

Anexa 1 - cuprinde toate modificările care au fost aduse **Clauzelor din Condițiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Fizice (CGBPF)**:

### **1. Capitolul Definitii a fost completat prin adaugarea definitiilor pentru:**

**Contract privind Serviciul Debit Direct ConfortaBill – Contractul specific** ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si Platitor, derivate din activarea Serviciului Debit Direct ConfortaBill, format din clauzele prevazute in prezentele CGB-PF 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.

**De asemenea, in cadrul Capitolului Definitii au fost modificate definitiile pentru anumiti termeni, dupa cum urmeaza:**

**Card cu tehnologie duala contact si contactless** = cardul care permite autorizarea platilor atat in mediu online, cat si in mediu offline (**a fost extinsa astfel definitia si pentru cardul de credit**).

Tehnologia contactless = tehnologia care permite efectuarea in mod rapid a Operatiunilor de plata, utilizand undele radio prin simpla apropiere a unui card de un EPOS sau alte terminale (**a fost introdusa astfel completarea modului de functionare a tehnologiei contactless, in sensul in care aceasta este aplicabila pentru orice Operatiuni de plata, nu doar pentru Platile de mica valoare**).

**Plata de mica valoare** = reprezinta operatiunea de plata a carei valoare este mai mica sau cel mult egala cu limita stabilita de organizatiile internationale de carduri si care este afisata permanent in locatiile Bancii si pe site-ul Bancii (**a fost introdusa obligatia Bancii de a publica si pe site-ul propriu limitele stabilite de organizatiile internationale de carduri**).

**Parola de securitate in relatia cu Banca** = element de identificare, **utilizat in acest scop** in cadrul interactiunii cu serviciul telefonic Call Center al Bancii, **ce face dovada deplina a identitatii Clientului/Utilizatorului de card**, cat si a vointei acestuia in legatura cu continutul acestor convorbiri, alaturi de eventuale alte 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. Elementele de identificare ce pot fi utilizate pentru accesarea serviciului telefonic Call Center al Bancii sunt urmatoarele: (a) set de intrebari avand ca obiect date si informatii ce vizeaza relatia contractuala dintre Client/Utilizatorul de card si Banca (date personale ale Clientului/Utilizatorului de card comunicate Bancii la initierea relatiei sau in cadrul procesului de actualizare date, informatii ce vizeaza serviciile si produsele contractate de catre Client/Utilizatorul de card), obtinerea de raspunsuri corecte echivaland cu validarea identitatii solicitantului; (b) Codul Numeric Personal (CNP) si ultimele patru cifre de pe un card de debit sau de credit activ, principal sau suplimentar; (c) Codul Numeric Personal (CNP) si amprenta vocala. In cazul in care apelul este initiat de pe numarul de telefon declarat Bancii si inregistrat in baza de date a acesteia, nu se va mai solicita Codul Numeric Personal in procesul de autentificare a identitatii apelantului.

**(a fost astfel introdus un nou mecanism de identificare în relația cu Banca prin intermediul Serviciului Call Center, Banca renunțând la identificarea în baza răspunsului comunicat de client în formularistica de card de debit/credit la o întrebare standard, considerată ca Parola de securitate și implementarea unui sistem mai flexibil și mai sigur de identificare, în baza mai multor opțiuni de identificare a clientului).**

**2. Art. 2.1.4., referitor la categoriile de date cu caracter personal care sunt prelucrate de către Banca, a fost modificat în sensul introducerii datelor biometrice și a vocii în aceste categorii, noul conținut al acestui articol fiind următorul: "2.1.4. Datele cu caracter personal prelucrate vor include următoarele categorii: **date de identificare a persoanei fizice:** numele, prenumele, initiala tatălui/mamei, adresa de domiciliu/reședință, numărul de telefon fix/mobil, codul numeric personal, date biometrice, vocea; **date negative:** tipul de produs, termenul de acordare, data acordării, data scadenței, creditele acordate, sumele datorate, sumele restante, numărul de rate restante, data scadența a restanței, numărul de zile de întârziere în rambursarea creditului, starea contului; **date pozitive:** tipul de produs, termenul de acordare, data acordării, data scadenței, sumele acordate, sumele datorate, starea contului, data închiderii contului, valuta creditului, frecvența plăților, suma plătită, rata lunară, denumirea și adresa angajatorului; **date referitoare la fraudulenți:** fapta comisă, numărul și data hotărârii judecătorești/actului administrativ, denumirea emitentului; **date referitoare la inadvertente (neconcordante)".****

**3. A fost introdus art. 2.2.8. cu următorul conținut: "2.2.8. - Raiffeisen Bank S.A. aplică cerințele CRS și, în consecință, Banca va identifica contribuabilii relevanți CRS și va raporta informații despre persoanele relevante și despre conturile deschise la Banca de către aceștia, respectiv despre acele conturi în care sunt evidențiate deținerile directe sau indirecte de active financiare de către persoanele relevante prin prisma aplicării cerințelor CRS".**

**4. A fost completat art. 3.1.7. și a fost introdus un articol nou, art. 3.1.8., care transpun modificările legislative în domeniul garantării depozitelor aduse de Legea nr. 311/2005, conținutul acestor articole fiind următorul:**

**"3.1.7. Disponibilitățile Clientului înregistrate în Conturi sunt garantate în România prin **Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar** în limitele și cu excepțiile prevăzute de Legea privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare nr. 311/2015, afișate la orice unitate a Băncii. Nivelul compensației plătite de către Fondul de Garantare a Depozitelor se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de Clientul care are calitatea de deponent garantat la Banca la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale Băncii asupra respectivului Client.**

**3.1.8. Clientul are obligația să informeze Banca, prin completarea formularului specific pus la dispoziție de către aceasta și prezentarea oricărui documente solicitate, ori de câte ori sumele încasate în Cont intra în categoria celor care, conform legii sunt garantate, timp de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont, peste plafonul maxim prevăzut de lege".**

**5. A fost modificat art. 3.2.2 în sensul transpunerii noii modalități de numire și revocare a imputernicitorilor de cont curent implementate de Banca, după cum urmează:**

**3.2.2. (i) 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 imputernicitor 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.**

(ii) Imputernicirea de reprezentare data de Client Imputernicitului va fi considerata valabila pana la revocarea acesteia efectuata, prin una din urmatoarele modalitati: completarea unei noi **liste a Imputernicitorilor pentru Contul curent** pentru care va opera modificarea in unitatile Bancii; completarea unei solicitari exprese de revocare in cuprinsul formularelor standard ale Bancii, pentru alte tipuri de Cont.

**3.2.2. (iii) Numirea**, respectiv, **revocarea Imputernicitorilor** devin opozabile Bancii incepand cu ziua lucratoare imediat urmatoare datei depunerii listei de Imputerniciti/cererii de revocare (dupa caz).

**6. Art. 3.4.1. a fost modificat prin eliminarea sintagmei "la discretia sa totala, conform normelor sale interne" si adaugarea unei noi categorii de debite pentru care Banca poate decide efectuarea de plati care depasesc limita soldului creditor al Contului curent, respectiv "orice alte sume datorate Bancii in baza Contractelor specifice", noul continut al acestui articol fiind urmatorul: "3.4.1. Banca va putea decide efectuarea unei plati cerute de catre Client sau recuperarea de taxe, comisioane, speze, dobanzi, credite scadente, credite restante, 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 overdraft 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 overdraft non-revolving ("**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".

**7. Art. 3.6.1. a fost modificat in sensul clarificarii regulilor ce guverneaza inchiderea contului curent, dupa cum urmeaza:**

**"3.6.1.** Clientul va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont curent, oricand pe durata derularii Contractului specific, depunand conform regulilor de la paragraful "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 bancare 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 card de debit, daca exista inregistrate tranzactii de plata in decontare, utilizand formularul pus de Banca la dispozitia sa in acest scop".

**8. Art. 3.6.3. a fost completat, in sensul in care motivul de reziliere prevazut la litera a) se va aplica inclusiv in scopul aplicarii cerintelor CRS .**

**9. Art. 3.6.7. lit. (iii) se modifica in sensul modificarii modalitatii de incasare a Taxei de administrare a contului curent. Aceasta se datoreaza in continuare lunar in ultima zi lucratoare a lunii, pentru luna in cursul careia este scadenta plata acesteia, in lipsa unei dispozitii contrare in cererea de deschidere de cont, dar, incepand cu data intrarii in vigoare a modificarilor CGB, incasarea se va efectua inclusiv cu trecerea in descoperit de cont neautorizat (overdraft neautorizat), in cazul in care nu sunt disponibilitati suficiente in cont, cu aplicarea prevederilor sectiunii 3.4. „Overdraft neautorizat acordat**

**de banca” din CGB – PF. Noua versiune a art. 3.6.7. lit. (iii) este următoarea:** “(iii) Banca este autorizată de Client să debiteze, la scadența taxei de administrare, contul curent pentru care este datorată, cu suma necesară achitării acesteia. Sunt acceptate și plăți parțiale. Dacă în acest cont curent nu există disponibilități suficiente, **Banca** este îndreptățită să aplice dreptul de compensare în condițiile reglementate la **pct. 3.5.** din prezentul document. Dacă în niciunul dintre conturile Clientului nu există disponibil suficient pentru stingerea obligației de plată a taxei de administrare a contului curent pentru luna în curs, se vor aplica prevederile **art. 3.4.** privind overdraftul neautorizat”.

**10. Art. 4.8.5. se completează cu clauza ce reglementează posibilitatea clienților de a solicita comunicarea extraselor de cont la o adresă diferită de Adresa de corespondență, după cum urmează:** “Banca oferă Clientilor posibilitatea să-și aleagă, pentru comunicarea prin poșta a extraselor de cont lunare pentru Conturile curente, o adresă poștală distinctă pentru fiecare Cont curent în parte, diferite de Adresa de domiciliu sau Adresa de corespondență aleasă de Client pentru comunicarea oricărui alte Notificări, conform **art. 8.2.** din prezentul document”.

**11. Art. 5.1.1. referitor la autorizarea operațiunilor de plată ordonate prin intermediul cardului a fost modificat și completat, în sensul în care s-a modificat modalitatea de autorizare a tranzacțiilor 3D Secure, prin solicitarea unui cod unic asociat fiecărei tranzacții, și s-au introdus precizări referitoare la tranzacțiile realizate cu cardul prin utilizarea unor tehnologii, aplicații informatice și/sau dispozitive mobile; paragrafele modificate, respectiv nou-introduse, sunt următoarele:**

**“5.1.1.** 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:

- pentru tranzacții prin Internet: prin furnizarea unora dintre datele înscrise pe Card și, în cazul site-urilor înrolate în serviciul de Comerț electronic, 3D Secure, a codului unic asociat fiecărei tranzacții;

- pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului prin utilizarea unor tehnologii, aplicații informatice și/sau dispozitive mobile, tranzacțiile se consideră autorizate dacă se utilizează elementele de securitate reglementate în condițiile de utilizare specifice acestor mijloace”.

**12. Art. 5.1.2. a fost modificat în sensul introducerii unor precizări referitoare la modalitatea de funcționare a tehnologiei contactless și de autorizare a tranzacțiilor cu cardul prin utilizarea acestei tehnologii; noua versiune a articolului este următoarea:**

**“5.1.2. Funcționalitățile specifice cardurilor cu tehnologie duală**

Cardurile cu **tehnologie duală** pot fi emise în Lei sau în altă valută și sunt de tip MasterCard sau Visa.

Cardurile cu tehnologie duală permit utilizarea tehnologiei contactless pentru efectuarea de Plăți de mică valoare doar la comercianții acceptanți MasterCard/Visa care au instalat EPOS-uri cu tehnologie contactless sau alte terminale ce permit plățile cu tehnologie contactless.

Pentru Operațiunile de plată autorizate folosind tehnologia contactless se consideră că Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea operațiunii de plată prin simpla apropiere a cardului cu tehnologie contactless de un EPOS sau terminal cu tehnologie contactless și introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței. Operațiunea de Plată de mică valoare se va putea efectua fără a fi necesară introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței, care se eliberează opțional, în funcție de setările EPOS-urilor sau ale terminalelor.

Orice alte operațiuni de plată ordonate prin intermediul cardului de debit cu tehnologie duală și autorizate fără utilizarea tehnologiei contactless, se vor efectua conform dispozițiilor cuprinse la



punctul 5.1.1. de mai sus.”

**13. Art. 5.3.5. a fost completat prin introducerea dreptului Bancii de a inscripționa cardurile de debit (inclusiv cardurile de debit suplimentare) cu codul IBAN aparținând contului la care respectivele carduri sunt atasate.**

**14. Art. 5.8.2. a fost modificat, fiind eliminate obligația utilizatorului de card de a sectiona transversal cardul în cazul predării acestuia către Banca și de a nu divulga parola de autorizare pentru tranzacțiile efectuate în mediul 3D Secure (având în vedere că această parolă a fost înlocuită cu un cod unic asociat tranzacției), a fost completată obligația de a nu dezvălui informațiile specifice de identificare a cardului cu referirea la codul IBAN și a fost înlocuită obligația de a nu divulga Parola de securitate în relație cu Banca cu obligația de a păstra confidențialitatea datelor și informațiilor ce pot constitui element de identificare (Parola de securitate) în relația cu Banca.**

**15. A fost modificat capitolul 5.9. privind Serviciile speciale oferite de Banca Utilizatorului de card prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank, prin introducerea unor articole noi, care reglementează noua abordare în ceea ce privește Parola de securitate în relația cu Banca, interacțiunea cu operatorul virtual și lista de servicii speciale ce pot fi accesate prin intermediul acestuia, precum și câteva modificări aduse serviciilor speciale ce pot fi accesate cu ajutorul telebankerului. Noua versiune a cap. 5.9. este următoarea:**

**“5.9. Servicii speciale oferite de Banca Utilizatorului de card prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank\*.**

**5.9.1** Serviciul telefonic Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor speciale menționate în prezenta secțiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicației automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil în limba română și limba engleză, cu excepția serviciilor accesate prin interacțiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar în limba română (articol nou-introdus).

**5.9.2.** Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicației automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibilă Utilizatorilor de card care nu dețin cetățenia română sau reședința în România, precum și Utilizatorilor de card de credit World și World Elite, indiferent de cetățenie/reședința (articol nou-introdus).

**5.9.3.** Utilizatorul își va dovedi identitatea de fiecare dată când folosește serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate, după cum urmează:

(i) în interacțiunea cu telebankerul, prin utilizarea elementelor de identificare ce sunt menționate la **cap.1.5. Definiții – Parola de securitate în relația cu Banca lit. (a)**;

(ii) în interacțiunea cu operatorul virtual, prin utilizarea exclusiv elementelor de identificare ce sunt menționate la **cap. 1.5. Definiții – Parola de securitate în relația cu Banca lit. (b) sau (c)**;

(iii) în cazul detinatorilor serviciului Raiffeisen Direct, în cazul în care s-a efectuat autentificarea Utilizatorului de card cu unul din elementele de identificare specifice acestui serviciu, nu se va mai solicita Parola de securitate. (articol nou-introdus).

**5.9.4.** Pentru utilizarea amprentei vocale ca Parola de securitate în relația cu banca, Utilizatorul de card principal/suplimentar trebuie să-și exprime expres acordul pentru prelucrarea de către Banca a vocii sale; acordul poate fi exprimat în cadrul interacțiunii cu telebankerul, identificarea urmând a se efectua conform **art. 5.9.3 lit. (i) sau lit. (iii)**. După exprimarea acordului cu privire la utilizarea amprentei vocale ca element de identificare, Utilizatorul de card va fi identificat în interacțiunea cu operatorul virtual exclusiv în baza acestuia, acesta nemaiavând posibilitatea de a se identifica cu CNP-ul și ultimele patru cifre de pe card. Identificarea prin amprenta vocală presupune că, în interacțiunea cu operatorul virtual, Utilizatorul de card să pronunțe un text standard, comunicat de

catre Banca. (articol nou-introdus)

**5.9.5.** 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.** Transmiterea solicitarii de **inlocuire in strainatate, in regim de urgenta, a Cardului embosat** semnalat ca pierdut/furat cu conditia ca pentru acesta sa se fi solicitat anterior, tot prin serviciul **Call Center al Bancii, blocarea accesului la Cont prin Card.** Utilizatorului ii va fi pus la dispozitie un Card special, ce poate fi utilizat o perioada scurta de timp (inscrisa pe acesta), pentru tranzactii ce vor fi autorizate de Utilizatorul de card fara furnizarea PIN.

Pentru Cardurile plate nu se emit carduri in regim de urgenta;

**e.** Eliberarea la cerere in strainatate, doar pentru Utilizatorii cardurilor embosate, in regim de urgenta (dupa o zi lucratoare), a maximum 5.000 Euro (sau echivalent in moneda contului atasat cardului) din disponibilul din contul curent, pe durata intre semnalarea pierderii/furtului cardului si primirea de catre Utilizator a unui nou Card;

**f.** 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;

**g.** Deblocarea codului PIN, pentru cardul de debit, este posibila maxim o incercare, in cazul in care Utilizatorul a introdus codul PIN eronat de 5 ori consecutiv la ATM si EPOS (serviciu disponibil de maximum 2 ori pe an);

**h.** Retiparire cod PIN;

**i.** Emitere card de debit atasat altor conturi curente detinute de Utilizatorul principal de card la Banca, doar pentru Titularii de cont ce sunt si utilizatori ai **serviciului de tip phone banking "Raiffeisen Direct"**;

**j.** Modificarea temporara a limitei zilnice de retragere numerar la ATM prin card, pentru perioada indicata de client (atat pentru card de debit, cat si pentru card de credit). In cazul cardului de debit, limita zilnica de retragere numerar la ATM nu poate depasi limita maxima de 15.000 Lei (echivalent) si modificarea temporara a limitei 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);

**k.** Furnizare informatii catre Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare overdraft/limita de credit, dupa caz, parametrii limitei de overdraft/limitei de credit acordate de Banca in contul curent/de card la care este atasat cardul;

**l.** Modificare informatii card de credit: activare card de credit; adaugare/modificare/renuntare Debit Direct; modificare data emitere raport de activitate; modificare agentie la care este emis cardul; modificare parola card; corectarea datelor personale sau a datelor de contact; solicitare duplicat Raport de activitate; inregistrare refuz majorare limita de credit; setare initiala si modificare parametri aferenti facilitatilor de plata in rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific;

- m.** Emitere /blocare card de credit suplimentar sau modificare limita de acces a cardului suplimentar;
- n.** Renunțare la serviciile de asigurare optionale atasate cardului de credit.
- 5.9.6.** Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul operatorului virtual sunt următoarele:
- a.** Blocarea accesului la cont prin cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea cardului și a codului pin aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal și suplimentar de card de debit și exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- b.** Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal și suplimentar, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- c.** Miniextras Cont la care este atasat cardul de debit/credit (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit): ultimele cinci debitari, ultimele cinci creditari 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.** 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 serviciu pentru Utilizatorii principali de card care dețin și serviciile Raiffeisen Online și/sau Raiffeisen Smart Mobile.

**\*dispozițiile referitoare la accesarea serviciului Call Center prin intermediul aplicației automate interactive de suport (operatorul virtual), precum și cele referitoare la elementele de identificare menționate la art. 5.9.3. lit. (ii) și (iii) intra în vigoare la data de 01 iunie 2016 “**

#### **16. Cap. 5.10. privind TERMENII ȘI CONDIȚIILE SPECIFICE UTILIZĂRII SERVICIULUI COMERT ELECTRONIC 3D SECURE a fost modificat, după cum urmează:**

**- au fost eliminate dispozițiile din cuprinsul lit. b) privind activarea serviciului 3D Secure și lit. c) privind securitatea Parolei de acces, deoarece nu va mai fi necesară activarea serviciului, acesta fiind disponibil tuturor utilizatorilor de card fără activare, și nici nu va mai fi necesară setarea unei parole de acces;**

**- a fost rescrisă lit. b) prin introducerea unor precizări referitoare la autorizarea tranzacțiilor 3D Secure, cu următorul conținut: “b. Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se va realiza pe baza de OTP (one time password: un cod unic asociat fiecărei tranzacții) furnizat utilizatorului de card, fie prin mesaj de tip SMS pe numărul de telefon declarat la Banca, fie prin mesaje de tip push notification” prin intermediul aplicațiilor specifice, dezvoltate de Banca, care permit transmiterea mesajelor de acest tip”.**

**17. A fost completat art. 5.14.1. cu introducerea unei ipoteze suplimentare care poate genera depășirea accidentală a disponibilului din contul curent, respectiv cazul efectuării unor Plati de mică valoare, cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat verificarea disponibilului la momentul autorizării tranzacției, iar autorizarea tranzacției nu s-a efectuat cu solicitare PIN și/sau semnarea chitantei.**

**18. Art. 5.15.2. a fost modificat în sensul introducerii posibilității pentru Utilizatorul**

de card de a depune cererea de denunțare/reziliere a contractului de card de debit în orice agenție a Bancii (fiind eliminată astfel limitarea ca cererea să se depună doar la unitatea bancară care administrează contul curent) și eliminarea obligației Utilizatorului de card de depunere a cardurilor (principal și suplimentare) atașate contului curent la momentul la care solicită rezilierea.

**19. Art. 5.15.3. a fost modificat prin introducerea unor precizări referitoare la momentul la care intervine blocarea cardurilor în cazul încetării contractului de card de debit, respectiv Banca va bloca accesul la Contul curent prin intermediul Cardului cel târziu în ziua lucrătoare următoare înregistrării cererii Utilizatorului de card de denunțare/reziliere a contractului de emitere a cardului de debit, 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.**

**20. Art. 5.15.4. a fost modificat prin eliminarea obligației Utilizatorului de card de depunerea a cardurilor (principal și suplimentare) atașate contului curent la încetarea contractului de card de debit.**

**21. A fost introdus un capitol nou, capitolul 7, care reglementează TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU SERVICIUL DEBIT DIRECT ComfortaBill, cu următorul conținut:**

#### **7. TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU SERVICIUL DEBIT DIRECT ComfortaBill**

##### **Definirea termenilor utilizari:**

- **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;
- **instituția beneficiarului** – instituția la care beneficiarul are deschis contul care urmează să fie creditat sau a fost creditat cu suma prevăzută în instrucțiunea de debitare directă; instituția care recepționează o instrucțiune de debitare directă de la beneficiar, în scopul executării acestei instrucțiuni;
- **instituția platitorului** - instituția la care platitorul are deschis contul de plăți care urmează să fie debitat cu suma prevăzută în instrucțiunea de debitare directă;
- **instituția platitorului și instituția beneficiarului** pot fi una și aceeași bancă în cazul în care platitorul și beneficiarul au cont deschis la aceeași bancă;
- **angajament privind debitarea directă** - acordul încheiat între beneficiar și instituția beneficiarului, care cuprinde responsabilitățile beneficiarului, precum și acceptul instituției beneficiarului referitor la utilizarea de către beneficiar a instrucțiunilor de debitare directă;
- **mandat de debitare directă** (denumit în continuare și Mandat) - acord de voință, semnat sau a cărui autenticitate a fost verificată prin aplicarea unei proceduri de securitate prin care platitorul acordă o autorizare unui beneficiar pentru a emite instrucțiuni de debitare directă asupra contului său și instituției platitoare pentru a-i debita contul cu suma și la scadența prevăzută în instrucțiunile de debitare directă emise de beneficiar; Fiecare mandat va fi evidențiat în sistemul bancii platitorului și al beneficiarului cu un identificator distinct, menționat pe mandat. Mandatul poate fi dat pe o perioadă determinată sau nedeterminată, cu posibilitatea revocării ulterioare; de asemenea, poate acoperi o singură plată sau mai multe



plati de valori fixe sau variabile;

- **instrucțiune de debitare directă** – instrucțiune de plată inițiată de un beneficiar asupra contului unui platitor deschis la instituția platitorului, conform unui mandat privind debitarea directă; operațiunile de plată se execută prin debitarea automată a contului platitor și creditarea contului beneficiarului cu contravaloarea creanțelor pe care beneficiarul le deține asupra platitorului sau Persoanei în numele căreia se face plata (tertului abonat);
- **data plății** – data scadenței comunicată platitorului/persoanei în numele căreia se face plata (tertului abonat) și instituției platitorului de către beneficiar, sau, după caz, ziua lucrătoare următoare datei scadenței, în cazul în care data scadenței este o zi nelucrătoare, data la care se efectuează debitarea contului platitorului cu contravaloarea operațiunii de plată inițiată de Beneficiar și a comisionului aferent; la această dată Platitorul trebuie să asigure în cont suma de bani necesară efectuării plății și achitării comisionului aferent;
- **limita maximă** - suma maximă a contravalorii unei facturi la care se poate aștepta în mod rezonabil Platitorul, luând în calcul profilul cheltuielilor anterioare și condițiile din contractul încheiat cu Beneficiar. Se regăsește menționată în mandatul de debitare directă dat de platitor;
- **cont** – contul de plăți indicat de Platitor în cuprinsul Mandatului de debitare directă din care se vor efectua plățile către Beneficiar;
- **persoana care încasează (beneficiarul final)** – entitate în favoarea căreia se va efectua plata, prin intermediul beneficiarului;
- **data primei colectări** - data de la care beneficiarul este îndreptățit să inițieze instrucțiuni de debitare directă a contului Platitorului;
- **data ultimei colectări** - data până la care beneficiarul este îndreptățit să inițieze instrucțiuni de debitare directă a contului Platitorului;
- **plata singulară** – transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului în contul beneficiarului, în baza mandatului de debitare directă, care se execută o singură dată;
- **plata recurentă** - transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului în contul beneficiarului, în baza mandatului de debitare directă, care se execută în mod repetat, pe perioada de valabilitate a mandatului.

În cadrul serviciului Debit Direct ConfortaBill reglementat în prezenta secțiune, Banca are calitatea de Instituția Platitorului. Serviciul Debit Direct ConfortaBill este oferit tuturor clienților Bancii, în baza dispozițiilor din prezenta secțiune, acesta devenind activ la emiterea a cel puțin unui Mandat de debitare directă.

### **7.1. Emiterea Mandatului de debitare directă**

În cazul în care Clientul optează pentru utilizarea serviciului Debit Direct ConfortaBill trebuie să emită cel puțin un Mandat de debitare directă în una din următoarele variante:

**7.1.1.** Prin semnarea formularului specific în agențiile Bancii;

**7.1.2.** Prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului – exclusiv în ipoteza în care Beneficiarul oferă această opțiune;

**7.1.3.** Prin accesarea acestei opțiuni în cadrul serviciului Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile;

**7.1.4.** Prin solicitarea activării acestui mandat în cadrul Serviciului Raiffeisen Direct.

În cadrul **serviciului Debit Direct ConfortaBill**, **Clientul Platitor** poate emite un număr nelimitat de Mandate de debitare directă.

### **7.2. Activarea Mandatului de debitare directă**

**7.2.1.** În ipotezele prevăzute la **pct. 7.1.1.**, **7.1.3.** și **7.1.4.**, Mandatul de **debitare directă** este activat în termen de o zi lucrătoare. Instituția platitorului se angajează să informeze Beneficiarul cu privire la mandatul încheiat de Platitor, direct sau prin intermediul Instituției Beneficiarului.

**7.2.2.** În ipoteza prevăzută la **pct. 7.1.2.**, Beneficiarul va remite mandatul Instituției Platitorului,

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

**7.2.3.** În vederea activării Mandatului emis conform **7.1.2.**, în cazul în care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonică, Platitorul își exprimă acordul că, în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile din cuprinsul formularului de mandat sau există neconcordanțe între informațiile completate și cele existente în baza de date a Băncii, să fie contactat telefonic de către un angajat al băncii la numărul de telefon indicat Băncii în cuprinsul formularelor specifice, în vederea clarificării informațiilor. Pentru identificare la telefon, Platitorului îi va fi solicitată Parola de securitate. Identitatea Platitorului va fi considerată dovedită după ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Băncii, elementele de identificare menționate anterior. Platitorul își asumă răspunderea asupra corectitudinii informațiilor furnizate în cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Băncii. În mod expres și în toate cazurile, Platitorul acceptă că pentru securitatea informațiilor comunicate Banca are dreptul să înregistreze toate convorbirile telefonice dintre Platitor și Banca și recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor prin care îi sunt solicitate de către Banca și comunică informațiile referitoare la Mandat; de asemenea, acceptă că efectuarea demersurilor menționate în prezentul articol, în vederea activării mandatului, reprezintă o opțiune a Băncii, nu o obligație a acesteia.

### **7.3. Executarea Mandatului de debitare directă**

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

**7.3.2.** Banca nu va opera plată niciunei facturi ce depășește limita maximă completată de Platitor în mandat.

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

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

**7.3.5.** În cazul în care, la data plății, disponibilul din contul Platitorului nu acoperă integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente prestării serviciului, Banca își rezervă dreptul de a nu efectua plată. În cazul în care Banca decide, conform normelor sale interne, efectuarea unei plăți cerute de către Beneficiar care depășește limita disponibilului existent în Cont, se vor aplica prevederile secțiunii 3.4 din prezentul document ("overdraft neautorizat"). În cazul în care Platitorul nu dorește să beneficieze de această facilitate, trebuie să indice Băncii, în scris, în orice unitate bancară sau telefonic, prin intermediul serviciului Call Center (în ipoteza în care deține și calitatea de Utilizator de card), refuzul sau de a se efectua plăți în baza oricărui Mandat peste limita disponibilului din Cont.

**7.3.6.** Cererile de plată vor fi procesate de Instituția platitoare în ordinea scadențelor 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 Debit Direct ConfortaBill

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 Beneficiarului 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 sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile – daca Platitorul are active oricare din aceste servicii. In cazul in care Platitorul doreste sa indice un alt cont de plata, noul cont trebuie sa fie deschis la Raiffeisen Bank.

**7.5.2.** Modificarile aduse mandatelor de debitare directa, comunicate direct Institutiei platitorului (daca modificarea a fost solicitata in agentiile bancii, prin serviciul Raiffeisen Direct sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile), sunt opozabile acestuia 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 .

Institutia Platitorului nu va fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de prejudicii suferite de Platitor/Tert abonat si/sau Beneficiar, din cauza 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 sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile. Cererea trebuie depusa

cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de data scadenta a instructiunii de debitare.

**7.6.2.** Platitorul are dreptul sa solicite, in maximum 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 maximum 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.

### **7.7. 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 minimum 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 Debit Direct ComfortaBill 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 – daca este client si al acestui serviciu, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata (tert abonat) si Beneficiar. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru niciun 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 – daca este client si al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffesen Smart Mobile. Cererile de denuntare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabila Institutiei Platitorului in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de denuntare de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, pana la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active si le va executa, in cazul unei astfel de solicitari de la Beneficiar.

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

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

### **7.9. Dispozitii referitoare la relatia dintre Beneficiar si Platitor**

**7.9.1.** Platitorul autorizeaza Banca sa notifice Beneficiarul/Instituatia 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, cuantumului facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Beneficiar catre Banca a cuantumului 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 maximum 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 Online acestuia i se vor aplica cu prioritate prevederile din contractul Raiffeisen Online.

**7.11.2.** Modificarile termenilor si conditiilor serviciului Debit Direct ConfortaBill 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 solutionat 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 diferendelor 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.

**22.** Au fost renumerotate capitolele 7 si 8, acestea devenind capitolul 8 "Dispozitii finale" si cap. 9 "Declaratiile Clientului si semnaturile Partilor"; orice referire la aceste capitole si la sectiunile componente din cuprinsul CGB au fost modificate prin mentionarea noii numerotari.

**23.** Art. 7.2.5. (renumerotat 8.2.5.) a fost completat cu referire la exceptia de comunicare a extrasului lunar de cont curent la o adresa diferita de adresa postala unica utilizata pentru expedierea oricarei corespondente (Adresa de domiciliu a Clientului sau Adresa de corespondenta indicata de Client), in cazul in care exista o solicitare a Clientului in acest sens.

**24.** A fost modificat Cuprinsul CGB prin introducerea noului capitol 7 "Termeni si conditii pentru serviciul Debit Direct ConfortaBill" si renumerotarea capitolelor subsecvente.