

Număr de înregistrare: 525034 / 25.11.2019

Bună ziua,

Ne bucurăm că ești client Raiffeisen Bank și îți mulțumim pentru încrederea pe care ne-o acorzi zi de zi folosind produsele și serviciile noastre.

Pentru că preocuparea noastră este să fim mai simpli, mai agili și să respectăm mereu promisiunea "Banking așa cum trebuie", am adus anumite modificări și completări clauzelor Condițiilor Generale Bancare pentru Persoane Fizice ("CGB-PF") în vederea alinierii acestora cu noile prevederi legale privind transpunerea Directivei europene în legătură cu serviciile de plăți 2 și cu unele prevederi legate de legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Totodată, am făcut și unele completări legate de îmbunătățirea serviciilor de plăți.

Pe scurt, principalele modificări aduse CGB - PF constau în:

- Clarificarea unor definiții și a unor noi termeni utilizați în cuprinsul documentului;
- Unele clarificări și completări privind clauzele legate de protecția datelor cu caracter personal;
- Introducerea unor clauze în legătură cu aplicarea prevederilor legislației privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- Stabilirea termenului de executare și a modului de comisionare a plăților efectuate în cadrul statelor din Uniunea Europeană/Spațiul Economic European;
- Stabilirea canalelor de furnizare a situației comisioanelor;
- Stabilirea canalelor de notificare a clienților în caz de suspiciune de fraudă sau atacuri la adresa securității sistemelor de plăți;
- Autorizarea plăților efectuate prin intermediul cardurilor de debit/de credit;
- Reglementarea anumitor aspecte privind utilizarea portofelelor electronice (e-wallet-uri).

Te invităm să parcurgi, cu atenție și în întregime, Anexa atașată acestei notificări, care cuprinde toate modificările aduse CGB-PF. Datele de intrare în vigoare a acestora sunt:

- Începând cu data de 13.12.2019 vor intra în vigoare modificările CGB - PF prevăzute în Secțiunea I din Anexă, privind transpunerea unor prevederi legale;
- Începând cu data de 14.02.2020, vor intra în vigoare modificările din Secțiunea a II-a din Anexă care privesc, în principal, îmbunătățiri aduse serviciilor/instrumentelor de plată pe care le dețineți la Raiffeisen Bank.

Dorim să te informăm asupra faptului că, în calitatea ta de client al Băncii, în măsura în care nu ești de acord cu modificările menționate în cadrul acestei notificări și/sau în Anexa sa, ai dreptul să denunți în mod unilateral contractul tău specific produsului sau serviciului vizat (spre exemplu: contractul de cont curent, de card de debit, card de credit etc.), fără a suporta penalități și fără a fi necesară invocarea unui motiv către Raiffeisen Bank. În cazul în care optezi pentru denunțarea contractului aferent produsului/serviciului, poți solicita acest lucru în orice agenție Raiffeisen Bank până la data de 13.02.2020.

În cazul în care, până la data menționată anterior, nu îți exprimi dezacordul cu privire la modificările descrise mai sus, acestea vor fi considerate acceptate în mod tacit, conform prevederilor legale în vigoare.

Modificările comunicate se vor aplica în aceleași condiții și contractelor încheiate cu Raiffeisen Bank de către titulari minori reprezentați/asistați de un reprezentant legal.

În cazul în care ai calitatea de reprezentant legal al unui titular minor client al Băncii și utilizator al serviciilor de cont curent și al serviciilor atașate acestuia, în măsura în care nu ești de acord cu modificările notificate, ai dreptul de a reprezenta/asista minorul în vederea denunțării în mod gratuit a contractelor aferente produselor/serviciilor respective până la data de 13.02.2020.

Dacă ai întrebări referitoare la cele comunicate anterior, dă-ne un semn așa cum îți este mai ușor: ne găsești online pe www.raiffeisen.ro, la Call Center *2000 și în unitățile Raiffeisen Bank.

Cu prietenie,

Echipa Raiffeisen Bank

ANEXA
LA NOTIFICAREA PRIVIND MODIFICAREA/COMPLETAREA CONDIȚIILOR GENERALE DE DERULARE A
OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

SECȚIUNEA I. Clauzele din această secțiune transpun prevederi ale Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plăți și ale Legii 129/2019 privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și au ca dată de intrare în vigoare **13 decembrie 2019**.

1.1 La Capitolul 1 – Introducere din CGB, art. 1.1.2 se modifică și va avea următorul cuprins:

1.1.2. Raporturile juridice dintre Bancă și Client vor fi guvernate de prezentele CGB care, împreună cu dispozițiile prevăzute în fiecare dintre documentele contractuale specifice fiecărui tip de produs sau serviciu bancar, încheiate între Bancă și Client, vor reprezenta contractul dintre părți. Prezentele CGB completează documentele contractuale specifice produselor/serviciilor bancare, cu excepția cazului în care se prevede expres contrariul în conținutul celor din urmă.

1.2 La Capitolul 1 – Introducere din CGB, art. 1.5 - Definiții din CGB se modifică/completează după cum urmează:

Autentificare Strictă a Clientului = autentificare ce se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Clientul cunoaște, spre exemplu PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Clientul posedă, spre exemplu cardul) și inerenței (ceva ce reprezintă Clientul, spre exemplu amprenta digitală, recunoaștere facială). Aceste categorii sunt independente, iar compromiterea uneia nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte, acestea sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;

Banca = Raiffeisen Bank S.A în calitate de instituție de credit, prestator de servicii de plată și/sau furnizor al oricărui alt serviciu și/sau produs bancar, în conformitate cu obiectul de activitate autorizat în condițiile legii;

Client plătit = Clientul care dă un Ordin de plată;

Cont de plăți accesibil online – cont curent deținut de Client, care poate fi accesat prin intermediul unei interfețe online, precum aplicațiile online de internet banking/mobile banking puse la dispoziție de către Bancă;

Contract specific = contractul care reglementează furnizarea/prestarea oricărui produs/serviciu furnizat de Bancă și orice alte raporturi juridice accesorii sau în legătură cu acesta. Alcătuiesc Contractul specific documentele cu conținut standard și/sau negociat, care reflectă înțelegerea dintre Bancă și Client, precum, dar fără a se limita la, cereri aprobate de Bancă, oferte acceptate de Client, Contracte de credit, contract de garanție, convenții, comunicări, notificări, formulare și/sau orice alte documente în legătură cu Contractul specific, acceptate de Bancă;

Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul = cursul intern al Băncii de schimb valutar, de vânzare, respectiv cumpărare valută de referință, utilizat pentru efectuarea Tranzacțiilor prin Card afișat în unitățile sale teritoriale sau pe site-ul Băncii raiffeisen.ro;

Data efectivă = data de referință folosită de către Bancă pentru a calcula dobânda generată de executarea unei Operațiuni de plată;

Opțiune de comisionare SHA = modalitate de comisionare a executării Operațiunii de plată conform căreia Clientul plătit suportă comisioanele percepute de prestatorul de servicii de plată al plătitului, iar Clientul beneficiar al plății suportă comisioanele percepute de prestatorul de servicii de plată al beneficiarului. Eventualele comisioane ale băncilor corespondente/intermediare sunt datorate/percepute conform practicilor europene/internaționale și ale standardului SWIFT;

Ora limită pentru primirea Ordinului de plată = ora stabilită de Bancă pentru a intra în posesia Ordinului de plată, în funcție de care se stabilește Momentul primirii acestuia. Ora limită poate fi diferită în funcție de tipul Operațiunii de plată/Instrumentului de plată și este comunicată Clientului, după caz, prin afișare în locuri special amenajate în unitățile Băncii și/sau în pagina de internet www.raiffeisen.ro și/sau în cuprinsul Contractului specific/aplicațiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Bancă;

Ordin de plată = instrucțiunea dată de plătit sau de beneficiarul plății către Bancă, în calitate de prestator al serviciului de plată, prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plată;

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/operatorului Băncii echivalează cu validarea identității apelantului/persoanei apelate de Bancă;

Plata de mică valoare prin card = reprezintă operațiunea de plată a cărei valoare individuală este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de organizațiile internaționale de carduri, Visa/Mastercard, dar care nu poate depăși 50 de Euro sau echivalent; valoarea limitei este stabilită de organizațiile internaționale de carduri, diferă în funcție de țară și poate fi modificată oricând de aceste entități; valoarea limitei aplicabile pe teritoriul României este menționată cu titlu informativ în Contractele specifice de card de debit și card de credit și este afișată permanent în unitățile și pe site-ul Băncii, orice actualizare a valorii limitei urmând a fi afișată pe site;

Portofel electronic = aplicație informatică de plată instalată pe unul sau mai multe dispozitive mobile de tipul telefon inteligent (smartphone), tabletă, ceas inteligent (smartwatch) etc. care permite înregistrarea Cardului și efectuarea Tranzacțiilor prin Card, utilizând un dispozitiv mobil cu funcție de plată, în condițiile stabilite în aplicație de furnizorul acesteia și/sau de Bancă;

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 • 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 de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, 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.

Prestator de servicii de informare cu privire la conturi = prestator de servicii autorizat de către o autoritate competentă din România și/sau din UE/SEE, care are dreptul să ofere servicii de informare cu privire la conturi de plăți pe teritoriul României, prin intermediul căruia Clientul poate solicita informații cu privire la conturile sale de plăți, accesibile online, deținute la Bancă;

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 accesibile online, deschise la Bancă;

Specimen de semnătură = semnătura Clientului ce se va utiliza în relația cu Banca pentru instrucțiuni valabile;

Tehnologia contactless = tehnologia care, utilizând undele radio, permite efectuarea Tranzacțiilor prin Card, prin simpla apropiere a Cardului sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată de un terminal EPOS sau de alte terminale compatibile cu această tehnologie;

Terminal = dispozitiv compatibil cu Cardul și/sau cu dispozitivul mobil cu funcție de plată, prin intermediul căruia se inițiază și se autorizează Tranzacții prin card. Sunt Terminale următoarele dispozitive: ATM (Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Machine) și orice alt dispozitiv cu funcționalități similare;

Transfer-credit = serviciu de plată prin care se creditează contul de plăți al beneficiarului plății ca urmare a unei operațiuni de plată sau a unei serii de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului de către prestatorul de servicii de plată care deține contul de plăți al plătitorului, în baza unei instrucțiuni date de plătitor; În prezentele CGB, prin referirile la "operațiune de plată"/ "plată" se înțelege inclusiv o referire la "transfer credit";

1.3 La Capitolul 1.6. Noțiuni Prevederi privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, art. 1.6.1 se modifică și/sau completează cu următoarele definiții și clauze:

Embargo = Act de autoritate prin care un stat ia măsuri de interdicție împotriva importului mărfurilor provenind dintr-o anumită țară, fie împotriva exportului de mărfuri către altă țară, ca o sancțiune pentru nerespectarea unor reguli de drept internațional, fie ca mijloc de presiune politică.

Sanțiuni Internaționale = restricțiile și obligațiile în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de Statele Unite ale Americii, de organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state. Sancțiunile internaționale vizează, în special, blocarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dublă utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicații, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-științific, cultural ori sportiv.

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

Parte Restricționată = oricare dintre următoarele:

- a) persoană/entitate desemnată sau care este deținută/controlată de o persoană/entitate desemnată (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoană/entitate care acționează în numele unei persoane/entități desemnate;
- b) persoană/entitate localizată sau organizată în conformitate cu legislația unei țări sau a unui teritoriu care face obiectul Sancțiunilor Internaționale la nivel de țară sau teritoriu sau care este deținută/controlată de o astfel de persoană/entitate (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoană/entitate care acționează în numele unei astfel de persoane/entități;
- c) persoană/entitate care face obiectul Sancțiunilor Internaționale relevante în alt mod.

....

1.6.2 Noțiuni din legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.6.2.1 În conformitate cu prevederile legislației mai sus menționate, persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante.

Prin funcții publice importante se înțeleg:

- a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale;
- f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților, cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale;
- h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale.

1.6.2.2 Niciuna dintre categoriile prevăzute la aliniatul precedent nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

1.6.2.3 Membrii familiei persoanei expuse public sunt, în sensul prezentei legi:

- a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți;

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 • 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 de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, 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.

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

1.6.2.4 Persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor expuse public sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, împreună cu oricare dintre persoanele prevăzute la pct. 1.6.2.1 sau persoanele cunoscute ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană;
b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevăzute la alin. pct. 1.6.2.1.

(6) Fără a aduce atingere aplicării, pe baza unei evaluări a riscului, a măsurilor suplimentare de cunoaștere a clientelei, după împlinirea unui termen de un an de la data la care persoana a încetat să mai ocupe o funcție publică importantă în sensul pct. 1.6.2.1, entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.

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

Noțiunea de beneficiar real include cel puțin:

- a) în cazul societăților prevăzute în Legea societăților, republicată, cu modificările și completările ulterioare:
1. persoana sau persoanele fizice care dețin ori controlează în cele din urmă o persoană juridică prin exercitarea dreptului de proprietate, în mod direct sau indirect, asupra unui număr de acțiuni sau de drepturi de vot suficient de mare pentru a-i asigura controlul, ori prin participația în capitalurile proprii ale persoanei juridice, sau prin exercitarea controlului, prin alte mijloace, persoana juridică deținută sau controlată nefiind o persoană juridică înregistrată la registrul comerțului ale cărei acțiuni sunt tranzacționate pe o piață reglementată și care este supusă unor cerințe de publicitate în acord cu cele reglementate de legislația Uniunii Europene ori cu standarde fixate la nivel internațional. Acest criteriu este considerat a fi îndeplinit în cazul deținerii a cel puțin 25% din acțiuni, plus o acțiune sau participația în capitalurile proprii ale persoanei juridice într-un procent de peste 25%;
2. persoana sau persoanele fizice ce asigură conducerea persoanei juridice, în cazul în care, după epuizarea tuturor mijloacelor posibile și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană fizică în conformitate cu pct.1, ori în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, caz în care entitatea raportoare este obligată să păstreze și evidența măsurilor aplicate în scopul identificării beneficiarului real în conformitate cu pct. 1 și prezentul punct;
b) în cazul fiduciilor:
1. constitutorul/constituitoarii;
2. fiduciarul/fiduciarii;
3. protectorul/protectorii, dacă există;
4. beneficiarii sau, în cazul în care persoanele care beneficiază de construcția juridică sau entitatea juridică nu au fost încă identificate, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează construcția juridică sau entitatea juridică;
5. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță asupra fiduciei prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;
c) în cazul entităților juridice precum fundațiile și al construcțiilor juridice similare fiduciilor, persoana fizică (persoanele fizice) care ocupă poziții echivalente sau similare celor menționate la lit. b);
d) în cazul persoanelor juridice altele decât cele prevăzute la lit. a) – c) și al entităților care administrează și distribuie fonduri:

1. persoana fizică beneficiară a cel puțin 25% din bunurile, respectiv părțile sociale sau acțiunile unei persoane juridice sau ale unei entități fără personalitate juridică, în cazul în care viitorii beneficiari au fost deja identificați;
2. grupul de persoane în al căror interes principal se constituie ori funcționează o persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, în cazul în care persoanele fizice care beneficiază de persoana juridică sau de entitatea juridică nu au fost încă identificate;
3. persoana sau persoanele fizice care exercită controlul asupra a cel puțin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entități fără personalitate juridică, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administrație, conducere sau supraveghere a respectivei entități.

1.4. La Capitolul 4 Dispoziții privind operațiunile de plată, art. 4.1, art. 4.1.1, art. 4.2.1, art. 4.3.1, art. 4.3.2, art. 4.3.13, art. 4.4.1, art. 4.7.1, art. 4.7.2, art. 4.7.3, art. 4.7.4, art. 4.8.13, art. 4.9.7, art. 4.10.1, art. 4.10.2, se modifica și vor avea următorul cuprins:

.....

Clienții care au deschis la Bancă un Cont accesibil online au posibilitatea de a iniția plăți sau de a obține informații cu privire la acest cont și prin intermediul unor prestatori de servicii terți, putând utiliza în acest scop elementele de securitate furnizate de Bancă. Aspectele legate de folosirea serviciilor oferite de prestatori de servicii de plată terți sunt reglementate în Contractul specific aferent serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile.

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

.....

b) în cazul Operațiunilor de plată în valută, cu excepția plăților în euro efectuate în cadrul UEE/SEE, suplimentar față de informația de la lit. a) de mai sus, trebuie furnizată denumirea și adresa prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) al acestui prestator; în cazul în care Clientul furnizează Băncii atât denumirea prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, cât și codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code), când este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) în vederea transmiterii plății către prestator. Clientul înțelege și acceptă faptul că, în vederea executării unui ordin de plată în legătură cu un Cont de plată, ordonat de acesta, Banca va comunica băncii beneficiarului, codul IBAN al contului plătitor, numele și prenumele Clientului și adresa de domiciliu/reședință, a acestuia din urmă înregistrate în baza de date a Băncii și validate pe baza documentară, prin includerea acestora în informațiile care însoțesc transferurile de fonduri.

4.2.1. O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă **Clientul plătitor și-a exprimat consimțământul** personal sau prin reprezentant legal, după caz prin împuternicit, pentru executarea operațiunii de plată în una din modalitățile enumerate mai jos și care se completează, dacă este cazul, cu reglementările din Contractul specific:

.....

c) prin utilizarea elementelor de securitate (de tipul PIN, parole, cod de autentificare etc.) conform Contractului specific.

d) prin comunicarea datelor de identificare a Cardurilor solicitate de beneficiarii serviciilor de plată și eventual, a unor elemente de securitate, în termenii și condițiile agreeate cu aceștia.

4.3.1. Banca va executa ordinele de plată permise de la Client doar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

.....

d) Fondurile disponibile în Contul de plăți sunt suficiente pentru a permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, cu excepția plăților electronice offline, în cazul cărora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plăți la momentul efectuării plății de către Client;

.....

f) Clientul plătitor sau beneficiarul plății nu se află înscrisi într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/sanțiuni internaționale 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 activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos;

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

4.3.13. Banca nu execută operațiuni de transfer al sumelor în lei din Conturi în valută ale Clientului plătitor și nici operațiuni de încasare a sumelor în lei transferate către Conturi în valută ale Clientului beneficiar.

4.4.1. Banca va executa Operațiunile de plată cu respectarea următoarelor termene:

a) pentru operațiunile naționale de plată în lei: cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

b) pentru operațiunile de plată denominate în Euro sau în altă monedă oficială a unui stat membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European ("UE/SEE") aflat în afara zonei euro, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului este situat într-un stat membru a UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

c) pentru operațiunile în orice monedă, alta decât a statelor membre UE/SEE, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului se află într-un stat membru a UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua primirii Ordinului de plată;

d) pentru operațiunile de plată în orice monedă, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu se află într-un stat membru UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare după ziua primirii ordinului de plată; Operațiunile de plată prevăzute la lit. a) ,b) și c) de mai sus sunt considerate executate la data creditării contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cu suma Operațiunii de plată. Operațiunile de plată prevăzute la lit. d) se consideră executate de către Bancă la momentul la care Banca transferă banii către contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului plății prin intermediul băncilor corespondente și/sau prin sistemele de decontare externe.

4.7.1. Când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății se află într-un stat membru al Uniunii Europene/Spațiului Economic European (UE/SEE), Operațiunile de plată în lei sau în orice valută se instrucează cu Opțiunea de comisionare SHA.

4.7.2 În cazul în care Clientul plătitor indică expres, pe propria răspundere, Opțiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta să execute o plată de natura celor de la art. 4.7.1 de mai sus, instrucată într-o monedă care nu aparține unui stat membru al UE/SEE, Clientul înțelegând să suporte toate costurile aferente transferării întregii sume ce face obiectul instrucțiunii de plată.

4.7.3 Clientul plătitor nu poate utiliza Opțiunea de comisionare BEN pentru Operațiunile de plată prevăzute la art. 4.7.1 de mai sus, ca urmare, în situația în care Banca recepționează Ordine de plată instruite cu opțiunea BEN în favoarea

unui beneficiar al cărui prestator de servicii de plată se află într-un Stat Membru UE /SEE va procesa plata cu Opțiunea de comisionare SHA.

4.7.4 Când prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului plății se află într-un stat din afara UE/SEE, Clientul poate opta pentru aplicarea oricărei opțiuni de comisionare: SHA, OUR, BEN.

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

4.9.7 În cazul apariției unor suspiciuni de fraudă sau a unor fraude reale sau în cazul unor amenințări la adresa securității, Banca va notifica Clientul, putând alege, în funcție de situație, unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare: SMS, apel vocal prin serviciul de Call Center, notificare în serviciul Raiffeisen Online, Smart Mobile sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicată Băncii.

4.10.1 Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării intenționate sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații legate de instrumentul de plată, ce îi revin, potrivit prevederilor prezentelor CGB și reglementărilor legale în vigoare. Excepție fac situațiile expres prevăzute de legislația în vigoare.

4.10.2. În cazul în care Clientul a notificat Banca cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fără drept a instrumentului de plată, acesta rămâne în continuare răspunzător pentru pierderile apărute chiar și după notificarea Băncii, în cazul în care el însuși a acționat în mod fraudulos.

1.5 La Capitolul 7 - Termeni și condiții pentru serviciul de debitare directă, se adaugă art. 7.6.4 având următorul cuprins:

7.6.4 Plătitorul nu va avea dreptul la nicio rambursare în cazul în care:

- a) plătitorul și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă;
- b) dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția plătitorului, în forma convenită, cu cel puțin 4 (patru) săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către Beneficiarul plății.

SECȚIUNEA II.

Clauzele din această secțiune privesc modificări, completări sau îmbunătățiri ale prevederilor CGB ce reglementează serviciile de plăți oferite de bancă clienților săi și au ca dată de intrare în vigoare data de 13.12.2019, în cazul acceptării lor tacite de către clienți, conform celor precizate în Notificare.

II.1. Secțiunea - 2.1 Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal se modifică și/sau completează după cum urmează:

Dreptul la informare = dreptul persoanei vizate de a fi informată cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv cu privire la identitatea și datele de contact ale operatorului și ale Responsabilului cu protecția datelor, scopurile în care se face prelucrarea datelor, categoriile de date cu caracter personal vizate, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existența drepturilor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal pentru persoana vizată și condițiile în care pot fi exercitate;

Dreptul de acces la date = dreptul persoanei vizate de a obține de la operatorul de date (precum Banca și Biroul de Credit) la cerere și în mod gratuit, confirmarea faptului că datele cu caracter personal care o vizează sunt sau nu prelucrate de către acesta și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

Dreptul la opoziție = dreptul persoanei vizate de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal care o vizează are drept scop marketingul direct, persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment prelucrării datelor sale în acest scop;

2.1.2. Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Bancă aparțin următoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar și după încetarea relației contractuale), reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului, împuterniciții pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanți, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora, precum și orice alte persoane fizice ale căror date ar putea fi furnizate Băncii de către Client sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Bancă și Client (denumiți împreună în mod generic, în cele ce urmează, "**Persoane Vizate**"). Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Bancă la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvăluite către Bancă pe parcursul derulării acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal aparținând Persoanelor Vizate și după încetarea relației contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligațiilor legale ce incumbă în sarcina sa, inclusiv a obligațiilor incidente în materia arhivării.

2.1.3. În anumite situații, în vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate în prezentul document, Banca poate să prelucrez date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali) fără a beneficia însă de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane. De exemplu, acest lucru se poate întâmpla dacă Clientul transmite datele Persoanelor Vizate către Bancă. În acest context, este responsabilitatea Clientului să informeze în prealabil persoanele în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal și să obțină consimțământul acestora privind prelucrarea datelor, în măsura în care este necesar, în vederea îndeplinirii condițiilor prevăzute de lege.

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 • 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 de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, 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.

2.1.4.1. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru:

executarea și îmbunătățirea serviciilor bancare oferite prin preluarea în aplicațiile informatice ale Băncii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței în vederea prevenirii spălării banilor 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 fraudelor și garantarea secretului bancar, inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; raportarea tranzacțiilor; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Băncii și a entităților din Grupul Raiffeisen și de raportare către entitățile din Grupul Raiffeisen sau către autoritățile de supraveghere; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de 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/încasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții a operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; 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.

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

2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și Bancă, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii; asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Bancă, prin crearea și întocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, în cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; gestionarea calității datelor; încheierea și/sau executarea contractelor de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Băncii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate.

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

2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Băncii, în contextul desfășurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: transmiterea datelor către Biroul de Credit înainte de intrarea și pe parcursul relației de creditare ce intră în sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca și Biroul de Credit SA acționează în calitate de operatori asociați; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoana Vizată (astfel cum această noțiune e definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi și executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoana Vizată prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, în cazul în care astfel de activități implică prelucrarea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate în afară de Clientul Băncii; facilitarea îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor de supraveghere care îi incumbă față de entitățile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzător de cunoaștere a clienței entităților din Grupul Raiffeisen; 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; 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 în vederea ofertării celor mai potrivite produse și servicii, 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; 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; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată.

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, prin comunicarea de informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii și activități ale Băncii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor acesteia, precum și efectuarea de către Bancă, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia 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 solvabilității, riscului de creditare, 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.

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

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

În baza acestor prelucrări realizate prin mijloace automate, se iau decizii, cu sau fără intervenție umană, care pot conduce la efecte juridice pentru Persoanele Vizate (de exemplu, refuzul furnizării unui produs sau serviciu bancar) sau o pot afecta similar într-o măsură semnificativă (de exemplu, afectarea situației financiare a Persoanei Vizate, cum ar fi eligibilitatea pentru un produs de creditare).

Atunci când astfel de decizii se iau fără o intervenție umană semnificativă (respectiv o intervenție care nu este de natură să influențeze rezultatul prelucrării automate), prelucrarea datelor implică un proces decizional automatizat. În cazul activităților de prelucrare care implică un astfel de proces decizional automatizat, Persoana Vizată are, pe lângă drepturile menționate la pct. 2.1.9 de mai jos și următoarele drepturi:

- de a obține din partea Băncii intervenția umană cu privire la procesul decizional automatizat;
- de a-și exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat;
- de a contesta decizia luată exclusiv pe baza unei prelucrări automate care produce efecte juridice sau afectează Persoana Vizată similar, într-o măsură semnificativă.

Drepturile pot fi exercitate prin transmiterea unei cereri în acest sens (pe suport hârtie/în format electronic, prin e-mail) către: centrala@raiffeisen.ro sau prin contactarea Responsabilului privind Protecția Datelor la nivelul Băncii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Datele colectate în scopurile menționate anterior pot fi prelucrate și în scopuri subsecvente, însă numai în măsura în care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile inițiale în care au fost colectate datele. În acest sens, Banca va lua măsurile necesare pentru analizarea compatibilității scopurilor, potrivit cerințelor legale.

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

- datele cu caracter personal care îi sunt furnizate în mod direct de Persoana Vizată;

- datele obținute din următoarele surse externe: Biroul de Credit, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Buletinul Procedurilor de Insolvență, autorități și instituții publice, parteneri contractuali, entitățile din Grupul Raiffeisen, Clientul (Plătitor), instituții de credit, surse publice (și anume, registre publice, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice).

Următoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: datele indicate la secțiunea specifică privind detaliile de plată în contextul realizării unor plăți (inclusiv CNP, dacă o astfel de categorie de date este furnizată în acest context), date referitoare la condamnări penale și infracțiuni.

Datele cu caracter personal pe care Banca le prelucrează în sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare, 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 și date referitoare la insolvență (cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de debitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență. Datele pe care Banca le generează pe baza datelor furnizate în mod direct sau colectate din surse externe, respectiv: cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare date 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, împuterniciții ai Băncii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Băncii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, inclusiv cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare în contextul plăților inițiate de Clientul Băncii, beneficiarul plății inițiate de Clientul Băncii, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de inițiere a plății, organizații internaționale, furnizorii de servicii și bunuri, birouri de credit, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor.

2.1.8. În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/SEE: Austria, Germania, Marea Britanie, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cât și în afara UE/SEE, către Statele Unite ale Americii.

.....

Pentru a obține o copie a garanțiilor de transfer implementate de Bancă, vă rugăm să transmiteți o cerere în acest sens (pe suport hârtie/în format electronic, prin e-mail) către: centrala@raiffeisen.ro sau să contactați Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Băncii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

11.2 La Capitolul 3.1 Reguli generale privind deschiderea și operarea Conturilor, art. 3.1.3, art. 3.1.4, art. 3.2.2 alin. (2) și (3) și art. 3.5.2 se modifică și vor avea următorul cuprins:

3.1.3. Clientul are obligația de a prezenta Băncii, la transmiterea 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 norme și politicile Băncii. Clientul se obligă ca, la solicitarea Băncii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii sursei fondurilor, destinației fondurilor retrase în numerar, obiectul tranzacțiilor sau alte informații necesare în procesul de cunoaștere a clientelei, pentru respectarea legislației în materie de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

3.1.4 În vederea respectării politicilor Băncii de acceptare și cunoaștere a clientelei, Banca poate refuza deschiderea unui Cont și/sau efectuarea Operațiunilor de plată în Cont (inclusiv blocarea Cardului și/sau a Contului) ori poate proceda la încetarea Contractului specific de Cont și, dacă este cazul, a altor raporturi juridice existente în legătură cu acesta, în cazul în care Clientul nu îndeplinește oricare dintre obligațiile din clauza 3.1.3., dacă 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 precum și în cazul în care Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate 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 • 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 de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, 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.

3.2.2

....

(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 Împuternicirii 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, Sancțiuni Internaționale sau în orice altă situație în care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Părți Restricționate drept Împuterniciți pe Conturi. În cazul în care Banca refuză Împuterniciții existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care împuternicirea nu mai este acceptată de Bancă.

.....

3.5.2. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite monede în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb valutar în cont practicat de Bancă la acea dată, în acest scop Banca fiind mandată pentru orice operațiune de schimb valutar care va fi necesară.

II. 3 La Capitolul 3.6 Încetarea relației de Cont curent, art. 3.6.1, art. 3.6.3, art. 3.6.4, art. 3.8.1., art. 3.9.4 și art. 3.10 se modifică și vor avea următorul cuprins:

3.6.1

....

Dacă în această perioadă s-au efectuat noi Tranzacții prin Card care urmează să vină în decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi până la decontarea tuturor tranzacțiilor prin Card înregistrate pe Cont.

3.6.3. Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul specific de Cont curent de plin drept, fără punere în întârziere, în următoarele cazuri de neexecutare corespunzătoare a clauzelor:

a) în cazul în care Clientul nu respectă prevederile legale în vigoare, normele de lucru ale Băncii sau condițiile de funcționare ale Contului;

b) în cazul în care 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 Persoana Desemnată sau Parte Restricționată sau intră sub incidența Sancțiunilor Internaționale sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Statele 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) în cazul în care există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau în situația în care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitări de returnare de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă;

d) în cazul în care Clientul a furnizat Băncii informații și/sau documente insuficiente/neconforme cu realitate 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) în cazul în care soldul Contului nu mai acoperă costurile aferente executării Contractului specific de Cont Curent;

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

3.6.4 În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit. a), b), c) și d) de mai sus, 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". În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit. e) și f) închiderea Contului se face fără notificare.

3.8.1. Banca este îndreptățită să blocheze Conturile Curente, Conturile de depozit și Conturile de economii ale Clientului în următoarele situații: (ii) în cazul Clientilor care se regăsesc în ipoteza reglementată în clauza 3.6.3 lit. a), b), c) și d);

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

3.10 Termen de prescripție

..... Dacă legea nu prevede o modalitate specifică de notificare, aceasta se va face conform prevederilor secțiunii 8.2.

"Notificări.

II.4 La Capitolul 4 Dispoziții privind operațiunile de plată, art. 4.10.5, art. 4.10.6, art. 4.10.7, art. 4.10.10 se modifică și vor avea următorul cuprins:

4.10.5 În situația în care, ca urmare a aplicării dispozițiilor legale și a prevederilor prezentului punct 4.10, Clientului i s-a returnat suma aferentă unei operațiuni de plată, atât de Bancă cât și de către beneficiarul plății sau prestatorul de servicii de plată al acestuia, Banca este autorizată să își recupereze întreaga sumă returnată Clientului, prin debitarea, oricând, a Contului sau cu suma respectivă, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

4.10.6 Banca este îndreptățită să își recupereze suma/sumele cu care a despăgubit Clientul pentru Operațiunile de plată neautorizate, neexecutate sau executate încorect în cazul în care se dovedește ulterior, fraudă Clientului sau nerespectarea cu intenție sau neglijență gravă de către acesta a obligațiilor ce îi revin sau în cazul în care se constată că operațiunea de plată a fost executată încorect din cauza erorii Clientului. În scopul recuperării, Banca este autorizată de Client să debiteze

oricând Contul său cu suma cu care a fost despăgubit, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

4.10.7. Banca corectează o operațiune de plată numai dacă Clientul a semnalat Băncii în 30 de zile de la data emiterii extrasului de cont, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, care dă naștere unei plângeri. În cazul în care Clientul semnalează Băncii o Operațiune de plată neautorizată sau eronat executată după 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont, Clientul este obligat să motiveze întârzierea în semnarea respectivei operațiuni.

4.10.10 Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau sunt 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.), a dispozițiilor executorii ale organelor juridictionale sau a lipsei documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care prezentarea acestor documente a fost solicitată de Bancă conform prevederilor legii/normelor sale interne sau a fost impusă prin dispozițiile legale) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Băncii.

II.5 La Capitolul 5 - Dispoziții privind utilizarea Cardului și serviciul 3D SECURE, art. 5.1.1, art. 5.1.2, art. 5.1.3, art. 5.1.4, art. 5.1.5, art. 5.1.6, art. 5.1.10, art. 5.5.4, art. 5.8.4 se modifică și vor avea următorul cuprins:

5.1.1. De regulă, Clientul își exprimă consimțământul pentru autorizarea Operațiunilor de plată cu Cardul prin Autentificarea Strictă a Clientului, în condițiile și cu aplicarea excepțiilor prevăzute de legislația română și actele normative europene.

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

a) pentru tranzacții la ATM/MFM: prin utilizarea Cardului și PIN-ului. În cazul utilizării unui portofel electronic tranzacția se efectuează prin apropierea dispozitivului mobil cu funcție de plată de Terminalul contactless (ATM/MFM) deblocarea, dacă este cazul, a dispozitivului mobil și apoi continuarea tranzacției pe ecranul Terminalului de plată, inclusiv introducerea PIN-ului Portofelului electronic;

b) pentru tranzacții la punctele de vânzare ("EPOS"): de regulă prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței generată de EPOS. În cazul Plăților de mică valoare, în funcție de condițiile stabilite de organizațiile internaționale de carduri agreeate de către comerciant cu furnizorii EPOS-ului, consimțământul Clientului pentru autorizarea Operațiunii de plată la EPOS se poate exprima și prin apropierea/inserarea Cardului de terminalul de plată, fără să mai fie necesară semnarea chitanței emise de EPOS și/sau introducerea codului PIN;

c) pentru tranzacții la Imprinter: prin utilizarea Cardului și a semnăturii pe chitanța generată de terminalul de plată;

d) pentru tranzacții în cadrul comerțului electronic (e-commerce): prin furnizarea datelor înscrise pe Card, în termenii și condițiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul. În cazul site-urilor înrolate în Serviciului Comerț Electronic 3-D SECURE autorizarea plății se face prin furnizarea elementelor de securitate prevăzute în Termenii și Condițiile specifice utilizării acestui serviciu, prevăzute la punctul 5.9. de mai jos;

e) pentru tranzacții fără card prezent, prin intermediul poștei sau al telefonului (tranzacții de tip MOTO): prin furnizarea către comerciant a unora dintre datele înscrise pe Card, în vederea inițierii plăților de către comerciant conform termenilor și condițiilor stabilite cu acesta în calitate de beneficiar al plății;

f) pentru tranzacții efectuate cu utilizarea Cardului pentru sume mici, la terminale neasistate (ex. taxe de autostradă, taxe de parcare etc.): prin utilizarea cardului și citirea informațiilor din CIP-ul Cardului;

g) pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardului prin utilizarea unor tehnologii, aplicații informatice și/sau dispozitive mobile (spre exemplu Portofelul electronic): prin utilizarea elementelor de securitate reglementate în termenii și condițiile specifice aplicațiilor informatice/dispozitivelor mobile.

5.1.3 Toate Cardurile emise de Bancă au încorporată tehnologia contactless, astfel încât acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului în Terminalul de plată, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizându-se prin intermediul undelor radio. Clientul are posibilitatea să solicite Băncii dezactivarea funcționalității contactless a Cardului în orice agenție a Băncii sau prin intermediul Serviciului Call Center și se obligă să îndeplinească procedura de dezactivare care i se comunică cu ocazia solicitării.

5.1.4 Utilizatorul de Card poate efectua tranzacții prin Card unde Cardul este prezent fizic (retrageri de numerar prin ATM/MFM și la ghișeele prestatorilor de servicii de plăți, plăți directe la comercianți prin EPOS/Imprinter cardul sau dispozitive mobile), plăți în mediu electronic (plăți e-commerce și plăți prin dispozitive mobile), precum și tranzacții fără Card prezent (ex. tranzacții de tip MOTO), cu respectarea funcționalității teritoriale a fiecărui tip de Card în parte.

5.1.5 Pentru Operațiunile de plată autorizate folosind tehnologia contactless se consideră că Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii de plată prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu funcție de plată de un Terminal cu tehnologie contactless și utilizarea PIN-ului sau a unui element de securitate a dispozitivului mobil cu funcție de plată.

5.1.6 Pentru Plăți de mică valoare cu Cardul, autorizate folosind tehnologia contactless se consideră că Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii de plată prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu funcție de plată de un Terminal cu tehnologie contactless, fără a fi necesară Autentificarea Strictă a Clientului, dacă este respectată valoarea cumulată sau numărul cumulată al Plăților de mică Valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificării Stricte a Clientului, astfel cum acestea sunt stabilite de Bancă/organizațiile internaționale de carduri și publicate pe site-ul Băncii raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificată prin acte normative și/sau de către

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 • 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 de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, 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.

organizațiile internaționale de carduri, Clientul fiind informat corespunzător pe site-ul/în agențiile Băncii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decât cea stabilită de lege.

5.1.10 Folosirea Cardului este permisă numai Utilizatorului care are inscripționat numele său pe Card.

Prin excepție, pentru anumite tipuri de card de debit/de credit, Banca oferă posibilitatea titularului de cont să solicite emiterea (furnizarea) unui Card în agențiile Băncii, imediat după aprobarea cererii sale, caz în care pe Card se va inscripționa un nume generic (de exemplu "Card instant") în locul numelui Utilizatorului de card principal sau suplimentar. La reemitere/reînnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

5.5.4 Pentru operațiunile efectuate în altă valută decât cea a contului, realizate prin intermediul cardurilor **Mastercard** (embosate) atașate conturilor deschise în lei, Banca va debita contul curent atașat cardului utilizând ca monedă de referință USD, cu excepția cardurilor Mastercard Gold pentru care moneda de referință va fi Euro, după cum urmează: (a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și moneda de referință se efectuează de către organizația Mastercard Internațional la cursul său intern de la data decontării interbancare; (b) pentru debitarea în lei a contului curent, Banca utilizează Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vânzare USD/cumpărare lei sau **vânzare Euro/ cumpărare lei (acesta din urma doar pentru cardurile Mastercard Gold)** aferent Tranzacțiilor efectuate cu cardul, la cursul afișat de Bancă în data debitării contului cu valoarea tranzacției.

5.8.4 Utilizatorul de card va anunța, de asemenea, Banca în scris la orice unitate bancară și/sau telefonic prin serviciul Call Center, imediat ce constată una din următoarele situații de urgență:

....

f) pierderea/furtul dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea oricărui element de securitate al acestora.

II.6 La Capitolul 5 - Dispoziții privind utilizarea Cardului și serviciul 3D SECURE se adaugă o nouă secțiune 5.2. Înregistrarea și utilizarea Cardurilor în Portofele electronice, cu următorul cuprins:

5.2.1 Condiții generale de utilizare la plată a cardurilor în Portofele electronice

5.2.1.1 Cardurile eligibile emise de Bancă pot fi înregistrate de către Utilizatorii de Card în Portofele electronice aparținând Băncii sau altor furnizori de astfel de aplicații, prin metodele puse la dispoziție de aceștia.

5.2.1.2 Cardurile eligibile și dispozitivele mobile pe care se pot înregistra Cardurile sunt stabilite și comunicate Utilizatorului de Card de către Bancă și/sau furnizorul Portofelului electronic.

5.2.1.3 Utilizatorul are posibilitatea să adauge același Card în mai multe Portofele electronice și pe mai multe dispozitive cu funcție de plată concomitent. Furnizorul de dispozitive mobile poate impune limitări sau restricții pentru utilizarea Portofelului electronic și/sau poate avea cerințe minime de software și hardware pentru dispozitivul mobil compatibil utilizat. Utilizatorul are obligația de a utiliza Cardul numai pe un dispozitiv mobil compatibil cu funcționalitățile Portofelului electronic și să respecte toți termenii și condițiile aplicabili pentru respectivul Portofel electronic.

5.2.1.4 Furnizorul Portofelului electronic și/sau al dispozitivelor mobile cu funcție de plată cu care se pot efectua plăți prin Portofelul electronic, precum și terții cu care aceștia colaborează, pot avea proprii termeni și condiții și politici de confidențialitate. Utilizatorul este supus respectivelor/respectivelor termeni și condiții sau politici de confidențialitate atunci când utilizează Portofelul electronic/dispozitivul mobil cu funcție de plată. Banca nu își asumă nicio răspundere pentru felul cum aceștia utilizează informațiile pe care Utilizatorul le pune la dispoziția lor, nici cu privire la datele cu caracter personal ale acestuia pe care le prelucrează în contextul serviciilor pe care le oferă sau când vizitează website-urile lor. De asemenea, Banca nu răspunde sub nicio formă pentru cerințele furnizorului Portofelului electronic/dispozitivului mobil cu funcție de plată/terților cu care aceștia colaborează de impunere a unor condiții de înregistrare a Cardului în Portofelul electronic sau care privesc dispozitivele mobile compatibile.

5.2.1.5 Banca are dreptul să blocheze, să restricționeze, să suspende sau să înceteze oferirea posibilității de utilizare a oricărui Card înrolat într-un Portofel electronic dacă: a) Banca consideră că metodele de autentificare și efectuare a plăților folosite de aceasta nu sunt suficient de sigure sau nu respectă prevederi legale; b) dacă suspectează orice activitate frauduloasă sau necorespunzătoare a Cardului în Portofelul electronic sau în alt mod de plată; c) dacă se încalcă clauzele contractuale agreeate cu Banca referitoare la utilizarea Cardului. De asemenea, Banca își rezervă dreptul de a înceta în întregime oferirea posibilității de utilizare a cardurilor în Portofele electronice.

5.2.1.6 În cazul în care furnizorul de dispozitive mobile cu funcție de plată și/sau al Portofelului electronic își blochează, restrânge, suspendă sau întrerupe utilizarea Portofelului electronic și/sau modifică funcționalitatea acestuia, Banca nu va răspunde față de clienții săi care și-au înrolat Cardul în respectivul Portofel electronic sau față de terți.

5.2.1.7 Utilizatorul de card este responsabil pentru toate utilizările și tranzacțiile efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic de către terți cărora le-a oferit acces voluntar sau involuntar la Cardul înrolat în Portofelul electronic.

5.2.2. Înregistrarea Cardului în Portofelul electronic

5.2.2.1 Procedura de înrolare/înregistrare a Cardului în Portofelul electronic este stabilită de furnizorul acestuia. Utilizatorul de card are obligația setării unei parole sau a altor detalii de securitate în vederea utilizării/accesării Portofelului electronic. Condițiile, cazurile și frecvența cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

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

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

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

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

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

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

5.2.3. Cum funcționează Portofelul electronic

A) Efectuarea plăților cu cardul prin Portofelul electronic

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

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

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

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

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

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

C) Suspendarea, înlocuirea, reinnoirea și ștergerea Cardului în Portofelul electronic

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

5.2.3.6 Suspendarea/blocarea Cardului sau ștergerea datelor Cardului din Portofelul electronic nu influențează în niciun fel posibilitatea ca acest card să fie utilizat în continuare la plăți, conform contractelor specifice de card de debit/credit, precum și prezentelor CGB PF. Toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic cu cardul suspendat/șters înainte de momentul suspendării/ștergerii vor fi procesate de către bancă în conformitate cu prevederile Contractelor specifice și CGB.

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

5.2.3.8 În cazul în care cardul înrolat în Portofelul electronic expiră, va fi necesară reînrolarea noului card.

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

5.2.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic

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

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

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

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

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

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

a) să păstreze tot timpul dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel în siguranță și în posesia sa;

b) să păstreze Credențialele de securitate pentru utilizarea Portofelului electronic securizate și cunoscute numai de către acesta;

c) să seteze parole/detalii de securitate diferite pentru cardul din Portofelul electronic față de cele utilizate pentru cardul fizic;

d) dacă înstrăinează sau încetează să utilizeze dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel, să șteargă toate cardurile și alte informații personale de pe acesta. Pentru detalii despre cum trebuie să procedeze în acest caz, se vor urma instrucțiunile furnizorului Portofelului electronic.

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

5.2.4.7 Portofelul electronic și dispozitivul mobil asociat pot utiliza anumite funcționalități și proceduri de securitate pentru a proteja împotriva utilizării neautorizate a oricărui Card. Aceste funcționalități și proceduri aparțin exclusiv furnizorului de dispozitive. Prin înrolarea cardului în Portofelul electronic, Utilizatorul are obligația să nu dezactiveze niciuna dintre aceste caracteristici de securitate ale Portofelului/dispozitivului mobil asociat și să le folosească pentru a își proteja toate cardurile înrolate în Portofelul electronic. Banca nu controlează aceste metode de securitate și nu răspunde pentru modul în care furnizorul Portofelului electronic și/sau furnizorul dispozitivului mobil le utilizează.

5.2.4.7 Utilizatorul de Card are obligația de a monitoriza tranzacțiile efectuate prin Portofelul electronic și de a comunica imediat Băncii prin apelarea Serviciului Call Center-ului orice neconcordanță sau neregulă identificată în legătură cu acestea.

5.2.5. Limitări de răspundere

5.2.5.1 În cazul în care Banca nu este furnizorul Portofelului electronic, nu oferă nicio garanție cu privire la utilizarea acesteia; nu este responsabilă și nu răspunde în niciun mod pentru orice defect, întârziere sau nefuncționare a Portofelului electronic. Utilizarea Cardului în cadrul Portofelului electronic poate fi afectată de evenimente în afara controlului Băncii, iar Banca nu răspunde pentru niciun fel de solicitări/cereri de daune/despăgubiri generate sau în legătură cu utilizarea sau imposibilitatea de utilizare a Cardului în cadrul acestuia.

5.2.5.2 Banca nu răspunde pentru legalitatea furnizării/prestării produselor/serviciilor furnizorului dispozitivului și/sau ale terților, nici pentru securitatea, precizia, legalitatea sau orice alt aspect al respectivelor produse/servicii oferite de aceștia.

5.2.5.3 Banca nu răspunde dacă datele Utilizatorului și/sau ale Cardului sunt utilizate de furnizorul Portofelului electronic sau de terți cu care aceștia colaborează în alte scopuri decât cele aferente efectuării plăților prin Portofelului electronic, nici pentru perioada în care se utilizează acest card în Portofelul electronic, nici după momentul eliminării acestuia din Portofel.

5.2.5.4 Este responsabilitatea Utilizatorului de card să citească și să înțeleagă prevederile contractelor și/sau termenilor de utilizare puse la dispoziție de acești terți înainte de a crea, activa sau înrola/utiliza cardul într-un Portofel electronic.

5.2.5.5 Banca nu este răspunzătoare și nu oferă suport sau asistență pentru niciun fel de hardware, software sau alte produse sau servicii ale terților. În cazul în care Utilizatorul are întrebări sau probleme cu un produs sau un serviciu oferit de un terț, acesta trebuie să contacteze respectivul furnizor/terț pentru asistență.

5.2.5.6 Banca nu este responsabilă cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalat Portofelul electronic și nici pentru modul de funcționare al acestuia, Banca fiind ținută răspunzătoare față de Utilizatorul de card doar pentru îndeplinirea obligațiilor sale legale în calitate de emitent al Cardului.

5.2.5.7 Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de către Utilizatorul de Card. De aceea, Banca nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzând, dar fără a se limita la orice breșă de securitate cauzată de virusi, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiuni, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plăți neautorizate generate de expunerea dispozitivului Utilizatorului de Card la virusi și/sau alte aplicații/programe, precum și de furtul acestuia.

5.3.6 Utilizatorul principal de Card înțelege și acceptă că Utilizatorul suplimentar de Card poate înregistra Cardul suplimentar emis pe numele acestuia în unul sau mai multe Portofele electronice și își asumă metodele de înregistrare și de autorizare a plăților precum și toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic de către Utilizatorul suplimentar.

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 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.

II.7 În cadrul secțiunilor 5.4 - 5.6 sintagma „cursul intern al Băncii” se înlocuiește cu sintagma „Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul”

II.8 La Capitolul 6 dispozițiile privind instrumentele de plată de debit (cecuri, cambii și bilete la ordin se elimină. Ca urmare a renumerotării Capitolul 6 se va numi SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCĂ PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER AL RAIFFEISEN BANK.

II.9 La Capitolul 8 – Dispoziții finale, art. 8.1.1, art. 8.1.2, art. 8.2.2, art. 8.2.6, art. 8.7 se modifică/completează și vor avea următorul cuprins:

8.1. Încheierea și modificarea Contractelor specifice și a CGB.

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

- prin semnătura olografă/electronică, în condițiile agreeate de părți;
- telefonic în cadrul apelurilor înregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau în altă modalitate agreeată ce implică o convorbire telefonică, în măsura în care Banca oferă Clientului aceste modalități;
- în cadrul aplicațiilor de internet-banking/mobile-banking (aferente Serviciului Raiffeisen Online/ Smart Mobile), prin utilizarea seturilor de reguli de identificare și autorizare specifice fiecărei aplicații în parte, prevăzute în Contractele specifice;
- orice altă modalitate agreeată de Bancă cu Clientul în Contractul **specific**.

8.1.2. Consimțământul pentru încheierea prezentelor CGB a fost exprimat conform mențiunilor de la finalul documentului.

8.2.2. Notificarea sau orice altă comunicare este considerată primită de către Client, a) în cazul remiterii personale la predare, b) în cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generării de către aparatul utilizat pentru transmitere, a raportului de transmisiune c) în cazul trimiterii poștale – în termen de 3 zile lucrătoare pentru trimerile pe teritoriul României, respectiv în termenul garantat de prestatorii serviciilor de poștă și curierat pentru trimerile în străinătate și d) în cazul transmiterii mesajului în cadrul aplicației Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru deținătorii acestor servicii sau prin publicare în pagina de internet a Băncii cu acces personalizat (de exemplu Serviciul Extras Electronic) - la data postării mesajului în aplicația Raiffeisen Online/Smart Mobile sau la data publicării în pagina de internet a Băncii cu acces personalizat - Serviciul Extras Electronic.

8.2.6 (1) Clientul și Banca convin ca răspunsurile la plângerile/reclamațiile referitoare la serviciile de plăți să fie transmise de Bancă prin una din modalitățile de comunicare prevăzute la art. 8.2.1 de mai sus, în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația privind serviciile de plăți.

(2) Răspunsurile la plângerile/reclamațiile, altele decât cele referitoare la serviciile de plăți, vor fi transmise Clientilor în termenii și condițiile prevăzute de legile speciale sau într-un termen rezonabil dacă legea nu impune un anume termen de răspuns.

8.7. Cesiunea. Novația. Transferul.

Banca poate să transfere în orice mod (cesiune, novație, delegație sau orice alt mecanism de transmitere a drepturilor și obligațiilor recunoscut de lege), în tot sau în parte, oricare dintre drepturile și obligațiile sale ce decurg din CGB/Contractul specific. Contractul va fi considerat ca încheiat în beneficiul clientului și va da naștere unei obligații valide și executorii pentru un cumpărător sau o persoană care preia activele Băncii, un succesor al Băncii sau orice cesionar sau agent al acestora. Clientul nu poate cesiona/nova/transfera/delega niciunei terțe persoane, în niciun moment, fără acordul scris, prealabil al Băncii, drepturile și obligațiile sale născute din prezentul Contract.

II.10 La Capitolul 9 - DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNĂTURILE PĂRȚILOR, la bifa de la art. 9.1.b se înlocuiește expresia „site-ul Băncii” cu „prin e-mail” și art. 9.2. a treia bifă se modifica și va avea următorul cuprins: „prin Serviciul Extras Electronic sau serviciile de internet banking/mobile banking, după caz”.

Varianta actualizată a **CONDIȚIILOR GENERALE DE DERULARE A OPERAȚIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE** poate fi consultată pe site-ul băncii www.raiffeisen.ro.