi Rata de Referinta) prevazuti in Contractele specifice ori de (b) schimbarile legislative ce impun astfel de modificari. In cazul conturilor de economii si de depozit la termen Rata dobanzii si modalitatea de calcul a dobanzii aplicabile sunt precizate in Contractul specific.

3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

3.1 Reguli generale privind deschiderea si operarea Conturilor

3.1.1. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de termenii si conditiile continute in Contractul specific incheiat intre Banca si Client si de regulile generale stabilite prin prezentele CGB, in masura in care acestea sunt aplicabile.

3.1.2. Banca va putea, fara inasa a fi obligata la aceasta, sa deschida pe numele Clientilor, prin unitatile sale operative si prin serviciul de mobile banking in anumite conditii, Conturi (precum conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit, conturi de credit card), ca urmare a cererii acestora si in conformitate cu procedurile interne emise de Banca in acest scop.

3.1.3. Clientul are obligatia de a prezenta Bancii, la transmiterea de catre aceasta a oricarei solicitari, cereri ori instructiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informatii si documente pe care Banca le considera necesare pentru deschiderea si operarea Conturilor, pentru justificarea operatiunilor solicitate ori pentru indeplinirea periodica de catre Banca, a obligatiilor stabilite prin lege si/sau normele si politicile Bancii. Clientul se obliga ca, la solicitarea Bancii, sa furnizeze acesteia orice informatii, documente sau declaratii suplimentare in vederea stabilirii obiectului si/sau rationamentului economic al tranzactiilor, sursei si/sau destinatiei fondurilor retrase/ depuse in numerar si/sau a sursei fondurilor care fac obiectul tranzactiilor, indiferent de canalul/instrumentul/serviciul de plata prin care acestea au fost initiate, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (initial) in Monede virtuale si a circuitului financiar privind Monedele virtuale (atat la achizitionarea cat si la incasari din Monede virtuale) sau alte informatii necesare in procesul de cunoasterea clientelei, de actualizare date pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor stabilite prin lege, prin normele interne ale Bancii si/sau Sanctiuni Internationale/SUA inclusiv informatii privind rezidenta fiscala si numarul de identificare fiscala.

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

a) Clientul nu indeplineste oricare dintre obligatiile din clauza 3.1.3;

- b) Banca nu primeste informatiile/documentele/declaratiiile solicitate sau daca primeste informatii incomplete, insuficiente, neconforme cu realitatea sau care nu pot justifica respectiva Operatiune de plata/deschiderea Contului;
- c) Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor si informatiilor furnizate de Client;
- d) Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA /activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte banci sau autoritati; ;
- e) Banca a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la autoritati competente;
- f) Banca a primit solicitari de retur fonduri de la banci ordonatoare/banci corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;
- g) Clientul este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata.
- h) Clientul nu prezinta documente justificative privind sursa fondurilor investite in Monede virtuale;
- i) Clientul efectueaza tranzactii in legatura cu Monede virtuale cu furnizori de servicii de schimb intre Monede virtuale si monede fiduciare si/sau Furnizorii de portofele digitale sunt neautorizati/neinregistrati sau sunt autorizati in tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante in scopuri fiscal;
- j) Clientul efectueaza tranzactii cu prestatori de servicii de plata din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante in scopuri fiscale;
- k) Clientul si/sau Operatiunea de plata nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne

(2) Banca poate lua, imediat, una sau mai multe din urmatoarele masuri:

- (i)** sa refuze contractarea de catre Client a unui Cont sau a unor produse/servicii/instrumente de plata;
- (ii)** sa refuze efectuarea Operatiunilor de plata in Cont;
- (iii)** sa limiteze Operatiunile de plata pe care Clientul le poate efectua in Conturile sale (spre ex. limitarea incasarilor, a platilor in numerar, a tranzactiilor prin intermediul Cardului/ serviciului de mobile banking etc.) cu notificarea Clientului in prealabil si precizarea termenului de la care aceste limitari se vor aplica;
- (iv)** sa blocheze Contul, Cardul si/sau serviciul de mobile banking si/sau aplicatii/instrumente de plata atasate Conturilor/Cardurilor;
- (v)** sa inceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricarui Contract Specific privind servicii/produse atasate Contului;
- (vi)** sa nu intiteze sau sa inceteze intreaga relatie de afaceri cu Clientul.

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

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

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

3.2. Persoanele care pot opera în Conturile Clientului

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

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

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

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

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

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

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

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

a) titularul Contului;

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

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

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

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

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

3.3.1 Contul curent este un Cont de plăți. Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim două Conturi curente în aceeași valută. Oricărui cont curent, pe măsura oferirii de către Banca și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător normelor și procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atasa Carduri de debit,

serviciul de mobile banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii/instrumente de plata aferente contului curent.

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

3.3.3. Contul de credit card este un cont ce se deschide, se opereaza si se inchide in conditiile din Contractul specific si din prezentele CGB, care are atasate unul sau mai multe Carduri si o limita de credit pusa la dispozitie de catre Banca la solicitarea titularului, conform Contractului specific.

3.4. Descoperit de cont neautorizat, acordat de Banca

3.4.1. Banca va putea decide efectuarea unei plati cerute de catre Client sau recuperarea de taxe, comisioane, speze, dobanzi, orice alte sume datorate Bancii in baza Contractelor specifice etc., care depasesc limita soldului creditor al Contului curent, chiar daca nu exista un Contract specific pentru o facilitate de descoperit de cont deja incheiat cu Clientul. Astfel, simpla instructare a Bancii de a procesa Ordine de plata care exced soldul creditor al Contului curent, data direct de catre Client sau prin mandat incredintat Bancii sau prin intermediul ori de catre un tert beneficiar, are valoare juridica de acceptare anticipata de catre Client a unei facilitati de descoperit de cont non-revolving ("descoperit de cont neautorizat"/"overdraft neautorizat"), daca Banca va hotari acordarea acesteia la momentul procesarii Ordinului de plata. Dobanda datorata de Client se calculeaza conform sectiunii 2.3.3, cu precizarea ca "n" este 30, iar "N" este 360.

3.4.2. Sumele astfel avansate de Banca vor fi considerate datorate de Client incepand cu data avansarii lor si vor fi purtatoare de dobanda calculata la o rata anuala stabilita de Banca pentru astfel de situatii.

Clientul se obliga sa alimenteze de indata respectivul Cont cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord ca orice creditare a Contului respectiv se considera efectuata in scopul rambursarii cu prioritate a acestor sume si ca respectivele sume nu mai pot fi reutilizate de Client.

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

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

3.4.5. In cazul neachitarii de Client la scadente a oricaror sume datorate in baza Contractului specific, Banca va pune la dispozitia Clientului, la cerere, informatii despre cuantumul sumelor datorate de Client, neavand obligatia de a notifica acestuia existenta si/sau valoarea acestor debite.

3.5. Dreptul de compensare

3.5.1. Clientul autorizeaza Banca, prin prezenta, sa compenseze in orice moment orice suma datorata Bancii cu fondurile disponibile in orice Cont curent, de economii si/sau de depozit la termen, indiferent de valuta in care sunt disponibile si/sau indiferent de scadenta depozitului, fara a fi necesar in acest sens un alt acord prealabil al Clientului.

3.5.2. In cazul in care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite monede in alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb valutar in cont practicat de Banca la acea data, in acest scop Banca fiind mandata pentru orice operatiune de schimb valutar care va fi necesara.

3.5.3. In situatia in care in Conturile Clientului nu exista disponibil suficient pentru acoperirea oricaror sume datorate Bancii, Banca este autorizata sa debiteze oricare dintre Conturile Clientului, chiar daca prin aceasta s-ar genera descoperit de cont neautorizat in conditiile sectiunii 3.4. "Descoperit de cont neautorizat acordat de Banca.

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

3.6. Incetarea relatiei de Cont curent

3.6.1. Clientul va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont curent, oricand pe durata derularii Contractului specific, depunand conform regulilor de la sectiunea "Notificari" o solicitare scrisa, la oricare dintre unitatile Bancii, fara a fi necesara justificarea unei astfel de decizii. Conturile de depozit se denunta in

conditiile Contractului specific. Ca regula, Contul curent poate fi inchis doar daca la data cererii de inchidere nu exista in derulare produse si/ sau servicii oferite de Banca care necesita mentinerea in continuare a Contului curent deschis, caz in care Clientul poate relua solicitarea inchiderii contului doar dupa incetarea/modificarea, dupa caz, a raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor aflate in derulare. Inchiderea Contului se va efectua la data solicitarii; prin exceptie, inchiderea Contului curent cu card de debit atasat (Card principal si/sau suplimentare) se va efectua dupa 30 de zile calendaristice de la data la care titularul a solicitat Bancii in scris incetarea contractului de Cont curent, daca exista inregistrate tranzactii in decontare, utilizand formularul pus de Banca la dispozitia sa in acest scop. 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.

3.6.2 Banca va putea sa denunte unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii/servicii de mobile banking/instrumente de plata atasate Contului, oricand pe durata derularii Contractului Specific fara a fi necesara justificarea unei astfel de decizii, cu un preaviz scris de doua luni calendaristice transmis conform regulilor prevazute la Sectiunea 8.2. "Notificari".

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

a) Clientul nu respecta prevederile legale in vigoare, normele de lucru ale Bancii sau conditiile de functionare ale Contului;

b) Exista suspiciunea rezonabila privind implicarea directa sau indirecta a Clientului in efectuarea unor operatiuni care contravin prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor, finantarii terorismului si sanctiunilor internationale/SUA. De asemenea, suspiciunea viza situatii in care Clientul devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata, ori se afla sub incidenta sanctiunilor internationale, inclusiv a celor impuse de SUA, Uniunea Europeana sau alte state, organizatii internationale ori agentii ale acestora, indiferent daca este vizat in mod direct sau indirect.

c) Exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de frauda/spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale / SUA / activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare sau in situatia in care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitari de returnare de fonduri de la banci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de frauda / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA sau informatii privind suspiciuni de frauda / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale / SUA asupra Clientului de la autoritati din Romania sau strainatate, de la banci din Romania sau strainatate;

d) Clientul a furnizat Bancii informatii si/sau documente insuficiente/neconforme cu realitatea ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor si/ori acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/sau legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS);

e) Soldul Contului nu mai acopera costurile aferente executarii Contractului specific de Cont Curent;

f) in cazul Conturilor "dormant" reglementate la sectiunea 3.7;

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

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

3.6.6 Contractul de depozit la termen/contul de economii inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de Cont curent deschis in valuta produsului de economisire incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea de depozit la termen/contul de economii va avea loc la aceeasi data cu data incetarii contractului de

Cont curent și Clientul accepta ca Banca va proceda la virarea sumei depozitului/contului de economii în respectivul Cont curent după lichidarea depozitului/contului de economii cu această dată, chiar în situația în care nu a ajuns la scadența și cu bonificarea dobânzii până la data încetării contractului de depozit/contului de economii.

3.6.7 (1) Contractele Specifice încetează în cazurile și condițiile menționate în cuprinsul acestora, care se completează cu cazurile de încetare a relației de cont prevăzute la art. 3.6.3 din prezentul document.

(2) Prevederile CGB se vor aplica până la data la care Clientul nu mai detine în raport cu Banca niciun Contract specific în vigoare, data de la care se consideră încetată relația de afaceri cu Banca. Cu toate acestea, orice reclamații, solicitări, litigii, cereri depuse/introduse de Client după data la care a încetat relația de afaceri cu Banca sau care au fost inițiate anterior și se află în derulare la acea dată, vor fi analizate în raport cu prevederile Contractului specific și/sau CGB în vigoare la data la care s-a încheiat/ s-a petrecut/ s-a executat actul/faptul/obligatia reclamată/solicitată/contestată de Client.

3.7 Prevederi speciale aplicabile Conturilor ”dormant”

3.7.1 Dacă pe parcursul unei perioade de timp, stabilită de Banca și adusă la cunoștința Clientului prin afișare la unitățile și pe site-ul Băncii, pentru Contul curent sau Contul de economii nu s-a înregistrat și aprobat nicio cerere a Clientului de modificare cont sau dacă în Contul curent sau Contul de economii activ, Clientul, terții sau Banca nu a/au efectuat nicio mișcare de debitare sau creditare a Contului, Contul va deveni ”dormant”.

Perioada de timp stabilită de Banca pentru ca un Cont curent să devină „dormant” este generală și se aplică tuturor Conturilor Curente.

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

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

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

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

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

3.8 Blocarea Conturilor

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

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

a) respectarea politicilor Băncii de acceptare și cunoaștere a clienței și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, prevederilor legale privind sancțiunile internaționale, precum și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea fraudelor;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.9 Dispoziții privind dobânzi, taxe și comisioane aferente contului curent

3.9.1. Dobânda creditoare se calculează conform secțiunii 2.3.3., cu precizarea că "n" este numărul efectiv de zile pentru care se calculează dobânda și "N" este 365/366. Dobânda creditoare se calculează zilnic pentru soldul existent la sfârșitul zilei bancare. Dobânda se calculează pentru luna și anul calendaristic și se va credita lunar, capitalizându-se în cont. Creditarea dobânzii se efectuează numai după reținerea impozitului pe venit din dobânzi conform prevederilor legale în vigoare

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

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

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

3.10 Termenul de prescripție

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

4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ

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

Clientii care au deschis la Banca un Cont accesibil online au posibilitatea de a iniția plăți, de a obține informații cu privire la acest cont sau de a obține informații privind disponibilitatea fondurilor și prin intermediul unor prestatori de servicii terți, putând utiliza în acest scop elementele de securitate furnizate de Banca. Aspectele

legate de folosirea serviciilor oferite de prestatori de servicii de plata terti sunt reglementate in Contractul specific aferent serviciului Smart Mobile.

4.1 Codul unic de identificare a Contului

4.1.1. In vederea executarii de catre Banca a unui Ordin de plata in legatura cu un Cont de plati, Clientul trebuie sa furnizeze Bancii:

a) codul IBAN al Contului beneficiarului platii (sau numarul de cont BBAN - basic bank account number - pentru tarile care nu au aderat la IBAN); pentru platile ordonate catre beneficiari ai caror prestatori de servicii sunt stabiliti in afara Uniunii Europene pe langa codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului platii, Clientul va furniza Bancii si numele si prenumele beneficiarului platii;

b) in cazul Operatiunilor de plata in valuta, cu exceptia platilor in euro efectuate in cadrul UE/SEE cand contul beneficiar este identificat prin IBAN, suplimentar fata de informatia de la lit. a) de mai sus trebuie furnizata 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 atat denumirea prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cat si codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code), cand este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) in vederea transmiterii platii catre prestator. Clientul intelege si accepta faptul ca in vederea executarii unui ordin de plata in legatura cu un Cont de plata, ordonat de acesta, Banca va comunica bancii beneficiarului, codul IBAN al contului platitor, numele si prenumele Clientului si adresa de domiciliu/resedinta a acestuia din urma inregistrate in baza de date a Bancii si validate pe baza documentara, prin includerea acestora in informatiile care insotesc transferurile de fonduri.

4.1.2. Banca nu are in nici un caz obligatia de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar de catre Client in ordinul de plata si nici numarul Contului acestuia, efectuand plata in contul indicat in instructiunea de plata.

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

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

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

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

4.1.5. (1) In cazul Ordinilor de plata, in valuta, transmise catre Contul de plati al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plata situat in afara Uniunii Europene/Spatiului Economic European, Banca poate efectua verificari suplimentare in conformitate cu prevederile legale/procedurile sale interne (cum ar fi, dar fara a se limita la: corespondenta intre numele titularului Contului beneficiar si numarul

Contului indicat în ordinul de plată, existența adresei complete a platitorului - țară, oras, stradă, număr), în scopul de a procesa corect Ordinul de plată.

(2) În vederea efectuării verificărilor de la alineatul precedent, Banca poate solicita informații suplimentare băncii ordonatoare/corespondente. În cazul în care Banca nu primește informațiile solicitate sau primește informații incomplete sau acestea conțin discrepante față de informațiile deținute de Banca cu privire la Clientul beneficiar, Banca nu va procesa Operațiunea de plată.

4.2 Inițierea și autorizarea Ordinelor de plată

4.2.1 (1) Banca pune la dispoziția Clientilor următoarele canale pentru inițierea Ordinelor de plată:

- a) serviciul de mobile banking, conform Contractului specific;
- b) terminale(ATM-uri/MFM-uri) pentru Operațiuni de plată inițiate/autorizate prin intermediul Cardului;
- c) alte canale/aplicații pentru efectuarea plăților în baza unor Contracte Specifice încheiate cu Clientul.

(2) În oricare din următoarele situații: (i) nefuncționarea serviciului de mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; (ii) în situația în care serviciul de mobile banking este blocat la inițiativa Băncii, fără 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; (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 (inclusiv schimburi valutare) în Cont, pe suport hârtie, în orice unitate a Băncii.

(3) 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 olografă și prezentarea în original, pe suport hârtie în unitățile bancare.

(4) Banca are dreptul, nu și obligația, de a refuza executarea Ordinelor de plată/schimburilor valutare în Cont, inițiate pe suport hârtie, în alte situații decât cele menționate la alin. (2). pct. (i) – (v) și nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare dacă acceptă executarea Ordinelor de plată/schimburilor valutare în Cont, pe suport hârtie, în alte situații decât cele menționate la alin. (2) pct. (i) – (v) din prezentul articol.

(5) 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 personal sau prin reprezentant legal, după caz prin împuternicit, pentru executarea operațiunii de plată în una din modalitățile enumerate mai jos și care se completează, dacă este cazul, cu reglementările din Contractul specific:

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

4.2.3. Clientul acceptă ca Banca poate efectua Operațiuni de plată din Conturile sale și fără consimțământul sau acordul sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrar ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe părți, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în Cont, precum și pentru reținerea comisioanelor/altor sume datorate/cuvenite Băncii pentru operațiunile efectuate/in legătură cu acestea,

a dobanzilor si ratelor de credit scadente si/sau restante sau in orice alte cazuri prevazute de lege, aceste operatiuni de plata considerandu-se autorizate de catre Client, in 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 Clientul prin email si/sau SMS (pe adresa de email si/sau numarul de telefon mobil declarate Bancii) sau prin alta modalitate aleasa de Banca, cu privire la instituirea poprii pe conturile Clientului.

4.3. Executarea Ordinelor de plata

4.3.1. Banca va executa Ordinele de plata primite de la Client doar daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

a) ordinul de plata este prezentat de Clientul platitor, dupa caz de Clientul beneficiar al platii, pe formularele tip emise de Banca - ordine de plata cu cod de bare sau impuse de lege, sau prin intermediul canalelor electronice oferite de Banca, este completat cu toate elementele obligatorii, este lizibil si autorizat sau semnat de Client/Imputernicit in deplina concordanta cu Specimenele de semnaturi aflate la Banca (in cazul ordinelor de plata cu cod de bare emise pe suport hartie);

b) in functie de tipul instrumentului de plata utilizat pentru transmiterea ordinului de plata, Clientul care initiaza operatiunea de plata furnizeaza toate informatiile solicitate de Banca conform Contractului specific si /sau prin intermediul formularelor de plata acceptate de Banca;

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 atat respectiva plata, cat si plata comisiunilor datorate Bancii pentru serviciile prestate, cu exceptia platilor electronice offline, in cazul carora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plati la momentul efectuarii platii de catre Client;

e) Ordinele de plata ordonate nu contravin reglementarilor legale aplicabile (spre exemplu: in operatiunile de plata ordonate nu sunt implicate bunuri, persoane si teritorii in legatura cu care sunt dispuse, in conditiile legii, sanctiuni internationale de blocare a fondurilor, regulament valutar etc.)

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 sau nu exista motive rezonabile de suspiciune de fraudare/spalare de bani/finantarea terorismului/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, inlacari ale legislatiei etc.;

g) codurile de identificare plata mentionate la art. 4.1 sunt validate de catre Banca, conform prevederilor art. 4.1.3

h) disponibilul din Contul de plati necesar executarii 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 avand asemenea competente, reprezentand, dar fara a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silita, sechestrul, sechestrul asigurator, instituirea unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern, aplicarii 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, consimtamantul etc.

j) Clientul respecta cerintele pct.4.3.8;

k) Banca nu a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente si/sau solicitari de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudare, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;

l) in cazul tranzactiilor in legatura cu Monede Virtuale, Banca primeste de la Client documentele justificative solicitate privind sursa fondurilor investite in Monede Virtuale;

m) tranzactiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb intre Monede Virtuale si monede fiduciare si/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizati/neinregistrati sau din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante in scopuri fiscal;

n) 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 jurisdictii necooperante in scopuri fiscal;

o) Operatiunea de plata initiata de Client nu a fost restictionata/limitata de catre Banca in aplicarea masurilor prevazute la pct. 3.1.4 (ii) si (iii).

4.3.2. Banca este indreptatita sa nu efectueze nicio tranzactie care prezinta risc de legalizare a veniturilor din finantarea terorismului sau care ridica suspiciuni privind incidenta sanctiunilor nationale si internationale privind finantarea terorismului, sau daca apreciaza ca aceasta nu este in conformitate cu reglementarile legale in materie. Banca poate refuza instructiunile Clientului de transfer fonduri catre institutii financiare/persoane fizice/persoane juridice aflate in tari suspecte de sprijin al actiunilor teroriste sau supuse Sanctiunilor Internationale/Embargo-urilor, clasificate de catre autoritati nationale/internationale sau institutii/organizatii internationale sau catre institutii financiare aflate in afara unor astfel de teritorii, a caror companie mama este insa inregistrata intr-o tara aflata pe o astfel de lista. Lista acestor tari poate fi consultata pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.

4.3.3 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 descoperit de cont acordat Clientului, Banca va executa operatiunile de plata in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrarii instructiunilor de sistemele de procesare interne.

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

4.3.5. Limitele de tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite in Contractul specific.

4.3.6. Tranzactiile cu numerar (depuneri sau retrageri) vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM de catre Clientii care detin un Card si vor fi inregistrate si executate de Banca, in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile serviciilor de plati si cu prevederile contractuale agreeate de parti.

4.3.7. Informatii privind limitele de depunere sau retragere de numerar, in lei sau in valutele disponibile, care se pot efectua la ATM-urile/MFM-urile Bancii, sunt disponibile pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, in sectiune „In sprijinul tau”. Clientul poate solicita majorarea limitei de retragere numerar in lei sau in valuta potrivit informatiilor pe care Banca le pune la dispozitia sa in aceeasi sectiune a site-ului.

4.3.8. In executarea instructiunilor 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 nationale si 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 acestora, Clientul are obligatia sa prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative in concordanta cu cerintele legislatiei in vigoare.

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.

4.3.9. Banca va fi in drept 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.

4.3.10. Banca nu va fi responsabila fata de Client pentru nici o intarziere sau deficienta a unei terte parti (incluzand, fara limitare, banci intermediare, agenti, notari publici, executori judecatoaresti etc.) in indeplinirea atributiilor acesteia in relatia cu Banca, chiar daca intarzierea sau deficienta 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

pofta tuturor diligentelor in acest sens sau in cazul in care terta parte este obligata sa respecte alte dispozitii legislative.

4.3.11. In cazul sumelor in valuta transferate catre Contul de plati al unui Client beneficiar daca Contul beneficiar mentionat in Ordinul de plata este deschis in alta moneda 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.

4.3.12. In cazul sumelor in valuta transferate din Contul de plati al unui Client platitor, daca Contul platitor mentionat in ordinul de plata este deschis in alta valuta 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 primirii instructiunii de plata si acceptat de Clientul platitor.

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 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 decat cea a Contului beneficiar si Banca a efectuat conversia valutara conform prevederilor art. 4.3.12, Banca va efectua restituirea sumei ce face obiectul ordinului de plata revocat, in moneda indicata in ordinul de plata, Clientul platitor suportand eventualele diferente de curs valutar rezultate din conversia efectuata intre suma creditata in Contul Clientului beneficiar si suma transferata 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.

4.4. Termene de executare

4.4.1. Banca va executa Operatiunile de plata cu respectarea urmatoarelor termene:

a) pentru operatiunile nationale de plata in lei: cel tarziu pana la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;

b) pentru operatiunile de plata denumite in Euro 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 este situat intr-un stat membru a UE/SEE: cel tarziu pana la sfarsitul 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 se afla intr-un stat membru a UE/SEE: cel tarziu pana la sfarsitul celei de-a treia zile lucratoare dupa data 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 zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;

Operatiunile de plata prevazute la lit a, b) si c) de mai sus sunt considerate executate la data creditarii contului prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii cu suma Operatiunii de plata. Operatiunile 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 Operatiunilor 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 nu are obligatia sa crediteze un Cont de plati inainte de a fi primit plata finala corespunzatoare, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific.

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

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

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

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

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

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

4.5 Refuzul executarii Operatiunilor de plata

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

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

b) prin intermediul instrumentului de plata (precum mobile banking);

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

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

e) prin notificare.

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

4.6 Revocarea ordinelor de plata

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

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

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

b) Clientul achita comisionului aferent operatiunii solicitate.

c) Ordinul de plata nu a fost executat inca;

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

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

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

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

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

4.6.4. Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Banca, ce decurge din revocarea sau modificarea unui Ordin de plata, va fi suportat de Client si debitat automat de Banca din oricare Cont al acestuia, fara indeplinirea altor formalitati prealabile.

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

4.7.1. Cand prestatorul de servicii de plata 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.

4.7.2 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 de la art. 4.7.1 de mai sus, instructata intr-o moneda care nu apartine unui stat membru al UE/SEE, Clientul intelegand sa suporte toate costurile aferente transferarii intregii sume ce face obiectul instructiunii de plata.

4.7.3 Clientul platitor nu poate utiliza Optiunea de comisionare BEN pentru Operatiunile de plata prevazute la art. 4.7.1 de mai sus, 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 se afla intr-un Stat Membru UE /SEE va procesa plata cu Optiunea de comisionare SHA.

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

4.7.5 Pentru serviciile prestate, Clientul datoreaza Bancii un pret sub forma de taxe, comisioane, speze si/sau orice alte costuri mentionate in Contractul specific privind serviciul de plata.

4.7.6 In cazul in care Clientul este Beneficiarul platii, acesta este de acord ca Banca sa poata percepe din suma transferata costurile datorate de Client Bancii pentru executarea acestei Operatiuni de plata.

4.7.7 Pentru operatiunile de plata efectuate prin Card care implica si efectuarea unui schimb valutar, se va aplica Cursul de schimb de referinta asa cum acesta este indicat in Contractul specific privind serviciul de plata.

4.7.8. In cazul operatiunilor de plata care implica un schimb valutar si a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza cursul de schimb practicat de Banca la acel moment sau, cand e cazul, cel negociat cu Clientul; cursul de schimb practicat de Banca este comunicat Clientului prin afisare pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, la sediul unitatii teritoriale a Bancii, prin afisare in aplicatia specifica de mobile banking sau prin intermediul operatorului Bancii, in cazul serviciului de tip phone banking.

4.7.9. Pentru perceperea comisiunelor care implica un schimb valutar, se va aplica cursul de schimb al Bancii valabil la data comisionarii, daca nu s-a agreeat altfel in Contractul specific.

4.7.10. Partile convin ca modificarile privind Rata Dobanzii, Cursul de schimb de referinta si Cursul de schimb valutar al Bancii prevazut in Contractul specific privind serviciile de plata, dupa caz, sa se aplice imediat si fara nicio notificare prealabila.

4.7.11. Clientul este de acord ca Banca sa aplice imediat si fara nicio notificare prealabila modificarile Ratei dobanzii sau ale Cursului de schimb valutar aplicate de Banca, cand acestea sunt mai avantajoase pentru Client.

4.7.12 Partile convin ca informatiile privind cursul de schimb/rata dobanzii aplicate de Banca in cazul serviciilor de plata, precum si a modificarilor cursurilor de schimb de referinta sau a ratelor de dobanda de referinta practicate de Banca pentru serviciile de plata, sa fie comunicate Clientului in cuprinsul extrasului de cont.

4.8. Dispozitii referitoare la comunicarea de catre Banca a informatiilor obligatorii privind executarea unei operatiuni de plata

4.8.1 Informatiile privind debitarea/creditarea Contului de plati vor fi puse la dispozitie cel mai tarziu in ziua lucratoare urmatoare debitarii/creditarii.

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

- a) în cazul serviciului de tip mobile banking: prin postarea în aplicația specifică a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmări electronice;
- b) în cazul serviciului de tip phone banking: prin mesaj vocal comunicat de operatorii serviciului în condițiile Contractului specific, sau prin mesaj vocal comunicat de operatorul automat în cazul funcționalității automate a acestui serviciu, sau prin document specific remis personal, la sediul agențiilor Bancii;
- c) în cazul Cardurilor de debit/de credit: prin afișare mesaje text și/sau generare chitanțe pe format hartie de către dispozitivele electronice prin intermediul cărora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM, EPOS, Imprinter) și, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de către operatorii serviciului de tip phone banking;
- d) în cazul Operațiunilor de plată inițiate, precum și în cazul serviciilor de tip ordine de plată programate, debitare directă: pe suport hartie, în unitățile teritoriale ale Bancii;
- e) în cazul serviciului de tip mobile banking prin extrasul intermediar obținut de Client conform Contractului specific.

4.8.3. Generarea duplicatelor Ordinilor de plată aferente tranzacțiilor efectuate prin serviciul de tip phone banking se va face numai la solicitarea expresă a Clientului adresată la orice unitate teritorială a Bancii.

4.8.4. Pentru evidența operațiunilor de plată, înregistrate în Conturile de plăți ale Clientului, Banca va emite și comunica lunar acestuia, extrasul de cont (în cazul cardului de credit, în Raportul de activitate).

În extrasul de cont se vor evidenția și corecturile efectuate de Banca pentru orice eroare constatată în legătură cu operațiunile efectuate în Cont.

4.8.5. Banca asigură comunicarea gratuită a extrasului lunar de cont în una din următoarele modalități:

- a) la oricare unitate teritorială a Bancii, pe suport hartie la cererea Clientului;
- ab) prin intermediul serviciului de mobile banking, în perioada în care acest serviciu este activ în format electronic;

4.8.9. Pentru emiterea documentelor care conțin informații din extrasele de cont din istoric ori, după caz, prestarea oricărui altor servicii în legătură cu extrasele de cont, Banca poate percepe un comision, valoarea acestuia fiind cea menționată în Contractul specific.

Documentele care conțin informații din extrasele de cont din istoric vor fi generate pe formatul în vigoare la data solicitării, iar nu pe cel în vigoare la data emiterii extrasului inițial.

4.8.10. Clientul își exprimă acordul ca, în cazul în care beneficiază de serviciul de tip mobile banking, să își comunice extrasul de cont lunar, gratuit, doar în format electronic, exclusiv prin intermediul aplicației specifice.

4.8.11. Clientul acceptă ca extrasele de cont transmise în oricare modalitate convenită cu Banca conform prezentelor CBG și/sau în Contractele specifice, precum și orice alte extrase din evidențele Bancii fac dovadă concludentă și corectă în cadrul unor proceduri legale, sau în alte scopuri, atât asupra conținutului lor, cât și a obligațiilor Clientului, cu excepția cazului când conțin o eroare clară, probată cu un document scris având data certă.

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

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

4.9. Dispoziții referitoare la cerințe de securitate

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

4.9.2. (1) Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privind sancționarea spălării banilor și prevenirea și combaterea finanțării actelor de terorism,

punerea in aplicare a Sanctiunilor Internationale/SUA, instituite pentru anumite state, entitati si persoane, precum si in conformitate cu reglementarile referitoare la:

(i) restrictiile privind operatiunile cu produse cu dubla utilizare (exportul, transferul in interiorul Uniunii Europene, serviciile de intermediere, asistenta tehnica si tranzitul, avand ca obiect: produse, inclusiv produse software si tehnologii, care pot avea o utilizare atat civila, cat si militara, si care includ produsele care pot fi folosite pentru conceperea, dezvoltarea, producerea sau utilizarea de arme nucleare, chimice sau biologice, sau de vectori purtatori de asemenea arme, inclusiv toate produsele care pot fi utilizate atat in scopuri neexplozive, cat si sa contribuie in orice mod la fabricarea armelor nucleare sau a altor dispozitive nucleare explozive) .

(ii) restrictiile privind operatiuni cu produse militare (exportul, importul si transferul, in regim definitiv sau temporar, din sau in teritoriul Romaniei, intermedierea, tranzitul prin Romania, transbordările efectuate pe teritoriul Romaniei avand ca obiect orice produs din Lista cuprinzand categoriile de produse militare supuse regimului de control al exporturilor, importurilor si altor operatiuni, prevazuta in anexa la Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 158/1999 *privind regimul de control al exporturilor, importurilor si altor operatiuni cu produse militare* si in orice alt act normativ ulterior care va inlocui aceasta ordonanta de urgenta.

(2) In consecinta, Banca nu va fi raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura (inclusiv morale) suportate direct sau indirect de catre Client sau de terte persoane ca urmare a conformarii cu aceste reglementari, rezultate din: (i) executarea cu intarziere/neexecutarea de catre Banca a oricarei instructiuni de plata a Clientului (ii) blocarea/inchiderea Contului/instrumentelor de plata; (iii) rezilierea Contractelor specifice.

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. In cazul in care Clientul prezinta Bancii ordine de plata sau orice alte instrumente de plata false sau avand potential fraudulos dupa libera apreciere a Bancii, producand riscuri de plata, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontarii, acestea vor intra sub incidenta sanctiunilor legale prevazute de actele normative in vigoare, Banca rezervandu-si dreptul de a nu executa Ordinul de plata al Clientului in aceste situatii, fara a putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile directe sau indirecte produse Clientului din aceasta cauza.

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

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.

4.9.7. In cazul aparitiei unor suspiciuni de fraudă sau a unor fraude reale sau in cazul unor amenintari la adresa securitatii, Banca va notifica Clientul, putand alege, in functie de situatie, unul sau mai multe din urmatoarele canale de comunicare: SMS, apel vocal prin serviciul de Call Center, prin notificare in serviciul , Raiffeisen Smart Mobile 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 rezonabile de fraudă sau suspiciuni cu privire la folosirea neautorizata, de catre Client sau o terta parte, a serviciului de tip mobile banking/ a Cardurilor sau a oricaror instrumente de plata sau din motive legate de securitatea instrumentului de plata, Banca va putea suspenda oricand, pentru o durata determinata de timp, accesul Clientului la acest serviciu/instrumente de plata. Ca masura de protectie a intereselor Clientului in cazul suspiciunilor rezonabile de fraudă, Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont si/sau accesul la serviciul de mobile banking/Carduri sau prin orice canal, precum si orice operatiuni de plata derulate pe Contul Clientului, inclusiv operatiuni initiate prin intermediul prestatorilor de servicii terti (fara acceptul prealabil al Clientului, pana la indepartarea oricarei suspiciuni, cu notificarea Clientului despre masura luata, in conformitate cu prevederile de la sectiunea 8.2. ”Notificari” sau in modalitatea prevazuta in Contractul specific. In acest sens, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru neefectuarea si/sau blocarea tranzactiilor ordonate de Client.

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 fraudă,

Banca va avea dreptul, fara insa a fi obligata, sa blocheze si/sau sa debiteze in orice moment Contul Clientului beneficiar al platii cu sumele provenind din activitatile presupuse a fi nelegale cu care acesta a fost creditat, fara a putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul. Banca va notifica Clientului masura luata, in conformitate cu prevederile de la sectiunea 8.2. "Notificari.

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

4.10.1 Clientul suporta toate pierderile legate de orice operatiune de plata neautorizata daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii legate de instrumentul de plata, ce ii revin, potrivit prevederilor prezentelor CGB si reglementarilor legale in vigoare. Exceptie fac situatiile expres prevazute de legislatia in vigoare.

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 pentru pierderile aparute chiar si dupa notificarea Bancii, in cazul in care el insusi a actionat in mod fraudulos.

4.10.3. Banca raspunde daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

a) in cazul Operațiunilor de plata neautorizate de Client si a operatiunilor de plata neexecutate sau executate incorect de catre Banca;

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

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

4.10.5 In situatia in care, ca urmare a aplicarii dispozitiilor legale si a prevederilor prezentului punct 4.10, Clientului i s-a returnat suma aferenta unei operatiuni de plata, atat de Banca cat si de catre beneficiarul platii sau prestatorul de servicii de plata al acestuia, Banca este autorizata sa isi recupereze intreaga suma returnata Clientului, prin debitarea, oricand, a Contului sau cu suma respectiva, efectuand eventualele schimburi valutare in conditiile prezentelor CGB, fara nicio notificare sau alta formalitate prealabila.

4.10.6 Banca este indreptatita sa isi recupereze suma/sumele cu care a despagubit Clientul pentru Operațiunile de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect in cazul in care se dovedeste, ulterior, fraudă Clientului sau nerespectarea cu intentie sau neglijenta grava de catre acesta a obligatiilor ce ii revin sau in cazul in care se constata ca operatiunea de plata a fost executata incorect din cauza erorii Clientului. In scopul recuperarii, Banca este autorizata de Client sa debiteze oricand Contul sau cu suma cu care a fost despagubit, efectuand eventualele schimburi valutare in conditiile prezentelor CGB, fara nicio notificare sau alta formalitate prealabila.

4.10.7. Banca corecteaza o operatiune de plata numai daca Clientul a semnalat Bancii in 30 de zile de la data emiterii extrasului de cont, dar nu mai tarziu de 13 luni, de la data debitarii contului, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect, care da nastere unei plangeri. In cazul in care Clientul semnaleaza Bancii o Operațiune de plata neautorizata sau eronat executata dupa 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont, Clientul este obligat sa motiveze intarzierea in semnalarea respectivei operatiuni.

4.10.8. Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului Platitor, depune, la cererea acestuia, eforturi imediate pentru a identifica si a urmări operatiunea de plata si pentru a-l notifica pe Platitor cu privire la rezultate, in cazul unei operatiuni de plata neexecutate sau incorect executate in care ordinul de plata este initiat de Platitor.

4.10.9. In cazul in care Banca este prestatorul serviciilor de plata al Beneficiarului platii si a primit suma aferenta unei operatiuni de plata executata incorect de catre Prestatorul de servicii de plata al Platitorului, Banca va credita aceasta suma imediat in contul Beneficiarului platii.

4.10.10 Banca este exonerata de raspundere pentru acele operatiuni de plata ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau procesate cu intarziere din cauza: lipsei de disponibil in contul de plati, a erorilor de completare, a ilegalitatii operatiunilor, a unor disfunctionalitati sau limitari ale sistemelor detinute sau administrate de terti (alti prestatori de servicii de plati, comercianti, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori de servicii de internet 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

operațiunii (în cazul în care dispozițiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat în mod expres astfel de documente sau în verificări suplimentare conform prevederilor prezentelor CGB) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Bancii și/sau ca urmare a verificărilor pe care trebuie să le efectueze Banca, pentru a respecta legislația în vigoare în materie de prevenire și combatere a spălării banilor, finanțării terorismului, a fraudelor și pentru respectarea regimurilor de sancțiuni internaționale precum și pentru respectarea oricărui altor reglementări aplicabile.

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

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

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

4.11. Creditare incorectă

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

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

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

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

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

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

5. PREVEDERI CONTRACTUALE AFERENTE EMITERII ȘI UTILIZĂRII CARDULUI

5.1 Emiterea Cardurilor

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

5.1.2 (1) Cardurile de debit sunt instrumente de plata atasate Conturilor curente in lei sau in valutele EURO si USD.

(2) Cardurile de credit sunt instrumente de plata atasate la o linie de credit in lei acordata de Banca.

(3) Cardul virtual este un card emis exclusiv pe suport digital ce permite tranzactii pe internet si la Terminale. Pentru efectuarea tranzactiilor la Terminale, este necesara inregistrarea prealabila a cardului in Portofele electronice. Cardul virtual poate fi vizualizat si inregistrat in Portofele electronice exclusiv prin intermediul aplicatiei Smart Mobile.

5.1.3 Cardurile pot fi utilizate in mediul fizic (aplicabil pentru cardurile embosate) si in mediul electronic (aplicabil pentru cardurile plate, embosate si virtuale), pe teritoriul Romaniei si in strainatate.

5.1.4. (1) La solicitarea titularului Contului Curent, deschis intr-una dintre urmatoarele valute: Lei, Euro sau USD, Banca poate atasa Carduri de debit principale si/sau suplimentare. Indiferent de numarul de Conturi curente deschise intr-o valuta (Lei, Euro, USD) Banca poate atasa Contului Curent maxim 2 (doua) Carduri de debit principale si 2 (doua) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valuta. In portofoliul titularului de Cont Curent pot exista in acelasi timp maxim 2 (doua) Carduri de debit principale active si 2 (doua) Carduri de debit suplimentare active pentru fiecare valuta.

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

(3) Banca poate restrictiona numarul de Carduri noi si Carduri reemise, la cererea Clientului, intr-un interval de 30 de zile..

Numarul de Carduri noi sau reemise care pot fi solicitate de Client este prevazut pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro in sectiunea ” *In sprrijinul tau*”. Banca isi rezerva dreptul sa modifice oricand numarul Cardurilor noi/reemise prevazute la paragraful precedent, informarea Utilizatorilor de card urmand a se realiza prin publicarea informatiilor specifice pe site-ul Bancii, in sectiunea mentionata anterior.**5.1.5 (1)** Banca livreaza Cardul de debit/Cardul de credit emise pe suport fizic (la prima emitere, la reinnoirea automata la expirarea valabilitatii sau la reemiterea Cardului la solicitarea Clientului) la adresa de corespondenta sau de domiciliul din Romania, comunicata de Client Bancii sau la adresa stabilita potrivit prevederilor pct. 8.2.4 din prezentul document

Utilizatorul de Card va fi informat cu privire la transmiterea Cardului, prin SMS la numarul de telefon comunicat Bancii sau prin notificare push prin aplicatia Smart Mobile. In masura in care Cardul nu poate fi predat Utilizatorului de Card, acesta va fi returnat Bancii si va fi predat Clientului in conformitate cu detaliile de la alin. (2).

(2) Prin exceptie, in anumite situatii (cum ar fi, dar fara a se limita la: datele de identificare si de corespondenta ale Utilizatorului de card nu sunt actualizate, Utilizatorul de Card nu a comunicat un numar de telefon mobil din Romania, adresa comunicata Bancii nu se afla pe teritoriul Romaniei), Banca poate stabili o alta modalitate de transmitere a Cardului catre Utilizatorul de Card, urmand ca acesta sa fie informat cu privire la modul in care poate intra in posesia Cardului, prin SMS sau prin formularele specifice puse la dispozitie de catre Banca.

5.1.6 (1) Activarea Cardului fizic, 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. Partile convin ca ulterior predarii Cardului, Banca va putea transmite Clientului mesaje, prin orice canal, privind activarea acestui instrument de plata.

(2) Toate Cardurile pe suport fizic 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. Clientul are posibilitatea sa solicite Bancii dezactivarea functionalitatii contactless a Cardului in orice agentie a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center si se obliga sa indeplineasca procedura de dezactivare care i se comunica cu ocazia solicitarii.

5.1.7 Cardul este si ramane permanent in proprietatea Bancii. Utilizatorii de card au drept de folosire a Cardurilor si se obliga sa le restituie la solicitarea Bancii.

5.1.8 Folosirea Cardului este permisa numai Utilizatorului care are inscriptionat numele sau pe Card.

Prin exceptie, pentru anumite tipuri de card de debit/de credit, Banca ofera posibilitatea titularului de cont sa solicite emiterea (furnizarea) unui Card in agentiile Bancii, imediat dupa aprobarea cererii sale, caz in care pe Card se va inscriptiona un nume generic (de exemplu "Card instant") in locul numelui Utilizatorului de card principal sau suplimentar. La reemitere/reinnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

5.1.9 Cardul nu este transferabil, putand fi utilizat doar in limita de valabilitate temporala specificata pe avers si cu respectarea prevederilor privind utilizarea Cardului din prezenta sectiune; Cardurile de debit, inclusiv cardurile de debit suplimentare, pot fi inscriptionate de catre Banca cu codul IBAN apartinand Contului curent la care respectivele carduri sunt atasate.

5.1.10 Banca va reinnoi automat Cardul oricand in ultimele 45 de zile calendaristice de valabilitate a Cardului, cu exceptia situatiilor in care Utilizatorul notifica Banca cu 45 de zile calendaristice inainte de expirarea Cardului despre intentia sa de a renunta la reinnoirea acestuia sau a situatiilor in care Cardul de debit este atasat unui Cont curent dormant sau inchis la momentul reinnoirii;

5.2 Dispozitii privind Utilizatorii suplimentari

5.2.1. Titularul Contului Curent/de credit card poate opta sa acorde acces la sumele din Contul sau unor/unui Utilizator/i suplimentar/i de card, cu conditia ca respectiva persoana fizica sa fie majora, in deplinatarea drepturilor civile si, daca este cazul, sa completeze si sa semneze, alaturi de titularul de cont, formularele puse la dispozitie de Banca.

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

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

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

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

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

5.3 Utilizarea Cardurilor

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

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

a) pentru tranzactii la ATM/MFM: prin utilizarea Cardului si PIN-ului. In cazul utilizarii unui portofel electronic tranzactia se efectueaza prin apropierea dispozitivului mobil cu functie de plata de Terminalul

contactless (ATM/MFM) deblocarea, daca este cazul, a dispozitivului mobil si apoi continuarea tranzactiei pe ecranul Terminalului de plata, inclusiv introducerea PIN-ului Portofelului electronic.

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

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

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

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

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

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

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

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

g) pentru tranzactiile efectuate prin intermediul Cardului prin utilizarea unor tehnologii, aplicatii informatice si/sau dispozitive mobile (spre exemplu Portofelul electronic): prin utilizarea elementelor de securitate reglementate in termenii si conditiile specifice aplicatiilor informatice/dispozitivelor mobile.

5.3.3 Anumite tipuri de Tranzactii cu Cardul in cadrul comertului electronic (e-commerce), prin exceptie de la prevederile punctului **5.3.2 lit. d) pct. (ii)**, pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

(i) Tranzactiile recurente (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 Autorizarea 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;

(ii) 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 Autorizarea Stricta a Clientului;

(iii) Tranzactii electronice 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 Utilizatorului de Card, luand in considerare mai multi parametri cum ar fi, dar fara a se limita la suma si valuta tranzactiilor, tara comerciantului, tranzactii repetate catre un beneficiar agreeat, efectuarea tranzactiilor de pe acelasi dispozitiv.

5.3.4 Pentru Plati de mica valoare cu Cardul autorizate folosind tehnologia contactless si/sau pe internet (e-commerce) se considera ca Utilizatorul de card si-a exprimat consimtamantul pentru efectuarea Operatiunii de plata prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu functie de plata de un Terminal EPOS/ATM/MFM sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzactiile pe internet (e-commerce), fara a fi necesara Autentificarea Stricta a Clientului, daca este respectata valoarea cumulata sau numarul cumulat al Platilor de mica Valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificarii Stricte a Clientului, astfel cum acestea sunt stabilite de Banca/organizatiile internationale de carduri si publicate pe site-ul Bancii raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificata prin acte normative si/sau de catre organizatiile internationale de

carduri, Clientul fiind informat corespunzator pe site-ul/in agentiile Bancii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decat cea stabilita de lege.

5.3.5 (1) Banca are dreptul sa stabileasca anumite limite de tranzactionare (de tipul dar fara a se limita la: numar zilnic maxim de tranzactii, limita zilnica de retragere numerar/tranzactionare) prin intermediul Cardului (atat pentru Cardul principal cat si pentru cel suplimentar), limite care sunt indicate in Contractul specific si/sau in Listele specifice si/sau pe site-ul Bancii.

(2) Banca isi rezerva dreptul sa modifice oricand limitele prevazute la alineatul precedent sau sa restrictioneze anumite tipuri de tranzactii cu Cardul, informarea Utilizatorilor de card urmand a se realiza prin publicarea informatiilor specifice pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro in sectiunea ” *In sprijinul tau*”.

(3) Din motive de securitate, organizatia de carduri Visa poate impune anumite restrictii privind tranzactiile efectuate cu Cardul, cum ar fi spre exemplu daca se depaseste un anumit numar sau o anumita valoare a tranzactiilor. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare fata de Clientul platitor sau beneficiar pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din respingerea Tranzactiilor de catre Organizatia de carduri Visa, avand in vedere ca limitele si respingerea tranzactiilor sunt stabilite la nivelul sistemelor Visa.

5.3.6 Banca este autorizata de catre Utilizatorul principal de card sa debiteze automat contul curent/de card cu urmatoarele sume:

a) tranzactiile/operatiunile efectuate prin Card in tara si in strainatate, de catre Utilizatorul principal si Utilizatorii suplimentari;

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

c) comisioane, taxe si dobanzi datorate Bancii pentru operatiuni curente, emiterea /inlocuirea Cardurilor si/sau pentru servicii speciale, in baza Contractului specific;

d) operatiuni efectuate fraudulos de catre alte persoane decat Utilizatorul de card in conditiile pierderii/furtului Cardului si neanuntarii Bancii, telefonic sau in scris, a evenimentului de catre Utilizatorii de card principal sau suplimentar cu respectarea limitelor stabilite de lege;

e) taxe achitate de Banca pentru solutionarea contestarii unor tranzactii de catre Utilizatorul principal de card;

f) dobanzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru sumele care au generat iesiri neautorizate in descoperit a contului curent, respectiv, in cazul Cardului de credit, costuri aferente acestuia si dobanzi datorate Bancii pentru sumele utilizate din Limita de credit aferenta Cardului.

5.3.7 De regula, Tranzactiile se fac in limita disponibilului din contul curent/de credit card al titularului. In mod exceptional Banca poate executa Operatiunea de plata in situatiile descrise la pct. **5.3.8** de mai jos;

5.3.8 Depasirea accidentala a disponibilului din contul curent cu card atasat poate aparea datorita debitarilor Contului curent cu dobanzile datorate Bancii de titularul contului, cu contravaloarea Operatiunilor de plata ordonate pe Contul curent, cu taxe si/sau comisioane aferente contului curent si/sau utilizarii Cardului, sau datorita unor disfunctionalitati ale sistemelor de comunicatii detinute sau administrate de terti (banci, comercianti, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie etc.), in cazul efectuarii platilor offline sau a unor Plati de mica valoare cu Cardul, cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat verificarea disponibilului la momentul autorizarii tranzactiei, iar autorizarea tranzactiei nu s-a efectuat cu solicitare PIN si/sau semnarea chitantei.

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

5.3.10 Utilizatorul de card va putea obtine la Terminalele Raiffeisen Bank de tip ATM/MFM un miniextras de cont, continuand ultimele 6 operatiuni efectuate in legatura cu contul curent cu Card de debit atasat, indiferent de solicitant sau canalul/instrumentul de plata prin care acestea au fost efectuate.

5.4 Efectuarea platilor prin intermediul Cardurilor

5.4.1 Dupa autorizarea unei Tranzactii prin Card, aceasta este irevocabila si se realizeaza in timp real, in Cont fiind blocata contravaloarea Tranzactiei prin Card la momentul efectuarii acesteia. Decontarea sumei blocate in momentul autorizarii Tranzactiei prin Card in retele de acceptare a cardurilor se va efectua in termenele stabilite de organizatiile internationale de carduri-.

5.4.2 In anumite situatii limitate, Tranzactiile prin Card se pot realiza si off-line, caz in care transmiterea tranzactiei se face direct spre decontare, fara ca suma aferenta tranzactiei sa fi fost in prealabil blocata pe Cont. 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.

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

5.4.4 Tranzactiile prin Cardurile Visa-, efectuate in alta valuta decat cea a Contului, se inregistreaza in Contul atasat Cardului prin efectuarea conversiei valutare, utilizand ca moneda de referinta Euro, dupa cum urmeaza: **(a)** schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si Euro este realizat de catre organizatia Visa International la cursul sau intern de la data decontarii; **(b)** pentru conversia sumei Tranzactiei din Euro in valuta Contului Clientului, Banca utilizeaza Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul, valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont.

5.4.5 (1) Prin exceptie de la punctul **5.4.4**, Tranzactiile prin Cardurile Visa atasate Conturilor deschise in USD, efectuate in alta valuta decat cea a Contului, cu exceptia tranzactiilor in Lei efectuate pe teritoriul Romaniei, se inregistreaza in Cont utilizand ca moneda de referinta USD. Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza Tranzactia prin Card si moneda de referinta se efectueaza de catre organizatia Visa International la cursul sau intern de la data decontarii Tranzactiei prin Card majorat cu Comisionul de conversie valutara;

(2) Tranzactiile prin Card efectuate in lei pe teritoriul Romaniei prin cardurile Visa atasate conturilor deschise in USD, se inregistreaza in Cont cu valoarea Tranzactiei prin Card efectuand schimbul valutar intre valuta operatiunii si moneda Contului, utilizand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont.

5.4.6 (1) Prin exceptie de la punctul **5.4.4**, Tranzactiile prin Cardurile Visa atasate conturilor deschise in Euro, efectuate in alta moneda decat cea a Contului, cu exceptia operatiunilor in Lei efectuate pe teritoriul Romaniei, se inregistreaza in Cont utilizand ca moneda de referinta Euro. Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza Tranzactia prin Card si valuta de referinta se efectueaza de catre organizatia Visa International la cursul sau intern de la data decontarii Tranzactiei prin Card majorat cu Comisionul de conversie valutara;

(2) Tranzactiile prin Cardurile Visa atasate conturilor deschise in Euro, efectuate in lei pe teritoriul Romaniei, se inregistreaza in Cont efectuand schimbul valutar intre moneda operatiunii si moneda Contului, utilizand Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile cu Cardul valabil pentru Data postarii tranzactiei pe Cont.

5.4.7 Tranzactiile prin Card efectuate la Terminalele Bancii, in alta valuta decat moneda Contului se inregistreaza pe Cont efectuand conversia valutara, dupa cum urmeaza:

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

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

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

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

5.4.8 Cursurile de schimb valutar utilizate de catre organizatia de carduri Visa International pot fi consultate pe site-ul acestei organizatii.

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

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

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

5.4.9.

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

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

5.5. Drepturile si obligatiile partilor privind Cardul

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

5.5.2 Utilizatorii de card au obligatia:

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

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

c) de a nu imprumuta Cardul altor persoane;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) deteriorarea sau blocarea posibilitatii de utilizare a Cardului (de exemplu capturarea cardului in ATM);
- b) inregistrarea in Contul curent/de credit card a unor tranzactii care nu au fost ordonate de Utilizatorii de card;
- c) orice inregistrare in Contul curent/de credit card care, in opinia sa, reprezinta o inregistrare eronata aparuta in urma gestionarii Contului de catre Banca;
- d) exista elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii de catre alte persoane decat Utilizatorul de card;
- e) disfunctionalitati ale Cardului sau incorectitudinea PIN-ului/parolei de acces primite;
- f) pierderea/furtului dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea oricarui elemente de securitate al acestora.

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

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

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

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

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

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

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

5.5.6 Banca nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste neacceptarea Cardurilor de catre un comerciant, o institutie financiara, un ATM/MFM sau orice alt tert ca urmare a unei cauze directe sau indirecte, cum ar fi: defectiunea masinii, a sistemului de procesare sau de transmitere a datelor sau orice alte evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca.

5.5.7 Se interzice folosirea Cardului:

- a) dupa notificarea Bancii asupra pierderii/ furtului Cardului/ sau a PIN-ului;
- b) atunci cand Utilizatorul de Card a incalcat prevederile contractuale si Banca a solicitat returnarea Cardului;
- c) cand un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de catre Utilizatorul de card principal/suplimentar, ulterior notificarii Bancii asupra pierderii/furtului;
- d) cand un Card de debit este anulat sau blocat de catre Banca datorita iesirii accidentale in descoperit de cont si a nealimentarii Contului curent;
- e) cand un Card de credit este anulat sau suspendat de catre Banca datorita nerespectarii de catre Utilizatorul principal de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din limita de credit atasata contului de credit card;

5.6. Blocarea Cardurilor

5.6.1 Banca isi rezerva dreptul sa blocheze Cardul fara instiintarea prealabila a Utilizatorului in cazul furnizarii de catre acesta de date false in documentatia remisa Bancii, comiterii de fraude in cazul in care Banca a identificat suspiciuni de frauda/spalare de bani/finantare terorism /incalcare Sanctiuni Internationale/SUA, in situatii in care pentru Client au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare/ corespondente pe astfel de motive enumerate mai sus sau Banca a primit informatii privind suspiciuni de frauda/spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/SUA asupra clientului de la Banci sau autoritati din Romania sau strainatate sau in orice alte situatii considerate intemeiate de catre Banca.

5.6.2 Pentru alte situatii decat cele mai sus mentionate, Banca va informa Clientul prin intermediul serviciului telefonic Call Center/SMS cu privire la blocarea Cardului si motivele acestei blocari imediat dupa blocare, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate sau este interzisa de alte dispozitii legale.

5.7 Contestarea tranzactiilor efectuate prin Card

5.7.1 In cazul in care Utilizatorul de card constata efectuarea de operatiuni neautorizate de acesta, Utilizatorul principal are dreptul sa conteste oricare dintre aceste operatiuni. Utilizatorul suplimentar de card va putea depune contestatii numai pentru tranzactiile efectuate cu Cardul sau suplimentar.

5.7.2 Contestatia se va depune in scris la orice unitate a Bancii in timpul programului de lucru cu publicul si/sau telefonic prin serviciul Call Center si va cuprinde obligatoriu numarul cardului, numele Utilizatorului de card, suma contestata, data extrasului in care este cuprinsa suma contestata si orice alte informatii suplimentare care sustin contestatia.

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

5.8. Termenii si conditiile specifice utilizarii Cardului in serviciul de comert electronic 3-D SECURE

5.8.1 Toate cardurile emise de Raiffeisen Bank sunt inrolate in serviciul Comert Electronic 3-D Secure, care asigura securitatea tranzactiilor de comert electronic derulate prin internet in conditii de stricta securitate, in conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.8.2 Banca poate modifica periodic instructiunile de utilizare a acestui serviciu in conditiile legii. Partile convin ca tacerea Utilizatorului de card valoreaza acceptarea tacita a modificarilor, in cazul in care Utilizatorul de card nu notifica Bancii in scris neacceptarea modificarilor respective inainte de intrarea in vigoare a acestora.

Ultima versiune a instructiunilor este disponibila accesand site-ul Raiffeisen Bank, www.raiffeisen.ro.

Tranzactiile efectuate prin utilizarea serviciului Comert electronic 3-D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a Termenilor si conditiilor de utilizare.

5.8.3 Serviciul Comert electronic 3-D Secure este pus la dispozitie de Raiffeisen Bank prin intermediul unui procesator ce dispune de mijloace securizate furnizate de schema de plata cu cardul Visa International.

Serviciul Comert electronic 3-D Secure functioneaza in conditiile in care site-ul unde se efectueaza tranzactia suporta standardele 3-D Secure, prezentand logo-urile afisate pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.

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

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

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

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

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

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

si

- **Parola Statica**

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

5.8.8 Sunt interzise urmatoarele Utilizatorului de card:

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

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

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

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

e) Stergerea oricarei notificari privind drepturile de proprietate (copyright, trademark) intalnite 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 afisand siglele specifice Visa.

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

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

5.8.9 Raiffeisen Bank si/sau Visa International, nu pot fi responsabile pentru:

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

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

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

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

5.8.10 (1) Utilizatorul de card are deplina libertate de a cumpara bunuri/servicii prin internet prin accesarea serviciului 3D Secure. Totusi, corespondenta cu comerciantii alesi, participarea la promotii online, plata si livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, orice alte conditii si garantii asociate cu acestea sunt numai de domeniul relatiei dintre Utilizatorul de card si comerciantul virtual, Raiffeisen Bank si/sau Visa International neputand 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/sau Visa International recomanda vreun comerciant de internet sau ca garanteaza calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

(2) Orice litigiu cu privire la nerespectarea de catre comerciant a conditiilor de plata, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achizitionate se pot rezolva exclusiv intre Utilizatorul de card si acesta. In acest sens Banca

recomanda Utilizatorului de card sa retina cat mai multe informatii despre comerciant si sa salveze pe computerul sau pagina continand dovada efectuarii tranzactiei.

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

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

5.9. Inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice

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

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

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

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

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

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

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

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

5.9.2. Inregistrarea Cardului in Portofelul electronic

5.9.2.1 Procedura de inrolare/inregistrare a Cardului in Portofelul electronic este stabilita de furnizorul acestuia. Utilizatorul de card are obligatia setarii unei parole sau a altor detalii de securitate in vederea utilizarii/accesarii

Portofelului electronic. Condițiile, cazurile și frecvența cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

5.9.2.2 După setarea parolei/detațiilor de securitate, Utilizatorul își va solicita să introducă datele Cardului pe care dorește să îl înroleze în Portofelul electronic, respectiv: numărul cardului, data expirării cardului, codul CVV. Toate aceste informații (date cu caracter personal) sunt necesare furnizorului Portofelului electronic pentru a permite utilizarea la plată a cardului prin intermediul acestuia.

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

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

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

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

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

5.9.3. Cum funcționează Portofelul electronic

A) Efectuarea plăților cu cardul prin Portofelul electronic

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

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

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

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

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

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

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

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

5.9.3.6 Suspendarea/blocarea Cardului sau ștergerea datelor Cardului din Portofelul electronic nu influențează în niciun fel posibilitatea ca acest card să fie utilizat în continuare la plăți, conform contractelor specifice de

card de debit/credit, precum și prezentelor CGB PF. Toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic cu cardul suspendat/sters înainte de momentul suspendării/stergerii vor fi procesate de către banca în conformitate cu prevederile Contractelor specifice și CGB.

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

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

5.9.3.9 În cazul în care Utilizatorul de card invalidează parola și/sau credențialele de securitate pentru accesarea Portofelului electronic și/sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată sau în cazul în care resetează dispozitivul mobil în care este descărcat Portofelul electronic sau dispozitivul mobil utilizat pentru plată cu cardul, este necesară reluarea pașilor inițiali de înregistrarea Cardului în cazul în care Utilizatorul dorește să utilizeze din nou Cardul prin Portofelul electronic.

5.9.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic

5.9.4.1 Utilizatorul de card este responsabil pentru păstrarea în condiții de confidențialitate a credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic. De asemenea, Utilizatorul de card este responsabil pentru prevenirea utilizării frauduloase sau neautorizate a cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată.

5.9.4.2 În cazul în care Utilizatorul considera 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.

5.9.4.3 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;
- Credențialele de securitate necesare utilizării Portofelului electronic au fost compromise.

5.9.4.4 Toate tranzacțiile cu Cardul efectuate prin intermediul Portofelului electronic până la momentul la care Utilizatorul de card instăntează Banca cu privire la producerea unui eveniment dintre cele menționate anterior se consideră tranzacții autorizate de către Utilizator, 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.

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

- 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 instrăinează 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 Portofelului electronic.

5.9.4.6 Utilizatorul 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.

5.9.4.7 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 aparțin exclusiv furnizorului de dispozitive. Prin înrolarea cardului în Portofelul electronic Utilizatorul are obligația să nu dezactiveze niciuna dintre aceste caracteristici de securitate ale Portofelului/dispozitivului mobil

asociat si sa le foloseasca pentru a isi proteja toate cardurile inrolate in Portofelul electronic. Banca nu controleaza aceste metode de securitate si nu raspunde pentru modul in care furnizorul Portofelului electronic si/sau furnizorul dispozitivului mobil le utilizeaza.

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

5.9.5. Limitari de raspundere

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

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

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

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

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

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

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

5.10 Dispozitii finale privind Cardul

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

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

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

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

- a) prin acordul partilor, exprimat in scris;
- b) prin denuntarea unilaterala, oricand pe durata contractului, de catre Utilizatorul de card sau de catre Banca;
- c) in cazul decesului sau incapacitatii Utilizatorului principal de card;
- d) prin rezilierea Contractului aferent Cardului de debit in conditiile pct. **5.10.7** din de mai jos;

- e) in caz de forta majora sau caz fortuit;
- f) prin retragerea produsului de catre Banca;
- g) in cazul inchiderii Contului curent la care este atasat Cardul de debit;
- h) in orice alte cazuri prevazute de lege;

5.10.5 Denuntarea unilaterală a Contractului pentru emiterea și utilizarea Cardului conform pct. 5.10.4 lit. b) poate fi solicitată:

- (i) de Utilizatorul principal de Card prin depunerea unei solicitări scrise în orice unitate a Bancii. Banca va anunța Utilizatorii de Card prin intermediul site-ului raiffeisen.ro dacă vor fi puse la dispoziția acestora și alte canale de transmitere a solicitării de denunțare unilaterală a Contractului pentru emiterea și utilizarea Cardului.
- (ii) de Banca prin notificarea scrisă a Utilizatorului principal de card, transmisă cu 2 luni înainte de data propusă pentru încetarea Contractului. Notificarea se transmite conform prevederilor din secțiunea 8.2. "Notificări"

5.10.6 Cel târziu în ziua lucrătoare următoare înregistrării cererii Utilizatorului de card de denunțare a contractului de emisie a cardului, Banca va bloca accesul la Contul curent prin intermediul Cardului, în cazul în care nu există tranzacții în curs de decontare.

În caz contrar, blocarea accesului la cont se va face după decontarea tuturor tranzacțiilor efectuate cu cardul respectiv.

5.10.7 (1) Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul aferent Cardului de debit de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

a) Nerespectarea de către Utilizatorul de Card a clauzelor contractuale, condițiilor de funcționare ale Cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fără a se limita la prevederi legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și respectarea Sanctiunilor Internaționale și SUA) sau normele de lucru ale Bancii;

b) Înregistrarea unor tranzacții prin Card ca suspecte sau frauduloase;

c) Banca a identificat suspiciuni de fraudă/ spălare de bani/finanțare terorism/incălcare Sanctiuni Internaționale/SUA;

d) Asupra patrimoniului Utilizatorului de Card a fost aplicată măsura sechestrului;

e) Utilizatorul de Card este suspectat de efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale sau contractuale;

f) Pentru Conturile Utilizatorului de Card au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spălare de bani, finanțare terorism, încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA sau

g) Banca a primit informații de la bănci sau autorități din România sau străinătate privind suspectarea Clientului de fraudă/ spălare de bani / finanțare terorism / încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA,

h) Utilizatorul de card devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sanctiunilor Internaționale 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 Utilizatorul de card este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internaționale sau embargo-uri,

i) în cazul în care Utilizatorul de card a furnizat Bancii informații și/sau documente false ori refuza 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);

(2) În cazurile prevăzute la alineatul precedent Banca va notifica Clientului măsura luată, în cel mult 3 zile lucrătoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la secțiunea 8.2. "Notificări".

(3) În cazul în care există tranzacții efectuate cu Cardul aflate în decontare, Banca poate bloca la tranzacționare instrumentul de plată, până la decontarea tuturor tranzacțiilor și rezilierea Cardului.

5.10.8 (1) În cazul în care Utilizatorul nu intra în posesia Cardului de debit emis pe suport fizic (plastic) în termen de 6 luni de la data emiterii/reemiterii/reînnoirii sale, acesta va fi distrus. În cazul în care Cardul de debit este utilizat în mediul digital, acesta va putea fi utilizat în continuare în mediul digital pentru tranzacții pe internet sau prin aplicații de tip Portofel Electronic, chiar dacă cel pe suport fizic (plastic) a fost distrus.

(2) Pentru obtinerea unui alt Card de debit emis pe suport fizic (plastic) Clientul poate sa-l reemita din Smart Mobile, sa apeleze serviciul Call Center sau sa se prezinte in orice agentie a Bancii pentru a solicita emiterea unui nou Card de debit pe suport fizic.

(3) In masura in care Clientul nu intra in posesia Cardului de debit fizic si nici nu utilizeaza Cardul in mediul digital (tranzactii cu cardul inregistrat in aplicatii de tip Portofel Electronic), in 6 luni de la data emiterii, reemiterii sau reînnoirii, Contractul aferent cardului de debit inceteaza de plin drept la finalul acestei perioade, fara vreo notificare sau alta formalitate prealabila.

5.10.9 Utilizatorul principal de card sau mandatarul/succesorii legali ai acestuia au obligatia ca la incetarea contractului sa acopere integral eventualele sume datorate. Orice debit neacoperit de Utilizatorul principal de card generat de utilizarea Cardului trebuie restituit de acesta Bancii. In cazul incetarii acestora, Clientul este obligat la plata taxelor si comisioanelor aferente Operațiunilor efectuate pana la data incetarii.

5.10.10 Rezilierea contractului la initiativa Bancii nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Utilizatorul principal de card ca efect al actiunilor intreprinse sau neintreprinse de acesta anterior datei rezilierii.

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

6.1 Serviciul telefonic Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor speciale mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil in limba romana si limba engleza, cu exceptia serviciilor accesate prin interactiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar in limba romana.

6.2 Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibila clientilor care nu detin cetatenie romana si apeleaza serviciul de Call Center de pe un alt numar de telefon decat cel declarat in relatia cu banca, precum si Utilizatorilor de card de credit Signature, Infinite, World si World Elite, indiferent de cetatenie/resedinta.

6.3 (1) Utilizatorul isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate in relatia cu Banca.

(2) Clientii care detin serviciul Raiffeisen Direct TOP se identifica prin aplicarea Autentificarii strice a Clientului in conditiile prevazute in Contractul specific.

6.4 Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul telebankerului sunt urmatoarele:

- a) Semnalarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situatii de urgenta;
- b) Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat si reemiterea Cardului si a codului PIN aferent;
- c) Deblocarea accesului la contul de credit card prin cardul de credit, in cazul in care blocarea a fost instituita la initiativa Bancii, precum si deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit, cu conditia ca blocarea accesului sa se fi solicitat in aceeasi zi tot prin Serviciul Call Center, precum si ca Utilizatorul de card sa fi fost in posesia Cardului in intervalul dintre cele doua solicitari, conform declaratiei acestuia; in cazul in care aceste conditii nu sunt indeplinite si Utilizatorul solicita deblocarea, Banca va proceda la inlocuirea Cardului;
- d) Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, a istoricului tranzactiilor aferente cardului, precum si a statusului Cardului; Utilizatorul suplimentar poate solicita informatii exclusiv cu privire la tranzactiile efectuate cu cardul suplimentar al carui titular este;
- e) Modificarea temporara a limitei zilnice:
 - retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicata de Utilizatorul principal (atat pentru Card de debit cat si pentru card de credit). Modificarea temporara a limitei pentru Cardul de debit se poate solicita doar o data pe trimestru (o singura data in cadrul fiecaruia dintre urmatoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie). Limita de retragere numerar aferenta fiecarui tip de Card, precum si mai multe informatii privind modificarea temporara a limitei la solicitarea

Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi găsite accesând site-ul www.raiffeisen.ro - secțiunea „In sprijinul tau”;

- tranzacționare prin Card la punctele de vânzare (“EPOS”) și în cadrul comerțului electronic (e-commerce).
- f) Furnizare de informații către Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare descoperit de cont/limita de credit, după caz, parametrii limitei de descoperit de cont/limitei de credit acordate de Banca în Contul curent/de card la care este atașat Cardul;
- g) Modificarea informațiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adăugarea/modificarea/renunțarea la serviciul de debitare directă; modificarea datei de emisie a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; solicitarea unui document care conține informații din Raportul de activitate; înregistrarea refuzului de majorare a limitei de credit; setare inițială și modificarea parametrilor aferenți facilităților de plată în rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific;
- h) Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;
- i) Renunțarea la serviciile de asigurare opționale atașate Cardului de credit.
- j) Obținerea suportului Bancii privind înregistrarea/blocarea/stergerea Cardurilor în Portofelul electronic.
- k) Obținerea suportului Bancii privind accesarea și utilizarea serviciului Smart Mobile.

Serviciul prevăzut la punctul e) este disponibil prin intermediul telebankerului pentru clienții care nu dețin aplicația Smart Mobile sau pentru solicitări ce exced limitele de tranzacționare prin Card oferite prin aplicația Smart Mobile.

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

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

7. TERMENI ȘI CONDITII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTA

Definirea termenilor utilizați

Beneficiar al plății - destinatari preconizați al fondurilor unei operațiuni de plată prin debitare directă; persoana juridică, furnizor de bunuri și/sau servicii, care a încheiat cu instituția la care are deschis contul un angajament privind debitarea directă și care deține creanțe asupra platitorului sau persoanei în numele căreia se face plata (tertului abonat);

Platitor - titular al unui cont de plăți care este de acord cu realizarea unei plăți prin debitare directă; acesta a încheiat un mandat de debitare directă cu instituția platitorului;

persoana în numele căreia se face plata (tert abonat) - client al beneficiarului, pentru care platitorul acceptă să facă plăți către beneficiar din contul său de plăți;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1 Emiterea Mandatului de debitare directa

In cazul in Clientul opteaza pentru utilizarea Serviciului Debitare Directa trebuie sa emita cel putin un Mandat de debitare directa in una din urmatoarele variante:

a) prin semnarea formularului specific in agentiile Bancii;

- b) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului – exclusiv in ipoteza in care Beneficiarul ofera aceasta optiune;
 - c) prin accesarea acestei optiuni in cadrul Serviciului Smart Mobile ;
 - d) prin solicitarea activarii acestui mandat in cadrul Serviciului Raiffeisen Direct TOP.
- In cadrul Serviciului Debitare Directa Clientul Platitor poate emite un numar nelimitat de Mandate de debitare directa.

7.2. Activarea Mandatului de debitare directa

7.2.1 In ipotezele prevazute la pct .7.1. lit. a), c) si d) Mandatul de debitare directa este activat in termen de o zi lucratoare. Institutia platitorului se angajeaza sa informeze Beneficiarul cu privire la mandatul incheiat de Platitor, direct sau prin intermediul Institutiei Beneficiarului.

7.2.2 In ipoteza prevazuta la pct.7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Institutiei Platitorului, pentru verificare. In cazul in care, in urma verificarii, Institutia Platitorului constata ca acesta nu respecta conditiile minime de validitate (nu are toate campurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordanta intre datele inscrise pe mandat si cele aflate in evidentele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnatura nu corespunde), aceasta va respinge mandatul. In cazul respingerii mandatului, Institutia Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considera activ si produce efecte din momentul in care este confirmat de catre Institutia Platitorului. Institutia platitorului se angajeaza sa valideze mandatul incheiat de Platitor la sediul Beneficiarului sau sa refuze activarea in termen maxim de 5 zile lucratoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului.

7.2.3 In vederea activarii Mandatului emis conform 7.1. lit. b), in cazul in care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonica, Platitorul isi exprima acordul ca, in cazul in care nu sunt completate toate campurile din cuprinsul formularului de mandat sau exista neconcordante intre informatiile completate si cele existente in baza de date a Bancii, sa fie contactat telefonic de catre un angajat al bancii la numarul de telefon indicat Bancii in cuprinsul formularelor specifice, in vederea clarificarii informatiilor. Pentru identificare la telefon Platitorului ii va fi solicitata Parola de securitate in relatia cu Banca. Identitatea Platitorului va fi considerata dovedita dupa ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Bancii, elementele de identificare mentionate anterior. Platitorul isi asuma raspunderea asupra corectitudinii informatiilor furnizate in cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Bancii. In mod expres si in toate cazurile, Platitorul accepta ca pentru securitatea informatiilor comunicate Banca are dreptul sa inregistreze toate convorbirile telefonice dintre Platitor si Banca si recunoaste forta probanta a inregistrarii apelurilor prin care ii sunt solicitate de catre Banca si comunica informatiile referitoare la Mandat; de asemenea, accepta ca efectuarea demersurilor mentionate in prezentul articol, in vederea activarii Mandatului, reprezinta o optiune a Bancii, nu o obligatie a acesteia,

7.3 Executarea Mandatului de debitare directa

7.3.1 Prin emiterea Mandatului de debitare directa, Platitorul isi exprima consimtamantul si mandateaza Institutia Platitorului ca in baza instructiunilor sale scrise, cuprinse in mandat, sa efectueze prin debitarea Contului plata automata a sumelor solicitate de catre Beneficiar, corespunzator facturilor emise periodic de catre acesta pe numele Platitorului sau al persoanei in numele careia se face plata (Tertului abonat).

7.3.2 Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depaseste Limita maxima completata de Platitor in mandat.

7.3.3 In vederea executarii mandatului, Platitorul se obliga sa asigure in Cont, in Data platii, suma necesara efectuarii platii si acoperirii comisionului care decurge din prestarea acestui serviciu.

7.3.4 De asemenea, plata se va efectua doar in conditiile in care Contul Platitorului nu este blocat ca urmare a unei masuri de indisponibilizare luata de Banca sau dispusa de un organ avand asemenea competente/atributii. Nu vor fi efectuate plati partiale.

7.3.5 In cazul in care, la Data platii, disponibilul din Contul Platitorului nu acopera integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente prestarii serviciului, Banca isi rezerva dreptul de a nu efectua plata. In cazul in care Banca decide, conform normelor sale interne, efectuarea unei plati cerute de catre Beneficiar care

depaseste limita disponibilului existent in Cont, se vor aplica prevederile sectiunii 3.4 din prezentul document (descoperit de cont neautorizat/overdraft neautorizat). In cazul in care Platitorul nu doreste sa beneficieze de aceasta facilitate, trebuie sa indice Bancii, in scris, in orice unitate bancara sau telefonic, prin intermediul Serviciului Call Center (in ipoteza in care detine si calitatea de Utilizator de card), refuzul sau de a se efectua plati in baza oricarui Mandat peste limita disponibilului din Cont.

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

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

7.4 Costuri aplicabile Serviciului de Debitare Directa

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

7.5 Modificarea Mandatului

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

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

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

7.6 Refuzul de plata si dreptul de rambursare

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

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

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

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

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

7.7 Durata si incetarea Mandatului de debitare directa

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

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

7.7.2 Platitorul este obligat sa anunte in scris Banca, la orice unitate a acesteia sau prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata (tertul abonat) si Beneficiar. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Beneficiar, datorate neanuntarii acestui fapt.

7.8 Denuntarea unilaterala a Mandatului

7.8.1. Platitorul va putea solicita Bancii incetarea prestarii serviciului de plata, pentru oricare din Mandatele date Bancii (pentru el sau Tertul abonat, dupa caz) printr-o cerere scrisa, depusa si inregistrata la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Smart Mobile. Cererile de denuntare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabila Institutiei Platitorului in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de denuntare de la

Beneficiar/Institutiua Beneficiarului, pana la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active si le va executa, in cazul unei astfel de solicitari de la Beneficiar,

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

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

7.9 Dispozitii referitoare la relatia dintre Beneficiar si Platitor

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

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

7.10 Forta majora

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.

7.11 Dispozitii finale

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

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

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

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

8. DISPOZITII FINALE

8.1. Incheierea si modificarea Contractelor specifice si a CGB

8.1.1 Pentru incheierea unui Contract specific, precum si pentru orice alte solicitari/cereri/declaratii/formulare utilizate in interactiunea cu Banca, Consimtamantul Clientului se va putea exprima, dupa caz:

- a) prin semnatura olografa/Semnatura electronica , in conditiile agreate de parti;
- b) 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 de incheiere a **contractelor** ;
- c) in cadrul aplicatiilor electronice cu acces la distanta oferite de Banca, cum ar fi dar fara a se limita la aplicatia mobile-banking, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare si autorizare specifice fiecarei aplicatii in parte, prevazute in Contractele specifice/termenii si conditiile aferente aplicatiilor;
- d) prin orice alta modalitate agreata de Banca cu Clientul in Contractul specific;
- e) prin orice comportament, agreat de Banca si care nu lasa nicio indoiala asupra intentiei de a produce efectele juridice corespunzatoare.

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

- (i) semnarea olografa a documentului in prezenta unui reprezentant al Bancii;
 - (ii) aplicarea pe documentul in format electronic a unei Semnaturi electronice, agreate de Banca.
- (2)** Semnarea CGB in format electronic, cu Semnatura electronica se poate efectua numai prin canalele de comunicare agreate de Banca si se considera incheiat la sediul Bancii.

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

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

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

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

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

8.2. Notificari

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

8.2.2. Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de catre Client, **(i)** in cazul remiterii personale la predare, **(ii)** in cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generarii de catre aparatul utilizat

pentru transmitere, a raportului de transmisiune **(iii)** in cazul trimiterii postale – in termen de 3 zile lucratoare pentru trimiterile pe teritoriul Romaniei, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta si curierat pentru trimiterile in strainatate si **(iv)** in cazul trimiterii mesajului in cadrul aplicatiei Smart Mobile, pentru detinatorii acestui serviciu sau prin publicare in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat - la data postarii mesajului in aplicatia Smart Mobile sau la data publicarii in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat -; **(v)** in cazul trimiterii notificarilor de tip push si/sau notificari de tip banner in aplicatia - Smart Mobile – la data postarii mesajului pe ecranul dispozitivului mobil.

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

8.2.4.

8.2.4. (1) Banca utilizeaza in relatia cu Clientii sai o singura adresa postală pentru expedierea oricarei corespondente (adresa de domiciliu a Clientului sau adresa de corespondenta indicata de Client), in legatura cu toate produsele/serviciile contractate de acestia. Banca va transmite corespondenta la **(i)** adresa de domiciliu (astfel cum aceasta a fost comunicata de Client la momentul utimei actualizari de date sau **(ii)** in cazul in care Clientul indica o adresa de corespondenta in relatia cu Banca, la ultima adresa postală de corespondenta indicata de Client.

(2) Banca isi rezerva dreptul:

- i. in legatura cu **adresa postală de domiciliu** – sa verifice daca exista informatii actuale cu privire la adresa de domiciliu a Clientului, in orice surse credibile si independente disponibile, si sa preia aceste informatii, in masura in care Banca va implementa un flux de date, in acest sens;
- ii. in legatura cu **adresa postale de corespondenta** – sa opereze intr-un termen de maxim 30 de zile calendaristice eventuala modificare de catre Client a adresei de corespondenta.

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

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

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

8.3. Legea aplicabila. Litigii. Limba contractului

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

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

10992, Romania, telefon 021 9414, adresa site internet www.csalb.ro sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislatia privind medierea si organizarea profesiei de mediator.

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

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

8.4. Garantarea depozitelor bancare

8.4.1. Banca este participanta la Fondul de garantare a depozitelor bancare din Romania ("FGDBR"), prin urmare sumele de bani apartinand Clientului detinute in conturile bancare deschise la Banca sunt garantate in limitele si cu exceptiile stabilite de FGDBR si in conditiile stabilite de reglementarile legale in vigoare in domeniul garantarii depozitelor.

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

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

8.5. Restrictii si interdictii

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

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

8.6. Remedii cumulative si nu exclusive

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

8.7. Deduceri sau 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 incat 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.

8.8. Cesiunea. Novatia. Transferul

Banca poate sa transfere in orice mod (cesiune, novatie, delegatie sau orice alt mecanism de transmitere a drepturilor si obligatiilor recunoscut de lege), in tot sau in parte, oricare dintre drepturile si obligatiile sale ce decurg din CGB/Contractul specific. Contractul va fi considerat ca incheiat in beneficiul si va da nastere unei obligatii valide si executorii pentru un cumparator sau o persoana care preia activele Bancii, un succesor al Bancii sau orice cesionar sau agent al acestora. Clientul nu poate cesiona/nova/transferea/delega nici unei terte persoane, in nici un moment, fara acordul scris, prealabil al Bancii, drepturile si obligatiile sale nascute din prezentul Contract.

8.9. Riscul transmiterilor

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, utilizand in acest scop terte parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultata in urma folosirii in acest scop de catre Banca a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportata de catre Client cu exonerarea Bancii de orice raspundere in acest sens.

8.10. Forta majora si cazul fortuit

8.10.1. 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.

8.10.2. Banca nu va fi raspunzatoare fata de Client pentru pierderile cauzate de forta majora sau caz fortuit (evenimente imprezibile si inevitabile ce nu pot fi controlate de parti), incluzand, dar fara a se limita la acestea: nationalizare, expropriere, restrictii valutare, masuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agentie, organism guvernamental, Banca Nationala a Romaniei, conflicte de munca in randurile personalului Bancii sau al altor entitati implicate in tranzactiile efectuate de Banca in numele Clientului si ale caror servicii sunt utilizate de Banca, boicoturi, caderi de curent electric sau in retea de comunicatii ori echipamentul Bancii, conflicte internationale, actiuni violente sau armate, acte de terorism, insurectie, revolutie, precum si evenimente naturale imprezibile cu efecte negative majore.

8.10.3. In toate cazurile in care este angajata raspunderea Bancii, aceasta va fi limitata la acoperirea prejudiciului direct si efectiv creat Clientului.

8.11. Alte clauze finale

In orice moment al relatiei contractuale, Clientul are dreptul sa primeasca, la cerere, pe suport hartie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al prezentelor CGB.

9. DECLARATIILE CLIENTULUI SI SEMNATURILE PARTILOR

9.1. Subsemnatul/a Client/a, personal sau, dupa caz, prin sau asistat de Rerezentantul legal, ori prin Mandatar declar ca: *(se va bifa dupa caz, 9.1.a sau 9.1.b)*

9.1.a. Banca mi-a oferit un exemplar al CGB, in limba romana si intr-o forma clara si ca am fost informat despre termenul de 15 zile pe care il am la dispozitie pentru a decide daca accept CGB cu privire la aspectele mentionate anterior. Ca urmare a faptului ca am citit, am inteles si sunt de acord cu informatiile prealabile puse la dispozitie de Banca, imi exprim acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile si doresc semnarea CGB PF astazi.

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

- pe suport hartie;
- prin e-mail;

9.2. Prezentul contract (Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, alcatuit din 9 Capitoale cuprinse in **683** de pagini), avand urmatorul cuprins: **1.** Introducere; **2.** Principii generale; **3.** Conditii generale aplicabile conturilor; **4.** Dispozitii privind Operatiunile de plata; **5.** Prevederi contractuale aferente emiterii si utilizarii Cardului; **6.** Servicii speciale oferite de Banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; **7.** Termeni si conditii pentru Serviciul Debitare Directa **8.** Dispozitii finale; **9.** Declaratiile Clientului si Semnaturile Partilor, este semnat de parti in 2 exemplare, fiind incheiat astazi, data _____.

Clientul declara ca Banca i-a comunicat un exemplar al CGB, conform solicitarii sale:

- pe suport hartie
- pe e-mail, la adresa indicata de Client si inregistrata in evidentele Bancii
- prin Serviciul mobile banking.

Prezentele CGB inlocuiesc versiunile anterioare, cu exceptia sectiunii “Acordarea de credite” din cadrul acestora, care ramane in vigoare si se aplica in continuare in relatia cu clientii care au contractat credite in perioada in care aceste versiuni erau in vigoare.

RAIFFEISEN BANK S.A.,	CLIENT:
Nume/prenume Rerezentant legal	<i>(nume, prenume, CNP Client; se completeaza obligatoriu)</i>
<i>(semnatura)</i>	<i>(semnatura Client)</i>
	<i>(nume, prenume, CNP Mandatar/Reprezentant legal; se completeaza cand este cazul)</i>
	<i>(semnatura Mandatar /Reprezentant legal)</i>
Data:	Data:

