



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN  
Banking Since 1886

Nr. înregistrare: 387554

Stimate Domnule/Stimată Doamnă,

Așa cum v-am obișnuit, dorim să vă oferim mereu soluții simple și rapide, adaptate nevoilor dumneavoastră financiare, așa că am pregătit o serie de măsuri menite să simplifice și să eficientizeze tot ceea ce facem astăzi, pentru a vă oferi mai multă valoare mâine.

În acest sens, vă informăm că vom modifica condițiile contractuale aferente conturilor curente și altor produse oferite de Raiffeisen Bank persoanelor fizice. **Prin această notificare nu se modifică beneficiile de cost incluse în pachetul de cont curent deținut, în măsura în care aveți un astfel de produs bancar, acestea rămânând la nivelul agreed conform convențiilor contractuale specifice.**

#### **Mai multă claritate**

În rândurile ce urmează, vă invităm să trecem împreună prin noile informații, ce au în vedere transpunerea unor prevederi legale, dar și clarificarea și simplificarea clauzelor contractuale.

Astfel, propunerile de modificare a documentației contractuale vizează următoarele schimbări în bine:

#### **I. Prelucrarea datelor dumneavoastră personale**

Pentru completa dumneavoastră informare, am actualizat nota de informare privind prelucrarea datelor personale de către Bancă.

Astfel, au fost aduse completări ale pct. 2.1. Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal, reflectând completările/modificările necesare, din perspectiva protecției datelor cu caracter personal.

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-confidentialitate/>.

#### **II. Conturi curente**

##### **Agenții fără casierii**

Urmărim în primul rând creșterea gradului dumneavoastră de satisfacție, prin înlocuirea timpului petrecut la coadă la ghișeu pentru operațiuni cu numerar, cu mai mult timp acordat pentru consultanță.

În continuarea proiectului nostru „agenții fără casierii”, serviciul „operațiuni cu numerar” nu va mai fi disponibil.

Orice operațiuni de depunere și retragere de numerar din conturile curente, inclusiv pentru utilizarea în numerar a creditelor contractate de la Bancă, va putea fi efectuată de la orice bancomat, doar de către clienții care dețin un card, emis de Raiffeisen Bank România.

De asemenea, operațiunile de depunere de numerar în conturile curente, inclusiv pentru alimentarea cu numerar a contului curent în vederea rambursării ratelor la creditele în LEI și EURO contractate de la bancă, va fi posibilă numai la multifuncționalele băncii (MFM) de către clienții care dețin un card emis de Raiffeisen Bank România.

Utilizarea creditului și alimentarea contului de rambursare prin transfer din/în alte conturi curente se va putea efectua ca și până acum.

Operațiunile de depunere și retragere de numerar în lei și valută se mai pot efectua la ghișeul Agenției FWR până la data de 31.12.2022 doar pentru clienții care dețin pachet FWR.

Am investit și vom continua să investim și să dezvoltăm canalele digitale alternative existente, dar și să căutăm alte noi variante pentru a face tranzacționarea cât mai facilă: Raiffeisen Online/Smart Mobile, ATM-uri de generație nouă, flotă de MFM-uri extinsă atât ca număr, cât și ca funcționalități, carduri instant etc.

În mod excepțional, clienții care au în derulare credite în valutele EURO, CHF sau USD vor putea alimenta conturile curente în vederea rambursării ratelor aferente creditelor contractate prin depunerea de numerar, la ghișeele anumitor agenții ale băncii.

Lista acestor agenții poate fi regăsită pe site-ul băncii: [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

##### **Punem tehnologia la treabă!**

Fluxurile de completare și transmitere a ordinelor de plată și de efectuare a schimburilor valutare vor fi complet digitalizate.

Aceste operațiuni vor putea fi efectuate exclusiv electronic, prin serviciile de internet banking - Raiffeisen Online și mobile banking - Smart Mobile oferite de bancă.

Ordinele de plată pe suport de hârtie nu vor mai fi acceptate de bancă pentru a fi executate, cu unele excepții, detaliate în cuprinsul Condițiilor Generale de derulare a operațiunilor bancare pentru persoane fizice, denumite în continuare "CGB PF", la secțiunea 4.2. - Inițierea și autorizarea Ordinelor de plată.

##### **Extinderea perioadei limită de primire a ordinelor de plată inițiate pe canale digitale**

Pentru a fi executate în aceeași zi de bancă, ordinele de plată în lei, inițiate prin aplicațiile digitale Smart Mobile sau Raiffeisen Online pot fi transmise până la ora 15.00 - ora limită de procesare stabilită pentru fiecare zi.

##### **Limitarea numărului de conturi care se pot deschide la bancă**

Banca va putea deschide, la cererea Clientului, maximum două conturi curente în aceeași valută.

##### **Introducerea unei taxe de administrare pentru disponibilitățile de mare valoare în euro – începând cu data de 1 iunie 2022**

Taxa de administrare a disponibilităților de mare valoare în euro este de 0.25% pe an și se aplică pentru sumele deținute de către Client în toate conturile denominate în euro pentru care este titular (conturi curente, de economii și de depozit) și a căror valoare totală depășește 500.000 euro. Valoarea anuală a taxei se va aplica lunar doar la soldul ce depășește 500.000 euro din valoarea totală a disponibilităților deținute de client în valută euro, sold înregistrat în ultima zi lucrătoare din luna anterioară celei în care această taxă este datorată de Client.

**Raiffeisen Bank S.A.** • Administrația Centrală • Clădirea Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) • [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • Identificator unic la nivel european (EUID) ROONRC.J40/44/1991 • Număr de înregistrare în Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Decizia ASF nr. A/75/30.01.2014, completată prin Deciziile ASF nr. A/239/27.03.2014 și nr. 449/28.03.2019, înregistrată în Registrul Public al ASF sub nr. PJR01INCR/400009 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei • Societate administrată în sistem dualist • Cod BIC RZBRROBU • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în rețelele Vodafone, Orange, Telekom Romania Mobile.



### Diverse completări și modificări ale clauzelor contractuale

De asemenea, au fost revizuite și completate clauzele din CGB PF care reglementează:

- aplicarea unor măsuri de către bancă pentru conformarea cu dispozițiile legale privind prevenirea și combaterea fraudelor, cunoașterea clienței și prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului (spre ex. limitarea tranzacțiilor cu monede virtuale, rezilierea contractelor aferente serviciilor de plăți, limitarea tranzacțiilor care se pot efectua în conturi sau prin intermediul cardului, blocarea serviciilor digitale etc.);
- conturile "dormant" în vederea clarificării condițiilor în care acestea devin dormante;
- condițiile, termenele și refuzul de executare a ordinelor de plată;
- garantarea depozitelor;

### III. Carduri

În principal, prevederile contractuale din CGB PF privind cardurile (Cap. 5 - Dispoziții privind utilizarea cardului. Serviciul 3D Secure) au fost amendate cu privire la următoarele aspecte:

- Autorizarea tranzacțiilor cu risc redus efectuate online cu cardul, fără aplicarea autentificării stricte a clientului;
- La solicitarea clienților, se pot atașa pe conturile curente deschise într-o anumită valută (LEI, EUR, USD), maximum 2 carduri de debit principale și 2 carduri de debit suplimentare;
- Completarea condițiilor de blocare a cardului și de reziliere a contractului aferent acestui instrument de plată;
- Stabilirea unor limite de tranzacționare pentru plățile efectuate cu cardurile de debit și credit la E-POS și în cadrul comerțului pe internet și acordarea posibilității de a modifica aceste limite prin intermediul serviciului Call Center;
- Reglementarea modului de salvare și înregistrare a datelor cardului pentru efectuarea plăților pe site-uri sau în aplicațiile comercianților;
- Alte modificări și completări pentru claritatea textelor contractuale.

De asemenea, Clienții băncii vor avea posibilitatea de a depune și a retrage numerar în moneda EURO la bancomatele multifuncționale (MFM) ale Raiffeisen Bank. Depunerea (inclusiv pentru alimentarea cu numerar a contului curent în vederea rambursării ratelor la creditele în EURO contractate de la bancă), va putea fi efectuată cu orice card emis de Raiffeisen Bank România, în timp ce retragerea va putea fi efectuată doar prin intermediul cardului de debit Mastercard EURO emis de Raiffeisen Bank.

Lista cu multifuncționalele care permit efectuarea de operațiuni în euro poate fi regăsită pe site-ul băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

### IV. Noutăți și pentru Contractul de Card de Credit

Dacă aveți un card de credit contractat de la Raiffeisen Bank, vă propunem câteva modificări contractuale, în contextul agențiilor fără casierii, astfel:

- Alimentarea contului de rambursare aferent cardului dumneavoastră de credit o puteți efectua prin depunere de numerar în LEI la terminalele multifuncționale (MFM) ale Raiffeisen Bank, prin intermediul cardului de credit principal sau suplimentar;
- Dacă doriți să renunțați la Limita de credit, nu mai este obligatorie returnarea tuturor cardurilor atașate limitei; de asemenea, dacă după renunțarea la limita de credit există sold pozitiv în contul de rambursare, banca vă va returna acest sold într-un cont curent în lei deschis la bancă sau, dacă nu aveți un astfel de cont, banca va transfera suma de bani într-un cont curent în lei indicat de dumneavoastră, deschis la altă bancă, în condițiile menționate în formularul Notificare de renunțare la Limita de credit.

În Anexa nr. 3 a acestei notificări puteți găsi clauzele contractuale din cuprinsul Contractului de Card de Credit, propuse spre a fi modificate.

### V. Noutăți privind serviciul Raiffeisen Direct Top:

În cazul în care dețineți serviciul Raiffeisen Direct Top, dorim să vă comunicăm că am revizuit clauzele contractuale aferente acestui serviciu, pe care le puteți găsi prezentate în detaliu în Anexa nr. 4, atașată prezentei notificări. Pe scurt, modificările efectuate vizează în principal următoarele:

- Încetarea posibilității de a tranzacționa (a vinde și/sau a cumpăra) pe piața secundară Valori Mobiliare, rămânând activă doar posibilitatea confirmării formularului de tranzacționare a acestora care este emis de Bancă pentru a confirma o tranzacție ordonată de Client pe alte canale de comunicare cu Banca, cu utilizarea "apelului call back". Se menține în continuare posibilitatea de transmitere a ordinelor privind unitățile de fond RAM;
- Necesitatea modificării codului de identificare la fiecare 12 luni, în vederea îmbunătățirii securității serviciului Raiffeisen Direct Top;
- Reformularea unor noțiuni și clauze pentru o exprimare mai clară la nivelul prevederilor contractuale;
- Posibilitatea de modificare, oricând pe durata contractului, a numărului de telefon mobil declarat în relația cu banca prin canalele puse la dispoziție de către Bancă (prin formular semnat în agențiile băncii, Call Center, serviciul Smart Mobile și Raiffeisen Online);
- Adăugarea unor noi cazuri de suspendare a serviciului și de reziliere a contractului în vederea alinierii cu prevederile legale privind prevenirea și combaterea fraudelor, a spălării banilor și finanțării terorismului;
- Menționarea centrelor/autorităților abilitate pentru soluționarea extrajudiciară a eventualelor diferende în legătură cu executarea contractului;
- Actualizarea tabelului privind orele limită de executare a instrucțiunilor ordonate (CoT);
- Prevederi contractuale ce reglementează obligația legală de a capta consimțământul clientului cu privire la înregistrarea audio a apelurilor de call back și în acest context vor fi prelucrate vocea, codul de identificare, precum și orice alte informații pe care clientul le furnizează în mod direct Băncii. Refuzul înregistrării apelurilor atrage imposibilitatea prestării serviciului și executării contractului. Acordul exprimat de client poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate pe baza acordului, anterior retragerii acestuia. De la momentul retragerii acordului, nu vor mai putea fi prestate serviciile reglementate prin Contract, întrucât înregistrarea apelurilor, conform celor descrise în Contract Raiffeisen Direct Top, este de esență acestuia;

În **Anexa nr. 1** a acestei notificări puteți găsi, redată în detaliu, toate clauzele contractuale din cuprinsul CONDIȚIILOR GENERALE DE DERULARE A OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE – "CGB PF", care au fost modificate sau completate.

Modificările și completările CGB PF vor intra în vigoare la data de 1 februarie 2022, cu excepția celor care în cuprinsul prezentei notificări au menționată o altă dată de intrare în vigoare.

Dorim să vă informăm asupra faptului că, în calitate de client al Băncii, în măsura în care nu sunteți de acord cu modificările menționate în cadrul acestei notificări, aveți dreptul să denunțați în mod unilateral relația contractuală afectată de modificările propuse, fără a suporta penalități și fără a fi necesară invocarea unui motiv. În cazul în care optați pentru denunțarea contractului, puteți solicita acest lucru în orice agenție Raiffeisen Bank, până la data de 31 ianuarie 2022, în caz contrar, vom interpreta că sunteți de acord ca, începând cu data de 1 februarie 2022, Banca să considere aceste modificări acceptate tacit și relațiile contractuale cu Raiffeisen Bank să se deruleze în continuare, în condițiile reglementate expres în cuprinsul noii versiuni a CGB PF, precum și a documentației contractuale aferente serviciilor de plăți actualizate (astfel cum acestea au fost modificate și completate prin această notificare).

Totodată, vă transmitem în **Anexa nr. 2 - Formularul pentru informații oferite deponenților**, prevăzut de Legea nr. 311/2015 privind schemele de



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN

garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare. În conformitate cu prevederile acestui act normativ, disponibilitățile înregistrate în conturile dumneavoastră de depozit sunt garantate în România de Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, conform prevederilor din formularul anterior amintit. Prin "depozit" se înțelege, conform legii, orice sold creditor, inclusiv dobânda datorată, rezultat din fonduri aflate într-un cont sau din situații tranzitorii derivând din operațiuni bancare curente, cum ar fi: depozitul la termen, contul curent, cont de economii etc. De asemenea, tot în anexa nr. 2 este inclusă și lista depozitelor excluse de la garantare.

Știm că această comunicare conține multă informație; pentru ca totul să fie cât mai clar pentru dumneavoastră, găsiți pe [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) versiunile actualizate ale documentelor **Prelucrarea datelor personale** și **Noua versiune a Condițiilor Generale de derulare a operațiunilor bancare pentru persoane fizice**.

Pentru orice întrebări legate de cele de mai sus, bancherul personal vă stă la dispoziție. De asemenea, ne puteți contacta la linia dedicată clienților Friedrich Wilhelm Raiffeisen, apelând 021.306.77.77.

Cu deosebită considerație,

**Echipa Friedrich Wilhelm Raiffeisen**



**ANEXA NR. 1**

**MODIFICARE A CLAUZELOR DIN CONDIȚIILE GENERALE DE DERULARE A OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE**  
**Începând cu data de 1 februarie 2022 CONDIȚIILE GENERALE DE DERULARE A OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE (denumit în continuare "CGB") se modifică și se completează astfel:**

**CAPITOLUL 1 INTRODUCERE**

■ **La articolul 1.5, se introduce o nouă definiție având următorul cuprins:**

**ATM (Automated Teller Machine)/MFM (Multi-Functional Machine)** – terminale electronice ale Băncii sau ale altor prestatori de servicii de plăți care permit Clienților care dețin un Card, să efectueze tranzacții sau alte operațiuni bancare (cum ar fi, spre exemplu, retrageri de numerar, interogare sold, depunere de numerar, plata facturilor etc.);

■ **La același articol se reformulează definițiile „Cursul de schimb valutar al Băncii”, „Momentul primirii Ordinului de plată”, „Parola de securitate în relația cu Banca”, „Prestator de servicii de inițiere a plății” și vor avea următorul cuprins:**

**Cursul de schimb valutar al Băncii** - cursul de schimb utilizat de Bancă pentru schimburi valutare sau Operațiuni de plată efectuate în cont, exprimate într-o monedă diferită de cea a contului plătitorului, respectiv a contului beneficiarului, calculat după cum urmează: **(i)** în cazul converșiilor valutare de tip valută/lei, se va utiliza cursul de cumpărare al Băncii pentru valuta în care se exprimă suma transferată către contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Băncii pentru valuta în care se exprimă suma transferată de către plătitor; **(ii)** în cazul converșiilor valutare de tip valută/valută, se va utiliza raportul dintre cursul obținut din cursul de cumpărare valută/lei al Băncii pentru moneda în care se exprimă suma transferată de către plătitorul cu cont la o altă bancă și cursul de vânzare valută/lei al Băncii aferent monedei în care este exprimată suma creditată în contul beneficiar, respectiv cursul obținut din raportul dintre cursul de vânzare valută/lei al Băncii pentru moneda în care este exprimată suma transferată către beneficiarul cu cont la altă bancă și cursul de cumpărare valută/lei al Băncii aferent monedei debitată din contul plătitorului.

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

Valutele pentru care Banca oferă servicii de conversie valutare sunt publicate pe site-ul Băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

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

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

**Parola de securitate în relația cu Banca** – procedura de identificare, utilizată în cadrul interacțiunii Clientului cu serviciul telefonic Call Center al Băncii, care face dovada deplină a identității Clientului/Utilizatorului de card, cât și a voinței acestuia în legătură cu conținutul acestor convorbiri. Procedura de identificare constă în solicitarea unor elemente de securitate și a unor informații cunoscute doar de Bancă și de Client/Utilizatorul de card, convorbirile telefonice urmând a fi înregistrate în scopul constituirii de probe în acest sens. Obținerea de răspunsuri corecte la întrebările operatorului virtual/operatorul Băncii echivalează cu validarea identității apelantului/persoanei apelate de Bancă.

În cazul în care numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul în Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii ca aparținând Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării apelantului decât după actualizarea numărului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane;

**Prestator de servicii de inițiere a plății** - prestator de servicii de plată, autorizat de către o autoritate competentă din România și/sau din UE/SEE care are dreptul să ofere servicii de inițiere a plății pe teritoriul României, prin intermediul căruia Clientul poate iniția ordine de plată cu privire la conturile sale de plăți accesibile online, deschise la Bancă;

■ **Pct. 1.6.1 lit. h) se reformulează și va avea următorul cuprins:**

**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, Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation - OFSI), parte a Trezoreriei Majestății Sale, 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 periodic).

■ **Pct. 1.6.1 se completează cu următoarele definiții:**

**Furnizor de portofel digital** - înseamnă o entitate care oferă servicii de păstrare în siguranță a unor chei criptografice private în numele clienților săi, pentru deținerea, stocarea și transferul de monedă virtuală; (acest termen va fi utilizat în cuprinsul prezentelor CGB și al oricărui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr. 129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricăror modificări legale ale acestei definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document).

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

**Lista de Sancțiuni** - Lista "Cetățenilor desemnați ca speciali și a persoanelor restricționate" („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” menținută de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control), agenție guvernamentală din Statele Unite ale Americii) și Lista Consolidată a Persoanelor cu Sancțiuni Financiare menținută de Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation) („OFSI's Consolidated List”) 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 emiteri și administrare Sancțiuni Internaționale, fiecare după cum este modificată, completată sau înlocuită periodic;



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

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

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

## 2. PRINCIPII GENERALE

■ **La art. 2.1 Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal, se modifică punctele 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4., 2.1.5, 2.1.6 și 2.1.11 și vor avea următorul cuprins**

**2.1.4.1. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru:** executarea și îmbunătățirea serviciilor bancare oferite prin prelucrearea în aplicațiile informatice ale Băncii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operațiunilor de identificare a clienței în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; 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 și alte raportări interne, gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Bancă; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite, atât cu privire la cât și fără legătură cu produsele și/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profile; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) prin crearea de profile în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare; evaluarea comportamentului investițional prin crearea de profile; 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/incasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții și facilitarea operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Băncii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale; furnizarea serviciului de debitare directă; 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 nebancaare 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:** încheierea, 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 Banca 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; verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne. Pentru îndeplinirea scopurilor anterior menționate, Banca se va baza, în măsura în care este necesar, și pe interesul său legitim în desfășurarea obiectului său de activitate.

**2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale 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 prelucra-



rea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate în afara 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 date cu caracter personal ale clienților comuni Băncii și entității din Grupul Raiffeisen - Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. - și, dacă este cazul, ale Persoanelor Vizate în relația cu respectivii clienți comuni (dacă este cazul) pentru gestionarea corespunzătoare de către Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. a relației contractuale cu Clienții acestora, inclusiv pentru asigurarea posibilității practice a Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. de recuperare a creanțelor și trimiterea de notificări contractuale în baza unor date cu caracter personal actualizate, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, privind potențialii clienți (lead-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 profile și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor și fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente și în tranzacții; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor 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 asigurător, în vederea furnizării produselor de asigurare - pentru acest scop de prelucrare Banca și asigurătorul 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, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); reclamă, marketing simplu și publicitate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată; generarea de extrase de cont pentru împuternicit (cu excepția împuternicitului pe cont), mandatarul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje care nu au natură comercială în cuprinsul extraselor de cont.

#### **2.1.4.4. În baza consimțământului exprimat de către Persoana vizată cu ocazia deschiderii relației de afaceri sau în alte situații, după caz, pentru:**

- marketing direct adresat persoanelor fizice, prin comunicarea de către Raiffeisen Bank S.A., direct și/sau prin împuternicirii săi și/sau prin următoarele entități din Grupul Raiffeisen: SAI Raiffeisen Asset Management S.A., Raiffeisen Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L., Raiffeisen Leasing Financiar IFN S.A., Aedificium Banca pentru Locuințe S.A., Raiffeisen Bank International AG, celelalte entități din Grupul RBI listate la <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/raiffeisen-bank-international/> și/sau prin partenerii contractuali ai acestora indicați în lista din cadrul Politicii de confidențialitate de pe site-ul Băncii, a unor informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoană Vizată în mod personal (independent de o eventuală relație a sa cu un Client persoană juridică/entitate fără personalitate juridică a Băncii), ale Băncii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor menționați, precum și efectuarea de către Bancă, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia anterior menționați și/sau prin alte entități din Grupul Raiffeisen, a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile actuale și/sau viitoare ale Băncii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor acesteia;
- analiza preferințelor, a solvabilității, a riscului de creditare, a gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte personalizate de produse și servicii bancare la cererea Persoanei Vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum și a oricăror baze de date puse la dispoziție de autorități publice în măsura în care consimțământul este necesar potrivit cerințelor aplicabile;
- generarea de oferte și comunicări personalizate, prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fișiere cookies, pixeli și/sau alte tehnologii similare) care implică efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzând crearea de profiluri) și care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum această noțiune e definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) sau care o pot afecta în mod similar într-o măsură semnificativă. În acest scop, pentru a transmite oferte personalizate cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, Banca poate prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizată le furnizează direct în contextul relației contractuale cu Banca, date rezultând din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Băncii, precum și date ce rezultă din operațiunile de plată înregistrate la nivelul conturilor/cardurilor pe care Persoana Vizată le deține. Tehnicile informatice/algoritmii folosiți permit Băncii să identifice preferințele Persoanei Vizate în ceea ce privește unele dintre categoriile de produse și servicii puse la dispoziție de către Bancă, de către entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau de către partenerii Băncii. În urma preferințelor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca va aduce în atenția Persoanei Vizate oferte axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor în acest scop prezintă beneficiul de a se pune la dispoziția Persoanei Vizate oferte cât mai adaptate nevoilor și intereselor acesteia. De asemenea, ținând cont de faptul că Banca își dorește să ofere oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele manifestate, Persoana Vizată ia la cunoștință că este posibil ca ofertele vizând produse și servicii pentru care Persoana Vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunoștință acesteia.

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare de mai sus poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, la adresele oricăreia dintre unitățile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completă a unităților, accesați pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail către Bancă în acest sens, la următoarea adresă de e-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau prin intermediul Serviciului Call Center, apelând nr. telefon \*2000 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România.; 004 021 306 3002 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate; 0800 800 555 - linie telefonică gratuită dedicată clienților cu dificultăți financiare; Persoane juridice: 004 021 306 3007 număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate cu tarif normal.

#### **2.1.5. În vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate mai sus, Banca prelucurează:**

- datele cu caracter personal care îi sunt furnizate în mod direct de Persoana Vizată, inclusiv în contextul accesării produselor și serviciilor Băncii sau utilizării aplicațiilor puse la dispoziție de către Bancă;
- 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, presă, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatori ai operațiunilor de plată, titulari ai mandatelelor de debitare directă, reprezentantul legal al minorului titular de cont, co-debitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, angajatorul gestionarului titular al contului de garanție deschis pe perioada derulării raportului de muncă - atunci când acesta are calitatea de solicitant de extras de cont, împuternicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont.

Următoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: nume, prenume, CNP - colectate de la Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. (entitate a Grupului Raiffeisen), datele indicate la secțiunea specifică privind detaliile de plată în contextul realizării unor plăți (inclusiv CNP, dacă o astfel de categorie de date este furnizată în acest context), informații referitoare la produse de asigurare, date referitoare la condamnări penale și infracțiuni, date privind suspiciunea de fraudă, date privind urmărirea penală, date publice privind dosarele de instanță la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (număr de dosar, instanță, părți, obiect, stadiu, termene, soluții, alte informații publice cu privire la dosarele de instanță), numărul de acțiuni deținute într-o companie, numărul de rate, număr de card, data expirării card, datele tranzacției, cod CVV/CVC.

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 co-debitor 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, număr de card, tipul cardului, tipul clientului, număr IBAN card, PIN, data expirării cardului, motivele blocării cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi deținute la Bancă, cost de risc la nivel de client; perioadă pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul inițial și cel final, rulajul, dobânda acumulată la data extrasului, data maturității, total rambursări capital, total rambursări dobândă curentă și penalizatoare.

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, furnizori 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 mandatelelor de debitare directă de tip interbancar; reprezentanții Companiei Naționale Poșta Română în contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Poștale, furnizori/operatori ai rețelelor de socializare și care pot avea calitatea de operatori, operatori asociați împreună cu Banca sau persoane împuternicite ale Băncii.

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

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

### **■ La art. 2.2 Confidențialitate, pct. 2.2.6 se modifică și va avea următorul cuprins:**

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

## **3. CONDIȚII GENERALE APLICABILE CONTURILOR**

### **■ Se modifică pct. 3.1.3, pct. 3.1.4, pct. 3.2.2, pct. 3.2.4, pct. 3.3.1, pct. 3.6.2, pct. 3.6.3, pct. 3.7.1, pct. 3.7.4, pct. 3.8.2 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 ca, la solicitarea Băncii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii obiectului și/sau raționamentului economic al tranzacțiilor, sursei și/sau destinației fondurilor retrase în numerar și/sau a sursei fondurilor care fac obiectul tranzacțiilor, indiferent de canalul/instrumentul/serviciul de plată prin care acestea au fost inițiate, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (inițial) în Monede virtuale și a circuitului financiar privind Monedele virtuale (atât la achiziționarea, cât și la încasări din Monede virtuale) sau alte informații necesare în procesul de cunoașterea clientelei, de a actualizare date pentru îndeplinirea de către Bancă a obligațiilor stabilite prin lege, prin normele interne ale Băncii și/sau Sancțiuni Internaționale/SUA.

**3.1.4.** În vederea respectării politicilor Băncii de acceptare și cunoaștere a clientelei și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea spălă-



rii banilor și finanțării terorismului, a Sancțiunilor Internaționale/SUA, precum și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea fraudelor în oricare din următoarele situații:

- a)** Clientul nu îndeplinește oricare dintre obligațiile din clauza 3.1.3;
- b)** 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;
- c)** Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate de Client;
- d)** Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spălarea banilor, finanțarea terorismului, fraude, încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Băncii de alte bănci sau autorități;
- e)** Banca a primit restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la autorități competente;
- f)** Banca a primit solicitări de retur fonduri de la bănci ordonatoare/bănci corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spălare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sancțiuni Internaționale/SUA;
- g)** Clientul este Persoană Desemnată sau Parte Restricționată.
- h)** Clientul nu prezintă documente justificative privind sursa fondurilor investite în Monede virtuale;
- i)** Clientul efectuează tranzacții în legătură cu Monede virtuale cu furnizori de servicii de schimb între Monede virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale sunt neautorizați/neînregistrați sau sunt autorizați în țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;
- j)** Clientul efectuează tranzacții cu prestatori de servicii de plată din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;
- k)** Clientul nu se încadrează în profilul de risc stabilit de Bancă în normele sale interne.

Banca poate lua imediat una sau mai multe din următoarele măsuri:

- (i)** să refuze contractarea de către Client a unui Cont sau a unor produse/servicii/instrumente de plată;
- (ii)** să refuze efectuarea Operațiunilor de plată în Cont;
- (iii)** să limiteze Operațiunile de plată pe care Clientul le poate efectua în Conturile sale (spre ex. limitarea încasărilor, a plăților în numerar, a tranzacțiilor prin intermediul Cardului/serviciilor de internet banking/mobile banking etc.) cu notificarea Clientului în prealabil și precizarea termenului de la care aceste limitări se vor aplica;
- (iv)** să blocheze Contul, Cardul și/sau serviciile de internet banking/mobile banking și/sau aplicații/instrumente de plată atașate Conturilor/Cardurilor;
- (v)** să înceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricărui Contract Specific privind servicii/produse atașate Contului;
- (vi)** să nu inițieze sau să înceteze întreaga relație de afaceri cu Clientul.

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

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

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

**(4)** Numirea, respectiv, revocarea Împuterniciților de către Client devin opozabile Băncii începând cu ziua lucrătoare imediat următoare datei depunerii listei de Împuterniciți/cererii de revocare a Împuterniciților.

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

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

**3.6.2.** Banca va putea să denunțe unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii/servicii de internet/mobile banking/instrumente de plată atașate Contului, oricând pe durată derulării Contractului Specific fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii, cu un preaviz scris de două luni calendaristice transmis conform regulilor prevăzute la Secțiunea 8.2. "Notificări".

**3.6.3.** Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul de Cont curent și/sau Contractul Specific aferent serviciilor atașate Contului de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

- a)** Clientul nu respectă prevederile legale în vigoare, normele de lucru ale Băncii sau condițiile de funcționare ale Contului;
- b)** Clientul este suspectat de implicarea directă sau indirectă în efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale din materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum dar fără a se limita la cazul în care Clientul devine Persoană Desemnată sau Parte Restricționată sau intră sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Stațiile Unite ale Americii/orice alte state sau instituții/organizații internaționale sau agenții ale acestora, indiferent dacă Clientul este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale/Embargo-uri;
- c)** Există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcarea Sancțiuni Internaționale/SUA sau în situația în care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitări de returnare de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondențe pe motiv de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcarea Sancțiuni Internaționale/SUA sau informații privind suspiciuni de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcarea Sancțiuni Internaționale/SUA asupra Clientului de la autorități din România sau străinătate, de la bănci din România sau străinătate;
- d)** Clientul a furnizat Băncii informații și/sau documente insuficiente/neconforme cu realitatea ori refuză furnizarea către Bancă a informațiilor și/sau documentelor și/ori acordurilor necesare îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor contractuale și/ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);





**e)** Soldul Contului nu mai acoperă costurile aferente executării Contractului specific de Cont Curent;

**f)** în cazul Conturilor "dormant" reglementate la secțiunea 3.7;

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

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

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

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

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

**(2)** În cazul în care Contul Curent este blocat conform pct. 3.8.1 de mai sus, Banca poate bloca și orice instrument/serviciu de plată care dă acces la respectivul Cont.

#### **4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATĂ**

##### **■ Pct. 4.1.1. se modifică și va avea următorul cuprins:**

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

##### **■ La art. 4.1. - Codul unic de identificare a Contului, se adaugă pct. 4.1.5. cu următorul cuprins:**

**4.1.5. (1)** În cazul Ordinelor de plată, în valută, transmise către Contul de plăți al unui Client beneficiar, primite de Bancă de la un alt prestator de servicii de plată situat în afara Uniunii Europene/Spațiului Economic European, Banca poate efectua verificări suplimentare în conformitate cu prevederile legale/procedurile sale interne (cum ar fi, dar fără a se limita la: corespondență între numele titularului Contului beneficiar și numărul Contului indicat în ordinul de plată, existența adresei complete a plătitorului - țară, oraș, stradă, număr), în scopul de a procesa corect Ordinul de plată.

**(2)** În vederea efectuării verificărilor de la alineatul precedent, Banca poate solicita informații suplimentare băncii ordonatoare/corespondente. În cazul în care Banca nu primește informațiile solicitate sau primește informații incomplete sau acestea conțin discrepanțe față de informațiile

##### **■ Pct. 4.2.1. se reformulează și va avea următorul cuprins:**

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

**a)** Serviciile de internet banking, și mobile banking, conform Contractului specific;

**b)** Terminale (ATM-uri/MFM-uri) pentru Operațiuni de plată inițiate/autorizate prin intermediul Cardului;

**c)** Alte canale/aplicații pentru efectuarea plăților în baza unor Contracte Specifice încheiate cu Clientul.

**(2)** În oricare din următoarele situații: **(i)** ne-funcționarea serviciilor de internet banking și mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** în situația în care serviciile de internet banking și mobile banking sunt blocate la inițiativa Băncii, fără să fie instituită și blocarea conturilor; **(iii)** în situația în care Clientii solicită efectuarea de operațiuni de schimb valutar în cont la un curs de schimb negociat; **(iv)** în situația în care conturile Clientului sunt poprite; **(v)** în alte situații în care Clientul invocă imposibilitatea de utilizare a canalelor menționate la lit. a) – c) considerate justificate de către Bancă, Clientii vor putea iniția, cu titlu de excepție, Ordine de plată (inclusiv schimburi valutare) în Cont, pe suport hârtie, în orice unitate a Băncii.

**(3)** Banca acceptă doar formulare de ordin de plată editabil cu cod de bare pentru operațiunile în lei și ordin de plată editabil pentru operațiunile de plată în valută și plăți externe în lei, fiind necesară descărcarea formularelor acceptate de Bancă de pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), completarea acestora electronic, semnarea lor olografă și prezentarea în original, pe suport hârtie în unitățile bancare.

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

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

##### **■ La 4.3.1 se reformulează lit. a) și f) și se adaugă lit. j) - o), astfel:**

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

**a)** Ordinul de plată este prezentat de Clientul plătitor, după caz de Clientul beneficiar al plății, pe formularele tip emise de Bancă - ordine de plată cu cod de bare sau impuse de lege, sau prin intermediul canalelor electronice oferite de Bancă, este completat cu toate elementele obligatorii, este lizibil și autorizat sau semnat de Client/Împuternicit în deplină concordanță cu Specimenele de semnături aflate la Bancă (în cazul ordinelor de plată cu cod de bare emise pe suport hârtie);

...

**f)** Clientul plătitor sau beneficiarul plății nu se află înscrși într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuarea a plăților/Sanțiuni internaționale/SUA de blocare a fondurilor/alte măsuri legale în legătură cu acestea, luate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni sau nu există motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțarea terorismului/nerespectarea Sanțiunilor Internaționale/SUA cu privire la Operațiunea de plată, astfel încât să considere că refuzul de executare a Operațiunii de plată este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, încălcări ale legislației etc.;

....

**j)** Clientul respectă cerințele pct. 4.3.8;

**k)** Banca nu a primit restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la Băncile Corespondențe și/sau solicitări de retur fonduri de la Bănci Ordonatoare/Corespondențe pe motiv de suspiciuni de fraudă, spălare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sanțiuni Internaționale/SUA;

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

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



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

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

■ **Pct. 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, 4.4.4, 4.5.1, 4.7.8, 4.8.3, 4.9.2, 4.9.4, 4.9.9, 4.9.10, 4.10.10 se modifică și vor avea următorul cuprins:**

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

**4.3.7.** Informații privind limitele de depunere sau retragere de numerar, în lei sau în valutele disponibile, care se pot efectua la ATM-uri/MFM-uri ale Băncii, sunt disponibile pe site-ul Băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), în secțiunea „În sprijinul tău”. Clientul poate solicita majorarea limitei de retragere numerar în lei sau în valută potrivit informațiilor pe care Banca le pune la dispoziția sa în aceeași secțiune a site-ului.

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

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

Banca va efectua verificări suplimentare în cazul în care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la fraude, spălarea banilor, finanțarea terorismului, încălcarea

Sancțiunilor Internaționale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Băncii de alte bănci sau autorități. Sumele aferente tranzacțiilor suspecte vor fi blocate până la finalizarea verificărilor, iar termenele de executare se vor prelungi corespunzător.

**4.4.4.** Operațiunile de depunere de numerar și retragere de numerar la ATM-uri/MFM-uri sunt procesate de Bancă în sistem online, fiind înregistrate în Contul de plăți imediat după finalizarea operațiunii.

**4.5.1. (1)** În cazul în care Banca refuză executarea unei Operațiuni de plată (spre ex. depunere/retragere de numerar, transferul/încasarea unei sume de bani, etc.), refuzul și motivele refuzului vor fi comunicate Clientului în termenele de executare corespunzătoare operațiunii de plată ordonate, specificate la secțiunea 4.4, în modalitățile specifice fiecărui produs/serviciu,

**a)** la unitățile Băncii, la solicitarea Clientului pentru serviciile de tip debitare directă sau ordine de plată programată;

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

**c)** prin intermediul dispozitivelor specifice care fac posibilă executarea Operațiunilor de plată ordonate prin intermediul unor instrumente de plată (precum ATM-ul, MFM-ul, EPOS-ul etc.);

**d)** prin intermediul operatorului serviciului de tip phone banking oferit de Bancă.

**(2)** Prin excepție de la alineatul precedent, Banca nu va informa Clientul cu privire la refuzul și/sau motivele refuzului privind executarea unei Operațiuni de plată, dacă acest fapt este interzis de prevederi legale naționale sau internaționale (inclusiv dar fără a se limita la dispoziții legale privind suspiciuni de fraudă, spălare de bani/finanțare terorism/încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA sau a fost solicitat de autorități competente sau din rațiuni de securitate și de prevenire a fraudelor.

**4.7.8.** În cazul Operațiunilor de plată care implică un schimb valutar și a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza cursul de schimb practicat de Bancă la acel moment sau, când e cazul, cel negociat cu Clientul; cursul de schimb practicat de Bancă este comunicat Clientului prin afișare pe site-ul Băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), la sediul unității teritoriale a Băncii, prin afișare în aplicația specifică de internet banking sau prin intermediul operatorului Băncii, în cazul serviciului de tip phone banking.

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

**4.9.2.** Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privitoare la restricțiile/sancțiunile comerciale aplicate anumitor state, entități și persoane și, de asemenea, la restricțiile privind exportul de produse și tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare („bunuri cu dublă-utilizare”). În consecință, Banca nu va fi răspunzătoare pentru pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau întârzieri suferite de Client sau de terțe persoane rezultate din ne-onorarea încasărilor/efectuarea plăților Clientului ca urmare a conformării cu reglementările și legislația națională și internațională în domeniul restricțiilor/Sancțiunilor Internaționale/SUA aplicate anumitor, entități și persoane.

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

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

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

Banca va notifica Clientul măsura luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. „Notificări”.

**4.10.10.** Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau procesate cu întârziere din cauza: lipsei de disponibil în contul de plăți, a erorilor de completare, a ilegalității operațiunilor, a unor disfuncționalități sau limitări ale sistemelor deținute sau administrate de terți (alți prestatori de servicii de plăți, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori de servicii de internet etc.), nerespectarea condițiilor privind ordinele de plată impuse Băncii de BNR, bănci corespondente și/sau alte instituții abilitate, imposibilitatea citirii informațiilor completate în formularele de plată, executarea dispozițiilor executorii ale organelor juridictionale, lipsa documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care dispozițiile legale impun prezentarea unor astfel de documen-



te sau Banca a solicitat în mod expres astfel de documente sau în verificări suplimentare conform prevederilor prezentelor CGB) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Băncii.

■ \* **Pct. 4.4.6 se elimină, restul punctelor se vor renumerota în consecință.**

## **5. DISPOZIȚII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE**

■ **La pct. 5.1.3 se adaugă pct. (iii) care va avea următorul cuprins:**

**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:

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

■ **După pct. 5.1.7 se adaugă pct. 5.1.8 având cuprinsul de mai jos, iar clauzele subsecvente se renumerează în consecință.**

**5.1.8. (1)** În cazul în care Utilizatorul de card utilizează serviciile furnizate de comercianți care permit salvarea/înregistrarea datelor cardului pentru a efectua plăți ulterioare pe site-urile sau în aplicațiile respectivelor comercianți, acesta își asumă următoarele obligații și declarații:

**a)** Se asigură că respectă toate obligațiile care-i revin conform prezențelor dispoziții contractuale pe toată durata utilizării serviciilor oferite de comerciant;

**b)** Înțelege că pentru accesarea acestor servicii este necesar să introducă pe site-ul/aplicația comerciantului datele Cardului pe care dorește să îl salveze pentru plăți ulterioare, și anume numărul Cardului, data expirării Cardului, codul CVV și înțelege că Banca va răspunde oricăror solicitări ale schemelor de plată (Visa, Mastercard) de validare a acestor date pe care le deține în virtutea calității sale de emitent al Cardului, precum și va furniza acestora informații referitoare la înlocuirea Cardului;

**c)** Înțelege și acceptă că în caz de reînnoire sau re-emitere a Cardului ale cărui date au fost salvate/înregistrate pe site-ul/în aplicația comerciantului, noua dată de expirare a Cardului reînnoit/reemis va fi actualizată automat pe site-ul/în aplicația comerciantului (cu excepția ipotezei prevăzute la lit.d); în situația în care nu se dorește ca actualizările să fie realizate, Utilizatorul de card are obligația să acceseze site-ul/aplicația comerciantului și să șteargă datele Cardului din înregistrările acestuia. În situația în care comerciantul nu oferă posibilitatea sau nu răspunde cererii privind ștergerea Cardului salvat, Utilizatorul de card se va adresa Băncii, solicitând închiderea respectivului Card și emiterea unui nou Card cu un număr de Card diferit de al celui închis;

**d)** Înțelege și acceptă că, în ipoteza în care Cardul ale cărui date au fost salvate/înregistrate pe site-ul/în aplicația comerciantului a fost înlocuit/reemis datorită raportării pierderii, furtului sau fraudei, Cardul inițial va fi inactivat, iar datele Cardului reemis nu vor fi actualizate automat la comerciant, ci vor trebui salvate/înregistrate din nou pentru a putea fi utilizate pentru efectuarea plăților pe site-ul/în aplicația comerciantului;

**(2)** În relația cu Banca, Utilizatorul de card este responsabil pentru toate consecințele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianți; întrucât Banca este terță parte față de raportul stabilit între Utilizatorul de card și comerciant, Banca nu poartă nicio răspundere în legătură cu serviciile prestate Utilizatorului de card de către comerciant și nu este ținută responsabilă pentru nicio consecință ce rezultă direct sau indirect din utilizarea de către Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de către comerciant.

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

■ **Pct. 5.1.9, pct. 5.1.15, pct. 5.3.2, 5.3.3, pct. 5.3.7, pct. 5.9.7, pct. 5.12.1, pct. 5.12.5, pct. 5.12.7, pct. 5.12.8, pct. 5.13.2 lit. d) se modifică și vor avea următorul cuprins:**

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

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

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

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

**5.3.2.** La solicitarea titularului Contului Curent, deschis într-una dintre următoarele valute: LEI, EURO sau USD, Banca poate atașa Carduri de debit principale și/sau suplimentare. Indiferent de numărul de Conturi curente deschise într-o valută (LEI, EUR, USD) Banca poate atașa maximum 2 (două) Carduri de debit principale și 2 (două) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valută.

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

**5.3.3.** Utilizatorul suplimentar de card are dreptul să dispună de sumele din contul titularului de Cont în aceleași condiții că acesta și, dacă este cazul, cu respectarea limitelor de utilizare sume impuse de Utilizatorul principal, fără a avea însă dreptul să primească extrase de cont/Rapoarte de activitate în care sunt evidențiate operațiunile derulate prin intermediul Cardurilor (principal și suplimentar), să inițieze transferuri din cont fără utilizarea Cardului, să închidă/modifice contul curent/de card, să renunțe sau să solicite modificarea liniei de credit atașată contului de credit card. Utilizatorul de card de debit suplimentar poate solicita închiderea Cardului emis pe numele său.

**5.3.7.** Banca poate refuza Utilizatorii suplimentari numiți de Utilizatorul principal de Card, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, Sancțiuni Internaționale/SUA sau în orice altă situație în care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Părți Restricționate drept Utilizatori suplimentari. În cazul în care Banca refuză Utilizatorii suplimentari existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care Utilizatorul suplimentar nu mai este acceptat de Bancă.

**5.9.7.** Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizează prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, prin una din următoarele metode:

**a) prin furnizarea următoarelor elemente de securitate:**



- **OTP (one time password):** un cod unic asociat fiecărei tranzacții, furnizat fiecărui Utilizator de card în parte, fie 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**

sau

**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.

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

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

**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 sau [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) cursul de schimb aplicat, exprimat ca marjă adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

**5.12.7.** Banca și Utilizatorul de Card convin că, Banca să transmită notificarea electronică conținând cursul de schimb aplicat, exprimat ca marjă adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro publicate de BCE prin: (i) notificări push ("push notification") pe dispozitivul mobil al Clientului, pentru clienții care dețin Serviciul Smart Mobile; (ii) notificare electronică transmisă prin e-mail/SMS la adresa de e-mail/numărul de telefon mobil comunicat(-a) Băncii, pentru clienții care nu dețin serviciul de 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 pentru clienții care primesc notificări prin SMS sau prin dezactivarea notificărilor push din cadrul aplicației Smart Mobile, de către clienții care primesc notificări push.

**5.13.2.** Contractul de emisie card de debit încetează în una din următoarele situații:

...

**d)** prin reziliere în condițiile pct. 5.13.6 din prezentele CGB;

...

■ **După pct. 5.13.5 se adaugă pct. 5.13.6 având următorul cuprins:**

**5.13.6. (1)** Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul specific **pentru emiterea Cardului** de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

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

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

**c)** Banca a identificat suspiciuni de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcare Sancțiuni Internaționale/SUA;

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

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

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

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

**h)** Utilizatorul de card devine Persoană Desemnată sau Parte Restricționată sau intră sub incidența Sancțiunilor Internaționale sau sub incidența unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeană, Confederația Elvețiană, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agenție a acestora, indiferent dacă Utilizatorul de card este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale sau embargo-uri,

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

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

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

**(4)** Utilizatorul principal de card poate solicita încetarea Contractului de card de debit prin depunerea unei cereri scrise la orice agenție a Băncii.

## **6. SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCĂ PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER AL RAIFFEISEN BANK**

■ **Pct. 6.4 lit. f) se modifică și va avea următorul cuprins:**

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

**f)** Modificarea temporară a limitei zilnice de:

- retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicată de Utilizatorul principal (atât pentru Card de debit cât și pentru card de credit). Modificarea temporară a limitei se poate solicita doar o dată pe trimestru (o singură dată în cadrul fiecăruia dintre următoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie). Limita de retragere numerar aferentă fiecărui tip de Card, precum și mai multe informații privind modificarea temporară a limitei la solicitarea Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi găsite accesând site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - secțiunea „În sprijinul tău”;
- tranzacționare prin Card la punctele de vânzare ("EPOS") și în cadrul comerțului electronic (e-commerce).



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN

## 8. DISPOZIȚII FINALE

■ La capitolul 8 se adaugă pct. 8.4, având cuprinsul de mai jos. Restul pct. se renumerează.

### 8.4. Garantarea depozitelor bancare

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

**8.4.2.** Banca furnizează informațiile referitoare la garantarea depozitelor de către FGDBR și lista depozitelor negarantate prin afișarea pe site, la toate sediile sale, precum și prin furnizarea Formularului pentru informațiile oferite deponenților pe suport hârtie și în mediu electronic ([www.raiffeisen.ro/doc/fgdb-ro.pdf](http://www.raiffeisen.ro/doc/fgdb-ro.pdf)).



## ANEXA NR. 2

## FORMULAR PENTRU INFORMAȚIILE OFERITE DEPONENTILOR

## INFORMAȚII DE BAZĂ REFERITOARE LA PROTECȚIA DEPOZITELOR

<b>Depozitele constituite la Raiffeisen Bank sunt protejate de către:</b>	Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare – FGDB. <sup>1)</sup>
<b>Plafon de acoperire:</b> (suma efectiv garantată din totalul depozitului)	Echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per bancă <sup>2)</sup> . Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent cărora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de către Fondul de garantare a depozitelor bancare.
<b>Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași bancă:</b>	Toate depozitele plasate la aceeași bancă sunt însumate și valoarea totală este supusă plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR. <sup>2)</sup>
<b>Dacă aveți un cont comun cu altă persoană – Contul comun</b> este contul deschis pe numele a două sau mai multe persoane, fiecare având calitatea de titular:	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. <sup>3)</sup>
<b>Perioada de punere la dispoziție a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor:</b>	7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. <sup>4)</sup>
<b>Moneda de plată a compensației:</b>	RON (lei)
<b>Date de contact Raiffeisen Bank:</b>	Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, București, cod 014476, Telefon: +4021.306.1000 <a href="http://www.raiffeisen.ro">www.raiffeisen.ro</a>
<b>Date de contact FGDB:</b>	Adresa: Str. Negru Vodă nr. 3, București, cod: 030774, Tel: 021.326.60.20 E-mail: <a href="mailto:comunicare@fgdb.ro">comunicare@fgdb.ro</a> , Site-ul web al FGDB este <a href="http://www.fgdb.ro">http://www.fgdb.ro</a>

## INFORMAȚII SUPLIMENTARE

**1. Schema responsabilă de protecție a depozitului dumneavoastră**

FGDB este schema de garantare a depozitelor statutară oficial recunoscută în România

**2. Plafonul general de acoperire**

În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR.

**3. Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune**

În cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent.

**Excepție:** În cazul depozitelor plasate într-un cont al cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupări de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt însumate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

În anumite cazuri astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la instituția de credit în cauză sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit:

- depozitele care rezultă din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;
- depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului;
- depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept.

În aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit și reconsiderat periodic de BNR și publicat pe site-ul său oficial.

Deponenții persoane fizice au obligația de a informa Banca completând formularul pus la dispoziție în orice unitate a Băncii și prezentând, dacă este cazul, documentele justificative solicitate de aceasta, ori de câte ori urmează să încaseze în cont sume provenind din sursele menționate la lit. a) – c) de mai sus.

Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro>.

**4. Plata compensațiilor**

Schema de garantare a depozitelor responsabilă este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul în Str. Negru Vodă nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul București, cod: 030774, având numărul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail [comunicare@fgdb.ro](mailto:comunicare@fgdb.ro) și adresa site-ului web <http://www.fgdb.ro>. Aceasta vă va pune la dispoziție compensațiile cuvenite (până la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. În situația în care nu este cert dacă o persoană are dreptul de a primi compensația sau în cazul în care depozitul face obiectul unui litigiu, termenul de punere la dispoziție a compensației se prelungește până la clarificarea situației ori, după caz, până la soluționarea litigiului.

Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați schema de garantare a depozitelor, întrucât termenul în care puteți pretinde plata compensației poate fi limitat. Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro>.



**Alte informații importante:**

- Plata compensațiilor se face de către FGDB, prin intermediul băncilor mandatate, în cazul în care Banca nu este în măsură să-și îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile.
- Nivelul compensației se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de deponentul garantat la respectiva instituție de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale instituției de credit asupra respectivului deponent. Compensația = Suma depozitelor garantate + dobânda convenită – rate, comisioane, alte datorii către Bancă, exigibile la data indisponibilizării depozitelor. Compensația de plătit este limitată la nivelul plafonului de acoperire aplicabil.
- Dreptul deponenților garantați de a primi compensațiile convenite se prescrie la îndeplinirea termenului de 5 ani de la data la care FGDB pune compensațiile la dispoziția deponenților. Prin excepție în cazul în care procedura falimentului instituției de credit depășește termenul de 5 ani prevăzut anterior, dreptul deponenților garantați de a primi sumele reprezentând compensații convenite se prescrie la data închiderii procedurii falimentului.
- Echivalentul în lei al plafonului de acoperire și, respectiv, al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează prin utilizarea cursurilor de schimb valutar pentru valutele respective, comunicate de Banca Națională a României în data la care depozitele au devenit indisponibile.
- Pentru depozitele constituite în alte valute decât cele pentru care Banca Națională a României comunică cursuri de schimb valutar, echivalentul în lei al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează pe baza cursului de schimb oficial al respectivei valute comunicat, la dată la care depozitele au devenit indisponibile, de banca centrală emitentă a respectivei valute, raportat la euro sau, dacă acesta nu este comunicat în raport cu euro, raportat la dolarul american.

**LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE**

- 1.** Depozite ale unei instituții de credit făcute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2) din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a depozitelor bancare.
- 2.** Instrumente care se încadrează în definiția fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
- 3.** Depozitele rezultate din tranzacții în legătură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor. Încadrarea depozitelor în această categorie se realizează de schema de garantare a depozitelor, pe baza informațiilor primite de la autoritățile competente, de la instituția de credit ale cărei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instanță, după caz.
- 4.** Depozite ale instituțiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
- 5.** Depozite ale firmelor de investiții, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.
- 6.** Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.
- 7.** Depozite ale asigurătorilor și reasurătorilor, astfel cum sunt aceștia definiți în Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări.
- 8.** Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislația pieței de capital.
- 9.** Depozite ale fondurilor de pensii.
- 10.** Depozite ale autorităților publice centrale, locale și regionale.
- 11.** Valori mobiliare de natura datoriei emise de instituția de credit, precum și obligații care izvorăsc din acceptări proprii și bilete la ordin.



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN

**ANEXA NR. 3**

**MODIFICĂRI PRIVIND CONTRACTUL DE CARD DE CREDIT**

Începând cu data de 1 februarie 2022 Contractul de card de credit se modifică după cum urmează:

**Secțiunea A.** Capitolul IV, lit. C, punctul 3 se modifică și va avea următorul cuprins:

Rambursarea se efectuează prin alimentarea Contului de rambursare cu sumele datorate, prin depunere de numerar prin intermediul Cardului la terminalele multifuncționale (MFM) ale Băncii, transfer bancar sau rambursare automată. Orice rambursare se consideră efectuată față de soldul transferat din ciclul de tranzacționare precedent.

**Secțiunea B.** Capitolul VI, lit. B se modifică și va avea următorul cuprins:

Utilizatorul principal de card poate renunța oricând la Limita de credit prin completarea formularului Notificare de renunțare la Limita de credit în orice agenție a Raiffeisen Bank.

În cazul în care Banca trebuie să returneze o sumă Utilizatorului principal, restituirea sumei se va efectua prin virarea acesteia în contul curent al Utilizatorului principal deschis în lei la Bancă sau, în cazul în care Utilizatorul principal nu deține un astfel de cont, Banca va transfera suma de bani într-un cont curent în lei indicat de Client, deschis la altă bancă, în condițiile menționate în formularul Notificare de renunțare la Limita de credit.





## ANEXA NR. 4

### CLAUZELE CONTRACTULUI PENTRU SERVICIUL „RAIFFEISEN DIRECT TOP” - PERSOANE FIZICE

#### 1. Prevederi generale

Pentru scopurile Contractului, părțile stabilesc următorul înțeles pentru termenii enumerați mai jos:

**1.1. „Instrucțiune”** – oricare dintre următoarele **solicitări adresate Băncii și confirmate** de Client în condițiile stabilite în Contract, **cu scopul:**

**a.** de a **transfera sume** din Conturile sale, indiferent de orice obligații subsecvente există între Client (în calitate de plătitor) și beneficiarul plății (**operațiune de plată**); solicitarea de a executa o operațiune de plată, transmisă Băncii (în calitatea sa de prestator de servicii de plată) reprezintă un **ordin de plată**;

**b.** de a efectua o operațiune de **schimb valutar** cu privire la sume din Conturile sale curente, utilizând cursul de schimb standard sau negociat (**ordin de plată de schimb valutar**);

**c.** de a **contracta** prin intermediul Băncii oricare dintre **produsele și/sau serviciile bancare** enumerate la pct. 2.2. lit a) și de a denunța ulterior contractele enumerate la pct. 2.2. lit b);

**d.** de a **transmite** Băncii **ordine de subscriere și/sau ordine de răscumpărare** a Unităților de Fond;

**1.2. „Fond”** – oricare dintre **Fondurile de investiții** administrate de S.A.I. Raiffeisen Asset Management S.A., CUI 18102976 (denumit în continuare **“RAM”/Administratorul**) și pentru care Banca este autorizată ca Distribuitor.

**1.3. “Titluri de valoare”** – înseamnă instrumente financiare de tipul dar fără a se limita la: **(i)** obligațiuni; **(ii)** titluri de stat; **(iii)** alte titluri de valoare care fac (ar face) parte din oferta Băncii la momentul instrucțiunii (instrumente ale pieței monetare, acțiuni și alte titluri echivalente acestora, precum și certificate de depozit pentru acțiuni, orice alte titluri care conferă dreptul de a cumpăra sau de a vinde asemenea valori mobiliare sau care conduc la o decontare în numerar stabilită în raport cu acestea, titluri de participare la fonduri de investiții listate.

**1.4. “Cont”** - oricare dintre conturile deschise/ce se vor deschide pe numele Clientului la Raiffeisen Bank S.A., precum și oricare cont pentru care Clientul deține calitatea de Împuternicit, menționate de Client în cuprinsul Instrucțiunilor transmise de acesta conform pct. 5.1. și confirmate prin apelul call back.

**1.5. “Ora limită”** – ora după care orice Instrucțiune confirmată prin apelul call back se consideră a fi recepționată de Bancă în ziua următoare lucrătoare. Ora-limită pentru operațiuni de plată este 17:30; Ora-limită pentru celelalte tipuri de Instrucțiuni este stabilită în Anexă 2 la prezentul contract.

**1.6. “COT-uri”** – intervale orare în funcție de care Banca stabilește termenele maxime de executare a unei Instrucțiuni.

**1.7. “Credențiale”** – elementele de securitate agreeate de părți în scopul identificării Clientului și autorizării Instrucțiunilor: codul de identificare și numărul de telefon indicate de Client la pct.3.1.

**1.8. “Apel call back”** – **apelul telefonic înregistrat** în cursul căruia Clientul este contactat de Bancă (prin personalul propriu specializat – **tele-banker** - din Call Center), exclusiv la numărul de telefon indicat la pct.3.1. lit.a., în scopul de a fi confirmată de Client Instrucțiunea primită anterior de Bancă și în vederea confirmării formularului de tranzacționare a Titlurilor de Valoare care este emis de Bancă în vederea confirmării tranzacției cu Titluri de Valoare ordonată de Client pe alte canale de comunicare cu Banca;

**1.9. “Cod de identificare”** – elementul de securitate alcătuit dintr-o combinație alfanumerică de minim 4 și maxim 50 caractere, predefinit de Client la pct. 3.1. lit.b în scopul de a permite identificarea acestuia în cursul apelului call back inițiat de Bancă;

**1.10. “Împuternicit”** – persoană mandatată de un titular al unui cont curent/de depozit/de economii, sau a unui contract de intermediere de unități de fond sau contract de intermediere și custodie titluri de valoare (Contractele de instrumente financiare) să efectueze în numele și pe seama sa operațiunile prevăzute la pct. 1.1 lit. a) - d); în cazul în care Clientul deține calitatea de Împuternicit, va putea să efectueze operațiuni în Conturile/cu privire la contractul de unități de fond și să confirme operațiunile cu titluri de valoare pentru care deține această calitate, prin intermediul serviciului Raiffeisen Direct Top, prin utilizarea Credențialelor și conform prevederilor prezentului contract, cu condiția ca titularul Contului/ al Contractului de instrumente financiare cu privire la care ordonă Instrucțiuni sau confirmă operațiuni să fi contractat, la rândul lui, serviciul Raiffeisen Direct Top. 1.11. **„Responsabil clientelă Clienti de Top” („RM Top Client”)** - salariatul Băncii care preia Instrucțiunile, transmise de Client în condițiile pct.5.1;

#### 2. Obiectul contractului.

Prin prezentul Contract:

**2.1. Părțile stabilesc setul de proceduri** ce urmează a fi folosit de Client pentru a iniția, utilizând mijloacele de comunicare expres agreeate, Instrucțiuni de tipul celor prevăzute la pct. 1.1. literele a) - d) respectiv pentru a confirma formularul de tranzacționare în cazul Titlurilor de Valoare; în cazul în care Clientul deține și calitatea de Împuternicit, referirile la Client din prezentul Contract vor fi considerate a fi și referiri la calitatea sa de Împuternicit când privesc procedura de utilizare a serviciului Raiffeisen Direct Top și ordonarea și autorizarea Instrucțiunilor, fără a fi necesară nici o altă mențiune suplimentară. În cazul în care Clientul a desemnat Împuterniciti pe Conturile sau în Contractele sale de instrumente financiare, prin prezentul Contract își exprimă expres acordul ca Împuterniciti să ordone Instrucțiuni pe Conturile sale, respectiv să confirme executarea ordinelor privind Titlurile de Valoare, inclusiv prin intermediul Serviciului Raiffeisen Direct Top, conform procedurii de utilizare a serviciului Raiffeisen Direct Top și de ordonare și autorizare a Instrucțiunilor agreeată între Bancă și Împuterniciti săi.

**2.2.** Clientul împuternicește Banca, utilizând mijloacele de comunicare expres agreeate în Contract, să efectueze în numele și pe seama acestuia, completând toate documentele necesare și semnând oriunde este necesar:

a) încheierea contractelor pentru oricare dintre următoarele tipuri de produse bancare: depozite la termen, depozite negociate, conturi curente.

b) operațiuni de lichidare a depozitelor la termen și a depozitelor negociate

În îndeplinirea mandatului încredințat, Banca:

- va încheia contractele cu respectarea condițiilor contractuale oferite Clientului de Bancă pentru produsele respective la data apelului call back așa cum sunt prezentate pe pagina de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), precum și a conținutului Instrucțiunii confirmată de Client în cursul apelului call back.
- va efectua toate demersurile necesare lichidării Conturilor de depozit, respectând conținutul Instrucțiunii confirmată în cursul apelului call back și condițiile prevăzute în contractele în baza cărora au fost deschise Conturile ce se lichidează.

#### 3. Definirea Credențialelor. Cerințe de securitate

##### 3.1. Pentru garantarea securității operațiunilor, se vor utiliza următoarele Credențiale:

**a.** număr de telefon mobil declarat de client în relația cu Banca, la care Clientul va fi contactat de Bancă prin apelul call back. Acest număr este înregistrat de Bancă în evidențele sale ca numărul de Telefon Mobil Personal

**b.** cod de identificare: .....



**3.2.** Clientul are obligația de a modifica codul de identificare stabilit la pct.3.1(b) după cum urmează:

- a.** periodic, la intervale de 12 luni, calculate de la data încheierii Contractului. În cazul nerespectării acestei obligații, serviciul Raiffeisen Direct Top va înceta fiind necesară încheierea unui nou contract pentru furnizarea serviciului Raiffeisen Direct Top;
- b.** în cazul suspendării serviciului Raiffeisen Direct Top în condițiile pct.10.2(c) din Contract;
- c.** ori de câte ori Clientul apreciază că a fost deconspirat acest cod.

**3.3.** Clientul poate modifica oricând pe durata Contractului numărul de telefon mobil menționat la pct.3.1(a); Clientul acceptă că modificarea numărului de Telefon Mobil Personal prin canalele puse la dispoziție de către Bancă (prin formular semnat în agențiile băncii, Call Center, serviciul Smart Mobile și Raiffeisen Online)

**3.4.** Modificarea Credențialelor va intra în vigoare cel târziu începând cu prima zi lucrătoare următoare datei solicitării Clientului.

**3.5. Clientul are obligația** să utilizeze personal serviciul, cu bună credință, respectând termenii și condițiile agreeate în Contract, să ia toate măsurile pentru a păstra în siguranță credențialele, să nu le dezvăluie/divulge către terțe persoane și să păstreze confidențialitatea prezentului Contract în scopul asigurării confidențialității credențialelor.

**3.6.** Clientul are obligația să notifice Băncii, apelând de îndată ce ia cunoștință, la numărul de telefon 021 306 7777 (număr apelabil din întreaga țară și din străinătate, de la posturi telefonice fixe sau mobile, fiind taxabil la nivelul rețelei din care se apelează), despre deconspirarea Credențialelor și/sau folosirea fără drept sau despre orice altă utilizare neautorizată a acestora. Linia telefonică este disponibilă 24/7.

#### 4. Cerințe de informare

**4.1.** Clientul poate solicita în orice unitate teritorială a Băncii documentele specifice aferente Instrucțiunilor, Clientul putând intra în posesia documentației aferente în termen maxim de 2 (două) zile lucrătoare de la transmiterea și confirmarea Instrucțiunii.

#### 5. Inițierea Instrucțiunilor. Apelul call back (Momentul primirii Instrucțiunii)

**5.1.** Clientul va transmite Instrucțiunile către Bancă de luni până vineri (doar în zilele lucrătoare), în intervalul orar 09:00 – 17:30 (ora României) prin transmiterea Instrucțiunii către RM Top Client dedicat, în cadrul unei convorbiri telefonice sau prin transmiterea Instrucțiunii prin mesaj text de tip SMS, sau prin transmiterea unui mesaj scris la adresa de e-mail (caz în care mesajul trebuie transmis de la adresa de e-mail a Clientului indicată băncii și înregistrată în evidențele acesteia); datele de contact ale RM-ului Top Client dedicat îi sunt comunicate Clientului de către acesta; Executarea tranzacțiilor se va realiza de către Bancă, conform intervalelor orare precizate în Anexa 2.

**5.2.** Banca va prelua Instrucțiunile și va iniția Apelul call back într-un termen rezonabil pentru tipul fiecăreia dintre Instrucțiuni, utilizând exclusiv numărul de telefon menționat la pct.3.1(a).

**5.3.** Părțile agreează că Instrucțiunea se consideră recepționată de Bancă în cursul Apelului call back, marcând astfel, în funcție de Ora limită, Momentul primirii Instrucțiunii, cu conținutul atestat de înregistrarea audio a Apelului call back efectuată conform pct. 5.7; de la Momentul primirii încep să curgă termenele de executare a Instrucțiunii.

**5.4.** În cazul Instrucțiunilor transmise după intervalul orar menționat la pct.5.1 sau în zile nelucrătoare, Banca va iniția Apelul call back în prima zi lucrătoare următoare.

**5.5.** Banca va lua în considerare doar Instrucțiunile transmise de Client în modalitățile prevăzute la pct. 5.1 și, ca urmare, va efectua Apelul call back doar în legătură cu acestea. Suplimentar, în baza prezentului Contract Banca va iniția un Apel call back și în vederea confirmării formularului de tranzacționare a Titlurilor de Valoare care este emis de Bancă în vederea confirmării tranzacției cu Titluri de Valoare ordonată de Client pe alte canale de comunicare cu Banca.

**5.6.** În situația în care Clientul nu poate fi contactat prin Apelul call back, Banca va efectua maximum **3 încercări de apelare**, fiind exonerată de orice răspundere pentru întârzierea în executare sau neexecutarea Instrucțiunii datorită imposibilității contactării Clientului sau refinalizării apelului call back.

**5.7.** Toate **Apelurile call back** efectuate pe durata Contractului vor fi înregistrate audio de către Bancă **în scopul constituirii unei probe** ce face **dovada deplină a identității Clientului, a conținutului Instrucțiunii** ordonată de acesta, cât și a **consimțământului exprimat de Client pentru executarea Instrucțiunii** în condițiile confirmate în cursul apelului call back. Aceste înregistrări vor rămâne în proprietatea Băncii.

**5.8.** Clientul cunoaște și acceptă faptul că atât pentru Apelul call back, cât și pentru modalitățile de transmitere a Instrucțiunilor prevăzute la pct.5.1 utilizează canale/medii de comunicație nesecurizate (internet/linii telefonice publice), ce pot să nu asigure un nivel corespunzător de protecție a informațiilor transmise asumându-și riscul aferent unei astfel de comunicări.

#### 6. Autorizarea Instrucțiunilor

**6.1** Pe durata Apelului call back **Banca efectuează procedura de identificare** a Clientului solicitând acestuia codul de identificare. În cazul în care Clientul furnizează un cod de identificare eronat de 3 ori consecutiv, Apelul call back se va încheia, **Instrucțiunea se consideră neprimită**, iar Banca nu va proceda la executarea acesteia.

**6.2. Părțile agreează** că o **Instrucțiune este considerată autorizată** de Client **dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții în cursul apelului call back:**

**a.** Clientul furnizează Băncii codul de identificare corect.

**b.** Clientul confirmă conținutul Instrucțiunii descrise de telebanker în cursul Apelului call back, conform informațiilor transmise de Client în modalitățile prevăzute la pct. 5.1.

**6.3.** Pentru ca Instrucțiunile menționate la pct.1.1(c) să fie considerate autorizate de Client, pe lângă condițiile prevăzute la pct. 6.2., Clientul își va manifesta expres acordul cu privire la clauzele standard ale contractelor pe care dorește să le încheie prin intermediul Băncii, astfel cum acestea sunt făcute publice pe pagina de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) la data apelului call back.

**6.4.** Pentru ca **Instrucțiunile de la pct.1.1 lit d) să fie considerate autorizate** de Client, la condițiile prevăzute la pct.6.2 se adaugă și următoarele:

**a.** Clientul să fi semnat cu Banca un contract de intermediere unități de fond și să fi completat și semnat toate formularele necesare în vederea derulării contractului;

**b.** Clientul să fi transmis anterior o Instrucțiune valabilă conținând operațiunea de plată corespunzătoare aferentă unităților de Fond pe care intenționează să le dobândească),

**6.6.** Banca va comunica la finalul fiecărui apel call back un cod de confirmare a tranzacției, ce va fi utilizat de Client pentru identificarea Instrucțiunii.

**6.7.** După autorizare, Instrucțiunile devin irevocabile.

#### 7. Executarea Instrucțiunilor

**7.1.** Banca va proceda la executarea Instrucțiunilor autorizate de Client în condițiile pct.6 după cum urmează:



- a.** ordinele de plată prevăzute la pct.1.1 lit.a), în termenele și condițiile (incluzând condițiile de preț) din Contractul specific de cont curent și în Condițiile Generale de derulare a Operațiunilor Bancare - Persoane Fizice; în cazul în care Banca refuză executarea ordinelor de plată, îl va înștiința pe Client telefonic cu privire la acest aspect (inclusiv motivul refuzului, dacă acesta poate fi comunicat Clientului, potrivit normelor legale/interne ale Băncii), la numărul de telefon indicat la art.3.1 (a), în cadrul termenelor de executare aplicabile.
- b.** operațiunile de schimb valutar prevăzute la pct.1.1.lit.b), la data Apelului call back, conform parametrilor confirmați în cursul apelului de call back.
- c.** contractele prevăzute la pct.1.1 lit.c) se consideră încheiate la data Apelului call back, urmând să conțină clauzele contractuale publicate la data respectivă pe pagina de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) și informațiile înregistrate în conținutul Apelului call back.  
Operațiunile de lichidare a Conturilor menționate la pct.1.1 lit.c), la data Apelului call back
- d.** Instrucțiunile de subscriere/răscumpărare unități de Fond prevăzute la pct.1.1(d), la data Apelului call back, în condițiile (incluzând condițiile de costuri) prevăzute în Contractul de intermediere și informarea ex-ante cu privire la costuri;
- 7.2.** Banca va completa în numele și pe seama Clientului documentația specifică fiecăreia dintre Instrucțiunile ordonate în baza Contractului și va pune la dispoziția Clientului exemplarul original destinat acestuia în termen maxim de 2 (două) zile lucrătoare, la unitatea teritorială a Băncii indicată de Client în cadrul Apelului call-back.
- 7.3.** În baza prezentului Contract, Clientul poate confirma luarea la cunoștință a formularului de tranzacționare, emis ulterior executării unei instrucțiuni privind Titlurile de Valoare, prin apel call back. Banca poate pune la dispoziție și alte mijloace de confirmare a formularului de tranzacționare în baza contractului de intermediere titluri de valoare.
- 7.4.** Ulterior efectuării unei operațiuni cu unități de fond RAM Clientul va primi o confirmare a operațiunii.

## 8. Obligațiile Băncii

- a.** va executa cu bună-credință Contractul și va asigura confidențialitatea datelor privind Clientul și a Instrucțiunilor ordonate de acesta, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind secretul profesional bancar.
- b.** va asigura confidențialitatea Credențialelor stabilite de Client.
- c.** va pune la dispoziția Clientului, la cerere, timp de 18 luni de la notificarea făcută de acesta în condițiile pct.3.6, mijloacele de a dovedi faptul că a fost făcută o astfel de notificare.
- d.** va crea și păstra evidența referitoare la Instrucțiunile Clientului pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale aplicabile fiecărui tip de Instrucțiune în parte.
- e.** va furniza Clientului la cerere sa exprese, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate, în condițiile prezentului Contract.
- f.** va asigura funcționarea mijloacelor de comunicare prevăzute în Contract.
- g.** va pune la dispoziția Clientului un post telefonic și îl va menține operațional 24/7, prin care acesta să poată comunica situațiile de urgență (de tipul celor prevăzute la pct.3.6 și pct.9(c) și va efectua înregistrarea audio a convorbirilor;
- h.** va face dovada faptului că Instrucțiunea a fost corect înregistrată și evidențiată în Conturi, în cazul în care Clientul contestă ca neautorizată sau executată incorect o Instrucțiune transmisă prin intermediul serviciului **Raiffeisen Direct Top**.
- i.** va lua imediat măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce pot interveni în urma utilizării frauduloase a Credențialelor, după ce Clientul a sesizat Banca asupra acestei situații. Nu va fi considerată o utilizare frauduloasă a serviciului Raiffeisen Direct Top oricare Instrucțiune executată de Bancă la ordinul Clientului, dacă autorizarea Instrucțiunii a fost efectuată în condițiile prezentului Contract, atâta timp cât Banca nu a fost notificată de Client despre deconspirarea Credențialelor și faptul că terțe persoane au luat cunoștință despre modul de utilizare a serviciului.
- j.** va înregistra audio toate **Apelurile call back** efectuate pe durata Contractului, precum și apelurile transmise de Client în condițiile pct.3.6.
- k.** va anunța Clientul despre intervenirea cazului de suspendare a serviciului Raiffeisen Direct Top în condițiile pct.10.2(c) și va solicita acestuia să modifice Codul de identificare.
- l.** va respecta oricare altă obligație reglementată în sarcina sa în cuprinsul prezentului Contract.

## 9. Obligațiile Clientului

- a.** va utiliza serviciul Raiffeisen Direct Top, în conformitate cu prevederile contractuale.
- b.** va lua toate măsurile de siguranță în vederea păstrării confidențialității Credențialelor și a modului de utilizare a serviciului Raiffeisen Direct Top, încât acestea să nu ajungă la cunoștință unei terțe părți.
- c.** va anunța Banca la numărul de telefon prevăzut la pct.3.6, imediat ce constată una din următoarele situații: **(i)** disfuncționalități în utilizarea mijloacelor de comunicare prevăzute la pct.5.1.; **(ii)** înregistrarea în Conturile sale a unor Instrucțiuni care nu au fost inițiate de Client sau Împuterniciții acestuia sau care au fost executate incorect sau neexecutate; **(iii)** orice eroare sau neregulă apărută în executarea de către Bancă a prezentului Contract; **(iv)** există elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii Credențialelor de către terțe persoane;
- d.** nu va înregistra Credențialele într-o formă ce poate fi ușor recunoscută/descifrată sau pe un obiect accesibil altor persoane, luând totodată măsuri adecvate de păstrare a prezentului Contract.
- e.** va transmite Băncii Instrucțiuni de tipul celor prevăzute la pct.1.1(c) (depozite la termen/depozite negociate), doar după ce în prealabil s-a informat asupra clauzelor contractuale specifice contractelor pe care dorește să le încheie prin intermediul Băncii, accesând pagina de internet a băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro); transmiterea acestui tip de Instrucțiune valorează acord al Clientului cu privire la conținutul în vigoare la data solicitării al Contractelor publicate de Bancă pe pagină sa de internet.
- f.** va permite Împuterniciților desemnați pe Conturi/in Contractul de intermediere unități de fond efectuarea de operațiuni prin intermediul serviciului Raiffeisen Direct Top, respectiv confirmarea formularului de tranzacționare după ordonarea tranzacției cu Titluri de Valoare, în cazul în care aceștia contractează la rândul lor acest serviciu și va răspunde față de Bancă pentru Instrucțiunile ordonate/confirmările efectuate de Împuterniciți prin intermediul acestui serviciu și pentru îndeplinirea obligațiilor față de Bancă ce rezultă din executarea acestor Instrucțiuni;
- g.** va răspunde pentru Instrucțiunile pe care le ordonă respectiv pentru confirmările tranzacțiilor cu Titluri de Valoare pe care le realizează prin intermediul Serviciului Raiffeisen Direct Top în calitate de Împuternicit, pentru care garantează prin prezentul Contract că are acceptul titularului de cont pentru transmiterea prin acest canal a unor astfel de Instrucțiuni;
- h.** va respecta oricare altă obligație reglementată în sarcina sa în cuprinsul prezentului Contract.

## 10. Durata Contractului. Suspendarea.

**10.1.** Prezentul Contract se încheie pe o durată nedeterminată.

**10.2.** Banca va suspenda executarea Contractului în următoarele cazuri:

- (i)** în cazul furnizării de către interlocutor în cursul a trei Apeluri call back succesive a unui cod de identificare eronat;



(ii) ca urmare a notificării transmise de Client în condițiile pct.3.6.;

(iii) la inițiativa Băncii, din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea serviciului, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, caz în care Banca va înștiința Clientul despre măsura luată imediat după blocarea serviciului;

**(iv) în cazurile prevăzute în Condițiile Generale de derulare a Operațiunilor Bancare - Persoane Fizice privind blocarea/suspendarea Contractelor Specifice.**

### 11. Răspunderea părților

**11.1.** Banca nu va executa Instrucțiunile confirmate de Client cu depășirea soldului disponibil din Conturile acestuia neputând fi făcută răspunzătoare în aceste cazuri pentru nici un fel de daune suferite de Client, ca urmare a neexecutării Instrucțiunii. Banca nu se angajează în nici un fel cu fondurile sale proprii în executarea Instrucțiunilor transmise de Client.

**11.2.** În cazul producerii oricărui eveniment prevăzut la pct.3.6, până la momentul comunicării acestuia Băncii, Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile executate, urmând să suporte toate pierderile aferente acestor operațiuni.

**11.3.** Răspunderea Clientului privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care se dovedește că acesta a acționat cu neglijență, nerespectând obligațiile prevăzute în sarcina sa în prezentul Contract sau a acționat în mod fraudulos.

**11.4.** Clientul rămâne în continuare răspunzător pentru pierderile apărute, chiar și după anunțarea Băncii, în cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

**11.5.** Banca răspunde pentru pierderile suferite de Client dacă se dovedește că Banca a executat operațiuni în numele și pe Conturile Clientului cu încălcarea Instrucțiunilor confirmate de Client în cursul Apelului call back.

**11.6.** Banca răspunde pentru Instrucțiunile executate după momentul notificării de către Client a oricărui eveniment dintre cele prevăzute la pct.3.6.

**11.7.** Banca răspunde pentru erorile generate în executarea Instrucțiunilor, dacă se dovedește că acestea se datorează culpei sale.

**11.8.** Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca este limitată conform dispozițiilor legale în vigoare.

**11.9.** Banca nu are obligația de a verifica informațiile transmise Băncii de către Client și nu este răspunzătoare pentru corectitudinea, veridicitatea sau acuratețea acestor informații. Orice Instrucțiune ordonată/orice confirmare realizată prin utilizarea Credențialelor va fi considerată de Bancă ca fiind efectuată de Client, în numele și pe seama sa sau în numele și pe seama titularului de Cont, în cazul în care Clientul acționează în calitate de împuternicit, Banca nefiind obligată să efectueze verificări suplimentare cu privire la persoana care a efectuat operațiunea. Toate operațiunile astfel efectuate sunt opozabile Clientului. Banca nu este răspunzătoare pentru prejudiciul cauzat de faptul că serviciul Raiffeisen Direct Top este folosit de o persoană neautorizată de Client sau că persoana autorizată nu a cunoscut modul de funcționare a Serviciului Raiffeisen Direct Top.

**11.10.** Clientul este răspunzător pentru felul în care Împuternicirii săi utilizează serviciul, suportând toate pierderile cauzate de aceștia.

**11.11.** Banca nu este obligată să verifice măsurile de securitate luate de Client și Împuternicirii acestuia în vederea asigurării confidențialității Credențialelor. Banca nu răspunde de nici un prejudiciu suferit de Client datorită nerespectării ori neaplicării acestor măsuri de către Client sau împuternicirii acestuia.

**11.12.** Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni ordonate de Client/Împuternicit care nu pot fi procesate din cauza lipsei de disponibil în contul Clientului, erorilor de completare, ilegalității operațiunilor, dispozițiilor executorii ale organelor juridictionale sau a oricărui altor impedimente/constrângeri legale.

**11.13.** Banca nu răspunde pentru oportunitatea operațiunilor efectuate de către Client/Împuternicit prin intermediul Serviciului Raiffeisen Direct Top.

### 12. Riscuri

**12.1.** Clientul declară că este pe deplin conștient că serviciul Raiffeisen Direct Top utilizează linii telefonice publice și canale de comunicare electronice (Internet) care nu sunt protejate împotriva transmiterii necorespunzătoare și/sau a utilizării neautorizate de către terțe persoane a informațiilor și care nu sunt operate de către Bancă sau de către o entitate controlată de către Bancă.

**12.2.** Banca nu răspunde pentru pierderile generate de: **(i)** utilizarea necorespunzătoare a informațiilor confidențiale; **(ii)** defecțiunile tehnice, problemele sistemelor informatice sau activitățile ilegale legate de serviciile de telefonie; **(iii)** consecințele interferențelor din sistemele de telefonie; **(iv)** modificările sistemului Raiffeisen Direct Top în urma solicitărilor tehnice sau de natură juridică, făcute de către operatorii de telefonie sau de autoritățile de stat competente.

### 13. Modificarea contractului

**13.1.** Modificările clauzelor prezentului Contract se efectuează pe baza acordului comun de voință al părților, consemnat în scris prin Act Adițional.

**13.2.** Prin excepție de la pct.13.1, Banca va putea propune Clientului modificarea clauzelor care privesc modul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Direct Top și executarea Instrucțiunilor de tipul celor prevăzute la pct.1.1.(a), (b) și (c) cu 2 luni înainte de data vizată pentru intrarea în vigoare a acestora, iar în cazul Instrucțiunilor de tipul celor prevăzute la pct.1.1 lit.d) respectiv privind confirmarea formularului de tranzacționare Titluri de Valoare cu cel puțin 30 de zile înainte de data vizată pentru intrarea în vigoare a acestora. În cazul în care Clientul nu notifică Băncii înainte de intrarea în vigoare a modificărilor astfel propuse, se consideră că modificările au fost acceptate tacit de către acesta. În caz contrar, Clientul are dreptul de a denunța unilateral, integral, prezentul Contract.

**13.3.** Dacă prevederile legale se modifică afectând executarea prezentului Contract, se modifică în mod corespunzător și clauzele Contractului, Banca urmând să notifice Clientului aceste modificări.

### 14. Încetarea contractului

**14.1.** Contractul încetează în una din următoarele situații:

**a)** prin acordul părților, exprimat în scris;

**b)** prin denunțare unilaterală de către Client, notificată în scris Băncii. Contractul încetează cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare, notificării transmise de Client;

**c)** prin denunțarea unilaterală de către Bancă, notificată în scris Clientului, cu un preaviz de 2 luni;

**d)** în cazul decesului Clientului;

**e)** prin reziliere, în cazul în care una din părți nu-și execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător. Rezilierea operează deplin drept, fără somație, punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești. Partea care dispune măsura rezilierii va notifica cealaltă parte despre măsura dispusă în aceeași zi în care măsură a fost luată;

**f)** în cazul în care nu a fost actualizată Parola la intervale de 12 luni, calculate de la data încheierii Contractului sau de la ultima actualizare a Parolei conform obligației prevăzute la art 3.2(a);

**g)** în cazul în care Clientul își retrage consimțământul acordat prin Anexa 1 pentru înregistrarea apelurilor, realizată conform celor descrise în prezentul Contract;



- h) în caz de forță majoră;  
i) în cazul în care Clientul nu mai deține Pachetul de beneficii atașat contului curent de tip Pachet "FWR";  
j) în cazurile prevăzute în Condițiile Generale de derulare a Operațiunilor Bancare - Persoane Fizice privind încetarea Contractelor Specifice;

#### 15. Dispoziții finale

**15.1.** Dispozițiile prezentului contract se completează cu Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (pentru persoane fizice) și cu clauzele Contractelor specifice produselor și serviciilor cu privire la care Clientul transmite Instrucțiuni. Detalii privind modul în care Banca prelucrează datele cu caracter personal pot fi consultate în Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (pentru persoane fizice) și în Politică privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor disponibilă la adresa: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>. În mod particular, datele sunt prelucrate în vederea încheierii și executării prezentului Contract. Înregistrarea apelurilor conform celor detaliate în prezentul Contract se realizează în baza consimțământului exprimat conform celor descrise mai jos, în Anexa nr.1.

**15.2.** Anexa 1 cuprinzând declarațiile Clientului și Anexa 2 cuprinzând Orele-limită fac parte integrantă din prezentul Contract.

**15.3. (1)** Prezentul Contract este guvernat de legea română. Orice diferend apărut între Bancă și Client în legătură cu încheierea și executarea prezentului Contract va fi soluționată pe cale amiabilă sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, de către instanțele judecătorești competente, conform legislației române în vigoare și Condițiilor Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare, având în vedere adeziunea necondiționată a Clientului la prevederile acestor Condiții.

**(2)** În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare de soluționare sesizând în condițiile legii, după caz, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (sediul în B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, CIF 24268010, tel. pentru relații cu publicul 0759045333, e-mail [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro)) Banca Națională a României (sediul în str. Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, CIF361684, tel. 021.313.04.10/021.315.27.50) sau Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, sector 1, București, tel. 318.059.211, e-mail: [anspdc@dataprotection.ro](mailto:anspdc@dataprotection.ro)). În cazul în care Clientul decide să apeleze la soluționarea alternativă a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare în acest sens la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul în municipiul București, Str. Sevastopol 24, et. 2, sector 1, cod poștal 10992, România, telefon 021 9414, adresa site internet [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislația privind medierea și organizarea profesiei de mediator.(3) De asemenea, Clientul are dreptul de a apela și la soluționarea alternativă a unui litigiu la Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar (denumită ȘAL-FIN), entitate înființată de A.S.F., cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro), care are misiunea de a organiza și soluționa litigiile dintre consumatori și comercianți prin proceduri numite ȘAL. Procedurile ȘAL pot fi găsite pe site-ul internet [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro). Pentru a soluționa un litigiu prin aplicarea procedurii ȘAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze ȘAL-FIN în scris, direct la sediul ȘAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare. De asemenea, Clientul trebuie să facă dovada că, în prealabil, a încercat să soluționeze litigiul direct cu Banca. Procedurile administrate și organizate de către ȘAL-FIN nu aduc atingere altor cai de soluționare a litigiilor prevăzute de lege.

**15.4.** Serviciul Raiffeisen Direct Top este disponibil în limba română și limba engleză.

**15.5.** În cazul disfuncționalității sistemului Raiffeisen Direct Top toate Instrucțiunile de tipul celor menționate la pct. 1.1 se vor efectua la sediul unităților Raiffeisen Bank.

#### 16. Declarațiile Clientului

**16.1.** Sunt de acord ca Banca să execute tranzacțiile confirmate de subsemnatul/ta în cursul apelurilor call back.

**16.2.** Subsemnatul/ta, Client îmi exprim expres acordul pentru utilizarea Codului de identificare ca element de identificare în cursul Apelurilor call back inițiate de Bancă la numărul de telefon indicat de subsemnatul la pct.3.1., făcând dovada deplină a identității subsemnatului/tei.

#### Anexa 1 – Declarații privind Contractul RAIFFEISEN DIRECT TOP

**Notă: Această anexă se semnează de către Client doar la data încheierii Contractului RAIFFEISEN DIRECT TOP**

#### Anexa 2 – la Contractul RAIFFEISEN DIRECT TOP - COT-uri de executare în funcție de tipul Instrucțiunii:

Tip Instrucțiune	Oră-limită
Operațiuni de plată intrabancare și interbancare, lei și valută	17:30
Ordin de schimb valutar curs standard	17:00
Ordin de schimb valutar curs negociat	17:00
Constituire depozit la termen dobânzi standard	17:30
Constituire depozit negociat	17:00
Lichidare depozit negociat	17:00
Ordine de subscriere/răscumpărare unități de fond	17:30