

ANEXA NR. 1**PROPUNERI DE MODIFICARE A CLAUZELOR DIN CONDIȚIILE GENERALE DE DERULARE A OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE**

I. Începând cu data de 01.01.2021 se aplică prevederile contractuale modificate și/sau completate după cum urmează:

La Capitolul 5. DISPOZIȚII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE punctele 5.1.2 lit. b), d), 5.1.3, 5.1.4, 5.1.7, 5.8.1, 5.8.2 lit. e), g), i) și 5.9.7 se modifică și vor avea următorul cuprins:

5.1.2 Operațiunile de plată ordonate prin intermediul Cardului se consideră autorizate de către Utilizatorul de card, dacă și-a exprimat consimțământul prin utilizarea elementelor de securitate, astfel:

....

b) pentru tranzacții la punctele de vânzare ("EPOS"): de regulă prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței generată de EPOS; În cazul Plăților de mică valoare prin Card autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.1.7 de mai jos fără să mai fie necesară semnarea chitanței emise de EPOS și/sau introducerea codului PIN.

...

d) pentru tranzacții în cadrul comerțului electronic (e-commerce):

(i) în cazul site-urilor neînrolate în Serviciul 3-D SECURE: autorizarea plății se realizează prin furnizarea datelor înscrise pe Card, în termenii și condițiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul;

(ii) în cazul site-urilor înrolate în Serviciului Comerț Electronic 3-D SECURE autorizarea plății se realizează prin Autentificarea Strictă a Clientului, fiind necesară furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, menționate în Termenii și Condițiile specifice utilizării acestui serviciu, prevăzute la punctul 5.9. de mai jos;

(iii) în cazul Plăților de mică valoare prin Card, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.1.7 din CGB.

5.1.3 Anumite tipuri de Tranzacții cu Cardul în cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin excepție de la prevederile punctului 5.1.2 lit. d) pct. (ii), pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

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

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

5.1.4 (1) Activarea cardului se realizează de către Utilizatorul de card la prima tranzacție la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului în terminal și tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunică Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS, la ultimul număr de telefon mobil declarat Băncii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de acesta sau prin scrisoare pe hârtie transmisă prin curier.

5.1.7 Pentru Plăți de mică valoare cu Cardul, autorizate folosind tehnologia contactless și/sau pe internet (e-commerce) se consideră că Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea

Operațiunii de plată prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu funcție de plată de un Terminal EPOS/ATM/MFM sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzacțiile pe internet (e-commerce), fără a fi necesară Autentificarea Strictă a Clientului, dacă este respectată valoarea cumulată sau numărul cumulativ al Plăților de mică Valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificării Stricte a Clientului, astfel cum acestea sunt stabilite de Bancă/organizațiile internaționale de carduri și publicate pe site-ul Băncii, raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificată prin acte normative și/sau de către organizațiile internaționale de carduri, Clientul fiind informat corespunzător pe site-ul/în agențiile Băncii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decât cea stabilită de lege.

5.8 Securitatea Cardului, a PIN-ului și a parolei de acces în Serviciul 3D Secure.

5.8.1 Utilizatorii de card au obligația de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului, a PIN-ului, Parolei Statice și a elementelor de securitate ale Portofelului electronic.

5.8.2 Utilizatorii de card au obligația:

....

e) înainte de a șterge mesajul SMS, trebuie să memoreze sau să noteze PIN-ul într-un loc știut numai de ei;

....

g) să nu dezvăluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statică utilizată pentru tranzacțiile pe e-commerce, chiar dacă acesta este sau se prezintă că fiind angajat al Băncii; de asemenea codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;

....

i) de a nu furniza date referitoare la Card (numărul cardului, data expirării, șirul format din ultimele 3 cifre înscrise pe spatele cardului în spațiul destinat semnăturii Utilizatorului și/sau PIN-ul), codul OTP sau Parola Statică, răspunzând la e-mail-uri în care le este solicitat acest lucru; Raiffeisen Bank nu vă solicită niciodată astfel de informații prin e-mail;

.....

5.9.7 Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizează prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, astfel:

a) prin furnizarea următoarelor elemente de securitate:

- OTP (one time password): un cod unic asociat fiecărei tranzacții, furnizat fiecărui Utilizator de card în parte, prin mesaj de tip SMS pe numărul de telefon personal declarat Băncii de Utilizatorul de Card în cel mai recent Formular pentru înscriere/actualizarea datelor

și

- Parola Statică

b) prin intermediul aplicației specifice, pusă la dispoziție de Bancă, ce permite autorizarea prin biometrie sau PIN, conform opțiunii setate de către utilizator în aplicație.

II. Începând cu data de 9.03.2021 se aplică prevederile contractuale modificate și/sau completate după cum urmează:

Articolul 1.5. Definiții se completează cu următoarele definiții:

Cod de identificare internă/Cheie CIF/Cod client - cod unic alocat de către Bancă persoanelor înregistrate în baza să de date, necesar pentru identificarea unică a persoanelor aflate în relație cu Banca;

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

Plată de mică valoare prin Card - reprezintă operațiunea de plată a cărei valoare individuală este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de organizațiile internaționale de carduri, Visa/Mastercard, dar care nu poate depăși 50 de Euro sau echivalent pentru tranzacțiile la EPOS, respectiv 30 de Euro pentru tranzacțiile realizate pe internet (e-commerce); valoarea limitei este stabilită de organizațiile internaționale de carduri, diferă în funcție de țară și poate fi modificată oricând de aceste entități; valoarea limitei aplicabile pe teritoriul României este menționată cu titlu informativ în Contractele specifice de card de debit și card de credit și este afișată permanent în agențiile și pe site-ul Băncii, orice actualizare a valorii limitei urmând a fi afișată pe site;

Semnătură electronică calificată ("QES") - semnătură electronică calificată acceptată de Bancă, care îndeplinește cerințele de validare prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piață internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, și este bazată pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării;

Tranzacție recurentă prin Card - este o tranzacție efectuată ca urmare a autorizării acordate de Utilizatorul de Card direct comerciantului, pe site-ul acestuia sau prin alte mijloace, în vederea debitării contului de card la anumite intervale, pentru plata de bunuri și servicii conform mandatului acordat comerciantului;

La articolul 1.6.1 Noțiuni/definiții, noțiunea de "Sancțiuni Internaționale" se modifică și va avea următorul cuprins:

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

Articolul 1.6.1 Noțiuni/definiții se completează cu următoarele definiții:

Autorități cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale - înseamnă oricare dintre:

- a) Organizația Națiunilor Unite (ONU);
- b) Uniunea Europeană (UE);
- c) Guvernul Statelor Unite ale Americii;
- d) Congresul Statelor Unite ale Americii;
- e) Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elveția;

f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzând, în orice situație, fără nicio limitare, Republica Austria;

g) Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord

h) instituțiile și agențiile guvernamentale respectiv ale oricăruia dintre cele de mai sus, inclusiv dar fără a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Trezoreria Majestății Sale, Departamentul pentru Strategia de Afaceri, Energie și Industrială sau orice (altă) instituție guvernamentală sau autoritate de reglementare sau agenție relevantă care administrează sancțiuni economice sau financiare (fiecare autoritate după cum este modificată, completată sau înlocuită din când în când).

Lista de Sancțiuni - Lista "Cetățenilor special desemnați și a persoanelor restricționate" („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List”, menținută de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control), agenție guvernamentală din Statele Unite ale Americii) și Lista Consolidată a Persoanelor cu Sancțiuni Financiare menținută de Trezoreria Majestății Sale („Consolidated List of Financial Sanctions Targets maintained by Her Majesty's Treasury”) și orice listă echivalentă a Consiliului de Securitate al Organizației Națiunilor Unite sau a Uniunii Europene și orice listă de persoane sancționate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, după cum este publicată în Registrul federal sau orice listă sau document similar administrat de orice Autoritate cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale, fiecare după cum este modificată, completată sau înlocuită din când în când;

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

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

Punctul 1.6.2.5 se reformulează astfel:

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

Se introduce un nou punct. 2.2.9 cu următorul cuprins:

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

La Capitolul 2 PRINCIPII GENERALE se introduce o nouă definiție, având următorul cuprins:

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

La Capitolul 2 PRINCIPII GENERALE se modifică și/sau se completează punctele 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.5. primul paragraf, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.11, care vor avea următorul cuprins:

2.1.2. Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Bancă 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, Împuterniciții pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanți, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora, soțul/soția 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 Băncii de către Client sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Bancă și Client (denumiți împreună în mod generic, în cele ce urmează, „Persoane Vizate”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Bancă la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvăluite către Bancă 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 să, 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 prelucreză date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali) 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 Bancă. 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.

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 Bancă, anterior furnizării datelor lor către Bancă, conform celor descrise în prezenta secțiune.

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 clientelei în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operațiunilor de identificare a clientelei în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea fraudelor și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clientelei; raportarea tranzacțiilor și alte raportări 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; 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; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; 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) prin crearea de profiluri în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare; 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 e definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus), în calitate de inițiator al plății sau (b) inițiate 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/încasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții a 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 Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale; furnizarea serviciului de debitare directă; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agenții a Băncii; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale; păstrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; gestionarea calității datelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal.

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

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

2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și Bancă, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19 (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Bancă și asigurătorul implicat pot acționa drept operatori-asociați și inclusiv în vederea lichidării carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă; asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Bancă, prin crearea și întocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, în cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic

și a activităților de mentenanță; gestionarea calității datelor; încheierea și/sau executarea contractelor de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Băncii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate.

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 Băncii, în contextul desfășurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: transmiterea datelor către Biroul 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 e 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 afară de Clientul Băncii; facilitarea îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor de supraveghere care îi incumbă față de entitățile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzător de cunoaștere a clientelei entităților din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, privind potențialii clienți (lead-urile) 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; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor Băncii prin efectuarea de cercetări pentru identificarea bunurilor aflate în proprietatea Persoanelor Vizate aflate în evidența Băncii cu sume restante; activități de 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 Bancă cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Bancă din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și ținute la nivelul Băncii 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; încheierea, derularea și gestiunea executării contractelor încheiate cu alți clienți ai Băncii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Băncii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directă, furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agenții a Băncii, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); reclama, marketing simplu și publicitate; statistica; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată.

2.1.4.5. primul paragraf

Profilări și procese decizionale automatizate: Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare menționate anterior, în anumite situații (de exemplu, în contextul aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare, în contextul identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie), este necesară prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal.

Astfel de activități de prelucrare pot implica și evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizării sau preconizării unor caracteristici cu privire la acestea, precum situația economică, fiabilitatea sau comportamentul acestora.

2.1.5. În vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate mai sus, Banca prelucrează:

- datele cu caracter personal care îi sunt furnizate în mod direct de Persoana Vizată;
- datele obținute din următoarele surse externe: Biroul de Credit, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Buletinul Procedurilor de Insolvență, autorități și instituții publice, parteneri contractuali, entitățile din Grupul Raiffeisen, Clientul (Plătitor), instituții de credit, surse publice (și anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatori ai operațiunilor de plată, titulari ai mandatelor de debitare directă.

Următoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: 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), date referitoare la condamnări penale și infracțiuni, date publice privind dosarele de instanță la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (număr de dosar, instanță, părți, obiect, stadiu, termene, soluții, alte informații publice cu privire la dosarele de instanță). Datele cu caracter personal pe care Banca le prelucrează în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate de Bancă, 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.

Datele pe care Banca le generează pe baza datelor furnizate în mod direct sau colectate din surse externe, respectiv: cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Băncii.

Unele date cu caracter personal colectate de Bancă 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.

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, reprezentanții Băncii, alte persoane fizice sau juridice care prelucrează

datele personale în numele Băncii, entitățile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Băncii și ai entităților din Grupul Raiffeisen, împuterniciți ai Băncii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Băncii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, inclusiv cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare în contextul plăților inițiate de Clientul Băncii, beneficiarul plății inițiate de Clientul Băncii, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de inițiere a plății, organizații internaționale, furnizorii de servicii și bunuri, birouri de credit, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, instituții bancare participante la Convenția interbancară privind debitarea directă în ipoteza mandatelor de debitare directă de tip interbancar; reprezentanții Companiei Naționale Poșta Română în contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Poștale.

2.1.11. Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Raiffeisen Bank SA, precum și cu privire la drepturile de care beneficiați în acest context, vă rugăm să vă adresați printr-o cerere scrisă, la adresele oricăreia dintre agențiile Băncii (pentru lista completă a agențiilor, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/rețea/>) sau printr-un e-mail către Bancă în acest sens, către: centrala@raiffeisen.ro.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Raiffeisen Bank SA, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

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

La Capitolul 3 CONDIȚII GENERALE APLICABILE CONTURILOR, punctele 3.1.3 și 3.1.4, 3.6.4, 3.6.5 și 3.7.2 se modifică și vor avea următorul cuprins:

3.1.3. Clientul are obligația de a prezenta Băncii, la transmiterea de către aceasta a oricărei solicitări, cereri ori instrucțiuni ori la simpla cerere a Băncii, orice informații și documente pe care Banca le consideră necesare pentru deschiderea și operarea Conturilor, pentru justificarea operațiunilor solicitate ori pentru îndeplinirea periodică de către Bancă, a obligațiilor stabilite prin lege și/sau normele și politicile Băncii. Clientul se obligă că, la solicitarea Băncii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii destinației fondurilor retrase în numerar și/sau a sursei fondurilor, care fac obiectul tranzacțiilor, indiferent de canalul/instrumentul prin care acestea au fost inițiate sau alte informații necesare în procesul de cunoașterea clientelei, pentru respectarea legislației în materie de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

3.1.4. În vederea respectării politicilor Băncii de acceptare și cunoaștere a clientelei, Banca poate refuza oricând deschiderea unui Cont și/sau efectuarea Operațiunilor de plată în Cont, poate bloca oricând serviciile de internet banking/mobile banking și/sau a Cardului și/sau a Contului ori poate proceda la încetarea unilaterală a Contractului aferent contului curent sau a oricărui Contract Specific în cazul în care:

- (i) Clientul nu îndeplinește oricare dintre obligațiile din clauza 3.1.3;
- (ii) Banca nu primește informațiile/documentele/declarațiile solicitate sau dacă primește informații incomplete, insuficiente, neconforme cu realitatea sau care nu pot justifica respectiva Operațiune de plată/deschiderea Contului;
- (iii) Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate de Client;

(iv) Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spălarea banilor, finanțarea terorismului, fraude, sancțiuni internaționale sau în orice altă situație în care Clientul nu se încadrează în profilul de risc stabilit de Bancă în normele sale interne;

v) în cazul în care Clientul este Persoana Desemnată sau Parte Restricționată.

3.6.4 În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit. a), b), c) d), f) de mai sus Banca va notifica Clientului măsură luată, în cel mult 3 zile lucrătoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la secțiunea 8.2. "Notificări". În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit e) închiderea Contului se face fără notificare.

3.6.5. În toate cazurile în care inițiativă închiderii contului aparține Băncii, de la data închiderii contului, Banca vă înceta creditarea cu dobândă a contului, urmând că suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului să fie păstrată la dispoziția Clientului în conturi nepurtătoare de dobândă. Clientul datorează tarifele/comisioanele standard aferente operațiunii de plată a sumelor de bani, astfel cum acestea sunt prevăzute în Tarife și Comisioane în vigoare la momentul efectuării operațiunii. Banca nu vă fi răspunzătoare în nicio situație pentru eventuale prejudicii directe sau indirecte pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

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.

La Capitolul 4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ al doilea paragraf se modifică și va avea următorul cuprins:

Clientii care au deschis la Bancă 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 Bancă. Aspectele legate de folosirea serviciilor oferite de prestatori de servicii de plată terți sunt reglementate în Contractul specific aferent serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile.

La Capitolul DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ, punctele 4.2.1 lit. b), 4.3.2, 4.8.9, 4.9.9 și 4.9.10 se modifică și vor avea următorul cuprins:

4.2.1....

b) prin aplicarea Semnăturii electronice calificate pe ordinul de plată în format electronic, în termenii și condițiile agreeate prin Contractul specific aferent unui astfel de instrument de plată;

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

4.8.9. Pentru emiterea documentelor care conțin informații din extrasele de cont din istoric ori, după caz, prestarea oricăror 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.

4.9.9. În situația în care există suspiciuni rezonabile de fraudă sau suspiciuni cu privire la folosirea neautorizată, de către Client sau o terță parte, a serviciilor de tip internet banking/mobile banking/ a Cardurilor sau a oricăror instrumente de plată, Banca va putea suspenda oricând, pentru o durată determinată de timp, accesul Clientului la aceste servicii/instrumente de plată. Ca măsură de protecție a intereselor Clientului. În cazul suspiciunilor rezonabile de fraudă, Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont prin orice canal, precum și orice operațiuni de plată derulate pe Contul Clientului, inclusiv operațiuni inițiate prin intermediul prestatorilor de servicii terți (fără acceptul prealabil al Clientului, până la îndepărtarea oricărei suspiciuni, cu notificarea Clientului despre măsură luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. "Notificări" sau în modalitatea prevăzută în Contractul specific. În acest sens, Banca nu vă putea fi ținută răspunzătoare pentru neefectuarea și/sau blocarea tranzacțiilor ordonate de Client.

4.9.10. În cazul în care Banca constată că un Cont al unui Client a fost creditat cu sume provenind din conturile altor Clienți/alte surse, ca urmare a desfășurării de către Clientul beneficiar al plății sau de către terțe persoane, a unor activități presupuse a fi nelegale, Banca vă avea dreptul, fără însă a fi obligată, să debiteze în orice moment Contul Clientului beneficiar al plății cu sumele provenind din activitățile presupuse a fi nelegale cu care acesta a fost creditat, fără a putea fi ținută răspunzătoare în nicio situație pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul.

La Capitolul 5. DISPOZIȚII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE punctele 5.12.1 și 5.12.2 se modifică și vor avea următorul cuprins:

5.12. Alte prevederi aplicabile Cardurilor

5.12.1(1) De regulă, Banca livrează Cardul de debit/Cardul de credit (la prima emitere, la reînnoirea automată la expirarea valabilității sau la reemiterea Cardului la solicitarea Clientului) la adresa de corespondență sau de domiciliul din România, comunicată de Client Băncii prin formularele specifice sau prin canalele puse la dispoziție de către Bancă, după caz. Utilizatorul de Card vă fi informat cu privire la transmiterea Cardului, prin SMS la numărul de telefon comunicat Băncii sau prin notificare push prin aplicația Smart Token. În măsura în care Cardul nu poate fi predat Utilizatorului de Card după 3 (trei) încercări consecutive de livrare, Cardul vă fi anulat, fiind necesar ca Utilizatorul de Card să facă o nouă solicitare de emitere a Cardului.

(2) Prin excepție, în anumite situații, Banca poate stabili o altă modalitate de transmitere a Cardului către Utilizatorul de Card, urmând ca acesta să fie informat cu privire la modul în care poate intra în posesia Cardului, prin SMS sau prin formularele specifice puse la dispoziție de către Bancă.

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

La Capitolul 6 SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCĂ PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER AL RAIFFEISEN BANK punctul 6.4 lit. j) se modifică și va avea următorul cuprins:

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

....

j. Modificarea informațiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adăugarea/modificarea/renunțarea la serviciul de debitare directă; modificarea datei de emitere a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; corectarea datelor personale sau a datelor de contact; 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;

La Capitolul 8. DISPOZIȚII FINALE punctele 8.1.1 a) și c) și 8.1.2 se modifică și vor avea următorul cuprins:

8.1. Încheierea și modificarea Contractelor specifice și a CGB

8.1.1 Consimțământul Clientului pentru încheierea unui Contract specific se va putea exprima, după caz:

a) prin semnătură olografă/Semnătură electronică calificată (QES), în condițiile agreeate de părți;

....

c) în cadrul aplicațiilor electronice cu acces la distanță oferite de Bancă, cum ar fi, dar fără a se limita la, aplicațiile de internet-banking/ mobile-banking, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare și autorizare specifice fiecărei aplicații în parte, prevăzute în Contractele specifice/termenii și condițiile aferente aplicațiilor;

....

8.1.2. (1) Consimțământul pentru încheierea prezentelor CGB este exprimat doar prin utilizarea de către toate Părțile a aceleiași modalități de semnare, respectiv:

(i) semnarea olografă a documentului în prezența unui reprezentant al Băncii;

(ii) aplicarea pe documentul în format electronic a unei Semnături electronice calificate.

(2) Semnarea CGB în format electronic, cu Semnătură electronică calificată se poate efectua numai prin canalele de comunicare agreeate de Bancă și se consideră încheiat la sediul Băncii.

III. La Capitolul 5. DISPOZIȚII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE se introduc 4 noi puncte, 5.12.5 – 5.12.8 care vor intra în vigoare începând cu data de 19.04.2021, având următorul cuprins:

5.12.5 Banca asigură transparența și comparabilitatea comisioanelor de conversie monetară, în cazul în care Utilizatorul de Card efectuează tranzacții de retragere de numerar la un bancomat (ATM/MFM) sau plăți la EPOS, pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzacții efectuate în euro sau într-o monedă națională a unui stat membru UE, diferită de moneda contului, Banca va afișa pe site-ul său, www.raiffeisen.ro, cursul de schimb aplicat, exprimat ca marjă adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

5.12.6 În plus, începând cu data de 19 aprilie 2021, Banca va transmite o notificare electronică Utilizatorului de Card, în fiecare lună, după ce primește din partea Utilizatorului de Card un Ordin de plată privind o tranzacție de tipul celor prevăzute la pct. 5.12.5

5.12.7 Banca și Utilizatorul de Card convin ca Banca să transmită notificarea electronică conținând cursul de schimb aplicat, exprimat ca marjă adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință publicate de Banca Centrală Europeană (BCE) prin: (i) notificări push ("push notification") pe dispozitivul mobil al Clientului, pentru clienții care dețin Serviciul Raiffeisen Online sau Smart Mobile; (ii) notificare electronică transmisă prin e-mail/SMS la adresa de e-mail/numărul de telefon mobil comunicat(-ă) Băncii, pentru clienții care nu dețin serviciile de internet/mobile banking oferite de Bancă;

5.12.8 Utilizatorul de Card poate solicita oricând Băncii să nu îi mai fie transmise notificările electronice menționate la punctul precedent, prin intermediul Serviciului Call Center sau dezactivarea notificărilor push din cadrul aplicației.