

**DOCUMENTUL DE INFORMARE CU PRIVIRE LA COMISIOANE SI GLOSARUL CU DEFINITIILE TERMENILOR STANDARDIZATI**

- Documentul de informare cuprinzand taxele si comisioanele aplicate celor mai reprezentative servicii poate fi consultat [aici](#).
- Glosarul cu definitiile termenilor standardizati poate fi accesat [aici](#).
- Lista completa de dobanzi, taxe si comisioane pentru toate produsele si serviciile adresate clientilor persoane fizice poate fi consultata [aici](#).

**TERMENI SI CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING- RAIFFEISEN SMART MOBILE****CAPITOLUL I.....TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE**

**Sectionea 1 .....**TERMENII SI CONDITIILE SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE PENTRU PERSOANE FIZICE MAJORE (>18 ANI)

**Sectionea a 2-a .....**TERMENII SI CONDITIILE SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE PENTRU PERSOANE FIZICE MINORE (14-17 ANI)

**CAPITOLUL II.....TERMENI SI CONDITII SPECIFICE PENTRU PRODUSELE SI SERVICIILE CONTRACTATE IN CADRUL SERVICIULUI SMART MOBILE**

**Sectionea 1.....**TERMENI SI CONDITII CONT CURENT SI CONT DE ECONOMII SUPER ACCES PLUS

**A.**TERMENI SI CONDITII CONT CURENT

**B.** TERMENI SI CONDITII CONT DE ECONOMII SUPER ACCES PLUS

**B.1** FUNCTIONALITATE SAVINGBOX

**Sectionea a 2-a .....**TERMENI SI CONDITII DEPOZITE

**Sectionea a 3-a.....**PREVEDERI CONTRACTUALE PRIVIND MANDATUL DE DEBITARE DIRECTA

**Sectionea a 4-a.....**TERMENI SI CONDITII MOBILE TOP-UP (RE-INCARCARE CARTELE DE TELEFONIE MOBILA)

**Sectionea a 5-a.....**PLATI RAPIDE DE FACTURI (QUICK PAY)

**Sectionea a 6-a.....**TERMENI SI CONDITII CARD DE DEBIT

**Sectionea a 7-a.....**CONDITII SPECIFICE SERVICIULUI SPL ROPAY

**Sectionea a 8-a.....**TERMENII SI CONDITIILE CHAT-ULUI RCONNECT

**Sectionea a 9-a.....**AFISAREA INFORMATIILOR CU PRIVIRE LA CONTURILE DE PLATI

**Sectionea a 10-a.....**FORMULAR PENTRU INFORMATIILE OFERITE DEPONENTILOR

**Raiffeisen Bank S.A.** • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) • [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J1991000044406 • EUID ROONRC.J1991000044406 • Registrul Bancar RB-PJR-40- 009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România.



## CAPITOLUL I

### TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE MOBILE BANKING - RAIFFEISEN SMART MOBILE

#### Sectiunea 1 TERMENII SI CONDITIILE SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE PENTRU PERSOANE FIZICE MAJORE (>18 ANI)

Functionalitatile disponibile din cadrul Serviciului de mobile banking - RAIFFEISEN SMART MOBILE sunt cele afisate in cadrul aplicatiei aferente serviciului. Pe masura ce vor fi disponibile si alte functionalitati suplimentare, acestea vor fi afisate in cadrul aplicatiei, Clientul fiind de acord ca accesarea noilor functionalitati valoreaza acord scris pentru utilizarea acestora, in termenele si conditiile mentionate de Banca prin intermediul aplicatiei, in Termenii si Conditiiile pentru Furnizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile si in restul documentatiei contractuale aferente cum vor fi ulterior descrise si incluse.

#### Definitii si interpretari:

Expresiile si termenii scrisi cu initiala majuscula si utilizati fara a fi definiti in alt mod in Contract, au urmatoarele semnificatii:

**"aplicatia SmartToken"/"Aplicatia"** - element de securitate, constand intr-o aplicatie folosita de Client, care genereaza parole unice reprezentand coduri de autentificare, cu ajutorul carora Clientul se autentifica in aplicatia Smart Mobile si autorizeaza tranzactiile efectuate prin intermediul acestui serviciu. Aplicatia permite si autorizarea tranzactiilor in mediu online (e-commerce) pe baza elementelor de securitate setate in cadrul acestei aplicatii;

**"autentificare stricta a Clientului"** - autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Utilizatorul cunoaste, spre ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Utilizatorul posedea, spre de ex. Cardul, dispozitivul mobil) si inerentei (ceva ce reprezinta Utilizatorul, spre ex. amprenta digitala, recunoastere faciala) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;

**"Banca"** - Raiffeisen Bank S.A., societate administrata in sistem dualist, cu sediul social in Bucuresti - Romania, Cladirea de birouri FCC, Calea Floreasca nr. 246 D, Sector 1, numar de ordine in Registrul Comertului J40/44/1991, Cod Unic de Inregistrare 361820, Cod de inregistrare fiscala: RO361820, numar de inregistrare Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999,

**"Client"** - persoana fizica care detine un cont curent deschis la Banca si caruia Banca i-a furnizat un set de credentiale pentru a putea accesa si utiliza Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile;

**"Cod de utilizator"** - element de securitate constand in numele de acces confirmat de Banca Clientului pentru utilizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile si care va fi schimbat de catre acesta la prima conectare la Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile (minim 8 si maxim 50 caractere alfanumerice) dintre care cel putin 1 (un) caracter trebuie sa fie litera;

**"Codul PIN pentru logare in aplicatie"** - elementul de securitate de autentificare si logare in aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, setat de Client in cazul in care opteaza pentru autentificare in baza codului PIN; aceasta metoda de autentificare este disponibila doar clientilor ce utilizeaza aplicatia nativa instalata pe dispozitiv;

Din motive de securitate, este necesara schimbarea **PIN**-ului o data la 6 luni. Clientul va fi informat prin mesajul "Codul PIN a expirat. Te rugam sa-ti alegi unul nou".

**"cont de plati accesibil online"** - cont curent detinut de Client la Banca care poate fi accesat prin intermediul unei interfete online, precum aplicatiile online Smart Mobile si/sau Raiffeisen Online;

**"Contract"** - Prezentele «Termeni si Conditii pentru furnizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile » impreuna cu documentul intitulat "*Cerere deschidere cont curent si servicii atasate*", respectiv "*Cerere mentenanta cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*", „Ghidul de utilizare a Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile”, care se regaseste pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) si Instructiunile cuprinse in ecranele aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile

formeaza impreuna Contractul de furnizare a Serviciului Smart Mobile (denumit in cele ce urmeaza si in documentele ante-mentionate "Contractul").

Prezentii Termeni si conditii includ si dispozitiile contractuale ale Contractelor specifice ce reglementeaza produsele/serviciile care se pot incheia prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile;

**"Contract specific"** - contractul dintre Banca si Client care are ca obiect achizitionarea unui produs sau serviciu oferit de catre Banca, incheiat prin exprimarea consimtamantului Clientului in cadrul aplicatiei de Raiffeisen Smart Mobile, in format electronic, dupa accesarea acestei aplicatii prin utilizarea elementelor de autentificare agreeate cu Banca; dispozitiile contractuale ale Contractului specific se regasesc in prezentul document. Exprimarea consimtamantului Clientului in cadrul aplicatiei de Raiffeisen Smart Mobile, in format electronic, cu privire la achizitionarea oricarua dintre serviciile/produsele oferite de catre Banca si incheierea Contractului specific corespunzator valoreaza acceptarea in mod expres a termenilor contractuali de derulare a serviciului/produsului solicitat, asa cum acestia sunt mentionati in prezentul document;

**"Cont suport"** - reprezinta contul curent care este indicat de catre Client in formularele specifice puse la dispozitie de catre Banca si din care Banca va percepe Clientului taxele mentionate in Anexa la *Cererea de deschidere cont curent si servicii atasate/ Cerere mentenanta cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*, transmisa Clientului la data deschiderii contului curent; in cazul in care Clientul a achizitionat Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile la distanta, electronic sau telefonic, Contul de suport este cel indicat in cadrul documentatiei de furnizare a Serviciului;

**"elemente de securitate personalizate"/"credentiale"** - caracteristici personalizate furnizate de Banca Clientului in scopul autentificarii in aplicatia Raiffeisen Smart Mobile sau autorizarii platii, asa cum sunt acestea prevazute la punctul 2.2. - *Gestiunea elementelor de securitate*, din prezentul Contract;

**"Identificarea biometrica"** - Identificarea unei persoane cu ajutorul unui sistem biometric este procesul prin care se compara datele biometrice ale Clientului cu o serie de modele biometrice stocate pe dispozitivul sau mobil, la momentul inregistrarii amprenteii digitale sau a imaginii faciale in dispozitiv (mai precis, un proces de comparare a unei serii de date cu mai multe serii de date);

**"Emitent de instrumente de plata"** - Prestator de servicii de plata Tert, care in baza unui contract incheiat cu Clientul, ii furnizeaza un instrument de plata prin care se initiaza si prelucreaza operatiunile de plata ale Clientului;

**"Inregistrarea datelor biometrice"** - Cuprinde toate procesele desfasurate in cadrul unui sistem biometric instalat pe dispozitivul mobil al Clientului cu scopul de a extrage datele biometrice ale acestuia conform setarilor pe care le accepta pe dispozitiv si de a lega datele respective de persoana Clientului. Cantitatea si calitatea datelor necesare in timpul inregistrarii trebuie sa fie suficiente pentru a permite identificarea, autentificarea, clasificarea sau verificarea exacta a persoanei, fara inregistrarea unei cantitati excesive de date. Cantitatea de date extrase dintr-o sursa biometrica in timpul etapei de inregistrare trebuie sa fie adaptata scopului prelucrarii (respectiv verificarea/autentificarea utilizatorului) si nivelului de performanta a sistemului biometric;

Aceasta etapa de inregistrare reprezinta primul contact al Clientului cu sistemul biometric de pe dispozitivul sau mobil si Banca ii solicita ca Inregistrarea datelor biometrice pe dispozitivul mobil sa fie efectuata chiar de catre Client, numai cu propriile sale date biometrice, urmarind acuratetea si securitatea procesului de inregistrare;

**"internet"** - retea internationala de calculatoare, conectata prin linii publice (linii telefonice, satelit si/sau radio) destinata sa faciliteze schimbul de date si informatii;

**"Notificare push"/"Push notification"** - notificare primita de Client pe dispozitivul mobil, prin Serviciul Smart Mobile, cu privire la:

- a) evenimente legate de produsele/serviciile bancare contractate, cum ar fi, dar fara a se limita la tranzactii efectuate de client cu Cardul la POS, retrageri de numerar la ATM, incasari in conturi, emiterea raportului de activitate pentru Cardul de credit, debitarea ratei unui credit detinut de Client la Banca;
- b) mesajele si comunicari trimise/postate de Banca, altele decat cele prevazute la lit a), precum si la campanii de marketing direct

**"Ore-Limita pentru operatiuni de plata"** denumita si (Cut Off Time) „COT”-uri - Intervale orare in functie de care Banca stabileste termenele de executare ale unei operatiuni de plata;

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

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

**"Prestator de servicii de plata tert"** – fiecare dintre Prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatorii de servicii de initiere a platii, Emitentii de instrumente de plata sau toti acestia impreuna;

**"Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont"** – Banca, in calitate de prestator de servicii de plata care deschide si administreaza un cont curent pentru Client;

**"SANB"** – „Serviciul Afisare Nume Beneficiar"

**"Serviciul Call Center"** – serviciu telefonic pus de Banca la dispozitia Utilizatorilor Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile la numarul \*2000, disponibil 24/7, apelabil si din afara tarii (numar cu tarif normal in reseaua Telekom).

Suportul este acordat 24/7 pentru situatii de urgenta (blocari card credit, debit, etc). Pentru restul situatiilor, suportul se ofera in intervalele L-V 7 – 22 si S 8 – 17;

**"Sistem biometric"** - optiune a sistemului de operare a dispozitivului mobil al Clientului care utilizeaza tehnologii biometrice, care permit identificarea automata si/sau autentificarea/verificarea unei persoane. In scopul prezentului Contract, optiunile de autentificare/verificare aflate pe dispozitivul mobil al Clientului sunt utilizate in scopul autentificarii si al autorizarii operatiunilor de plata dispuse de Client prin intermediul Smart Mobile;

**"Serviciul Raiffeisen Smart Mobile"** – serviciu de tip Mobile banking oferit de Banca Clientului, prin intermediul caruia Clientul poate sa obtina informatii sau sa efectueze diverse operatiuni legate de conturile sale de plati cum ar fi dar fara a se limita la accesarea online a contul/conturile sale, efectuarea de operatiuni bancare, contractarea unor servicii bancare la distanta; Raiffeisen Smart Mobile poate fi utilizat ca un canal de comunicare pentru derularea relatiilor contractuale intre Banca si Client;

**"Stocarea datelor biometrice"** - Datele furnizate de Client in timpul etapei de inregistrare sunt stocate la nivel local in dispozitivul mobil in care a avut loc inregistrarea conform informatiilor afisate Clientului de dispozitivul sau mobil;

**"Serviciu de informare cu privire la conturi"** - serviciu prin care se furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi curente accesibile online, detinute de Client la Banca;

**"Serviciu de initiere a platii"** - serviciu de initiere a unui ordin de plata oferit de un Prestator de servicii de initiere a platii, la cererea Clientului, cu privire la un cont curent accesibil online, deschis la Banca;

**"Utilizator al serviciului de plata"/"Utilizator"** – Clientul, in calitate de titular al unui cont de plati accesibil online deschis la Banca;

**"Verificare/autentificare biometrica"** - Verificarea unei persoane cu ajutorul unui sistem biometric este procesul de comparare a datelor biometrice ale Clientului cu un singur model biometric stocat intr-un dispozitiv (mai exact, un proces de comparare unu-la-unu).

## **1. Obiectul Contractului**

**1.1.** Banca ofera Clientului Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, in scopul efectuarii oricareia dintre operatiunile mentionate in Ghidul de utilizare a serviciului, de tipul: operatiuni de plata intra/interbancare, operatiuni de schimb valutar, constituire/lichidare de depozite, vizualizarea soldurilor conturilor, tranzactiilor efectuate si a extraselor de cont, obtinerea de informatii cu privire la conturile/produsele bancare contractate sau orice alte operatiuni disponibile in cadrul Aplicatiei.

**1.2.** De asemenea, prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate solicita contractarea altor servicii si produse bancare oferite de Banca (spre exemplu conturi curente standard, conturi de economii Super Acces Plus, conturi de depozit, carduri de debit etc.), conform clauzelor

contractuale specifice incluse in prezentul document si postate in aplicatie, in „Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare” si in „Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile”; prin accesarea acestei functionalitati, Clientul devine titular al serviciului/produsului contractat prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, accesarea acestor functionalitati avand valoare de consimtamant pentru incheierea Contractului specific corespunzator. In conformitate cu dispozitiile legale, Clientul are la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile prelabile puse la dispozitie de catre Banca si de a decide daca accepta incheierea respectivului contract, clauzele fiecarui tip de Contract specific fiind incluse in prezentul document si, de asemenea, fiind disponibile in format electronic si in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile. Contractarea in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile a unui produs/serviciu reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a inteles si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si cu incheierea Contractului specific. Daca Clientul initiaza unul dintre fluxurile pentru contractarea unui produs sau serviciu disponibil in cadrul Aplicatiei insa nu il finalizeaza, va putea fi apelat de catre un reprezentant Raiffeisen Bank pentru a i se furniza informatii si indrumare dupa caz.

**1.3.** Prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul are acces numai la conturile la care este titular. Prin exceptie, in cazul conturilor de depozit pentru minori, reprezentantul legal care are si calitatea de imputenicit pe acest cont va putea avea acces la aceste conturi prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, doar pentru vizualizarea soldurilor acestor conturi, vizualizare tranzactii aferente acestor conturi, cu conditia solicitarii exprese a includerii acestor conturi in cadrul serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile.

**1.4.** Prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate accesa, in anumite sectiuni, informatii si/sau functionalitati care permit consultarea ori contractarea unor produse sau servicii furnizate de parteneri ai Bancii. Incheierea contractelor aferente acestor produse sau servicii prin intermediul aplicatiei se realizeaza in conditiile detaliate in sectiunea dedicata fiecarui produs, Clientul fiind informat corespunzator in cadrul procesului, anterior exprimarii consimtamantului, cu privire la rolul Bancii si la documentatia contractuala aplicabila.

**1.5.** In cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele functionalitati/operatiuni:

- Vizualizarea conturilor Clientului conform prevederilor punctului 1.2 si 1.3 de mai sus precum si un istoric al fiecarui cont cu toate detaliile tranzactiilor efectuate prin acesta de la data deschiderii sau nu mai vechi de 10 ani;
- Generarea unui Extras de cont lunar sau pe o anumita perioada;
- Generarea situatiei comisioanelor;
- Efectuarea de transferuri intre conturile sale deschise la Raiffeisen Bank S.A.;
- Efectuarea de transferuri catre conturile altor persoane deschise la Raiffeisen Bank S.A.;
- Transferuri catre conturi deschise la alte banci in Romania;
- Transferuri catre conturi deschise la alte banci din afara Romaniei;
- Schimb valutar intre conturile proprii;
- Deschidere si lichidare de depozite;
- Transfer din si catre conturile de depozit (lei si valuta) pentru tipurile de depozite care permit aceste operatiuni;
- Definirea de transferuri planificate de tip ordine de plata programata si efectuarea in acest fel de transferuri recurente catre conturile proprii sau catre conturile unor terti;
- Activarea serviciului de debitare directa pentru plata facturilor de utilitati ale furnizorilor definiti si a altor furnizori de produse/servicii;
- Plata facturilor;
- Plati rapide de facturi (QUICK PAYMENTS);
- Initierea si primirea de plati prin utilizarea numarului de telefon drept alias pentru un cont IBAN, conform prevederilor sectiunii a 7-a - Conditiiile specifice serviciului Serviciul SPL ROPAY;
- Generarea confirmarii electronice pentru platile efectuate de catre Client prin Serviciul Raiffeisen Online/Smart Mobile;
- Definirea unor pseudonime pentru conturile sale;

- Vizualizarea si descarcarea diverselor documente precum: confirmare electronica, Ghid de utilizare, Extras de cont, Termenii si Conditiiile Generale pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile etc;
- Crearea si stergerea unui sablon de plata;
- Deschiderea de conturi curente/economii;
- Afisarea/avertizarea instituirii popririlor pe cont;
- Raport de activitate card de credit;
- Reincarcari cartele telefon preplatite;
- Aranjare conturi in dashboard;
- Ascunderea/afisarea soldului unui cont in dashboard;
- Administrarea SmartToken-ului;
- Schimbarea codului de utilizator;
- Atasare poza de profil;
- Vizualizare carduri de debit si de credit si a unor informatii despre acestea;
- Blocarea si solicitarea de reemitere a cardurilor de debit si credit;
- Vizualizarea pe harta a agentilor Raiffeisen Bank, a ATM-urilor si a MFM-urilor;
- Vizualizarea ratelor de schimb valutar pentru unele valute afisate in aplicatie;
- Vizualizarea grafica a evolutiei a valutelor afisate pentru ultimele 5 zile;
- Vizualizarea ratelor de dobanda comunicate de BNR pentru ROBOR si EURIBOR pentru 1, 3, 6 si 12 luni si istoricul acestora pentru 10 zile;
- Autentificare cu PIN/ Verificarea/ Autentificare biometrica;
- Afisarea conturilor si a soldului acestora, pe ecranul initial al dispozitivului, fara a fi necesara autentificarea in aplicatie (Widget). Pentru configurarea acestei functionalitati, este necesar ca telefonul sa fie inregistrat in aplicatia Smart Mobile;
- Autorizarea platilor prin Verificarea/Autentificarea biometrica (FaceID, TouchID/Amprenta), in limita a 10.000 lei pe zi. Limita nu poate fi modificata, iar functionalitatea este disponibila doar pentru dispozitivele inregistrate in aplicatia Smart Mobile;
- Scanarea codurilor de bare pentru a initia plati de facturi catre furnizorii disponibili din lista predefinita de furnizori in cadrul Aplicatiei;
- Accesarea din sectiunea Inbox a mesajelor transmise de catre Banca Clientului, precum si posibilitatea de a primi, descarca si salva documentele transmise de Banca Clientului;
- Modificarea datelor de contact declarate in relatia cu Banca: numar de telefon mobil, adresa de email si a altor date personale, daca Clientul este eligibil pentru modificarea lor prin intermediul acestui serviciu;
- Modificarea optiunii cu privire la acordul de marketing si/sau acordul de profilare;
- Efectuarea unor plati din istoricul de tranzactii - reluarea unei plati catre un beneficiar de la care s-a incasat sau catre care s-a transferat anterior o suma de bani;
- Clientii care detin doar card de credit fara un alt produs de cont curent pot sa vizualizeze informatii referitoare la cardul de credit si la operatiunile efectuate cu acesta;
- Inregistrarea cardului/cardurilor de debit si/sau de credit principale si/sau suplimentare in portofelul electronic „Apple Pay” sau „Google Pay”. Aceasta functionalitate este disponibila pentru clientii care detin un dispozitiv mobil ce utilizeaza un sistem de operare iOS – pentru Apple Pay, respectiv Android – pentru Google Pay si pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Smart Mobile. Data activarii functionalitatii pentru fiecare din cele doua portofele electronice va fi comunicata Clientului printr-un mesaj de notificare in cadrul Aplicatiei;
- Primirea Notificarilor push;
- Accesarea aplicatiei Smart Market din Smart Mobile;
- Transmiterea unui feedback catre Banca;
- Vizualizarea soldului fondurilor de investitii Raiffeisen Asset Management;

- Incheierea contractului de intermediere unitati de fond emise de fondurile de investitii administrate de S.A.I. Raiffeisen Asset Management S.A. („RAM”) si completarea documentatiei aferente;
- Subscrierea de unitati emise de fondurile de investitii administrate de S.A.I. Raiffeisen Asset Management S.A., pentru clientii eligibili;
- Vizualizarea banner-elor de marketing cu diferite oferte conform acordului exprimat de Client;
- Aplicarea pentru un credit de nevoi personale - Flexi in cazul clientilor eligibili;
- Vizualizare codului PIN pentru cardurile Clientului afisate;
- Activarea Smart Mobile pentru clientii eligibili;
- Activarea, modificarea sau dezactivarea functionalitatii SavingBox;
- Rambursarea anticipata partiala cu reducerea valorii ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare;
- Modificarea (majorarea/diminuarea) limitelor zilnice de tranzactionare a cardurilor de debit si de credit;
- Afisarea datelor Cardurilor de debit/credit (numele, numarul cardului, data expirarii cardului, codul de pe spatele cardului - Codul CVC2 / CVV2 );
- Sesizarea unei nereguli in legatura cu o tranzactie efectuata cu cardul;
- Vizualizarea sumei totale obtinuta din dobanzile platite de banca pentru produsele de economisire (conturi de economii si depozite la termen), detinute la Raiffeisen Bank in anul precedent si in anul in curs;
- Inchiderea conturilor de economii;
- Trimiterea unei invitatii pentru a deveni client Raiffeisen unui prieten prin intermediul Aplicatiei;
- Afisarea trunchiata a numelui beneficiarului platii ca urmare a aderarii la Serviciul Afisare Nume Beneficiar („SANB”);
- Afisarea istoricului tranzactional al conturilor curente pe categorii;
- Vizualizarea activului personal net pentru Fondul de Pensii Facultative Raiffeisen Acumulare in dashboard, precum si a detaliilor si a istoricului de contributii;
- Activarea cardului de credit direct in aplicatie pentru plati cu wallet-ul sau plati online.
- Afisarea informatiilor cu privire la conturile de plati detinute de Client la alte institutii de credit/prestatori de servicii de plata;
- Accesarea si contractarea unor produse de asigurare pentru care Banca are calitatea de intermediar (Agent de asigurare Afiliat), conform fluxurilor disponibile in aplicatie.
- Accesarea din Smart Mobile a platformei Visa pentru vizualizarea beneficiilor specifice cardurilor Visa;
- Accesarea Chat-ului Rconnect

## **2. Aplicatia „SmartToken”**

**2.1** „SmartToken” este o aplicatie securizata, pusa la dispozitia Clientului gratuit, de Banca prin intermediul careia Clientul are posibilitatea:

- (i)** sa autorizeze tranzactii initiale prin Serviciul Smart Mobile;
- (ii)** sa autorizeze tranzactiile efectuate prin intermediul cardului in cadrul comertului electronic (tranzactii e-commerce).

Clientul poate detine si utiliza o singura aplicatie SmartToken. Aceasta aplicatie poate fi utilizata pentru autentificare in cadrul serviciilor de internet banking si autorizarea tranzactiilor/executarea unor operatiuni in cadrul serviciilor de internet banking si mobile banking contractate de la Banca, in calitate de persoana fizica, dar si in calitate de utilizator, al unui client persoana juridica/entitate fara personalitate juridica.

**2.2.** Aplicatia Raiffeisen SmartToken poate fi descarcata din Google Play Store, din App Store sau din AppGallery (pentru telefoane Huawei cu acces la serviciile Google) si necesita utilizarea:

- de soft-uri care sa permita accesarea retelei de internet care sa fie compatibila cu conditiile de securitate impuse de Banca.
- unui dispozitiv mobil cu sistem de operare iOS sau Android (versiunea compatibila a sistemului de operare este indicata pe site-ul Bancii, Sectiunea Mobile Banking) pe care sa fie instalata aplicatia; dispozitivul nu trebuie sa sufere modificari software (ROOT, JAILBREAK), altfel aplicatia nu va functiona.

**2.3 (1)** Elementele de securitate ce asigura conectarea Clientului la SmartToken sunt (i) Cod PIN; (ii) amprenta sau FaceID daca a fost activata aceasta metoda de autentificare de catre Client.

**(2)** Din motive de securitate, este necesara schimbarea codului PIN o data la fiecare 6 luni. Clientul va fi informat in cadrul aplicatiei cu privire la expirarea codului PIN si necesitatea setarii unui nou PIN.

**(3)** In anumite situatii, la prima conectare la SmartToken sau ulterior, pe parcursul utilizarii acestei aplicatii, se va solicita Clientului activarea/reactivarea profilului de SmartToken, ca masura suplimentara de securitate. Pentru activarea/reactivarea SmartToken pe dispozitivul pe care este instalata este necesara confirmarea identitatii Clientului, urmand indicatiile din ecranele Aplicatiei.

**2.4 (1)** Pentru activarea aplicatiei SmartToken, clientul va trebui sa se asigure ca datele de identificare folosite (e-mail, numar de telefon) sunt cele comunicate Bancii. In cazul in care aceste date au fost modificate intre timp, clientul trebuie, mai intai, sa isi actualizeze la Banca e-mail-ul si/sau numarul de telefon pentru a putea accesa aplicatia, deoarece metoda de activare foloseste date din sistemul Bancii pentru identificarea Clientului.

**(2)** In cazul Clientului care detine atat calitatea de utilizator, client persoana fizica al serviciului Smart Mobile cat si calitatea de utilizator al Serviciilor de tip internet-banking/mobile-banking oferite de Banca pentru Clienti persoane juridice/entitati fara personalitate juridica, este necesara activarea profilului SmartToken pentru fiecare calitate in parte.

**2.5** Ca o masura de securitate, aplicatia SmartToken se va dezactiva automat daca nu este folosita timp de 90 de zile de la activare. Clientul va trebui sa urmeze din nou pasii de activare pentru a putea utiliza aplicatia dupa aceasta perioada.

**2.6** Autorizarea tranzactiilor in cadrul serviciului Smart Mobile prin intermediul aplicatiei SmartToken se realizeaza conform prevederilor specifice din prezentele Termeni si conditii.

**2.7 (1)** Autorizarea tranzactiilor efectuate cu cardul in cadrul comertului electronic (tranzactii e-commerce) prin intermediul aplicatiei SmartToken se realizeaza astfel:

- in pagina specifica de plata in care Clientul este redirectionat din site-ul/aplicatia comerciantului, acesta va introduce datele cardului (ex. numarul cardului, data expirarii etc.). Clientul are posibilitatea de a autoriza tranzactia prin intermediul parolei 3D Secure transmisa prin SMS sau prin intermediul aplicatiei SmartToken;
- daca este aleasa optiunea autorizarii prin SmartToken, Clientul va primi o notificare de tip push pe dispozitivul mobil pe care este instalat SmartToken-ul prin care i se va comunica prezenta unei tranzactii online care necesita autorizare;
- din notificare, Clientul este redirectionat in aplicatia SmartToken, unde, dupa deschiderea acesteia prin intermediul elementelor de securitate, sunt afisate detaliile tranzactiei (numarul Cardului mascat, suma de plata, numele beneficiarului, etc.) si optiunea de autorizare sau de respingere a tranzactiei;
- autorizarea tranzactiei se face prin introducerea elementului de securitate stabilit de Client, respectiv codul PIN sau Sistemul biometric, daca dispozitivul mobil permite un astfel de sistem;

**(2)** Functia de autorizare a tranzactiilor in mediu electronic este activa de la momentul descarcarii/actualizarii aplicatiei SmartToken, insa Clientul are posibilitate oricand sa dezactiveze aceasta functie, daca nu doreste utilizarea ei.

### **3. Conditii de utilizare a Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile**

#### **3.1. Conditii generale**

**3.1.1** Conditiiile pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca, cumulativ, pentru a utiliza Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, sunt urmatoarele:

- Clientul trebuie sa detina cel putin un cont curent activ in lei, EUR sau USD sau Card de credit, deschis la Banca (Contul suport indicat de Client bancii prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre Banca);
- Clientul trebuie sa aiba activa aplicatia Raiffeisen SmartToken;
- Contractul pentru furnizarea Serviciului Smart Mobile trebuie sa fie in vigoare.

### **3.1.2 Mijloace tehnice necesare utilizarii Serviciului de catre Client**

Accesul la Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile se realizeaza prin internet si necesita utilizarea:

- Unui dispozitiv mobil avand sistem de operare Android sau iOS (versiunea compatibila a sistemului de operare este indicata pe site-ul Bancii, Sectiunea Digital Banking).
- Conexiunii la internet care sa fie compatibila cu conditiile de securitate impuse de Banca.
- Aplicatiile puse la dispozitie de catre Banca, in functie de tipul telefonului detinut, conform instructiunilor disponibile in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, aplicatii ce trebuie descarcate de catre Client.
- Aplicatiei Raiffeisen SmartToken, pusa la dispozitia Clientului gratuit.

Aplicatia Raiffeisen Smart Mobile poate fi descarcata din Google Play Store, App Store, AppGallery.

Din motive tehnice, anumite functionalitati ale Serviciului Smart Mobile nu sunt disponibile pentru utilizatorii dispozitivelor mobile Huawei care nu au acces la serviciile Google.

**3.1.3** In vederea accesarii Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul trebuie sa utilizeze o conexiune care sa-i permita accesul la internet, Banca neavand fata de Client obligatia de a-i pune la dispozitie mijloacele necesare realizarii conectarii la Serviciu.

**3.1.4** In cazul in care Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile nu este disponibil Clientului (indisponibilitatea este provocata de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii, de probleme tehnice sau alte situatii independente de vointa Bancii sau este datorata inactivarii temporare a Serviciului la initiativa Bancii), Clientul se poate adresa oricarei unitati teritoriale a Bancii in timpul programului de lucru sau prin alte canale puse la dispozitie de catre aceasta pentru a-si realiza operatiunile, astfel cum acestea sunt reglementate in Condiitiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice.

Banca nu este responsabila de consecintele cauzate de intreruperea Serviciului in cazul in care Clientul nu se adreseaza acesteia pentru efectuarea operatiunilor.

**3.1.5** Conturile Clientului inrolate in Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile vor putea face obiectul operatiunilor efectuate prin Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile daca Banca nu a interzis sau suspendat temporar accesul/conectarea Clientului la functionalitatile solicitate sau daca Clientul nu a notificat suspendarea accesului/conectarii la functionalitatile tranzactionale pe perioada derularii prezentului Contract.

## **3.2. Gestiunea elementelor de securitate**

**3.2.1 (1)** Clientul poate achizitiona Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile in mod direct, in orice agentie a Bancii sau prin modalitati de contractare la distanta, puse la dispozitia clientului de catre Banca, cum ar fi contractarea prin intermediul telefonului sau al aplicatiilor electronice.

**(2)** In vederea accesarii serviciului, Clientul trebuie sa-si descarce aplicatia pusa la dispozitie de catre Banca din App Store, Google Play sau AppGallery, sa parcurga procesul de identificare prevazut in ecranele Aplicatiei si in Ghidul de utilizare a Smart Mobile si sa bifeze in aplicatie acceptul expres pentru Termenii si conditiile pentru utilizarea Serviciului Smart Mobile. Pentru autorizarea platilor sau executarea unor operatiuni este necesara descarcarea aplicatiei SmartToken din AppStore, Google Play sau AppGallery, precum si activarea acestei aplicatii pe dispozitivul mobil personal al Clientului, conform prevederilor pct. 2 din prezentul document.

**3.2.2 (1)** Banca aplica autentificarea stricta a Clientului pentru conectarea Clientului in Aplicatie si pentru autorizarea platilor sau efectuarea unor operatiuni in cadrul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, prin introducerea elementelor de securitate furnizate de Banca si/sau stabilite de Client.

**(2)** Banca va aloc Clientului, la data incheierii Contractului pentru furnizarea Serviciilor internet/mobile banking - Raiffeisen Online si/sau Smart Mobile un Cod de utilizator, element suplimentar pentru conectarea la Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile.

**(3)** Este obligatoriu ca la prima accesare/conectare la Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile Clientul sa-si modifice Codul de utilizator (trebuie sa contina minim 8 si maxim 50 caractere alfanumerice) si sa activeze aplicatia si profilul Raiffeisen SmartToken.

**(4)** Dupa logarea in aplicatia Smart Mobile, profilul Clientului se va asocia automat cu dispozitivul mobil pe care este instalata aplicatia Smart Mobile; Pentru schimbarea profilului Clientului sau in cazul in care Clientul doreste schimbarea dispozitivului mobil pe care este instalata aplicatia Smart Mobile este necesara parcurgerea din nou a procesului de identificare.

**(5)** Accesarea Aplicatiei Smart Mobile se va realiza pe baza urmatoarelor elemente de securitate: **i)** introducerea in ecranul dedicat a codului PIN setat de Client sau utilizarea Sistemului biometric, a Inregistrarii biometrice (amprenta, imagine faciala) si a Identificarii biometrice (Touch ID, FaceID) setate de catre Client pe dispozitivul sau mobil, daca dispozitivul are instalat un Sistem biometric **(ii)** inregistrarea dispozitivului mobil pe profilul Clientului, inregistrare care se realizeaza automat in urma procesului de identificare parcurs la accesarea initiala a Aplicatiei;

**3.2.3** In aplicatia Smart Mobile se poate inregistra un singur profil al Clientului. Clientul are obligatia de a descarca si utiliza Aplicatia doar pe un dispozitiv mobil care ii apartine si la care are acces doar el. Clientul este obligat sa se asigure ca nicio alta terta persoana nu are acces la setarea/utilizarea credentialelor pentru accesarea Aplicatiei.

**3.2.4** Utilizatorii au obligatia de a pastra in siguranta orice credentiale pentru autentificarea in Aplicatia Smart Mobile, in aplicatia SmartToken, inclusiv datele Cardului, sau orice alte credentiale sau elemente de siguranta, afisate in Aplicatie, precum si de a nu dezvalui aceste date in orice mod, cu intentie sau din neglijenta, catre terte persoane. Platile pe internet pe baza datelor Cardului trebuie efectuate doar catre comercianti cunoscuti, de incredere, evitandu-se introducerea datelor Cardului pe site-uri indoielnice/suspecte. Banca nu este raspunzatoare pentru platile efectuate de alte persoane, fie cu acordul Utilizatorului, fie ca urmare a neindeplinirii de catre acesta a obligatiilor ce-i revin.

### **3.3. Conditii specifice unor functionalitati/operatiuni**

#### **3.3.1. Conditii specifice executarii ordinelor de plata**

Ordinele de plata initiate de Client se considera primite in ziua in care sunt setate in sistem sau in prima zi lucratoare urmatoare, daca au fost setate in sistem intr-o zi nelucratoare. La momentul primirii ordinului de plata Banca debiteaza contul platitor, Clientul fiind obligat sa verifice in ziua bancara imediat urmatoare inregistrarea corecta a operatiunii de plata.

Ora limita pentru receptionarea ordinelor de plata este ora 23:50. Banca va executa ordinele de plata in termenele maxime de executare prevazute in Conditiiile Generale de derulare a Operatiunilor Bancare. La solicitarea Clientului exprimata in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Banca executa ordinele de plata intrabancare/interbancare inainte de implinirea termenului maxim de executare, in conformitate cu COT-urile mentionate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - sectiunea Documente utile - " Ore limita operatiuni plati si incasari" si cu optiunea selectata de Client referitoare la prioritatea platii. In cazul in care Clientul opteaza pentru executarea ordinelor de plata in regim de urgenta, datoreaza Bancii taxa suplimentara pentru regim de urgenta. Tranzactiile transmise in intervalul orar 23:50 - 06:30 vor fi procesate in conturi incepand cu ora 06:30, urmand ca in cadrul ecranului ce afiseaza rezultatul tranzactiilor sa fie afisat un mesaj in acest sens. Operatiunile efectuate in interiorul intervalului de timp mentionat anterior nu vor afecta soldul afisat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, indiferent de canalul prin care au fost ordonate de catre client. Toate ordinele de plata dispuse de catre Client Bancii trebuie sa fie semnate/autorizate **(i)** pe baza codului de autorizare generat de SmartToken **(ii)** prin Verificarea/Autentificarea biometrica, varianta alternativa de autorizare operatiuni de plata. Aceasta forma de autorizare a operatiunilor de plata va fi acceptata de Banca doar in cazul dispozitivelor cu sistem de operare iOS sau Android care au integrat un Sistem Biometric.

Prin exceptie, pentru anumite operatiuni de plata, care nu necesita un grad de securitate ridicat, nu se va solicita autentificarea stricta a Clientului in conditiile de mai sus. Aceste operatiuni sunt de tipul: plata intre conturi detinute de acelasi Client la Banca, schimb valutar efectuat intre conturi apartinand aceluiasi Client, plati recurente (platile de aceeasi valoare si catre acelasi beneficiar), plata efectuata prin sablon (plata efectuata catre un anumit beneficiar agreeat in prealabil), plata facturilor si reincarcarea cartelelor de telefonie mobila.

Cu toate acestea, in cazul platilor recurente, pentru prima operatiune de plata se va solicita autentificarea stricta a Clientului, urmand ca toate operatiunile subsecvente sa fie considerate autorizate fara autentificarea stricta a Clientului.

Operatiunile de plata pot fi realizate numai din conturile curente ale Clientului deschise la Banca inrolate in Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile si numai daca sunt indeplinite conditiile generale de executare a ordinului de plata prevazute in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice.

Pentru ordinele de plata in valuta, precum si pentru ordinele de plata in lei pe teritoriul Romaniei, dispuse de un Client rezident catre un nerezident si avand o anumita valoare, conform legislatiei bancare in vigoare, Clientul va completa si depune la Banca Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) intr-un numar maxim de zile calendaristice de la efectuarea platii, termen care se regaseste, de asemenea, in Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile. In cazul unor modificari legislative cu privire la valoarea mai sus mentionata a ordinelor de plata sau a termenului in care Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) trebuie depusa la Banca de catre Client, respectivele modificari vor fi aduse la cunostinta clientului prin afisare la sediile Bancii si/sau pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), ramanand in sarcina Clientului de a se informa cu privire la orice astfel de modificari.

Contul Clientului se debiteaza in ziua bancara in care se considera primita instructiunea de plata, indiferent de tipul acesteia.

Pentru tranzactiile a caror data a platii este ulterioara datei la care se completeaza instructiunea de plata, precum si in cazul tranzactiilor pentru care se opteaza a fi efectuate in mod repetat, cu respectarea parametrilor indicati, ordinele de plata se considera a fi primite de catre Banca in data stabilita pentru efectuarea tranzactiei. Clientul are obligatia de a asigura in Cont suma necesara efectuarii platii si debitarii comisionului bancar cu cel putin o zi inainte de data stabilita de catre acesta pentru efectuarea tranzactiei, in caz contrar operatiunea ordonata neputand fi procesata de catre Banca.

Clientul mandateaza Banca sa efectueze orice schimb valutar necesar efectuarii operatiunilor dispuse de acesta, la cursul de cumparare/vanzare al Bancii, dupa caz, din ziua efectuarii respectivei operatiuni.

### **3.3.2. Conditii specifice operatiunilor de schimb valutar**

Banca isi rezerva dreptul de a modifica ratele de schimb in functie de evolutia de pe piata valutara interbancara.

Prin dispunerea efectuarii acestor tipuri de operatiuni prin Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul este de acord cu ratele de schimb ale bancii afisate prin Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. Cursul valutar la care se vor efectua ordinele de schimb valutar este accesibil si direct pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). Cursul de schimb valutar este actualizat continuu in functie de oferta de cumparare si vanzare de valuta a Bancii.

### **3.3.3 Crearea de sabloane plati**

Crearea de sabloane plati este posibila in cadrul aplicatiei Smart Mobile si in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online.

In Raiffeisen Smart Mobile, sabloanele se vor putea crea dupa finalizarea platilor autorizate prin introducerea codului de autorizare generat prin intermediul aplicatiei SmartToken, prin optiunea "Salveaza sablon", disponibila pe pagina de rezultat.

### **3.3.4 Inregistrarea cardului/cardurilor de debit si/sau de credit in portofelul electronic „Apple Pay” sau „Google Pay”**

Clientii au posibilitatea inrolarii cardurilor de debit/de credit principale sau suplimentare, emise de Banca, direct din aplicatia Smart Mobile in portofele electronice, dupa cum urmeaza:

- Clientii care detin un dispozitiv cu sistem de operare IOS au posibilitatea inrolarii cardurilor emise de Banca in portofelul electronic „Apple Pay”
- Clientii care detin un dispozitiv cu sistem de operare Android au posibilitatea inrolarii cardurilor emise de Banca in portofelul electronic „Google Pay”

Astfel, in Smart Mobile, sectiunea "Cardurile tale" in care sunt afisate cardurile detinute de Client, in ecranul "Detalii card" este disponibil butonul de "Inrolare in Apple Pay", respectiv "Adaugare in Google Pay" in dreptul fiecarui card. Daca este actionat acest buton datele respectivului card vor fi transmise

automat in Apple Pay sau Google Pay, dupa caz, fara sa mai fie necesara introducerea manuala a acestora in portofelul electronic. Etapele finale de inrolare a cardului, blocarea si/sau stergerea cardului din Apple Pay/Google Pay se realizeaza in conditiile prevazute in Termenii si Conditii aferenti portofelului electronic Apple Pay sau Termenii si Conditii aferenti portofelului electronic Google Pay, dupa caz.

### **3.3.5 Notificarile push**

Clientul are posibilitatea sa primeasca Notificari push pe dispozitivul sau mobil cu privire la un Card selectat din Aplicatie, referitoare la: evenimente legate de Cont/Card sau alte produse/servicii bancare, plati la POS cu Cardul fizic sau inregistrat in aplicatiile "RaiPay", "Apple Pay" sau "Google Pay", retrageri de numerar la ATM, efectuarea unei rambursari sau emiterea Raportului de activitate pentru Cardul de credit selectat. Banca poate adauga si alte evenimente pentru care sa fie transmise Clientului Notificari push, utilizarea acestora avand valoare de consimtamant pentru furnizarea lor de catre Banca.

In cadrul Smart Mobile, Clientul poate activa /dezactiva Notificari push pentru mesajele si comunicari trimise/postate de Banca cu un continut diferit decat al celor prevazute mai sus, respectiv pentru campanii de marketing direct adresate Clientului, prin comunicarea de informatii si/sau oferte, inclusiv personalizate cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen (astfel cum acesta este definit in cuprinsul Condițiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare) si/sau ale partenerilor acesteia, efectuarea de catre Raiffeisen Bank, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia si/sau prin alte entitati din Grupul Raiffeisen, a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile actuale si/sau viitoare ale Raiffeisen Bank si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor acesteia, precum si pentru comunicarea de informatii cu privire la produsele in privinta carora Clientul a demarat fluxul de contractare, insa nu a finalizat procesul specific; Activarea/dezactivarea Notificarilor push este voluntara si nu exista nicio obligatie de a consimti. Modificarea ulterioara a optiunii exprimate cu privire la Notificarile push in conditiile stipulate mai sus, se poate face in orice moment, prin Serviciul Smart Mobile, Clientul intelegand ca aceasta modificare va avea efect asupra primirii Notificarilor push (de tipul celor mentionate la litera b) din definitia Notificari push), ulterior modificarii optiunii.

Clientul isi poate seta, in functie de posibilitatile oferite de dispozitivul sau mobil, daca doreste sau nu sa primeasca Notificari push, precum si modalitatea de afisare al continutului acestora. Banca transmite Notificarile push exclusiv pentru informarea Clientului si nu controleaza modul de setare al dispozitivului mobil pentru afisarea Notificarilor push, prin urmare Banca nu raspunde pentru dezvaluirea partiala sau integrala a continutului Notificarilor push persoanelor neindreptatite. Din motive de securitate bancara si confidentialitate, in cuprinsul notificarilor nu se vor mentiona codurile IBAN ale conturilor care fac obiectul notificarii, numarului cardului, denumirea titularului de cont sau numele persoanelor care efectueaza operatiunea ce face obiectul notificarii, alte date cu caracter personal.

#### **3.3.6.1 Incheierea contractului de intermediere unitati de fond RAM**

Clientul poate incheia contractul de intermediere unitati de fond emise de fondurile de investitii administrate de RAM si a documentatiei aferente. In vederea incheierii contractului Clientul va primi in inboxul aplicatiei documentele de informare precontractuala si orice alte informatii necesare in vederea incheierii si derularii contractului de intermediere unitati de fond RAM. De asemenea, Clientul va completa, anterior incheierii contractului, testul de oportunitate pentru verificarea cunostintelor si experientei Clientului in legatura cu unitatile de fond RAM si cu serviciul prestat si va primi rezultatul testului si eventualele avertismente in inboxul aplicatiei.

Clientul isi manifesta acordul expres cu privire la (i) utilizarea de mijloace de comunicare la distanta pentru incheierea si derularea Contractelor Specifice privind prestarea de servicii si activitati de investitii (ii) incheierea si derularea la distanta a Contractelor Specifice privind prestarea de servicii si activitati de investitii si (iii) comunicarea pe suport durabil altul decat hartia prin intermediul Smart Mobile sau prin alte mijloace agreeate in relatia cu Banca a oricaror documente si informatii legate de acestea, care pot fi descarcate si salvate de Client. Avand in vedere celeritatea activitatii, Clientul ia la cunostinta ca transmiterea informatiilor pe suport de hartie nu corespunde cerintelor de rapiditate legate de pietele de capital. Clientul va putea solicita comunicarea pe suport de hartie, gratuit, printr-o notificare scrisa transmisa cu confirmare de primire adresata Bancii.

#### **3.3.6.2 Operatiuni cu unitati de fond administrate de RAM**

Clientul poate realiza operatiuni cu unitati de fond administrate de RAM dupa completarea si semnarea Contractului de intermediere de unitati de fond si a documentatiei aferente, spre exemplu testul de oportunitate. In prezent este posibila doar realizarea de operatiuni de subscriere, pe masura realizarii dezvoltarilor tehnice necesare, operatiunile de rascumparare unitati de fond administrate de RAM vor fi puse la dispozitia Clientului la o data ulterioara care ii va fi notificata prin mijloacele agreate. Plata si plasarea ordinului privind unitatile de fond sunt concomitente. Platile efectuate, corespunzatoare unor Ordine nepreluate/refuzate in conditiile Contractului specific vor fi returnate de RAM conform prevederilor prospectului fondului.

### **3.3.7 Rambursarea partiala anticipata cu reducerea ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare a creditelor**

**(1) Functionalitatea Rambursare** permite Clientului sa efectueze prin intermediul Aplicatiei Smart Mobile rambursari anticipate partiale ale creditelor contractate de la Raiffeisen Bank. Mai exact, aceasta functionalitate permite titularului creditului sa achite anticipat o suma din creditul detinut la Raiffeisen Bank, afisat in Aplicatia Smart Mobile, in plus fata de rata stabilita prin contractul de credit specific. Functionalitatea este activa doar pentru creditele eligibile (cele care indeplinesc cerintele interne ale bancii pentru a putea fi solicitata rambursarea in cadrul Aplicatiei Smart Mobile). Creditele pentru care aceasta functionalitate nu este inca disponibila in cadrul Aplicatiei pot fi rambursate in orice unitate a Bancii. De asemenea, rambursarile anticipate partiale cu reducerea valorii ratei si mentinerea perioadei de creditare pot fi efectuate si prin Call Center, respectiv prin apel telefonic la numerele de telefon \*2000 (Dep. Servicii Clienti - Call Center).

#### **(2) Caracteristicile Functionalitatii Rambursare**

1. Pentru accesarea functionalitatii Rambursare trebuie indeplinite urmatoarele conditii cumulative:

- Clientul trebuie sa detina un credit in care sa aiba calitatea de Imprumutat;
- Clientul trebuie sa detina un cont curent deschis la Banca pe numele sau, in moneda creditului care se ramburseaza;
- creditul trebuie sa fie eligibil (sa indeplineasca criteriile interne ale Bancii ce permit rambursarea anticipata in cadrul Aplicatiei);

Daca la accesarea functionalitatii Rambursare, Clientul nu are deschis la Banca, pe numele sau, un cont curent in valuta creditului, acesta are posibilitatea de a deschide contul necesar, direct din fluxul de rambursare anticipata, urmand pasii afisati in cadrul Aplicatiei.

2. Contul curent si creditul sunt supuse Termenilor si conditiilor specifice acestor produse, prevazute in documentele contractuale agreate de Banca cu Clientul.

#### **(3) Accesarea si functionarea functionalitatii Rambursare**

1. Functionalitatea Rambursare poate fi accesata de Client din cadrul Aplicatiei Smart Mobile, prin actionarea butonului cu denumirea specifica. Ulterior, Clientul va urma pasii din ecranele afisate de Aplicatia Smart Mobile.

2. La acest moment prin Aplicatie, utilizand functionalitatea Rambursare se pot efectua numai rambursari anticipate partiale cu reducerea ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare; rambursarile anticipate integrale, precum si rambursarile anticipate partiale ce implica reducerea perioadei de creditare pot fi efectuate in orice agentie Raiffeisen Bank.

Banca pune la dispozitia Clientului, la solicitarea acestuia, in orice agentie Raiffeisen Bank, o simulare pentru fiecare dintre cele 3 variante de rambursare anticipata partiala oferite clientului (rambursare anticipata partiala cu reducerea valorii ratei si mentinerea perioadei de creditare, rambursare anticipata partiala cu reducerea valorii ratei si reducerea perioadei de creditare, rambursare anticipata partiala cu mentinerea valorii ratei si reducerea perioadei de creditare).

3. Transferul sumei din contul curent in Contul de credit in scopul rambursarii anticipate partiale se va realiza dupa ce Clientul confirma in Aplicatie operatiunea de rambursare conform detaliilor introduse;

4. Banca nu percepe vreun comision/taxa pentru accesarea acestei functionalitati in cadrul aplicatiei. In cazul in care conform contractului de credit, Clientul datoreaza un comision de rambursare anticipata a creditului, acesta va fi retinut din suma indicata de Client in Aplicatie.

5. Clientul este de acord ca Banca sa utilizeze in scopul rambursarii partiale orice suma existenta, la data procesarii rambursarii, in Contul curent, dar nu mai mult decat suma indicata de client ca suma ce doreste sa o ramburseze in avans.

6. După ce rambursarea se efectuează cu succes, în cadrul Aplicației Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate vizualiza istoricul tranzacțiilor efectuate la nivelul conturilor sale, poate genera extrase de cont ce vor reflecta operațiunea de rambursare anticipată efectuată în cadrul Aplicației Smart Mobile și poate genera noul grafic de rambursare a creditului.

7. În cadrul Aplicației Raiffeisen Smart Mobile se pot efectua rambursări parțiale în avans în orice zi, mai puțin în ziua de scadență a ratelor lunare așa cum este identificată această zi în Contractul de credit cu modificările și completările ulterioare. Pentru creditele cu rambursarea în rate egale, în cazul unei rambursări parțiale în avans, cuantumul primei rate lunare scadență după efectuarea rambursării se va menține nemodificat dar valoarea ei este calculată astfel încât Imprumutatul să beneficieze și pentru această rată lunară de o reducere corespunzătoare a costului Creditului: din contravaloarea ratei se rambursează mai mult din soldul Creditului și Banca încasează mai puțin cu titlu de dobândă prin aplicarea Ratei anuale a dobânzii curente la noul sold al Creditului. Modul de distribuire a sumei între soldul creditului și dobândă rezulta explicit din Graficul de rambursare modificat, generat după efectuarea fiecărei rambursări anticipate parțiale. Cuantumul următoarelor rate lunare se va diminua corespunzător prin aplicarea Ratei anuale a dobânzii curente la noul sold al Creditului.

#### **(4) Imposibilitatea Efectuarii Rambursării în cadrul Aplicației Smart Mobile**

Rambursarea NU se va efectua dacă:

- (i) în Contul curent nu există sold disponibil suficient pentru efectuarea rambursării sumei indicate de Client
- (ii) suma ce se dorește a fi rambursată este mai mare sau egală cu soldul creditului (la acest moment prin Aplicație, utilizând funcționalitatea Rambursare se pot efectua numai rambursări anticipate parțiale cu reducerea ratei lunare. Rambursările anticipate integrale, precum și rambursările anticipate parțiale ce implică reducerea perioadei de creditare pot fi efectuate în orice agentie Raiffeisen Bank).
- (iii) tipul și caracteristicile creditului nu permit rambursarea anticipată prin intermediul Aplicației; (în acest caz butonul cu denumire specifică, prin accesarea căruia se poate efectua rambursarea în cadrul Aplicației, nu va fi vizibil în dreptul creditului respectiv);
- (iv) motive tehnice și alte motive (ex: existența unei popririi/măsuri asigurătorii pe cont, etc);

Pentru toate acestea, în cazul în care nu se poate efectua rambursarea, Clientul va fi informat printr-un mesaj în ecranul Aplicației și se poate adresa ulterior oricărei agentii Raiffeisen Bank.

Tranzacțiile de Rambursare efectuate în cadrul Aplicației, pentru care Aplicația a afișat mesajul de procesare cu succes sunt irevocabile (odată ce rambursarea anticipată a fost procesată, sumele nu pot fi transferate înapoi în contul curent).

#### **3.3.8 Modificarea limitelor de tranzacționare a cardurilor de debit și de credit**

În cadrul Aplicației este disponibilă funcționalitatea prin care Utilizatorul principal de card are posibilitatea de modificare a limitelor valorice standard a operațiunilor de plată cu cardul, astfel:

- pentru cardurile de debit principale și/sau suplimentare - pot fi diminuate sau majorate limitele de retragere numerar la ATM/MFM și de plăți la comercianți (EPOS) sau pe internet (online);
- pentru cardurile de credit principale și/sau suplimentare - pot fi diminuate sau majorate limitele de plăți la comercianți (EPOS) sau pe internet (online).

Limitele maxime până la care pot fi majorate limitele standard a operațiunilor cu cardurile sunt indicate în ecranul Aplicației și pe site-ul Bancii, în secțiunea „Documente utile” și sunt supuse termenelor și condițiilor din contractul specific de card.

Majorarea limitelor de tranzacționare cu cardul la valoarea afișată în Aplicație este valabilă până la finalul zilei următoare, Clientul asumându-și creșterea riscului de fraudă ca urmare a majorării limitelor de tranzacționare recomandate de către Banca.

#### **3.3.9 Sesizarea unei nereguli în legătura cu o tranzacție**

Clientul are posibilitatea de a sesiza orice neregulă sau neconcordanță în legătura cu o tranzacție, direct din cadrul aplicației Smart Mobile.

Din ecranul „Detaliile tranzacției” poate fi raportată o problemă sau pot fi solicitate clarificări cu privire la respectiva tranzacție.

În cazul în care Clientul are o suspiciune de fraudă legată de o tranzacție efectuată prin Card este necesară blocarea Cardului pentru a continua fluxul de înregistrare a sesizării.

Tranzactiile efectuate prin Card, indisponibilizate pe cont pana la momentul decontarii, pot fi reclamate prin apelarea Serviciului Call Center, Clientul fiind directionat spre acest serviciu prin ecranele Aplicatiei. Sesizarea/reclamatia este inregistrata cand este afisat mesajul „Reclamatie inregistrata cu succes”, moment de la care incepe sa curga termenul legal in care Banca raspunde Clientului cu privire la cele sesizate.

### **3.3.10 Afisarea istoricului tranzactional al conturilor curente pe categorii**

In cadrul Aplicatiei Clientii eligibili isi pot consulta istoricul tranzactiilor efectuate intr-o anumita perioada de timp, agregate pe categorii, cum ar fi: incasari, utilizarea cardului de debit, de credit, comerciantii la care a fost utilizat cardul de debit, de credit, cheltuieli efectuate pentru calatorii, cumparaturi, etc.

Afisarea istoricului tranzactiilor pe categorii are rol pur orientativ si nu reprezinta, in niciun caz, consiliere financiara sau de investitii de specialitate.

Istoricului tranzactional al conturilor curente agregat pe categorii nu reprezinta/nu este echivalent cu extrasul de cont.

### **3.3.11 Afisare nume beneficiar plata ca urmare a aderarii Raiffeisen Bank la Serviciul Afisare Nume Beneficiar ("SANB")**

SANB este un serviciu aditional la Schemele de transfer credit SEPA RON si este disponibil doar pentru plati electronice interbancare realizate catre conturi deschise la o banca din Romania care, la randul sau, a aderat la SANB. Acest serviciu presupune afisarea automata pentru clientul platitor care initiaza o plata electronica din contul deschis la Banca a prenumelui/prenumelor si a initialei numelui beneficiarului platii (in cazul persoanelor fizice), respectiv a denumirii trunchiate in cazul in care beneficiarul este o persoana juridica, in momentul introducerii de catre platitor a codului IBAN in ordinul de plata electronic initiat in cadrul aplicatiei Smart Mobile. SANB reprezinta un instrument suplimentar oferit in scopul prevenirii fraudelor si reducerii numarului de plati efectuate gresit si nu inlocuieste propriile verificari pe care Clientul care initiaza plata (platitorul) trebuie sa le efectueze atunci cand completeaza ordinul de plata electronic, cu privire la codul IBAN si identitatea beneficiarilor platilor.

Acelasi algoritm de trunchiere a numelui beneficiarului platii se reflecta si in cazul unei plati intrabancare, alaturi de cele interbancare din cadrul SANB.

In vederea afisarii pentru un Client care initiaza o plata interbancara a informatiilor aferente beneficiarului platii, TRANSFOND gestioneaza o baza de date (Baza de date) continand IBAN-urile, impreuna cu prenumele si initiala numelui persoanelor fizice care detin conturi de plata deschise la banci in Romania, respectiv pentru persoanele juridice, denumirea trunchiata a acestora.

Bancile participante la SANB furnizeaza aceste informatii din propriile baze de date catre TRANSFOND, care consolideaza aceste informatii in aplicatia SANB.

La initierea unei plati prin Smart Mobile, Clientul care initiaza plata va introduce codul IBAN al beneficiarului platii (Beneficiarul), dupa care Banca interogheaza Baza de date cu codul IBAN introdus si ii furnizeaza Clientului informatiile primite din Baza de date de la Transfond, in campul destinat acestor date.

Astfel, Clientul va putea compara cele doua seturi de informatii, respectiv codul IBAN introdus de el, prenumele si numele adica denumirea Beneficiarului platii, primite in mod direct de la Beneficiar, cu informatiile afisate in aplicatia Smart Mobile, respectiv codul IBAN, prenumele si initiala numelui, pentru cazul beneficiarilor persoane fizice, denumirea trunchiata pentru persoanele juridice, furnizate in mod automat prin intermediul SANB.

Clientul va putea compara cele doua seturi de date si astfel se pot preveni situatiile in care:

i. Clientul ar introduce, din eroare, un alt cod IBAN fata de cel furnizat de Beneficiarul platii si ar realiza o plata nedatorata.

ii. un Beneficiar ar furniza Clientului platitor, cu rea credinta, un IBAN pentru a-l determina sa faca plata catre alt cont, in incercarea de a-l induce in eroare privind beneficiarul platii, in scop de fraudă.

In continuare, pentru procesarea platii, Clientul platitor are obligatia completarii numelui beneficiarului in campul dedicat din ecranul de plata.

Interogarea Bazei de date gazduita de TRANSFOND se face de catre Banca doar in momentul introducerii de catre Clientul care initiaza o plata electronica, a codului IBAN in campul specific din formularul de initiere plata din aplicatie .

Conform prevederilor Serviciului SANB, Banca are obligatia sa se asigure ca Serviciul SANB nu este utilizat in mod abuziv in scopul preluarii de informatii care nu sunt destinate initierii unei plati, prin monitorizarea si restrictionarea pe o perioada de timp limitata a celor care au mai multe interogari fara a se initia plata in decurs de 24 de ore. In consecinta, Banca va restrictiona accesul la sistemul SANB dupa mai multe interogari care nu au fost urmate de finalizarea platii in decurs de 24 de ore; accesul la sistemul SANB va fi restrictionat pe o perioada limitata. Restrictionarea accesului la sistemul SANB nu afecteaza functionalitatea de efectuare plati de catre Client, acestea putandu-se efectua fara interogarea SANB. Banca pune la dispozitia Clientului posibilitatea tehnica de finalizare a initierii platii/renuntare la efectuarea platii si in lipsa interogarii SANB.

Banca nu este responsabila pentru corectitudinea datelor introduse de catre Client pentru initierea si efectuarea platii, executarea operatiunilor de plata efectuandu-se in conditiile prevazute in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice si in prezentul document, indiferent daca este activa sau nu interogarea SANB la momentul initierii platii.

**3.3.12** Conditiiile privind alte operatiuni si/sau functionalitati oferite de Banca Clientului prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile sunt detaliate in cadrul Aplicatiei si/sau Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile.

#### **4. Taxe, comisioane si modalitati de plata:**

**4.1.** Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile este oferit de Banca Clientului pe baza unui abonament lunar de utilizare a carui valoare este de 4 lei.

**4.2.** Abonamentul este datorat incepand cu luna urmatoare celei in care a fost incheiat Contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile indiferent de numarul de zile in care serviciul a fost activ. Abonamentul lunar nu se percepe in luna in care prezentul Contract inceteaza.

**4.3.** Abonamentul lunar de utilizare este scadent in ultima zi lucratoare a fiecarei luni. Clientul mandateaza Banca sa-i debiteze lunar, in data de scadenta, Contul suport cu valoarea abonamentului lunar. In situatia in care moneda in care se datoreaza taxa/comisionul este alta decat cea in care acesta este achitata efectiv, suma aferenta acesteia debitata din Contul suport va fi supusa unui schimb valutar utilizand cursul de schimb al Bancii valabil in ziua debitarii contului. In situatia in care disponibilul din Contul suport nu este suficient pentru a acoperi integral sau partial valoarea Abonamentului lunar si/sau a altor comisioane aferente Serviciului Clientul mandateaza Banca sa perceapa costurile ce ii sunt datorate din orice alte conturi deschise la Banca.

**4.4.** Daca in urma debitarii Contului suport cu contravaloarea taxelor si comisiunelor datorate de Client ca urmare a detinerii serviciului Smart Mobile se depaseste limita soldului creditor al contului, generandu-se astfel o iesire in descoperit de cont, Clientul se obliga sa restituie Bancii in cel mai scurt timp suma cu care s-a iesit in descoperit de cont, acceptand ca datoreaza pentru aceasta o dobanda, ce se acumuleaza zilnic pana la achitarea integrala a datoriei fata de Banca, calculata prin aplicarea unei Rate a Dobanzii de Descoperit de cont (Overdraft) Neautorizat egala cu 25% pe an pentru conturile in lei si cu 12% pe an pentru conturile in alte valute.

**4.5.** In afara de taxele si comisioanele aferente detinerii Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul va datora Bancii si orice alt comision specific fiecarei operatiuni/tranzactii pe care o va efectua prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. Comisiunile aferente operatiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile sunt prevazute in Contractul de furnizarea Serviciilor Smart Mobile, respectiv in Anexa la *"Cererea de deschidere cont curent si servicii atasate"/ "Cerere mentenanta cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit"*;

Comisiunile aferente unitatilor fondurilor de investitii administrate de RAM sunt prevazute si comunicate clientului inainte de plasarea de catre acesta a ordinului in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, la incheierea contractului de intermediere unitati de fond pe suport durabil sau link pe site in conditiile prevazute de lege, si de asemenea sunt afisate si pe site-ul bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) sectiunea

despre noi/ guvernanta corporativa/ MiFID link: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/mifid/>.

**4.6.** In cazul in care Clientul nu a indicat un cont suport sau contul suport indicat a fost inchis/indisponibilizat din orice motiv, Banca va percepe costurile aferente detinerii serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile prin debitarea lunara, la scadenta, a conturilor curente ale Clientului (conturile curente in lei vor fi debitate cu prioritate) sau a contului de card de credit atunci cand Clientul nu detine un cont curent. Banca va proceda la aplicarea unui schimb valutar utilizand cursul de schimb al Bancii valabil in ziua debitarii contului, in cazul in care acesta este un cont in valuta.

Pentru Clientii care detin doar Card de credit fara sa aiba deschis la Banca un cont curent in Lei, EUR sau USD valoarea abonamentului lunar pentru serviciul Raiffeisen Smart Mobile este 0 (zero) lei.

## Taxe si comisioane

### Taxe

|                                         |       |  |
|-----------------------------------------|-------|--|
| Abonament lunar Raiffeisen Online       | 4 Lei |  |
| Abonament lunar Raiffeisen Smart Mobile | 4 Lei |  |

### Comisioane

|                                                                                      |                       |                         |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Transferuri intre conturi proprii detinute de catre client la Raiffeisen Bank in Lei |                       | 0 Lei                   |                                |
| Plati (transfer credit) intrabancare intre clientii bancii in Lei                    |                       | 3 Lei                   | indiferent de suma transferata |
| Plati (transfer credit) intrabancare intre conturile aceluiasi client in valuta      |                       | 0 Lei                   |                                |
| Plati (transfer credit) intrabancare intre clientii bancii in valuta                 |                       | 3 Lei                   |                                |
| Plati (transfer credit) interbancare in Lei/Plati (transfer credit) Instant          |                       | 4 Lei**                 | indiferent de suma transferata |
| Plati (transfer credit) externe in Lei                                               |                       | 4 Lei                   |                                |
| Revocare ordin de plata pentru plati (transfer credit) interbancare in Lei           |                       | 10 Lei                  | pe operatiune                  |
| Serviciul Debitare directa – ConfortaBill                                            |                       | 1.5 Lei                 | pentru fiecare plata efectuata |
| Plati (transfer credit) interbancare in valuta                                       |                       | 4 Lei, plus Speze SWIFT |                                |
| Speze SWIFT pentru plati (transfer credit) interbancare in valuta***                 |                       | 50 Lei                  |                                |
| Taxa suplimentara pentru regim de urgenta*                                           |                       | 250 Lei                 |                                |
| Comision extern standard                                                             |                       | 100 Lei                 |                                |
| Revocarea platii in valuta                                                           | efectuata la extern   | 25 Eur                  |                                |
|                                                                                      | neefectuata la extern | 25 Eur                  |                                |
| Modificarea instructiunii de plata in valuta                                         | efectuata la extern   | 25 Eur                  |                                |
|                                                                                      | neefectuata la extern | 25 Eur                  |                                |
| Comision de investigatii                                                             |                       | 25 Eur                  |                                |

\*) se aplica in cazul in care Clientul a selectat prioritate "azi" sau "maine" la instructarea platii in valuta interbancara

\*\*) plus comisioanele percepute de procesare prin sistem de compensare a platilor interbancare pentru transferurile credit interbancare in lei per operatiune de plata, ale caror valori actuale sunt: operatiuni de plata de mica valoare (<50.000 lei): 0.51 lei; operatiuni de plata de mare valoare (>=50.000 lei): 6 lei

Ordinele de plata interbancare in lei (transfer credit) cu o valoare sub 50.000 lei, initiate prin serviciul de mobile banking – Smart Mobile, pot fi executate instant (suma aferenta operatiunii de plata este creditata imediat in contul beneficiarului platii) daca prestatorul de servicii de plata a beneficiarului platii a aderat la aceasta tehnologie (denumita in continuare "Plati Instant"). Pentru Platile Instant, Banca aplica acelasi comision ca pentru platile standard interbancare in lei initiate prin serviciul de mobile banking – Smart Mobile, aplicandu-se beneficiile specifice contului curent/pachetului de cont curent detinut la care se adauga comisionul Transfond de 0,45 Lei/plata.

\*\*\*) Spezele SWIFT nu se percep platilor in euro, daca prestatorul de servicii al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru apartinand UE /SEE (Spatiul Economic European) si utilizeaza o schema de plata SEPA ("zona unica de plati in euro")

**Taxele si comisioanele prevazute in tabele de mai sus reprezinta preturile standard ale Bancii, beneficiile de cost oferite clientilor prin pachete de produse si servicii, promotii, discount-uri etc. aplicandu-se corespunzator termenelor si conditiilor respectivelor beneficii.**

## **5. Drepturile, obligatiile si raspunderea partilor. Limitarea, suspendarea temporara si blocarea Serviciului Smart Mobile.**

### **5.1. Drepturile, obligatiile si raspunderea Bancii**

**5.1.1** Banca se obliga sa execute instructiunile de plata transmise electronic de catre Client, cu conditia ca acestea sa respecte conditiile prevazute in prezentul Contract si in Conditiiile generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice. Instructiunile vor fi executate de catre Banca in zilele bancare si cu respectarea COT-urilor stabilite pentru fiecare tip de operatiune in parte care se efectueaza prin serviciile Raiffeisen Online si/sau Raiffeisen Smart Mobile, mentionate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) –sectiunea Documente utile - "Ore limita operatiuni plati si incasari".

**5.1.2** Banca nu are obligatia de a verifica informatiile transmise Bancii de catre Client si nu este raspunzatoare pentru corectitudinea, veridicitatea sau acuratetea acestor informatii. Orice operatiune/tranzactie care va fi insotita de elementele de securitate va fi considerata de Banca ca fiind efectuata de Client, Banca nefiind obligata sa efectueze verificari suplimentare cu privire la persoana care a efectuat operatiunea. Toate operatiunile astfel efectuate sunt opozabile Clientului. Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciul cauzat de faptul ca Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile este folosit de o persoana neautorizata de Client sau ca nu a fost utilizat corespunzator de catre Client conform Ghidului de utilizare al Serviciului Raiffeisen Smart Mobile afisat pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**5.1.3** Banca are dreptul sa refuze efectuarea unei tranzactii ordonate de Client, in cazul in care disponibilitatile existente in conturile sale nu permit atat efectuarea tranzactiei, cat si achitarea taxelor si comisioanelor aferente acestei tranzactii. Daca in contul specificat de Client nu exista disponibilitati suficiente pentru debitarea integrala a sumei cerute de Client, inclusiv cu costurile aferente cuvenite Bancii, Clientul va primi mesaj de eroare. In aceasta situatie cererea transmisa va fi anulata iar tranzactia solicitata nu va fi efectuata. Este recomandata verificarea soldului contului inainte de lansarea oricarei comenzi pentru efectuarea oricarei operatiuni, Banca fiind exonerata de raspundere pentru orice pierdere sau prejudiciu suferit de Client si/sau de beneficiarul platii derivand din refuzul Bancii de efectuare a operatiunii pentru neindeplinirea conditiilor de catre Client. Banca este exonerata de raspundere pentru orice pierdere sau prejudiciu suferit de Client si/sau de beneficiarul platii derivand din refuzul Bancii de efectuare a acelor operatiuni ordonate de Client care nu pot fi procesate din cauza lipsei de disponibil in contul Clientului, erorilor de completare, ilegalitatii operatiunilor, dispozitiilor executorii ale organelor jurisdictionale sau a oricaror altor impedimente/constrangeri legale.

**5.1.4** Banca va putea dovedi, in situatia in care Clientul contesta orice instructiune dispusa de catre Client si orice tranzactie/operatiune efectuata de Banca in numele acestuia prin Serviciul de mobile banking -

Raiffeisen Smart Mobile, prin orice inregistrare efectuata de sistemele utilizate pentru receptionarea instructiunilor Clientului, prin reproducerea acestor instructiuni/operatiuni/tranzactii pe suport informatic si/sau hartie precum si prin extrasele de cont emise de catre Banca.

**5.1.5** Banca este raspunzatoare fata de Client pentru valoarea pierduta si pentru executarea necorespunzatoare a tranzactiilor utilizatorului, in cazul in care pierderea sau executarea necorespunzatoare este atribuita unei disfunctionalitati a Serviciului, cu conditia sa se faca dovada ca disfunctionalitatea nu a fost cauzata intentionat de utilizator.

**5.1.6** La cererea Clientului, Banca pune la dispozitia acestuia mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificarea efectuata conform pct.5.2.4, ca a fost efectuata o astfel de notificare.

**5.1.7** Banca nu este obligata sa verifice masurile de securitate luate de Client in vederea asigurarii confidentialitatii elementelor de securitate, precum si a gradului de securitate a terminalelor de unde se utilizeaza Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. Banca nu raspunde de nici un prejudiciu suferit de Client datorita nerespectarii ori neaplicarii acestor masuri de catre Client.

**5.1.8** Banca nu raspunde pentru oportunitatea operatiunilor efectuate de catre Client prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile.

## **5.2. Drepturile, obligatiile si raspunderea Clientului**

**5.2.1** Clientul are obligatia de a informa Banca cu privire la orice modificari ale datelor sale sau ale parametrilor Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile de tipul: cont suport, conturi neinrolate in serviciu, date personale, prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre Banca. Banca va opera aceste modificari in aplicatia utilizata de Client in termen de 24 de ore de la data solicitarii in scris a acestor modificari de catre Client conform prevederilor paragrafului anterior. Banca nu isi asuma riscurile care pot aparea ca urmare a nerespectarii acestei obligatii.

**5.2.2** Clientul se obliga sa isi insuseasca instructiunile de utilizare a serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile conform Ghidului de utilizare al serviciului Raiffeisen Smart Mobile, afisat pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) si prevederilor Contractului. La prima utilizare a Serviciului, Clientul se obliga sa schimbe Codul de utilizator, precum si ori de cate ori are suspiciuni ca acestea sau oricare dintre acestea ar putea fi cunoscute de catre o persoana neautorizata.

**5.2.3** Clientul are obligatia de a pastra in conditii de securitate Codul de utilizator, Codul PIN al SmartToken-ului, Codul PIN setat, precum si orice alte credentiale, coduri de control, coduri de activare etc., necesare pentru activarea si utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile/SmartToken astfel incat sa se evite accesarea acestora de catre persoane neautorizate. Codul de utilizator, codul de autentificare, codul PIN sau alte coduri primite de catre Client in fluxul de activare a aplicatiilor trebuie sa fie cunoscute exclusiv de catre Client si este interzisa comunicarea acestora unei alte persoane (inclusiv personalului Bancii), indiferent de imprejurare. Clientul este responsabil in totalitate de utilizarea elementelor de securitate si de consecintele divulgarii lor sau de utilizarea acestora de catre terti.

**5.2.4** In cazul pierderii/furtului sau folosirii fara consimtamantul Clientului a dispozitivului pe care este instalata aplicatia SmartToken sau a unor eventuale utilizari ale elementelor de securitate de catre terte persoane neautorizate, Clientul este obligat sa anunte imediat Banca telefonic, apeland Serviciul Call Center, pentru a se bloca accesul la contul/conturile clientului prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile.

**5.2.5** Toate tranzactiile cu efectuate prin intermediul aplicatiilor SmartToken si Smart Mobile pana la momentul la care Clientul instiinteaza Banca cu privire la producerea unui eveniment dintre cele mentionate la punctul **5.2.4** se considera tranzactii autorizate de catre Client, Banca neasumandu-si raspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu isi asuma raspunderea pentru tranzactiile efectuate in aplicatiile SmartToken si Smart Mobile, in baza credentialelor de securitate, daca acestea au fost utilizate de alte persoane, indiferent daca acestea le-au fost comunicate de catre Client sau au fost utilizate, in orice mod, fara acordul acestuia.

**5.2.6** Pentru a preveni aparitia unor evenimente precum cele de mai sus, Clientul se obliga:

- sa pastreze tot timpul, in siguranta si in posesia sa, dispozitivul(-ele) mobil(-e) pe care sunt instalate aplicatiile SmartToken si Smart Mobile;
- sa pastreze elementele de securitate aferente celor doua aplicatii securizate si cunoscute numai de catre acesta;

- dacă înstrăinează sau încetează să utilizeze dispozitivul(-ele) mobil(-e) pe care sunt instalate SmartToken/Smart Mobile, să dezinstaleze aplicațiile și să ștergă toate informațiile personale de pe acesta.

**5.2.7** Clientul are obligația de a colabora cu Banca și/sau cu orice autoritate competentă pentru prevenirea oricărui tip de fraudă sau pentru derularea oricăror anchete care s-ar desfășura în legătură cu utilizarea SmartToken/Smart Mobile.

**5.2.8** Clientul are obligația de a monitoriza tranzacțiile efectuate prin Smart Mobile sau autorizate prin SmartToken și de a comunica imediat Bancii orice neconcordanță sau neregulă identificată în legătură cu acestea prin apelarea Serviciului Call Center-ului sau direct din aplicația Smart Mobile conform punctelor de mai sus.

**5.2.9** Clientul ia la cunoștință și acceptă că orice instrucțiune primită de către Banca pe baza elementelor de securitate introduse este considerată o instrucțiune irevocabilă a Clientului însuși și reprezintă acordul irevocabil al Clientului, transmis Bancii, în vederea efectuării/procesării operațiunilor transmise de acesta și înregistrării, de către Banca, în contul sau a instrucțiunilor de plată transmise electronic prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile și recunoaște necondiționat aceste înregistrări ca fiindu-i opozabile. Utilizarea metodei de autentificare setată de Client reprezintă autorizarea irevocabilă a Clientului pentru procesarea operațiunilor transmise Bancii, iar urmările acestora nu pot fi imputate acestuia, Clientul fiind singurul responsabil de corectitudinea datelor pe care le introduce în solicitările/instrucțiunile pe care le transmite către Banca prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile.

În cazul tranzacțiilor a căror dată a plății este ulterioară datei la care se completează instrucțiunea de plată, precum și în cazul tranzacțiilor pentru care se optează a fi efectuate în mod repetat, cu respectarea parametrilor indicați, Clientul poate revoca ordinul de plată setat în sistem cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua setată în sistem pentru debitarea contului platitor și executarea operațiunii de plată de către Banca.

**5.2.10** Clientul este obligat să verifice corectitudinea datelor introduse de el în câmpurile predefinite ale instrucțiunii transmise către Banca prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile (spre exemplu: suma introdusă pentru plăți facturi sau pentru transferuri/plăți, codurile IBAN corecte ale conturilor din/in care dispune efectuarea operațiunilor/tranzacțiilor) înainte de a o finaliza și a o transmite Bancii, recunoscând faptul că aceste instrucțiuni sunt irevocabile, în caz contrar asumându-și integral consecințele ce pot decurge din acest fapt, inclusiv toate riscurile care ar putea fi generate de eventuale erori de completare, inclusiv plată de penalități. Eventuala revocare a unei instrucțiuni se va face de către client în condițiile precizate în Contract și/sau în Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare.

**5.2.11** Clientul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea datelor furnizate Bancii la încheierea Contractului, cât și pe perioada de derulare a acestuia asumându-și integral consecințele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligații.

**5.2.12** Clientul are obligația de a plăti la timp și în cuantumurile stabilite toate comisioanele și costurile aferente Serviciului (inclusiv orice comisioane specifice fiecărui tip de operațiune care se procesează prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile), așa cum sunt acestea reglementate prin Contract. În acest scop, Clientul va menține în conturile sale disponibilități suficiente pentru acoperirea acestora. În cazul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile achiziționat prin agențiile Bancii, Clientul are obligația de a plăti Abonamentul lunar, indiferent dacă utilizează sau nu acest Serviciu.

**5.2.13** Clientul are obligația de a prezenta Bancii, la transmiterea de către aceasta a oricărei solicitări, cereri ori instrucțiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informații și documente pe care Banca le consideră necesare pentru justificarea operațiunilor/tranzacțiilor solicitate sau efectuate de Client ori pentru îndeplinirea periodică de către Banca, a obligațiilor stabilite prin lege și/sau normele și politicile Bancii. Clientul se obligă ca, la solicitarea Bancii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii destinației și/sau sursei fondurilor care fac obiectul tranzacțiilor în cadrul Serviciului sau alte informații necesare în procesul de cunoașterea clientelei, pentru respectarea legislației în materie de prevenire și combatere a spălării banilor și

finantarii terorismului, precum si pentru evitarea/limitarea oricaror fraude la care ar putea fi supus Clientul sau Banca.

**5.2.14** Clientul se obliga ca, la utilizarea serviciilor Bancii prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, sa respecte toate prevederile legale in vigoare aplicabile acestora.

**5.2.15** Clientul se obliga sa pastreze deschis la Banca cel putin un cont curent activ sau Card de credit pe durata de valabilitate a Contractului.

**5.2.16** Clientul se obliga sa asigure conditii minime de securitate cu privire la accesul fizic si/sau conectarea la aplicatia Raiffeisen Smart Mobile/SmartToken si cu privire la reseaua locala in care este conectat terminalul prin intermediul caruia se acceseaza oricare din aceste aplicatii; Banca nu va putea fi raspunzatoare in nicio situatie pentru orice prejudicii suferite de Client ca urmare a nerespectarii conditiilor de securitate ale echipamentelor, instalatiilor, sistemelor de operare, retelei locale in care este conectat terminalul prin intermediul caruia se acceseaza aplicatiile.

**5.2.17** Clientul accepta ca pentru identificarea de catre operatorii Serviciului de Call Center in cazul furtului, pierderii ori folosirii nejustificate a dispozitivelor de securitate puse la dispozitia Clientului de catre Banca, se va putea solicita informatii solicitantului avand ca scop identificarea sa,. Clientul accepta ca concordanta informatiilor furnizate la solicitarea Bancii in scop de identificare cu cele aflate in baza de date a acesteia fac dovada deplina a identitatii Utilizatorului Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. Banca atentioneaza Clientul ca Serviciul Call Center utilizeaza linii telefonice publice, ce pot sa nu asigure un nivel corespunzator de protectie a informatiilor. Banca are dreptul sa inregistreze convorbirile telefonice in care se efectueaza identificarea Utilizatorilor, in scopul constituirii de probe ce fac dovada deplina a identitatii, cat si a vointei Utilizatorului in legatura cu continutul acestor convorbiri.

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

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

**5.2.20** Banca nu este responsabila cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalata aplicatia SmartToken/Smart Mobile si nici pentru modul de functionare al acestuia, Banca fiind tinuta raspunzatoare fata de Client doar pentru indeplinirea obligatiilor sale legale in calitate de proprietar/detinator cu titlu legal al aplicatiei.

**5.2.21** Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de catre Client. De aceea Banca nu este responsabila de niciun fel de prejudicii directe sau indirecte cauzate dispozitivului mobil, incluzand dar fara a se limita la orice breasa de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru actiuni/inactiuni exterioare controlului Bancii, precum si pentru orice prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului Clientului la virusi si/sau alte aplicatii/programe, furtul sau utilizarea dispozitivului de catre alte persoane decat Clientul.

### **5.3. Limitarea, blocarea si suspendarea temporara a Serviciului Smart Mobile.**

**5.3.1 (1)** Limita zilnica, respectiv limita pe tranzactie intrabancara/interbancara (lei/valuta) este de 450.000 lei (echivalent).

**(2)** Tranzactiile intrabancare intre conturile proprii ale clientului in lei/valuta nu au limita de suma pe zi sau pe tranzactie.

**(3)** Aceste limite sunt stabilite pentru fiecare client in parte, indiferent daca foloseste serviciul Raiffeisen Online si/sau serviciul Raiffeisen Smart Mobile dedicate clientilor persoane fizice si nu sunt limitari la nivelul fiecarui serviciu utilizat.

**(4)** Clientul poate solicita, prin intermediul Serviciului de Call Center in cadrul unui apel inregistrat, modificarea limitelor pentru utilizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile/Serviciul de internet banking- Raiffeisen Online. Banca va analiza solicitarea si va comunica Clientului in cadrul unui apel inregistrat daca acorda sau nu majorarea limitelor de tranzactionare. Clientul isi asuma

cresterea riscului de fraudă ca urmare a majorării limitelor de tranzacționare recomandate de către Banca.

**5.3.2** Numarul tranzactiilor efectuate între conturile proprii ale Clientului poate fi limitat de către Banca temporar sau definitiv, în anumite cazuri justificate, cum ar fi, dar fără a se limita la efectuarea de către Client a unui număr nejustificat de tranzacții similare, efectuarea unui număr mare de tranzacții care ar putea bloca sau afecta performanțele de funcționare ale aplicației, efectuarea unor tranzacții care ar ridica suspiciuni de fraudă.

**5.3.3** Banca poate suspenda temporar, toate sau o parte dintre funcționalitățile care se pot accesa prin Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, în oricare dintre următoarele situații:

- a)** la solicitarea autorităților de supraveghere sau a altor autorități sau în cazul în care prevederile legale impun acest fapt;
- b)** din motive tehnice (inclusiv în cazul unor probleme tehnice provocată de un tert furnizor de servicii de telecomunicații sau internet);
- c)** când sunt asigurate serviciile de mentenanță pentru Aplicația/Aplicațiile care permite/permit utilizarea Serviciului;
- d)** din orice alte motive prevăzute în Contractele specifice.

Clientul va fi informat cu privire la suspendarea temporară a serviciului printr-un ecran informativ Clientului din cadrul Aplicației.

**5.3.4 (1)** Banca își rezervă dreptul de a bloca accesul la Serviciu în oricare dintre următoarele cazuri:

- a)** Clientul a informat Banca cu privire la pierderea, furtul sau compromiterea dispozitivului mobil și/sau a elementelor de securitate;
- b)** folosirea necorespunzătoare a funcționalităților sau a Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile;
- c)** există motive de suspiciune de fraudă din partea Clientului sau a unor terțe parti;
- d)** din motive legate de securitatea Serviciului precum și în oricare caz pe care Banca îl considera necesar pentru limitarea sau evitarea unor pierderi sau pagube la care ar fi supus Clientul sau Banca;
- e)** în cazul în care Clientul nu și-a îndeplinit obligația de a furniza Bancii informațiile/documentele/declarațiile solicitate sau dacă Banca primește informații incomplete, insuficiente ori declarații neconforme cu realitatea sau dacă Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea informațiilor și documentelor furnizate de Client ori a declarațiilor asumate de acesta;
- f)** în cazul în care asupra Clientului există suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spălarea banilor, finanțarea terorismului, fraude, sancțiuni internaționale sau în orice altă situație în care Clientul nu se încadrează în profilul de risc stabilit de Banca în normele sale interne;
- g)** în cazul în care Clientul este Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată, astfel cum aceste noțiuni au fost definite prin Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare pentru persoane fizice;
- h)** în cazul în care Clientul nu-și respectă oricare dintre obligațiile contractuale asumate prin prezenții Termeni și Condiții și/sau prin Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare pentru persoane fizice.

**(2)** În urma blocării accesului la Serviciu, se va afișa un ecran informativ în aplicație în momentul în care Clientul încearcă să se logheze.

Motivele blocării nu vor fi comunicate Clientului dacă există considerente de protejare a securității sau în cazul în care o astfel de informare este interzisă de alte dispoziții relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene.

Pe perioada blocării accesului la Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul datorează Abonamentul lunar.

## **6. Durata și încetarea Contractului:**

**6.1.** Contractul pentru furnizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile se consideră încheiat:

- a)** la data exprimării consimțământului prin semnarea cu semnatura olografă sau semnatura electronică calificată **validă** a "*Cererii deschidere cont curent și servicii atasate*", respectiv "*Cererii de mentenanță cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*" de către Banca și Client.

Se considera semnatura electronica calificata valida acea semnatura electronica acceptata de Banca ce indeplineste cerintele de validare prevazute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna si de abrogare a Directivei 1999/93/CE, bazata pe un **Certificat digital calificat valid** (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnarii;

**b)** la data exprimarii consimtamantului Clientului de incheiere a Contractului pentru furnizarea Serviciului Smart Mobile, in cadrul apelului telefonic, in cazul in care Clientul alege contractarea la distanta prin intermediul telefonului;

**c)** la data exprimarii consimtamantului Clientului potrivit procedurii specifice modalitatii de contractare, in cazul contractarii la distanta prin intermediul aplicatiilor electronice;

Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile devine activ dupa incheierea Contractului potrivit art. 6.1. si autentificarea Clientului pentru prima data in aplicatia de Raiffeisen Smart Mobile si dupa instalarea si activarea aplicatiei SmartToken, pe dispozitivul mobil personal.

La accesarea Aplicatiei Clientul accepta prezenti Termeni si Conditii pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, prin bifarea campului corespunzator din cadrul aplicatiei, partile agreand ca aceasta acceptare valoreaza acord scris al Clientului cu privire la Termenii si Conditii contractuale afisate in format electronic in cadrul paginii de autentificare, precum si confirmarea primirii pe suport durabil a documentelor mentionate la art. 6.2.

**6.2.** Banca va furniza Clientului, prezentul Contract, pe suport durabil, pe e-mail la adresa comunicata Bancii. Pe parcursul derularii relatii contractuale, Clientul poate solicita, oricand, un exemplar al Contractului pe suport hartie, in orice agentie a Bancii.

**6.3.** Contractul este incheiat pe perioada nedeterminata si poate inceta in una dintre urmatoarele situatii:

**a)** oricand, prin acordul partilor, exprimat in scris;

**b)** prin rezilierea de catre Banca, in cazul in care Clientul nu-si executa sau executa necorespunzator obligatiile prevazute in prezentul Contract si in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice;

**c)** in caz de forta majora conform art. 9.1, cand evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile calendaristice;

**d)** prin denuntarea unilaterală de catre oricare din parti;

**e)** Clientul inceteaza sa mai detina cel putin un cont curent activ denominat in Lei, EUR sau USD, deschis la Banca sau un card de credit activ;

**6.4. (1)** Banca este indreptatita sa rezilieze Contractul de plin drept, conform art. 6.3. lit. b) in oricare din urmatoarele situatii:

**a)** in cazul in care Clientul nu respecta prevederile legale in vigoare, normele de lucru ale Bancii sau conditiile de functionare ale Aplicatiei/Serviciului;

**b)** in cazurile prevazute la pct. 5.3.4 lit. b) – g) din prezenti Termeni si Conditii;

**c)** in cazul in care exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă;

**d)** in cazul nerespectarii sau executarii necorespunzatoare a oricaror obligatii prevazute in prezentul Contract si in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice;

**(2)** In cazurile rezilierii Contractului de catre Banca conform prevederilor de mai sus, Banca va notifica Clientului, in scris, masura luata, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii.

**6.5. (1)** Clientul poate denunta unilateral Contractul conform pct. 6.3. printr-o cerere scrisa de incetare a furnizarii Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. In acest caz, incetarea Contractului va interveni in termen de o zi lucratoare de la data transmiterii cererii la Banca.

**(2)** Banca poate denunta unilateral Contractul prin transmiterea unei notificari scrise a Clientului, iar incetarea Contractului va interveni la data expirarii unui termen de 2 luni de la data transmiterii notificarii Clientului;

**6.6.** In completare fata de cazurile de incetare mentionate la pct. 6.3., in cazul in care contractului a fost incheiat prin mijloace de comunicare la distanta Clientul are la dispozitie un termen de 14 zile calendaristice calculat de la data incheierii Contractului, termen in care poate denunta unilateral contractul, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv. In cazul in care Clientul isi exercita dreptul de denuntare unilaterală in conditiile prezentei clauze, acesta are urmatoarele obligatii:

**a)** de a transmite Bancii, înainte de expirarea termenului de 14 zile calendaristice definit mai sus, o notificare privind decizia sa de denuntare unilaterală a Contractului;

**b)** de a plăti Bancii comisioanele aferente operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, dacă au fost efectuate astfel de operațiuni, conform listei de taxe și comisioane prevăzute în Anexa "*Cererea de deschidere cont curent și servicii atasate*"/"*Cererea mentenanță cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*".

Notificarea prin care se exercită dreptul de denuntare unilaterală se va face în scris și se va depune la sediul oricărei unități a Bancii.

Exercitarea dreptului de denuntare unilaterală își produce efecte de la data de la data depunerii la Banca a notificării privind decizia de denuntare a Contractului, notificare transmisă de către Client în termenul și conform modalităților menționate mai sus; de la această dată încetează Contractul pentru viitor, nefiind însă afectată valabilitatea operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile anterior acestei date.

În cazul neexercitării de către Client a dreptului de denuntare unilaterală prevăzut de prezenta clauză, contractul rămâne în vigoare până la apariția oricăruia dintre cazurile de încetare prevăzute la art. 6.3. Contractele specifice încheiate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile rămân în vigoare pe durata pentru care au fost încheiate, cu excepția situației în care încetarea Contractului de furnizare a Serviciului Smart Mobile reprezintă un caz de încetare și a contractului specific încheiat prin intermediul acestui serviciu.

## **7. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

7.1 În vederea furnizării serviciului Raiffeisen Smart Mobile, pentru asigurarea afisării funcționalităților disponibile în cadrul aplicației aferente serviciului, inclusiv pentru încheierea Contractelor Specifice și furnizarea și asigurarea funcționalității produselor și serviciilor contractate în cadrul serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Banca prelucrează datele cu caracter personal aparținând Clientului, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal (prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 și ale legislației subsecvente). În privința prelucrării de date aferente Contractelor Specifice, prezenta secțiune se completează în mod corespunzător cu prevederile Condițiilor Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare și ale Politicii privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

### **Scopuri și temeiuri de prelucrare**

Banca prelucrează date cu caracter personal în vederea îndeplinirii obligațiilor legale pentru: scopuri de prevenire și reducere a riscurilor legate de fraudă, inclusiv prin luarea măsurilor necesare pentru asigurarea securității datelor și informațiilor clientului, în special pentru asigurarea securității plăților ordonate de client. 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 Banca.

În vederea încheierii și executării Contractului și Contractelor Specifice dintre Client și Banca, Banca prelucrează date cu caracter personal pentru: încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, inclusiv în contextul relaționării telefonice prin care se solicită contractarea la distanță, prin intermediul telefonului, a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, în vederea furnizării operațiunilor specifice menționate în Ghidul de utilizare a Serviciului și fiecare Contract Specific și asigurarea funcționalității acestora în condițiile specificate, inclusiv în scopul asigurării suportului tehnic; furnizării informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; derularea în bune condiții a tranzacțiilor bancare; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; optimizarea serviciilor financiar-bancare (inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și al activităților de mentenanță); gestionarea calității datelor; furnizarea funcționalității constând în mecanismul de autentificare care permite Clientului titular de card Visa emis de Banca să acceseze aplicația my Visa folosind același set

de date de utilizat pentru autentificarea in Raiffeisen Smart Mobile (Single Sign-On) si transferul de catre catre Visa in acest scop.

Pentru accesarea de catre Clientul titular de card Visa emis de Banca, client care s-a conectat in Raiffeisen Smart Mobile, direct din aplicatia Smart Mobile a platformei Visa si conectarea automata in aplicatia my Visa, Banca si Clientul convin prin prezentul Contract utilizarea aceluiasi set de date de autentificare utilizat de Clientul titular de card Visa emis de Banca pentru autentificarea in Raiffeisen Smart Mobile (Single Sign-On). Pentru a oferi acest mecanism de autentificare care permite Clientului sa acceseze si aplicatia my Visa folosind Single Sign-On, partile convin ca Banca va transfera către Visa urmatoarele date cu caracter personal ale Clientului detinute de Banca: nume, prenume, data nasterii, adresa e-mail, apelativul, numarul cardului VISA (PAN). Acest set de date va fi transferat catre Visa de Banca: (i) la prima accesare de catre Clientul titular de card Visa emis de Banca a aplicatiei my Visa direct din Raiffeisen Smart Mobile si, ulterior, (ii) la fiecare noua conectare automata in aplicatia my Visa efectuata de catre Client din Raiffeisen Smart Mobile in scopul asigurarii functionalitatii mecanismului Single Sign-On.

Daca Clientul titular de card Visa emis de Banca va accesa aplicatia my Visa direct de pe site-ul Visa nu va beneficia de functionalitatea Single Sign-On covenita prin prezentul Contract.

Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru furnizarea informatiilor cu privire la conturi si pentru executarea ordinelor de plata, in situatiile in care aceste solicitari sunt initiate de catre Client prin intermediul unor Prestatori de servicii de plata terti, si in vederea indeplinirii obligatiilor legale ce incumba in sarcina sa. In acest context, in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Banca utilizeaza tehnologii de tip cookie, potrivit celor detaliate in continuare. Pentru indeplinirea scopurilor anterior mentionate, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate, de a desfasura si gestiona relatia contractuala cu Clientul, pentru furnizarea produselor si serviciilor contractate de Client (de ex., atunci cand persoanele vizate de activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca nu sunt parte la contractul incheiat intre Client si Banca).

In vederea indeplinirii obligatiilor legale ce incumba in sarcina Bancii, datele sunt sau pot fi prelucrate in contextul relationarii telefonice pentru contractarea la distanta a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile pentru: intreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea/ autentificarea clientelei; gestionarea calitatii datelor; realizarea de audituri si investigatii interne; gestionarea controalelor efectuate de catre autoritati; gestionarea solicitarilor si sesizarilor primite; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea documentelor. In vederea indeplinirii acestor scopuri de prelucrare, Banca se poate intemeia si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate, in vederea furnizarii produselor si serviciilor sale, precum si pentru gestionarea corespunzatoare a relatiei cu persoanele cu care interactioneaza.

Banca se va baza si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate, pentru efectuarea activitatilor de prelucrare privind imbunatatirea functionalitatilor serviciilor si a experientei clientilor (inclusiv prin asigurarea suportului tehnic), integrarea aplicatiilor partenerilor contractuali in Raiffeisen Smart Mobile si prin detectarea anomaliiilor pe conturile curente si in tranzactii), identificarea eventualelor pierderi inregistrate in sistem si realizarea unui overview operational al clientilor activi in sistem.

Pentru functionarea Serviciului de afisare a numelui beneficiarului platii, in vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii si TRANSFOND care actioneaza in aceste scopuri ca operator asociat cu Banca si cu toate celelalte banci participante la SANB, datele cu caracter personal ale clientilor tuturor bancilor care au aderat la acest serviciu, respectiv: initiala numelui, prenumele complet si codul IBAN, sunt transferate de catre aceste banci spre Transfond, unde sunt stocate si actualizate periodic pana la incetarea relatiei de afaceri cu Banca. In felul acesta, pot fi interogate informatiile de catre alte banci participante la SANB in momentul completarii ordinului de plata electronic de catre utilizatorul aplicatiei bancare, dupa ce utilizatorul (platitor) introduce codul IBAN al contului in care urmeaza a fi efectuata plata. Acest serviciu presupune si faptul ca implicit si datele utilizatorului aplicatiei Bancii vor fi transferate catre Transfond,

spre a putea pune la dispozitie acest serviciu in situatia in care Persoana vizata va avea calitatea de beneficiar al platii.

In contextul furnizarii de catre Banca a serviciului SPL RoPay asa cum acest serviciu este descris in prezentul Contract la Sectiunea a 7-a - CONDITII SPECIFICE SERVICIULUI SPL ROPAY, Banca, impreuna cu celelalte banci participante la acest sistem realizeaza un schimb de informatii cu scopul crearii unei baze de date comune care va fi gestionata de *Transfond*. In acest scop, **in prima etapa**, Banca, in calitate de banca participante, va transmite catre Transfond urmatoarele date cu caracter personal ale clientilor persoane fizice ai Bancii care detin si au activat serviciul Raiffeisen Smart Mobile: numarul de telefon, codul IBAN al contului in lei asociat utilizarii Raiffeisen Smart Mobile, numele si prenumele. Pentru efectuarea acestei operatiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, Banca se va intemeia pe interesul sau legitim de a participa la serviciul SPL RoPay si de a oferi si implementa serviciul SPL RoPay care va permite efectuarea platilor din Raiffeisen Smart Mobile prin utilizarea numarului de telefon al beneficiarului platii (ca proxy/alias) in loc de IBAN-ul contului bancar.

Pentru prestarea Serviciului SPL RoPay, Banca impreuna cu Transfond actioneaza in calitate de Operatori asociati. Activitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal, care consta in transmiterea datelor catre TRANSFOND si accesarea datelor existente in baza de date administrate de TRANSFOND este realizata in considerarea interesului legitim comun al Operatorilor asociati TRANSFOND si Bancile participante privind furnizarea serviciului SPL RoPay. In scopul RoPay, Operatorii asociati efectueaza urmatoarele operatiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal:

- a) Colectarea datelor de catre Banca de la clientii sai persoane fizice pentru utilizarea acestora in serviciul SPL RoPay;
- b) Transmiterea de catre Banca a datelor colectate catre baza de date administrata de *Transfond*;
- c) Stocarea datelor utilizatorilor SPL RoPay in baza de date administrata de *Transfond*;
- d) Extragerea datelor cu caracter personal din baza de date administrata de Transfond, de catre Banca, la solicitarea Clientului sau care initiaza o plata prin serviciul SPL RoPay;
- e) Furnizarea/afisarea, de catre Banca, a datelor extrase din baza de date administrata de Transfond, Clientului care initiaza plata prin prezentarea acestora in instructiunea de plata afisata in interfata aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile;
- f) Transmiterea de catre Banca a datelor clientului sau persoana fizica (utilizator beneficiar/platitor), la cererea acestuia de a initia o plata instant, catre RoPay;
- g) Inregistrarea si stocarea datelor utilizatorului serviciului SPL RoPay asociate cazurilor de utilizare mentionate de setul de reguli RoPay intr-o baza de date administrata de *Transfond*, in conditiile prevazute de setul de reguli RoPay;
- h) Transmiterea datelor cu caracter personal ale utilizatorului beneficiar/platitor asociate cazurilor de utilizare mentionate de setul de reguli privind schema RoPay, din baza de date a RoPay, catre Banca, la solicitarea Clientului care doreste sa vizualizeze instructiunea de plata.

Operatiunile de prelucrare enumerate mai sus vor fi efectuate de Operatorii asociati in temeiul interesului legitim.

De asemenea, Raiffeisen Bank, in calitate de operator independent, prelucreaza datele cu caracter personal apartinand persoanelor vizate in calitatea lor de clienti ai Bancii, in vederea prestarii serviciului SPL RoPay, prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, scop in care prelucrarea datelor cu caracter personal se realizeaza in baza necesitatii executarii contractului dintre Banca si Clienti. Operatiunile de prelucrare specifice in acest caz constau in:

- a) Transmiterea de catre Banca a datelor clientului sau persoana fizica (utilizator beneficiar/platitor), la cererea acestuia de a initia o plata instant, catre RoPay;
- b) Transmiterea datelor cu caracter personal ale utilizatorului beneficiar/platitor asociate cazurilor de utilizare mentionate de setul de reguli privind schema RoPay, din baza de date a RoPay, catre Banca, la solicitarea Clientului care doreste sa vizualizeze instructiunea de plata.

Banca isi va intemeia activitatea de prelucrare a imaginii Clientului pe consimtamantul expres al acestuia, exprimat prin incarcarea/ inlocuirea, in mod direct de catre acesta, a unei fotografii de profil in cadrul serviciului Smart Mobile, pe toata durata in care Clientul decide sa mentina asociata serviciului respectiva fotografie. Clientul isi poate retrage in orice moment consimtamantul privind prelucrarea imaginii sale (exprimat prin incarcarea fotografiei), prin stergerea sau inlocuirea fotografiei incarcate, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii. Clientul poate sterge sau inlocui oricand fotografia respectiva asociata dispozitivului fara ca Banca sa continue prelucrarea fotografiei respective. Banca informeaza Clientul ca fotografia sa nu va fi inregistrata intr-un sistem biometric.

De asemenea, in baza consimtamantului exprimat de catre Client, Banca prelucreaza datele cu caracter personal in scop de marketing direct, prin comunicarea de informatii si/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen (astfel cum acesta este definit in cuprinsul Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare) si/sau ale partenerilor acesteia.

In contextul relationarii telefonice pentru contractarea la distanta a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Banca se bazeaza pe consimtamantul expres al Clientului / potential Client pentru inregistrarea apelurilor telefonice. Scopurile secundare pentru care sunt prelucrate datele obtinute in contextul inregistrarii apelurilor telefonice sunt fundamentate pe temeiuri diferite de prelucrare, conform celor detaliate in prezenta sectiune. Consimtamantul furnizat poate fi retras in orice moment prin contactarea Bancii la [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau intr-o unitate teritoriala. Retragera consimtamantului nu va afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate anterior retragerii.

### **Categoriile de date cu caracter personal prelucrate**

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare aferente serviciilor online, Banca prelucreaza inclusiv urmatoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, apelativul, numar de telefon, adresa, email, cod numeric personal (CNP), codul de identificare Client, date de localizare, date privind tranzactiile efectuate, date privind produsele detinute de catre Client, date privind conturile Clientului (inclusiv detalii privind tipul si numarul contului, moneda, pseudonimul, soldul, istoricul tranzactiilor, comisioanele, codul PIN al cardurilor fizice, eventuale refuzuri de acordare a accesului la informatiile privind conturile Clientului sau de initiere a operatiunilor de plata), *numarul cardului VISA (PAN)*, date privind activul personal net pentru Fondul de Pensii Facultative (inclusiv istoricul tranzactional), date privind autentificarea (inclusiv codul de utilizator, coduri de autorizare/autentificare, coduri de activare primite prin SMS de catre Client, cod PIN de autentificare, *Single Sign-On*), adresele IP, fotografia Clientului (daca acesta decide sa asocieze o fotografie la profilul sau de utilizator al serviciului Raiffeisen Smart Mobile), date privind tipurile de dispozitive mobile folosite de catre Client si caracteristicile acestora ce pot influenta functionalitatea serviciului (inclusiv nivelul memoriei interne disponibile, procentul de incarcare al bateriei dispozitivelor, rezolutia, detalii privind sistemul de operare al dispozitivelor: tip si versiune, date privind conexiunea la internet, datele furnizate in contextul relationarii telefonice cu Banca, date derivand din apelurile telefonice, rezolutii si solicitari rezultate in legatura cu apelurile telefonice.

Banca nu prelucreaza datele biometrice din Sistemul biometric al dispozitivului mobil al Clientului cum sunt amprenta digitala si imaginea faciala a Clientului. Aceste date si modelele biometrice asociate acestora sunt si raman stocate pe dispozitivul mobil cu sistem de operare iOS sau Android (versiunea compatibila a sistemului de operare este afisata pe site-ul Bancii, Sectiunea Digital banking) pe care Clientul isi instaleaza aplicatia SmartToken si/sau Smart Mobile si se supun regulilor de prelucrare, inregistrare, stocare, comparare stabilite si comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

In anumite situatii, in vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate in prezentul document, Banca poate sa prelucreze date cu caracter personal apartinand altor categorii de Persoane Vizate, fara a beneficia insa de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane. In acest context, este responsabilitatea Clientului sa informeze persoanele in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal si sa obtina consimtamantul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar, potrivit cerintelor aplicabile. Aceste prevederi sunt aplicabile si in

ipoteza in care fotografia incarcata de catre Client in cadrul serviciului Smart Mobile reflecta imaginea altor persoane fizice decat Clientul.

In cazul in care Clientul furnizeaza Bancii date cu caracter personal apartinand altor categorii de Persoane vizate, Clientul are obligatia de a furniza numai date exacte si actualizate. In acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand unor astfel de categorii de Persoane vizate in vederea informarii persoanelor in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie in Serviciul Raiffeisen Smart Mobile implica colectarea de informatii care vor fi utilizate in mod agregat/statistic privind: incidentele/erorile care pot aparea in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile de catre Client; numarul total de Clienti dintr-o anumita perioada, numarul Clientilor care au accesat anumite campuri/sectiuni accesibile, numarul clientilor care au oferit un anume tip de raspuns in cadrul chestionarelor aferente blocajelor aparute pe fluxurile din aplicatie, in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, perioada in care Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este utilizat cu precadere, sesiunile, durata si frecventa sesiunilor, timpul petrecut de Client pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, dispozitivul, locatia si versiunea aplicatiei aferente Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, rezolutii, densitati, operator de telefonie mobila, alte informatii in functie de evenimentele specifice in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, cum ar fi accesarea anumitor bannere, sectiuni, butoane de catre Client, realizarea anumitor operatiuni, urmarirea anumitor evenimente si activitati realizate de Client in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile.

De asemenea vor exista situatii in care vor fi utilizate tehnologii de tip cookie (SDK) pentru colectarea de date care nu sunt utilizate strict in mod agregat/statistic, ci vor fi utilizate in vederea identificarii situatiilor in care clientii bancii demareaza fluxuri de contractare a produselor disponibile in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, insa care nu finalizeaza procesul de contractare, in vederea identificarii actiunilor specifice din cadrul proceselor de contractare a produselor si contactarii clientilor, cu scopul facilitarii interactiunii clientilor cu fluxurile de contractare disponibile in cadrul Serviciului.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii serviciilor online.

Pentru prestarea serviciului SPL RoPay de catre Banca, datele cu caracter personal se prelucreaza de catre Operatorii asociati Banca si Transfond exclusiv in scopul furnizarii serviciului de initiere a platii pe baza de numar de telefon (alias/proxy), numai pe teritoriul Romaniei. In acest context, categoriile de date prelucrate:

(i) sunt: numele si prenumele, numar de telefon (alias/proxy), IBAN al contului bancar. Banca va colecta si va transmite datele catre Transfond unde vor fi stocate. Ulterior, ori de cate ori un client al unei banci participante utilizator al serviciului SPL RoPay va initia o plata pentru care veti avea calitatea de beneficiar al platii introducand numarul de telefon pe care v-ati activat Raiffeisen Smart Mobile si utilizati serviciul SPL RoPay, respectiva banca participante va extrage datele din baza de date gestionata de Transfond si le va prezenta platitorului pentru completarea instructiunii de plata (electronic)

Si

(ii) apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: clienti ai Bancii, cu conturi curente in lei deschise la Banca care sunt utilizatori ai Raiffeisen Smart Mobile. Persoanele vizate pot fi platitori si/sau beneficiari ai platilor prin serviciul SPL RoPay.

### **Sursa datelor**

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare, dar si pentru furnizarea serviciilor online, Banca obtine datele cu caracter personal de la Client si /sau de la partenerii sai contractuali, inclusiv entitatile din Grupul Raiffeisen.

In contextul aderarii la SANB, Banca va interoga baza de date apartinand TRANSFOND la momentul completarii de catre Clientii sai a ordinelor de plata electronice si va afisa Clientilor in ordinul de plata electronic, dupa completarea codului IBAN al contului beneficiarului platii: prenumele complet, initiala numelui beneficiarului platii, denumirea trunchiata pentru persoanele juridice, furnizate in mod automat prin intermediul SANB, ca elemente suplimentare de identificare a beneficiarului platii pe care Platitorul sa le poata verifica inainte de autorizarea tranzactiei.

În vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare asociate serviciului SPL RoPay Banca obține datele cu caracter personal de la Persoana Vizată și Transfond.

### **Procesele decizionale individuale automatizate**

În desfășurarea furnizării serviciilor, este posibil ca Banca să realizeze procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate pe baza consimțământului expres al acestora.

Pentru serviciul SPL RoPay, Operatorii asociați nu realizează procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate, este decizia Persoanei vizate dacă utilizează sau nu serviciul SPL RoPay din Raiffeisen Smart Mobile.

### **Destinatarii datelor cu caracter personal**

Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca poate dezvălui datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: Persoana vizată (în măsura exercitării dreptului de acces conform legislației aplicabile în materie), reprezentanții Băncii, alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele personale în numele sau împreună cu Banca, entitățile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Băncii (inclusiv Visa) și ai entităților din Grupul Raiffeisen, imputerniciți ai Băncii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, Prestatori de servicii de plată terți (astfel cum aceștia sunt definiți în Capitolul 1, Secțiunea „Definiții și interpretări”), autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, autorități publice locale, TRANSFOND care va prelucra datele transferate și actualizate în sistemul SANB și care pentru acest scop va avea calitatea de operator asociat împreună cu Banca și celelalte bănci participante la SANB. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare asociate serviciului SPL RoPay, Operatorii asociați Banca și Transfond dezvăluie sau va putea dezvălui datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: *Transfond*, Persoana Vizată, reprezentanții legali sau convenționali ai Persoanei Vizate.

### **Durata prelucrării**

În vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata îndeplinirii serviciilor bancare, precum și ulterior, atunci când există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza Persoanei vizate informațiile solicitate sau pentru a ne respecta obligațiile legale, fiscale sau contabile). Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, Banca să dispună de anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

Durata de stocare a informațiilor colectate în contextul utilizării tehnologiei de tip cookie în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este 3 ani de la momentul colectării. Datele cu caracter personal aferente serviciului SPL RoPay utilizat la Banca din Raiffeisen Smart Mobile vor fi stocate în baza de date Transfond, și vor fi astfel disponibile celorlalte bănci participante și clienților acestora inițiatori ai plăților pe perioada în care utilizați serviciul SPL RoPay conform prevederilor referitoare la serviciul SPL RoPay din prezentul Contract. În vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, Operatorii asociați Banca și Transfond vor prelucra datele cu caracter personal pe durata serviciului SPL RoPay, precum și ulterior, atunci când există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel. Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, să se dispună de anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

### **Transferul datelor cu caracter personal**

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, Slovacia, Ungaria, cât și în afara UE/SEE, către Marea Britanie, Statele Unite ale Americii și Kosovo.

Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege.

Este posibil ca pe parcursul desfasurarii activitatii, statele de transfer mai sus mentionate sa se modifice. Puteti obtine o lista actualizata cu statele unde se transfera datele cu caracter personal accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

### **Drepturile Persoanelor vizate**

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

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

### **Informatii suplimentare si datele de contact ale Responsabilului privind Protectia Datelor**

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

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

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

7.2 In vederea accesarii si utilizarii platformei de interactiune la distanta disponibila in cadrul aplicatiei Smart Mobile descrisa la Sectiunea 8 (Chat-ul RConnect) din prezentul Contract, pentru asigurarea afisarii si utilizarii corespunzatoare a functionalitatii Chat-ului RConnect, pentru initierea prin Chat a unor apeluri audio si video inregistrate, pentru transmiterea de documente, pentru afisarea ecranului dispozitivului de acces intre Client si Responsabilul bancar ("screen share"), Banca prelucreaza datele cu caracter personal apartinand Clientului si altor persoane vizate ale caror date sunt dezvaluite de Client Bancii in scopul sau in legatura cu produsul sau serviciu solicitat de Client Bancii prin aceasta platforma (denumite, impreuna, Persoane Vizate), in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal (prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si ale legislatiei subsecvente).

La deschiderea chat-ului Clientul va interactiona cu un chatbot (Raia) care va raspunde la solicitarile Clientului pana la preluarea dialogului de catre un operator uman, daca va fi cazul. Banca informeaza Clientul ca pe durata conversatiei cu Raia: (i) interactioneaza cu un sistem de inteligenta artificiala, (ii) furnizarea raspunsurilor , pana la preluarea de catre un operator uman a discutiei pe chat, nu implica interventia umana, (iii) in aceasta etapa a dialogului pe chat Clientul nu trebuie sa dezvaluie date cu caracter personal si informatii confidentiale chatbotului , Banca nu va solicita astfel de date si informatii deoarece nu sunt necesare pe durata interactiunii Clientului cu Raia, pana la preluarea dialogului de un operator uman, Clientul fiind informat despre schimbarea interlocutorului din chatbot, in operator uman deoarece Clientul va actiona butonul "continua cu operator uman".

Dialogul cu Raia la inceputul conversatiei pe chat are rolul de a furniza raspunsuri automate, predefinite de Banca la cerinte simple adresate de Client si de a oferi solutii de directionare a Clientului pentru a-si solutiona eficient si rapid, fara timpi de asteptare suplimentari si fara interventie umana problema /aspectul sesizat in chat . Dacă in aceasta etapa a interactiunii, pana la preluarea dialogului pe chat de un operator uman, daca va fi cazul, sunt introduse totusi de catre Client date cu caracter personal, Banca va implementa un filtru care va avea rolul de a le bloca și împiedica prelucrarea acestora. Totusi, este posibil ca nu toate datele cu caracter personal mentionate de Client si informatiile personale introduse să fie identificate și eliminate prin utilizarea acestui filtru si în astfel de cazuri este posibil ca Banca sa

prelucreze unele dintre datele personale furnizate de Client in chat daca acestea nu ar fi detectate de filtrul instalat de banca.

In privinta prelucrarilor de date aferente operatiunilor solicitate de Client realizate sau incheiate prin intermediul Chat-ului si Contractelor Specifice, prezenta sectiune se completeaza in mod corespunzator cu (i) prevederile Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare – Persoane Fizice („CGB-PF”) , (ii) prevederile Politicii privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea („Politica de confidentialitate”), disponibila la link-ul: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> , (iii) cu prevederile art.7.1. de mai sus (iv) cu prevederile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal din documentatia precontractuala si din Contractele Specifice si instructiunile cuprinse in ecranele platformei.

#### Scopuri si temeiuri de prelucrare

Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale Persoanelor vizate, in scopul accesarii si utilizarii platformei de interactiune la distanta, pentru asigurarea afisarii si utilizarii corespunzatoare a functionalitatii Chat-ului astfel:

- in vederea incheierii si executarii Contractelor Specifice dintre Client si Banca, pentru: asigurarea suportului tehnic pentru parcurgerea etapelor de incheiere a contractelor pentru produsele care pot fi achizitionate prin intermediul Smart Mobile, incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul prin furnizarea operatiunilor specifice mentionate la Sectiunea 8 si aferente fiecarui Contract Specific, comunicare si suport in legatura cu produsele si serviciile detinute sau nou solicitate ,asigurarea functionalitati operatiunilor specifice Chat-ului, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si de mentenanta, precum si pentru celelalte scopuri de prelucrare identificate in CGB-PF, respectiv in Politica de confidentialitate a Bancii, avand temei contractual; Dacă Clientul va dezvalui date cu caracter personal in chat, in interactiunea cu chatbotul Raia, daca Banca nu le poate identifica pentru a le putea sterge/anonimiza, acestea date vor fi prelucrate in vederea executarii contractului, pentru oferirea suportului solicitat de Client;

- in vederea indeplinirii obligatiilor legale ce incumba in sarcina Bancii pentru scopurile de prelucrare identificate in CGB-PF, respectiv in Politica de confidentialitate, avand ca temei obligatia legala, cum ar fi efectuarea operatiunilor de identificare a Clientului pentru accesarea si utilizarea chat-ului, in contextul incheierii si desfasurarii relatiei contractuale si care pot fi aplicabile in functie de solicitarile pe care Clientul le inainteaza Bancii prin intermediul Chat-ului;

- in baza interesului legitim al Bancii in desfasurarea obiectului sau de activitate si in vederea gestionarii in mod corespunzator a RConnect pentru: pastrarea si afisarea istoricului discutiilor scrise prin intermediul Chat-ului, efectuarea activitatilor de prelucrare pentru imbunatatirea functionalitatilor serviciilor si a experientei clientilor, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta si prin identificarea eventualelor disfunctionalitati si realizarea de analize cu privire la activitatea Clientului si activitatea Responsabilului Bancar, analiza si verificarea interactiunii dintre Client si Responsabilul Bancar, selectarea acelor clienti care îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite de Banca pentru a putea beneficia de Chat, stocarea apelurilor video/audio si interactiunilor de tip chat înregistrate pentru a putea documenta si sustine masurile luate de Banca pentru a dovedi respectarea cerințele legale care îi revin și pentru a îndeplini interesele legitime ale Bancii pentru a putea stabili, exercita sau apăra revendicări legale, stocarea intrebarilor si raspunsurilor din chat din interactiunea cu chatbotul Raia, imbunătățirea și dezvoltarea serviciilor si asistentei oferite de chatbotul Raia, imbunătățirea bazei de cunoștințe a chatbotului Raia, antrenarea chatbotului Raia ( dacă Clientul va dezvalui date cu caracter personal in interactiunea cu chatbot-ul Raia Banca nu le va prelucra în scopuri de antrenare, deoarece nu antreneaza sistemul software de inteligență artificială pe care se bazează chatbotul Raia cu date cu caracter personal), imbunătățirea chatbot-ului Raia prin crearea de noi modele și extinderea cunoștințelor acestuia ( fără a utiliza informații personale), precum si pentru celelalte scopuri de prelucrare identificate in CGB-PF, respectiv in Politica de confidentialitate a Bancii si cele aferente celorlalte temeiuri de prelucrare, in masura in care este cazul, daca clienții solicită, achizitioneaza aceleași servicii/produse prin RConnect.

• in baza consimtamantului Clientului, dupa cum urmeaza:

i. Banca isi va intemeia activitatea de prelucrare a imaginii Clientului pe consimtamantul expres al acestuia, exprimat prin incarcarea/ inlocuirea, in mod direct de catre acesta, a fotografiei de profil in cadrul Chat-ului pe toata durata in care Clientul decide sa mentina asociata respectiva fotografie. Clientul isi poate retrage in orice moment consimtamantul privind prelucrarea imaginii sale (exprimat prin incarcarea fotografiei), prin stergerea sau inlocuirea fotografiei incarcate, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii. Banca informeaza Clientul ca fotografia sa nu va fi inregistrata intr-un sistem biometric si nu va fi prelucrata in orice alte scopuri care nu au legatura cu Chat-ul.

ii. inregistrarea apelurilor video si audio desfasurate in contextul folosirii Chat-ului pentru scopurile enumerate mai sus si alte asemenea scopuri subsecvente, compatibile cu acestea. In contextul fiecarui apel realizat prin Chat, Clientul este atentionat ca daca va initia apelul sau va raspunde la un apel initiat de Responsabilul Bancar, apelul audio-video va fi inregistrat si prin faptul ca accepta apelul si initiaza/raspunde la un astfel de apel initiat de Responsabilul Bancar isi exprima acordul pentru inregistrare audio si video a apelului si prelucrarea imaginii si vocii sale din aceste inregistrari. Astfel se va obtine acordul Clientului cu privire la inregistrarea fiecarui apel realizate prin Chat, inregistrarea apelurilor video si audio, in functie de de tipul de telefon mobil utilizat si sistemul de operare a acestuia, putand fi semnalizata vizibil in cadrul fiecarui apel in curs (de exemplu, pe iOS un punct portocaliu in partea dreapta a ecranului), continuarea apelului inregistrat video si audio reprezentand consimtamantul Clientului. In cazul in care Clientul nu mai este de acord cu inregistrarea apelurilor in curs, Clientul poate mentiona explicit in cursului apelului, consecinta fiind ca respectivul apel nu va mai continua. Daca nu mai doreste sa utilizeze nici pentru viitor acest Chat care presupune interactiune audio si video cu un Responsabil Bancar si inregistrarea interactiunilor, Clientul va putea utiliza, la alegerea sa, celelalte canale de comunicare cu un Responsabil bancar/cu Banca, inclusiv optiune de chat si chatbotul Raia. Pastrarea ulterioara a inregistratilor apelurilor si conversatiilor scrise/mesajelor text de pe chat se realizeaza in baza interesului legitim al Bancii, pentru a putea demonstra, daca va fi cazul, inclusiv in instanta, conformarea cu cerintele legale in relatia cu Clientul.

ii. prelucrarea datelor cu caracter personal in scop de marketing direct, prin comunicarea de informatii si/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale partenerilor acesteia, daca Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru acest scop in contextul relatiei contractuale cu Banca, preexistente utilizarii Chat-ului sau in timpul interactiunilor inregistrate cu Responsabilul Banca prin Chat-ul. In aceasta categorie nu sunt incluse acele comunicari functionale sau operationale aferente utilizarii chat-ului si care sunt necesare pentru incheierea sau executarea contractului sau contractelor specifice, continuarea interactiunilor care nu se mai pot derula prin apel audio-video inregistrat, solicitarea feedback-ului Clientului privind interactiunea si discutia cu Responsabilul bancar prin Chat-ul, alte asemenea comunicari fara caracter comercial;

iii. prelucrarea datelor cu caracter personal in scop de profilare a Clientului: daca Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru acest scop in contextul relatiei contractuale cu Banca, preexistente utilizarii Chat-ului sau in timpul interactiunilor inregistrate cu Responsabilul Bancar prin Chat.

Consimtamantul furnizat de Client pentru oricare dintre operatiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal intemeiate pe consimtamantul Persoanei Vizate poate fi retras in orice moment prin modalitatile descrise mai sus sau prin contactarea Bancii la datele de contact indicate mai jos, in subsectiunea „Informatii suplimentare si datele de contact ale Responsabilului privind Protectia Datelor”. Retragerea consimtamantului nu va afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate anterior retragerii.

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate suplimentar fata de cele enumerate la art.7.1. si sursa acestora :

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare aferente Chat-ului, Banca prelucreaza categoriile de date cu caracter personal furnizate direct de catre Client, cele colectate din surse terte sau existente in sistemele Bancii ca urmare a relatiei contractuale preexistente cu Banca, de exemplu: nume, prenume,

numar de telefon, adresa, email, functie, imagine si voce, cod numeric personal (CNP), date privind autentificarea, fotografia Clientului (daca acesta decide sa asocieze o fotografie la profilul sau de utilizator al Serviciului Smart Mobile), alte date cu caracter personal din documentele incarcate de Client/transmise pe Chat/ afisate pe ecranului dispozitivului de acces intre Client si Responsabilul bancar in timpul apelului audio-video inregistrat, datele din/in legatura cu semnatura electronica, datele cuprinse in istoricul conversatiilor de pe Chat, date din interactiunea cu chatbotul Raia.. Informatii detaliate privind sursele si lista categoriilor de date colectate din surse terte sunt disponibile in CGB-PF, respectiv in Politica de confidentialitate a Bancii.

Pentru accesarea Chat-ului prin Smart Mobile Banca nu prelucreaza datele biometrice din Sistemul biometric al dispozitivului mobil al Clientului cum sunt amprenta digitala si imaginea faciala a Clientului. Aceste date si modelele biometrice asociate acestora sunt si raman stocate pe dispozitivul mobil pe care Clientul isi instaleaza aplicatia Smart Mobile in care va avea disponibil si Chat-ul si chatbotul Raia si se supun regulilor de prelucrare, inregistrare, stocare, comparare stabilite si comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

Pentru utilizarea functiei de afisare a ecranului dispozitivului intre Client si Responsabilul bancar ("screen share") pentru a-si permite unul, celuilalt, sa vada ce se afla pe ecranul dispozitivului, Clientul se va asigura ca afiseaza Responsabilului bancar exclusiv informatiile necesare si utile in cadrul conversatiei audio-video cu Responsabilul bancar, fara a expune sau partaja alte informatii, date, imagini in legatura cu el sau cu alte persoane.

Inainte de a utiliza aceasta functionalitate Clientul trebuie să închida toate programele sau filele de browser care conțin informații confidențiale, date cu caracter personal sau care ar putea avea notificări, cum ar fi notificările prin e-mail și chat care notifică acustic sau afișează o previzualizare a mesajului si sa pastreze pe ecranul pe care il veti partaja, afisa doar ceea ce doreste sa afiseze Responsabilului bancar si acesta trebuie sa cunoasca in contextul interactiunii audio-video prin chat inregistrata.

Functionalitatea de partajare a ecranului are avantajul de a oferi o imagine în timp real a aceluiași lucru, fără să se mai trimita mesaje pe e-mail, prin chat, astfel încât să fie inteles mai usor la ce se referă interlocutorii in timpul interactiunii din cadrul apelului audio-video. Partajarea ecranului poate ajuta Responsabilul bancar sa ofere Clientului asistența solicitata dar este responsabilitatea Clientului care va utiliza aceasta functionalitate sa se asigure ca nu va afisa/expune alte date si informatii .

Clientul are obligatia sa pastreze confidentialitatea cu privire la datele si informatii pe care Responsabilul bancar le afiseaza Clientului, le partajeaza cu Clientul utilizand aceasta functionalitate.

In anumite situatii, in vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate in prezenta sectiune 7.2. si in decursul utilizarii chatbotului Raia , Banca poate sa prelucreze date cu caracter personal apartinand altor categorii de persoane vizate, fara a beneficia insa de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane. In acest context, este responsabilitatea Clientului sa informeze persoanele in cauza, ale caror date le dezvaluie Bancii in decursul interactiunii cu chatbotul Raia, interactiunii video si audio prin Chat-ul si/sau prin intermediul conversatiilor purtate pe chat si/sau a documentelor pe care le incarca pe chat sau pe care le expune Responsabilului bancar pe ecran in timpul interactiunilor cu acesta, cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal (conform prevederilor incluse in CGB-PF si in Politica de confidentialitate a Bancii) si sa obtina consimtamantul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar, potrivit cerintelor aplicabile. Aceste prevederi sunt aplicabile si in ipoteza in care fotografia incarcata de catre Client in cadrul Chat-ului din Aplicatie reflecta imaginea altor persoane fizice decat Clientul.

In cazul in care Clientul furnizeaza Bancii date cu caracter personal apartinand altor categorii de persoane vizate, Clientul are obligatia de a furniza numai date exacte si actualizate. In acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand unor astfel de categorii de persoane vizate in vederea informarii persoanelor in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii tuturor sau a unora dintre functionalitatile aferente Chat-ului ca urmare a imposibilitatii Bancii de a indeplini scopurile de prelucrare.

Procese decizionale individuale automatizate

Pentru a da curs operatiunilor solicitate de Client prin Chat si/sau chatbotul Raia,, inclusiv in vederea incheierii Contractelor specifice, este posibil ca Banca sa realizeze procese decizionale individuale automatizate in conditiile detaliate in CGB-PF si in Politica de confidentialitate a Bancii.

Atunci cand astfel de decizii se iau fara o interventie umana semnificativa (respectiv o interventie care nu este de natura sa influenteze rezultatul prelucrarii automate), prelucrarea datelor implica un proces decizional automatizat. In cazul activitatilor de prelucrare care implica un astfel de proces decizional automatizat, Persoana Vizata are, pe langa drepturile mentionate mai jos si urmatoarele drepturi:

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

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

#### Destinatarii datelor cu caracter personal

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: persoana vizata (in masura exercitarii dreptului de acces conform legislatiei aplicabile in materie), reprezentantii Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele sau impreuna cu Banca, entitatile din Grupul Raiffeisen (a se vedea <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/grupulraiffeisen-in-romania/> sau <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/grupulraiffeisen-international/> <Grupul Raiffeisen>) parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, altor utilizatori ai Chat-ului in cazul in care Clientul participa la grupuri de discutii in cadrul aplicatiei cu scopul accesarii unui produs/serviciu care presupune relatii de tipul imprumutat-garant- codebitor sau titular- imputernicit sau alte asemenea situatii, in functie de specificul documentatiei si produsului/serviciului solicitat de Client , autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale.

#### Durata prelucrarii

In vederea realizarii scopurilor de prelucrare mentionate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata indeplinirii serviciilor bancare, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza persoanei vizate informatiile solicitate sau pentru a ne respecta obligatiile legale, fiscale sau contabile).

Este posibil ca, in urma indeplinirii termenelor legale de arhivare, Banca sa dispuna anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal si sa continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

#### Transferul datelor cu caracter personal

Utilizarea Chat-ului nu implica un transfer al datelor cu caracter in state din afara UE/SEE. Totusi, in vederea gestionarii operatiunilor solicitate prin chatbotul Raia si/sau Chat, respectiv incheierii Contractelor specifice, Banca poate sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei, potrivit celor detaliate in cadrul CGB-PF si in Politica de confidentialitate a Bancii.

#### Drepturile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Clientul beneficiaza de urmatoarele drepturi in contextul prelucrarii de catre Banca a datelor sale cu caracter personal pentru utilizarea chatbotului Raia si a Chat-ului: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate si dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal sau instantelor competente, in masura in care persoana vizata considera necesar. Continutul acestor drepturi este detaliat in cadrul CGB-PF si in Politica de confidentialitate a Bancii.

Este posibil ca, în urma solicitării de stergere a datelor, Banca să anonimizeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții prelucrarea pentru scopuri statistice.

Informații suplimentare și datele de contact ale Responsabilului privind Protecția Datelor

Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Banca, precum și cu privire la drepturile de care Clientul beneficiază în acest context și pentru exercitarea acestora, Clientul poate să se adreseze Bancii printr-o cerere scrisă, la adresele oricăreia dintre unitățile Bancii (pentru lista completă a unităților, Clientul poate să acceseze pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau printr-un e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro).

De asemenea, Clientul are posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

### **7.3 Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate în contextul comercializării electronice a produselor de asigurare sau în legătură cu aceasta**

Raiffeisen Bank prelucrează sau poate prelucra datele cu caracter personal ale persoanelor vizate în contextul comercializării electronice a produselor de asigurare sau în legătură cu aceasta, în calitate de operator de date. UNIQA și Raiffeisen Bank acționează și în calitate de operatori asociați în ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul comercializării electronice a produselor de asigurare, pentru acele aspecte ale activității de prelucrare pentru care stabilesc în comun, scopurile și mijloacele de prelucrare, inclusiv pentru acele scopuri de prelucrare a căror îndeplinire implică, potrivit legii, responsabilități comune ale UNIQA și ale Raiffeisen Bank, inclusiv, dar fără limitare la scopurile evaluării cerințelor și necesităților potențialilor clienți pe baza informațiilor furnizate de aceștia, furnizării de informații privind produsul de asigurare într-o formă ușor de înțeles, pentru a le permite să ia o decizie în cunoștință de cauză cu privire la contractul de asigurare și acordării de consultanță/recomandări personalizate, după caz. Informarea cu privire la prelucrarea în calitate de operatori asociați se regăsește în ecranele platformei, după inițierea fluxului. Pentru a continua fluxul, Clientul va trebui să citească și să confirme citirea și înțelegerea informațiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către UNIQA și Raiffeisen Bank împreună.

De asemenea, în vederea îndeplinirii obligației legale de acordare a consultanței către Clientii interesați de încheierea polițelor de asigurare în legătură sau nu cu produsele bancare pe care le detin, prin aplicația Smart Mobile, Raiffeisen Bank SA („Banca”) prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal (prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 și ale legislației subsecvente).

Categorii de persoane vizate. În contextul îndeplinirii obligațiilor legale care revin în sarcina Raiffeisen Bank în calitate de Intermediar Secundar de asigurări - Agent Afiliat sau pentru îndeplinirea tuturor scopurilor de prelucrare potrivit celor de mai jos, Raiffeisen Bank prelucrează sau poate prelucra date cu caracter personal cu privire la următoarele categorii de persoane vizate: Solicitantul asigurării, sotul/sotia Solicitantului/ Clientului, clientul, soțul/soția acestuia, reprezentanții legali sau convenționali ai acestuia, copii sau alți membrii de familie, precum și partenerul de viață al clientului/ potențialului client, Codebitorii, Garanții (dacă este cazul, inclusiv atunci când aceștia au calitatea de Asigurați, proprietari ai imobilului ce urmează a fi asigurat ipotecat sau nu în favoarea Bancii, Beneficiarii reali, precum și pentru membrii familiilor acestora, în funcție de tipul asigurării ce urmează a fi achiziționată prin aplicația Smart Mobile și acoperirea acesteia – dacă este cazul, proprietarii imobilelor pentru care Clientii încheie asigurarea în calitate de Contractanți, coasigurați, contractanții asigurării sau orice alte persoane fizice în legătură cu clientul/ potențialul client, ale căror date cu caracter personal pot fi prelucrate în funcție de tipul asigurării, dacă este cazul, inclusiv în calitate de coasigurați (denumiți în continuare persoane vizate).

Raiffeisen Bank poate să prelucreze date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de persoane vizate (e.g., soțul/soția, copii sau partenerul de viață al clientului/ potențialului client, în calitate de coasigurați, proprietarii imobilelor pe care le asigură în Clientul în calitate de contractant) fără a beneficia însă de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane. În acest context, este responsabilitatea clientului să se asigure că furnizează numai informații

corecte și complete și să informeze persoanele ale căror date le furnizează cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, folosind informațiile din cuprinsul prezentei și informările care se regăsesc pe flux, și să întreprindă orice alte formalități necesare, după cum este cazul, pentru ca dezvăluirea datelor/ prelucrarea acestora de către Raiffeisen Bank, Raiffeisen Bank și UNIQA împreună să se realizeze conform cerințelor legale și fără a fi necesară îndeplinirea oricărei alte formalități. Clientul are obligația de a furniza numai date exacte și actualizate. În acest sens, Banca poate utiliza datele de contact aparținând unor astfel de categorii de Persoane vizate în vederea informării persoanelor în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal. Date cu caracter personal prelucrate se regăsesc pe fluxul de achiziționare a asigurărilor din aplicația Smart Mobile și ulterior în documentația de asigurare comunicată Clientului pe email după încheierea contractului de asigurare și a contractului de debit direct pentru plata primelor de asigurare.

Scopuri de prelucrare și temeiuri:

- (i) în vederea îndeplinirii obligațiilor legale, pentru: evaluarea cerințelor și necesităților cu privire la contractarea unui produs de asigurare și pentru acordarea consultanței către clienți, conform Legii 236/2018 privind distribuția de asigurări și Normelor emise de Autoritatea de Supraveghere Financiară în aplicarea Legii, cunoașterea clientelei în vederea îndeplinirii obligațiilor legale ale Bancii în calitate de Intermediar, Agent afiliat; prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului; raportarea tranzacțiilor; realizarea de audituri și investigații interne; gestiune administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; îndeplinirea obligațiilor de raportare; conformarea cu cerințele prudenciale aplicabile instituțiilor de credit, inclusiv cerințe de diligență fiscală; evaluarea eligibilității în vederea furnizării produselor de asigurare; păstrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; 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 sau legitim în desfășurarea obiectului sau de activitate.
- (ii) În vederea încheierii unui contract de asigurare dintre Client și Asigurator și în vederea executării contractului încheiat, aceasta prelucraza datele cu caracter personal pentru: evaluarea cerințelor și necesităților cu privire la contractarea unui produs de asigurare, conform Legii 236/2018 privind distribuția de asigurări și Normelor emise de Autoritatea de Supraveghere Financiară în aplicarea Legii, acordarea consultanței către client, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul în numele și pentru Asigurator, în vederea furnizării produselor de asigurare adecvate dintre produsele de asigurare pe care le intermediază în calitate de agent afiliat; colectare de prime de asigurare pentru asigurator; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele contractate prin intermediul bancii ca agent afiliat.
- (iii) în vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Raiffeisen Bank în desfășurarea obiectului de activitate, pentru: îmbunătățirea activității de consultanță; reclama, marketing simplu și publicitate; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către persoana vizată; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către persoana vizată de la Raiffeisen Bank, ținerea de evidențe cu privire la contractele de asigurare intermediare.
- (iv) în baza consimțământului exprimat de către Persoana vizată prin documentația aferentă consultanței și asigurării, dacă este cazul.

Este posibil ca ulterior oferirii consultanței pentru încheierea asigurării, pentru scopul încheierii sau administrării unei polițe de asigurare și intermediării pentru Clienții sau a plății primelor de asigurare, Banca să preia și să transmită documente contractuale aparținând societății de asigurare-reasigurare prin intermediul/in baza cărora Persoana vizată poate furniza categorii special de date cu caracter personal (de ex., date privind sănătatea), efectuând astfel o activitate de prelucrare date în numele societății de asigurare-reasigurare. În aceste cazuri, exprimarea consimțământului Persoanei vizate

referitor la aceasta activitate de prelucrare va putea fi exprimat prin intermediul documentelor specifice ale societatii de asigurare-reasigurare, in calitate de operator de date cu caracter personal. Consimtamantul exprimat cu privire la activitatile de prelucrare sus poate fi retras in orice moment, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii.

Pentru acele scopuri de prelucrare pe care UNIQA le va desfășura în mod independent, UNIQA va acționa în calitate de operator de date, potrivit detaliilor furnizate în cuprinsul Termenilor de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal ai UNIQA care se regasesc pe fluxul din platforma si in documentatia UNIQA

#### Categoriile de date cu caracter personal prelucrate

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate mai sus, Banca prelucreaza datele cu caracter personal care ii sunt furnizate in mod direct (de ex., in cadrul documentatiei, formularului de consultanta si a politelor de asigurare facultative/obligatorie intermediare, daca este cazul), datele pe care Banca le genereaza pe baza acestora, respectiv: cod identificare client, date de tranzactionare, informatii ce rezulta din neconformitatile semnalate de catre orice persoana, precum si date obtinute din surse externe, societatea de asigurare sau reasigurare, in cazul incheierii sau administrarii unei polite de asigurare atasata produsului de credit (daca este cazul), PAID, in cazul incheierii unei asigurari facultative pentru un imobil, precum si orice baze de date puse la dispozitie de catre institutiile si autoritatile publice, a caror consultare este necesara in vederea realizarii scopurilor anterior mentionate.

#### Tipurile de date prelucrate:

Date de identificare ale persoanei / persoanelor vizate: numele, prenumele, codul numeric personal, adresa de domiciliu/resedinta si de corespondenta, numarul de telefon fix/mobil, adresa de email, data nasterii;

Date referitoare la starea civila, studii, profesie, ocupatie, numarul persoanelor in intretinere (in functie de produsul de asigurare ales de solicitant), detinerea anterioara a unor produse de asigurare similare si gradul de informare in legatura cu produsele de asigurare de tipul respectiv), preferintele legate de investitii;

Date referitoare la situatia financiara, valoarea totala a activelor detinute, venituri si sursa acestora (in functie de produsul de asigurare ales de solicitant

Pentru asigurarea imobilelor ipotecate, (i) date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate: tipul si denumirea, tipul de produs, starea produsului/contului, data acordarii, termenul de acordare, sumele acordate, sumele datorate, data scadentei, valuta, frecventa platilor, suma platita, data inchiderii produsului, beneficiarul asigurarii; (ii) date referitoare la evenimente care apar in perioada de derulare a produsului de tip credit, cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinantarea, darea in plata, cesiunea contractului de credit, cesiunea creantei, etc.; (iii) date referitoare la relatiile cu alte conturi: informatii referitoare la produse de tip credit la care persoana vizata are calitatea de codebitor si/sau garant.(iv)date referitoare la insolventa: informatii referitoare la persoanele vizate fata de care s-a deschis o procedura de insolventa.

În acest context, Raiffeisen Bank poate prelucra pe fluxurile de comercializare electronica prin Smart Mobile a produselor de asigurare si transfera catre UNIQA informațiile privind nume, prenume, CNP, seria și numărul actului de identitate, cetățenia/ rezidența, vârsta, informația privind relația cu coasigurați, proprietarii imobilelor asigurate, beneficiarii asigurarii, data nașterii, numărul de telefon, adresa de e-mail și adresa poștală, informații privind produsele accesate și detaliile aferente acestora, informații privind obligațiile de plată și plățile efectuate, precum și orice alte informații furnizate Raiffeisen Bank în mod direct, în privința clientului/ potențialului client asigurat principal și informațiile privind nume, prenume, CNP, cetățenia/ rezidența și relația cu asiguratul principal, și informații privind produsul de asigurare de care beneficiază, în cazul coasiguraților.

Categoriile de date cu caracter personal sunt furnizate direct de către Client prin intermediul soluției informatice puse la dispoziția acestuia pentru comercializarea electronică a produselor de asigurare sau prin intermediul aplicației Smart Mobile a Raiffeisen Bank sau indirect în privința informațiilor privind

coasigurați, proprietarii imobilelor asigurate, beneficiarii asigurării, beneficiarii reali ce sunt furnizate astfel de către Clientul având calitatea de asigurat principal, respectiv pot fi furnizate de către UNIQA.

În vederea prestării serviciilor de consultanță pentru oferirea produselor de asigurare, Banca va utiliza diverse profiluri cu privire la Persoanele vizate, pentru a facilita deciziile relevante în procesul de consultanță în asigurări. Aceste profiluri pot implica procese decizionale automatizate pentru a evalua eligibilitatea pentru produsele de asigurare cele mai potrivite, precum și pentru a evalua și monitoriza, în cazul încheierii contractului de asigurare, posibilitatea Persoanei vizate de a plăti prima de asigurare pentru produsul de asigurare solicitat/contractat. Pe baza profilurilor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul raporturilor contractuale aferente produselor de credit, inclusiv detinute de către persoana vizată în trecut, Raiffeisen Bank SA va decide asupra produsului de asigurare pe care să-l recomande în acord cu cerințele de prudențialitate pe care le aplică în activitatea de agent afiliat desfășurată.

Având în vedere că procesul de comercializare electronică a produselor de asigurare se face automat, prin soluția informatică a UNIQA integrată în/cu aplicația Smart Mobile sau prin intermediul aplicației Smart Mobile a Raiffeisen Bank, după caz, evaluarea cerințelor și necesităților potențialilor clienți și a caracterului adecvat și corespunzător al produsului de asigurare solicitat de către aceștia, precum și emiterea de consultanță/recomandări personalizate se efectuează prin mijloace automate, ca urmare a setărilor tehnice realizate la nivelul soluției informatice a UNIQA care verifică decizia potențialilor clienți de a continua procesul de comercializare prin intermediul soluției informatice pentru un anumit produs prin accesarea butonului corespunzător ce reprezintă răspunsul la întrebarea specifică referitoare la necesitatea produsului în raport cu datele introduse de Clienți, pe baza cărora se verifică respectarea criteriilor de eligibilitate pentru acordarea produsului de asigurare respectiv. În cazul în care deciziile luate în baza prelucrării automate ar produce efecte juridice sau ar afecta similar într-o măsură semnificativă persoanele vizate, persoanele vizate beneficiază de dreptul de a obține intervenție umană, de a-și exprima punctul de vedere și de a contesta decizia.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor de consultanță pentru produsele de asigurare, încheierii politelor de asigurare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii și asocierii.

Categorii de destinatari ai datelor. Transferul datelor. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Raiffeisen Bank poate să dezvăluie datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: persoana vizată, asiguratul principal și ceilalți coasigurați reprezentanții legali sau convenționali ai persoanei vizate, persoane fizice sau juridice care prelucrează datele în numele Raiffeisen Bank, entitățile din Grupul Raiffeisen, UNIQA, parteneri contractuali ai Raiffeisen Bank, împuterniciți ai Raiffeisen Bank în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Raiffeisen Bank, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale/ locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare, furnizorii de servicii și bunuri, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, brokeri de asigurare-reasigurare în calitate de Gestionar daune (daca este cazul), organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, notari publici (daca este cazul), alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele personale în numele sau împreună cu Banca, parteneri contractuali ai Bancii, împuterniciți ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, autorități publice locale, organizații internaționale, furnizorii de servicii și bunuri. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Raiffeisen Bank va transfera datele cu caracter personal de identificare a persoanei vizate, în Smart Mobile în aplicația UNIQA. 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, Ungaria, cât și în afara UE/SEE, către Statele Unite ale Americii. Pentru transferurile în afara UE/SEE, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege.

Pe parcursul desfasurarii activitatii, statele de transfer mai sus mentionate sa se modifice. Puteti obtine o lista actualizata cu statele unde se transfera datele cu caracter personal accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

#### Perioada de stocare

Raiffeisen Bank prelucrează datele cu caracter personal pe durata necesară îndeplinirii scopurilor de prelucrare, atât cât există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel (de ex., pentru a furniza persoanei vizate informațiile solicitate sau pentru a respecta obligațiile legale, fiscale sau contabile sau obligatiile stabilite în sarcina bancii, în acele cazuri în care Banca acționează în calitate de persoana imputernicită de către operator prin raportare la politele de asigurare a caror încheiere a fost intermediată de banca, de operator asociat). Este posibil ca în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, Raiffeisen Bank să dispună anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue utilizarea informațiilor anonime în scopuri statistice

#### Drepturile Persoanelor vizate

Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării de către Banca a datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, în măsura în care persoana vizată considera necesar. De asemenea, în contextul proceselor decizionale automatizate utilizate de către Banca, Persoanele vizate beneficiază și de dreptul de a obține intervenția unui operator uman, de a-și exprima punctul de vedere și de a contesta o astfel de decizie bazată exclusiv pe prelucrări automate.

Pentru orice întrebări legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv pentru exercitarea drepturilor menționate mai sus, persoanele vizate se pot adresa la:

- \*2000 – număr cu tarif normal, apelabil în orice rețea mobilă din România;
- 004 021 306 3002 – număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate;
- [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro)

În cazurile în care Raiffeisen Bank și UNIQA acționează în calitate de operatori asociați, persoanele vizate își pot exercita drepturile atât față de Raiffeisen Bank, cât și față de UNIQA (în acest din urmă caz prin utilizarea modalităților de contact indicate de UNIQA la secțiunea I de mai sus).

Monitorizarea respectării cerințelor legale în acest domeniu este asigurată inclusiv de către responsabilul cu protecția datelor desemnat, având următoarele date de contact: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

De asemenea, persoanele vizate au dreptul de a se adresa instanțelor competente sau Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal în măsura în care consideră necesar.

Raiffeisen Bank a implementat o Politică privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitate datelor disponibilă prin accesarea următorului link: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> și care poate reflecta informații actualizate cu privire prelucrarea datelor cu caracter personal în acest context și privind activitățile de prelucrare desfășurate în sens larg de către Raiffeisen Bank, în legătură (printre altele) cu clienții/ potențialii săi clienți.

#### 7.4 Informatii suplimentare privind utilizarea tehnologiei de tip cookie

Serviciul Raiffeisen Smart Mobile implica utilizarea de tehnologii similare cookie-urilor (denumita în aceasta secțiune tehnologie de tip cookie), din categoria celor considerate strict necesare, pentru care nu este necesar consimțământul prealabil al Clientului.

În general, tehnologia de tip cookie este o tehnologie ce permite stocarea de informații și/sau obținerea accesului la informația stocată în echipamentul terminal al Clientului și poate fi de tipul cookie, pixel, kit-uri software/SDK etc. Un SDK este un set de unelte folosite de un programator pentru a scrie programe pentru un anumit sistem de operare, platforma hardware, sau pachet de programe existent. SDK-urile conțin de regulă biblioteci sau API-uri apelabile de către programatori.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este necesară în vederea furnizării Serviciului Raiffeisen Smart Mobile solicitat de Client, respectiv pentru a permite și a asigura buna funcționare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, prin: identificarea și soluționarea incidentelor/erorilor ce pot surveni în contextul utilizării acestui Serviciu; optimizarea/îmbunătățirea fluxurilor pe care Clientul le parcurge pentru a efectua operațiunile dorite prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile; asigurarea corespunzătoare a disponibilității funcționalităților în cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile; calibrarea corectă a capacității sistemelor/microserviciilor utilizate, în vederea prevenirii incidentelor, erorilor sau întârzierilor în accesarea unor funcționalități de către Client.

## **8. Dispoziții speciale privind serviciile de informare cu privire la conturi și serviciile de inițiere plătite prin intermediul unor Prestatori de Servicii de Plata Terți**

### **8.1. Obținerea de informații cu privire la conturi**

**8.1.1** Clientul are posibilitatea să solicite informații cu privire la conturile sale de curente prin intermediul unui **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi** dacă la momentul solicitării acestea sunt accesibile online. În vederea obținerii acestor informații, Clientul trebuie să își exprime consimțământul expres în aplicația Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, fiind ulterior, redirectionat pe pagina dedicată a Bancii, pentru Autentificarea strictă a Clientului.

**8.1.2** Autentificarea strictă a Clientului se realizează prin introducerea în pagina dedicată a elementelor de securitate personalizate furnizate de Banca pentru accesarea serviciilor Raiffeisen Smart Mobile, prevederile legate de autentificare din prezentul Contract aplicându-se în mod corespunzător.

**8.1.3** Informațiile cu privire la conturile curente deschise la Banca pe care le poate obține Clientul prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi sunt spre exemplu: tipul contului, moneda contului, pseudonimul, soldul contului, istoricul tranzacțiilor, etc.

**8.1.4** În baza consimțământului Clientului, acordat conform art. 8.1.1, timp de 90 de zile, Banca va putea furniza, la solicitarea Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, detaliile contului, soldul unuia sau mai multor conturi desemnate și/sau operațiunile de plată executate în ultimele 90 de zile, fără aplicarea autentificării stricte a Clientului.

**8.1.5** În perioada de 90 de zile menționată mai sus, Banca va furniza Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, informațiile legate de conturile de plată desemnate:

**a)** ori de câte ori Clientul solicită astfel de informații în mod activ;

**b)** de maxim patru ori într-o perioadă de 24 de ore, la solicitarea Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, în cazul în care Clientul nu solicită astfel de informații în mod activ;

**8.1.6** După expirarea perioadei de 90 de zile prevăzută la paragraful anterior, Banca va putea furniza Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi detaliile contului și/sau soldul unuia sau mai multor conturi de plată desemnate și/sau operațiunile de plată executate în ultimele 90 de zile, doar cu autentificarea strictă a Clientului.

**8.1.7** În cazul în care Clientul dorește obținerea de informații cu privire la istoricul tranzacțiilor efectuate pe contul sau pe o perioadă mai mare de 90 de zile este necesară Autentificarea strictă a Clientului ori de câte ori se solicită astfel de informații.

**8.1.8** În cazul în care Clientul și-a exprimat consimțământul pentru furnizarea de informații cu privire la unul sau mai multe conturi curente, Banca poate da curs solicitării Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, doar în condițiile în care respectivul cont/toate conturile pentru care Clientul și-a acordat consimțământul este/sunt accesibil/e online și este/sunt corect identificat/e (IBAN-ul este corect, Clientul este titularul contului etc).

**8.1.9** Cu excepția cazului în care există motive obiective, Banca tratează solicitările de informații transmise prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi fără nicio discriminare față de alte solicitări similare ale Clientului.

## **8.2. Inițierea platilor**

**8.2.1** Clientul poate iniția plăți din contul sau curent, deschis la Banca, prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, dacă la momentul solicitării contul sau este accesibil online.

**8.2.2** În vederea executării de către Banca a ordinului de plată astfel inițiat, sunt necesare următoarele:

**a)** autentificarea strictă a Clientului prin introducerea în pagina dedicată a Bancii a elementelor de securitate furnizate de Banca Clientului pentru accesarea serviciului Raiffeisen Smart Mobile, prevederile legate de autentificare din prezentul Contract aplicându-se în mod corespunzător.

**b)** autorizarea ordinelor de plată prin introducerea elementelor de securitate, conform procesului de autorizare a tranzacțiilor, prevăzute în prezentul Contract.

**8.2.3** Sunt exceptate de la autorizarea strictă a Clientului tranzacțiile inițiate prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății de tipul plăților recurente, transferul între conturile deținute de același Client la Banca și schimbul valutar între conturile aceluiași client.

Cu toate acestea, în cazul plăților recurente, pentru prima operațiune se va solicita autentificarea strictă a Clientului, urmând ca toate operațiunile subsecvente să fie considerate autorizate fără să mai fie necesară autentificarea strictă a Clientului.

**8.2.4** Ordinele de plată inițiate de Client prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății se considera primite de Banca la momentul, data și în condițiile stabilite pentru primirea ordinelor de plată inițiate de Client prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile.

**8.2.5** Refuzul inițierii unei operațiuni de plată și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz vor fi notificate Clientului, prin intermediul paginii dedicate a Bancii și/sau prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății, cu respectarea termenului legal.

**8.2.6** Ordinul de plată inițiat de Utilizatorul serviciului de plată prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății se va executa conform prevederilor din capitolul *Condiții specifice executării operațiunilor bancare* din prezentul Contract.

**8.2.7** Cu excepția cazului în care există motive obiective, Banca tratează ordinele de plată transmise prin intermediul serviciilor unui Prestator de servicii de inițiere a plății fără nicio discriminare în raport cu ordinele de plată transmise direct de Client, în special în ceea ce privește sincronizarea, prioritatea sau comisioanele.

## **8.3. Confirmarea disponibilității fondurilor**

**8.3.1** Clientul are posibilitatea să beneficieze de serviciile de plată oferite de Emitentii de instrumente de plată, cu privire la conturile sale de plăți accesibile online. În vederea executării operațiunilor de plată inițiate de Client pe baza de card, Emitentii de instrumente de plată pot solicita Bancii, în condițiile legii, să confirme dacă suma necesară pentru executarea unei anumite operațiuni de plată bazate pe card este disponibilă în contul de plăți al Clientului.

**8.3.2** Pentru ca Banca să răspundă solicitărilor Emitenților de instrumente de plată este necesară îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții: (i) contul de plăți desemnat de Client este accesibil online la momentul solicitării; (ii) Clientul și-a exprimat în prealabil consimțământul pentru ca Banca să confirme/infirmă Emitentului de instrumente de plată, dacă suma indicată este disponibilă în contul de plăți desemnat; (iii) Emitentul de instrumente de plată îndeplinește condițiile de acces și comunicare prevăzute de lege;

**8.3.3** Răspunsul Bancii la solicitarea Emitentului de instrumente de plată va consta în „da” sau „nu”, fără să menționeze soldul disponibil al contului de plăți.

**8.3.4** Clientul își poate exprima consimțământul prevăzut la articolul 8.3.2 pct. (ii) prin intermediul Emitentului de instrumente de plată după care va fi redirectionat în pagina dedicată a Bancii, pentru Autentificarea strictă a Clientului. Autentificarea se va face similar celor prevăzute la pct 8.1.2

**8.3.5** Consimțământul exprimat pentru un Emitent de instrumente de plată este valabil până la revocarea sa de către Client. Clientul poate revoca oricând consimțămintele acordate unuia sau mai multor Emitenți de instrumente de plată, prin intermediul acestora.

## **8.4. Dispoziții comune privind accesul la conturi prin intermediul Prestatorilor de Servicii de Plată Terți**

**8.4.1** Clientul intelege si accepta ca responsabilitatea pentru modul de gestionare, utilizare, accesare, stocare a datelor si informatiilor transmise de Banca Prestatorului de servicii de plata Tert revine in totalitate acestuia din urma, Banca nefiind tinuta raspunzatoare cu privire la modul in care Prestatorului de servicii de plata Tert pune la dispozitia Clientului datele si informatiile primite de la Banca.

**8.4.2** Modul de accesare si utilizare a **serviciului de initiere a platii, a serviciului de informare cu privire la conturi si a confirmarii disponibilitatii fondurilor** este reglementat prin termenii si conditiile aplicatiei puse la dispozitia Clientului de catre Prestatorii de servicii de plata Terti, acestora din urma revenindu-le in totalitate raspunderea pentru modul de indeplinire a obligatiilor legale si contractuale ce le revin.

**8.4.3** Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru daunele/prejudiciile suferite de Client, ca urmare a nerespectarii de catre acesta si/sau de catre Prestatorul de servicii de plata Tert a obligatiilor legale si/sau contractuale ce ii/le revin.

**8.4.4** Banca nu este raspunzatoare pentru nicio dezvaluire/compromitere a datelor legate de conturile Clientului, inclusiv a elementelor de securitate personalizate ale acestuia sau pentru producerea vreunei fraude cauzate de orice act, fapt sau omisiune a Prestatorului de servicii de plata Tert.

**8.4.5** Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru pagubele produse Clientului ca urmare a fraudei sau a neglijentei Prestatorului de servicii de plata Tert in adoptarea masurilor de securitate adecvate pentru protejarea confidentialitatii si a integritatii datelor aferente platilor/informarilor cu privire la conturi.

**8.4.6** Banca poate refuza accesul la un cont de plati Prestatorului de servicii de plata Tert, in cazul in care exista motive justificate de accesare neautorizata sau frauduloasa a contului de plati de catre Prestatorul de servicii de plata Tert, inclusiv de initiere neautorizata sau frauduloasa a unei operatiuni de plata.

**8.4.7** In aceste cazuri, Banca informeaza Clientul platitor, daca este posibil, inainte de refuzarea accesului si cel mai tarziu imediat dupa aceasta, prin intermediul paginii dedicate a Bancii si/sau serviciului Call Center sau in oricare din modalitatile de comunicare agreate cu Clientul , astfel cum au fost prevazute la capitolul "Notificari" din Conditile Generale Bancare pentru persoane fizice, ca accesul la Contul de plati este refuzat si motivele acestui refuz, cu exceptia cazului in care furnizarea unor astfel de informatii ar compromite motivele de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de lege. Banca permite accesul la Contul de plati o data ce motivele de refuz inceteaza sa mai existe.

**8.4.8** Banca nu va permite unui Prestator de servicii de plata Tert accesul la conturile de plati ale Clientului, respectiv nu va da curs instructiunilor de initiere a platii/confirmare a disponibilitatii fondurilor in situatia in care nu sunt indeplinite conditiile legale de acces si comunicare, precum si a prevederilor prezentilor Termeni si Conditii.

**8.4.9** Banca va da curs solicitarilor de executare a operatiunilor de plata initiate de Client, va furniza informatii cu privire la conturi si va confirma disponibilitatea fondurilor, daca solicitarile provin numai de la Prestatori de servicii de plata autorizati (de Banca Nationala a Romaniei pentru a desfasura servicii de plata pe teritoriul Romaniei) respectiv de la Prestatori de servicii de plata pasaportati (prestatori de servicii de plata autorizati in alte State Membre UE/SEE pentru care autoritatile competente au notificat Bancii Nationale a Romaniei furnizarea de servicii in mod direct pe teritoriul Romaniei) mentionati ca atare in registrele publice- europene si/sau nationale specifice, care comunica in conditii de siguranta cu Banca, cu respectarea prevederilor standardelor tehnice de reglementare europeana si care detin certificate calificate, conform prevederilor Regulamentului (UE) nr. 910/2014 *privind identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna*.

**8.4.10** Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii directe sau indirecte rezultate din neexecutarea operatiunilor de plata initiate de Client prin Prestatorul de servicii de initiere a platii, respectiv din refuzul de furnizare a informatiilor cu privire la conturi solicitate prin intermediul Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, daca detaliile platii (spre ex. IBAN cont) sau detalii solicitarii de informatii nu sunt corecte in totalitate/nu sunt complete si nici pentru prejudicii rezultate din refuzul accesului unui Prestator de servicii de plata Tert la un cont de plati, ca urmare a accesarii neautorizate sau frauduloase de catre acesta din urma a contului de plati, inclusiv ca urmare a initierii neautorizate sau frauduloase a unei operatiuni de plata.

**8.4.11** Clientul are obligatia de a pastra in siguranta elementele de securitate personalizate precum si dispozitivele electronice care le stocheaza sau le genereaza, acesta fiind pe deplin raspunzator pentru

orice pierdere, dauna directa sau indirecta suferita, in cazul furnizarii elementelor de securitate unor terti, inclusiv Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi sau Prestatorului de servicii de initiere a platii.

**8.4.12** In situatia in care pentru un cont detinut de Client a incetat furnizarea serviciului Raiffeisen Online sau Smart Mobile, contul devine inaccesibil online, nefiind posibila utilizarea serviciilor de initiere a platii, a serviciilor de informare cu privire la conturi sau a confirmarii disponibilitatii fondurilor pentru respectivul cont.

## **9. Dispozitii finale**

**9.1.** In situatia interventiei unui caz fortuit sau de forta majora, partea afectata, conform dispozitiilor din Codul civil, va fi exonerata de raspundere privind indeplinirea obligatiilor sale pentru perioada in care aceasta indeplinire este impiedicata sau intarziata de cazul de forta majora. Prin forta majora se intelege un eveniment neprevazut si de neinlaturat, independent de vointa partilor, care intarzie sau impiedica total/partial indeplinirea obligatiilor contractuale. Partea care invoca forta majora va anunta imediat cealalta parte si va comunica acesteia actele doveditoare pentru inceperea si incetarea evenimentului de forta majora certificate de Camera de Comert si Industrie a Romaniei in termen de 5 zile de la data emiterii acestora. In situatia in care evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile calendaristice, oricare din partile contractante poate decide incetarea Contractului.

**9.2.** Modificarile clauzelor din Contract inclusiv a valorii taxelor si comisioanelor prevazute in Anexa la *"Cererea de deschidere cont curent si servicii atasate"/"Cererea mentenanta cont curent standard/cont curent de tip pachet/ card de debit"* se efectueaza pe baza acordului comun de vointa al partilor. Banca are obligatia de a notifica Clientul cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia. Clientul are obligatia de a comunica optiunea de acceptare sau neacceptare a noilor conditii in termenul de doua luni mentionat anterior. Partile agreeaza ca transmiterea online de catre Client a acceptului cu privire la modificarea propusa de Banca, prin bifarea campului corespunzator din cadrul aplicatiei, valoreaza acord scris al acestuia. In cazul in care pana la data propusa pentru aplicare Clientul nu notifica bancii in scris la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii, neacceptarea modificarilor, Partile convin ca tacerea Clientului valoreaza acceptare tacita a modificarilor respective. Modificarile clauzelor Contractelor specifice se vor face in conditiile convenite in cuprinsul acestora.

**9.3.** In cazul in care Clientul notifica banca cu respectarea conditiilor de la 9.2. de mai sus ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute la art. 6.3 alin. (1) lit.d).

**9.4.** Lista operatiunilor ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile poate sa fie completata cu functionalitati suplimentare de catre Banca, in masura in care legislatia aplicabila in vigoare permite acest lucru, fara a mai fi necesara incheierea unui Act Aditional la prezentul Contract. In acest caz Banca va afisa in aplicatia Raiffeisen Smart Mobile functionalitatile suplimentare, precum si comisioanele aferente utilizarii acestor functionalitati. Partile agreeaza ca accesarea functionalitatilor suplimentare valoreaza acord scris al Clientului pentru utilizarea acestora in conditiile mentionate de Banca in cadrul aplicatiei. Daca Clientul apreciaza ca noile functionalitati contravin intereselor sale, acesta va putea solicita incetarea prezentului Contract in conformitate cu dispozitiile art. 6.3 alin.1 lit.d).

**9.5.** Modificarea, completarea, actualizarea oricaror informatii care se regasesc in Contractul pentru furnizarea/modificarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile se va realiza si prin acordul Partilor cu privire la formularele/documentele specifice puse la dispozitie de catre Banca in care se vor mentiona toate datele/informatiile necesare pentru setarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile valabile la data respectiva. Contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile anterior se va actualiza/modifica cu noile date/informatii din aceste formulare/documente fara sa mai fie necesara incheierea unui act aditional intre parti in acest sens si isi va produce efectele de la data exprimarii consimtamantului de catre Banca si Client cu privire la datele/informatiile din aceste formulare/documente.

**9.6.** In acceptiunea partilor contractante, orice notificare/corespondenta/cerere sau comunicare rezultata din sau in legatura cu prezentul Contract, adresata de o parte celeilalte parti, se va efectua in conformitate cu prevederile Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si/sau prin mesaj postat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.

**9.7.** Contractul este guvernat de legea romana. Orice diferend aparut intre Banca si Client in legatura cu incheierea si executarea Contractului va fi solutionata pe cale amiabila sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane in vigoare si Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, avand in vedere adeziunea neconditionata a Clientului la prevederile acestor Conditii. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende, Clientul poate sesiza in conditiile legii Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului si/sau Banca Nationala a Romaniei, in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor. In cazul in care Clientul decide sa apeleze la solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare in acest sens la Centrul de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in municipiul Bucuresti, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, cod postal 10992, Romania, telefon 021 9414, adresa site internet [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislatia privind medierea si organizarea profesiei de mediator.

**9.8.** Dispozitiile Contractului se completeaza corespunzator cu prevederile Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, cu conditiile specifice produselor Bancii, cu Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile si cu prevederile legislatiei in vigoare privind platile pe suport electronic. In caz de divergenta intre Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si prezentele Termeni si conditii si/sau Ghidului de utilizare, vor prevala prevederile Termenilor si conditiilor.

**9.9.** In situatia in care o clauza din Contract va deveni nula sau inaplicabila, celelalte clauze sau partile neafectate ale respectivei clauze isi vor pastra valabilitatea si vor continua sa-si produca efectele.

**9.10.** Intarzierea sau neindeplinirea de catre Banca a oricarui drept contractual nu va impiedica Banca sa isi exercite acest drept si nu va fi considerata ca reprezentand un acord cu privire la neindeplinirea la timp a obligatiilor contractuale de catre Client.

## **Sețiunea a 2-a TERMENII SI CONDITIILE SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE PENTRU PERSOANE FIZICE MINORE (14-17 ANI)**

Va rugam sa cititi cu atentie prezenta Termeni si Conditii inainte sa decideti acceptarea acestora și înainte de continua procesul prin care acordati minorului posibilitatea de a folosi aplicatia Smart Mobile pentru Minori. In cazul in care nu sunteti de acord cu oricare dintre prevederile acestor termeni si conditii vă rugăm să nu continuați procesul de contractare si activare a aplicatiei dedicate minorilor.

### **Definitii**

Expresiile si termenii scrisi cu initiala majuscula au semnificatiile prevazute in **Capitolul I, Sețiunea 1 - Termeni Si Conditii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Majore (>18 Ani)**.

In completare, urmatoorii termeni sunt definiti astfel:

**„Client”** – Minorul sau reprezentantul sau legal sau acestia impreuna;

**„Minor”** – persoana fizica cu varsta mai mare de 14 ani si care nu a implinit 18 ani, avand capacitate de exercitiu restransa, utilizator al aplicatiei Smart Mobile pentru Minori in baza consimtamantului Reprezentatului sau legal;

**„Reprezentant legal”** – persoana fizică majoră (parinte, tutore, curator etc. ) care are dreptul de a reprezenta si asista Minorul cu privire la actele juridice incheiate de acesta;

### **1. Scopul aplicației și caracterul său limitat**

**1.1.** Aplicația de Mobile Banking Smart Mobile pentru Minori (denumită în continuare „Aplicația pentru minori”) este un serviciu digital pus la dispoziție de Raiffeisen Bank, care permite minorilor cu vârsta cuprinsa intre 14 si 17 ani (minori cu varsta mai mare de 14 ani si care nu au implinit varsta de 18 ani), accesul doar la informații cu caracter consultativ despre contul lor bancar și cardurile asociate.

**1.2.** Funcționalitățile Aplicației pentru minori sunt strict limitate, nefiind permisă inițierea de tranzacții financiare (ex. plăți, transferuri bancare, comenzi de produse/servicii financiare sau bancare).

## **2. Funcționalitățile disponibile**

**2.1.** Prin intermediul Aplicației pentru minori, Utilizatorul are acces la următoarele funcționalități:

- ✓ Vizualizarea soldului contului curent;
- ✓ Vizualizarea istoricului tranzacțiilor efectuate;
- ✓ Vizualizarea detaliilor cardului de debit atasat contului curent (numărul cardului, data expirării, tipul de card etc.);
- ✓ Blocarea cardului cu reemitere;

## **3. Condiții de utilizare**

**3.1.** Accesul în aplicație se face printr-un nume de utilizator unic și o metodă de autentificare (parolă, PIN, biometrie), stabilite în colaborare cu reprezentantul legal.

**3.2.** Condițiile de utilizare a Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile pentru persoane fizice majore, prevazute în **Secțiunea I pct. 3** din prezentul document se aplica întocmai aplicației Smart Mobile pentru minori, cu excepția prevederilor referitoare la aplicația SmartToken.

**3.3.** Prin acceptarea *Termenilor Si Condițiilor Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Minore (14-17 ani)* prin semnarea documentației contractuale aferente **Pachetului de cont curent pentru minori**, Reprezentantul legal al Minorului declară și garantează ca:

- acordă minorului dreptul de a utiliza aplicația Smart Mobile pentru Minori conform termenilor și condițiilor prevazute în prezenta secțiune;
- va actualiza datele personale ale minorului, inclusiv datele de contact declarate în relația cu Banca, ori de câte ori intervin modificări;
- va explica Minorului drepturile și obligațiile pe care acesta le are cu privire la utilizarea aplicației Smart Mobile pentru Minori, în special în ceea ce privește obligația de a păstra în siguranță elementele de securitate aferente, pentru a preveni utilizarea lor neautorizată, cum ar fi, dar fără a se limita: menținerea unei metode de deblocare dispozitivului mobil pe care este instalată aplicația; să nu permită/comunice vizualizarea elementelor de siguranță pentru deblocarea dispozitivului mobil unor terțe persoane; să mențină securitatea fizică a telefonului; să actualizeze sistemul de operare al dispozitivului mobil;
- se obligă să anunțe imediat Banca în cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil al Minorului, al utilizării neautorizate a aplicației Smart Mobile pentru Minori, precum și în cazul oricărei încălcări a securității dispozitivului mobil al Minorului;
- se obligă să dezinstaleze aplicația instalată pe dispozitivul mobil al Minorului, în cazul în care dispozitivul mobil nu mai aparține minorului sau acesta nu îl mai utilizează;
- va notifica imediat Banca pierderea calității de Reprezentant legal al Minorului, cu excepția împlinirii vârstei de 18 ani de către acesta;
- își asumă întreaga răspundere pentru toate actele/faptele efectuate de Minor în legătură cu activarea/utilizarea/dezinstalarea aplicației Smart Mobile pentru Minori;
- confirmă că a citit, a înțeles și este de acord cu *Termenii Si Condițiile Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Minore (14-17 ani)* din prezenta secțiune.

## **4. Condiții specifice unor funcționalități**

**4.1.** În cadrul aplicației Smart Mobile pentru minori sunt disponibile și următoarele funcționalități:

- ✓ Înregistrarea cardului de debit în portofelul electronic „**Apple Pay**” sau „**Google Pay**”, conform termenilor și condițiilor acestor aplicații;
- ✓ Primirea notificărilor push,
- ✓ Sesizarea unei nereguli în legătură cu o tranzacție efectuată cu Cardul

prevederile **pct. 3.3.4, pct. 3.3.5 si pct. 3.3.9** din **Secțiunea 1 - Termenii Si Condițiile Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Majore** aplicandu-se corespunzator;

## **5. Drepturile, obligatiile si raspunderea partilor**

**5.1.** Minorul și Reprezentantul sau legal sunt responsabili pentru păstrarea confidențialității datelor de autentificare in aplicatia Smart Mobile pentru Minori, orice utilizare a aplicației va fi considerată făcută de minor cu acordul reprezentantului sau legal.

**5.2** Drepturile, obligatiile si raspunderea partilor prevazute la **pct. 5.1.7, pct. 5.2.1 – 5.2.4, 5.2.6 – 5.2.8, 5.2.11 – 5.2.21** din **Secțiunea 1 - Termenii Si Condițiile Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Majore** se aplica corespunzator.

## **6. Blocarea si suspendarea temporara a Serviciului Smart Mobile.**

**6.1. (1)** Banca poate suspenda temporar/bloca aplicatia Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori, in oricare dintre situatiile prevazute pentru suspendarea temporara/blocarea Smart Mobile pentru persoane fizice majore, astfel cum acestea sunt prevazute la **pct. 5.3.3 si 5.3.4** din **Secțiunea 1 - Termenii Si Condițiile Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Majore**.

**(2)** In plus fata de situatii prevazute la paragraful anterior, Banca poate suspenda temporar/bloca accesul Minorului in aplicatie la cererea Reprezentantului legal al minorului.

## **7. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

In vederea furnizarii Aplicatiei pentru Minori, pentru asigurarea afisarii functionalitatilor disponibile in cadrul aplicatiei aferente serviciului, Banca prelucreaza datele cu caracter personal apartinand Clientului minor, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal (prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si ale legislatiei subsecvente).

**7.1.** Scopurile si temeiurile de prelucrare a datelor cu caracter personal – de ce prelucram datele tale personale

In privinta clientilor minori, avand in vedere faptul ca functionalitatile specifice aplicatiei vor fi limitate, in conformitate cu sectiunile anterioare, activitatile prin care se prelucreaza date cu caracter personal vor fi de asemenea limitate.

Astfel, Banca va prelucra datele cu caracter personal apartinand utilizatorilor minori in urmatoarele scopuri:

- prevenire si reducere a riscurilor legate de fraudă, cunoasterea clientelei si prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului (banca este obligata sa colecteze in anumite situatii de la clientii sai date personale si sa le prelucreze conform legii, pentru a se asigura ca sistemele sale nu sunt utilizate in scopuri contrare legii);
- incheierea, derularea si gestionarea contractului cu Clientul minor in vederea furnizarii operatiunilor specifice mentionate in Ghidul de utilizare a Serviciului si fiecare Contract Specific (cu limitarile aplicabile minorilor) si asigurarea functionalitatii acestora in conditiile specificate, inclusiv in scopul asigurarii suportului tehnic (pentru ca minorul sa poata folosi aplicatia pentru minori);
- transmiterea de informari legale si contractuale in aplicatie (notificari push daca sunt activate, pop-up sau in inbox-ul Aplicatiei pentru Minori), cu privire la modificarile impuse de lege sau modificari aduse functionalitatilor Aplicatiei pentru Minori;
- imbunatatirea functionalitatilor serviciilor si a experientei clientilor (inclusiv prin asigurarea suportului tehnic, in vederea indeplinirii interesului legitim al bancii);

Pentru functionarea Serviciului de afisare a numelui beneficiarului platii, in vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii si TRANSFOND care actioneaza in aceste scopuri ca operator asociat cu Banca si cu toate celelalte banci participante la SANB, datele cu caracter personal ale clientilor tuturor bancilor care au aderat la acest serviciu, respectiv: initiala numelui, prenumele complet si codul IBAN, sunt transferate de catre aceste banci spre Transfond, unde sunt stocate si actualizate periodic pana la incetarea relatiei de afaceri cu Banca. In felul acesta, pot fi

interogate informatiile de catre alte banci participante la SANB in momentul completarii ordinului de plata electronic de catre utilizatorul aplicatiei bancare, dupa ce utilizatorul (platitor) introduce codul IBAN al contului in care urmeaza a fi efectuata plata. Acest serviciu presupune si faptul ca implicit si datele utilizatorului aplicatiei Bancii vor fi transferate catre Transfond, spre a putea pune la dispozitie acest serviciu in situatia in care Persoana vizata va avea calitatea de beneficiar al platii.

## **7.2. Categorii de date cu caracter personal prelucrate**

In privinta clientilor minori vor fi prelucrate urmatoarele date cu caracter personal:

- nume, prenume, numar de telefon, adresa de domiciliu, email, cod numeric personal (CNP), codul de identificare Client;
- date privind produsele detinute de catre Client;
- date privind conturile Clientului (inclusiv detalii privind tipul si numarul contului, moneda, pseudonimul, soldul, istoricul tranzactiilor, comisioanele, codul PIN al cardurilor fizice);
- date privind autentificarea (inclusiv codul de utilizator, coduri de autorizare/autentificare, coduri de activare primite prin SMS de catre Client, cod PIN de autentificare), adresele IP;
- fotografia Clientului (daca acesta decide sa asocieze o fotografie la profilul sau de utilizator al serviciului Raiffeisen Smart Mobile);
- date privind tipurile de dispozitive mobile folosite de catre Client si caracteristicile acestora ce pot influenta functionalitatea serviciului (inclusiv nivelul memoriei interne disponibile, procentul de incarcare al bateriei dispozitivelor, rezolutia, detalii privind sistemul de operare al dispozitivelor: tip si versiune, date privind conexiunea la internet, datele furnizate in contextul relationarii telefonice cu Banca, date derivand din apelurile telefonice, rezolutii si solicitari rezultate in legatura cu apelurile telefonice;
- date agregate/statistice, colectate prin utilizarea tehnologiilor de tip cookie: incidentele/erorile care pot aparea in contextul utilizarii Aplicatiei pentru Minori de catre Client; numarul total de Clienti dintr-o anumita perioada, numarul Clientilor care au accesat anumite campuri/sectiuni accesibile, numarul clientilor care au oferit un anume tip de raspuns in cadrul chestionarelor aferente blocajelor aparute pe fluxurile din aplicatie, in contextul utilizarii Aplicatiei pentru Minori, perioada in care Aplicatia pentru Minori este utilizata cu precadere, sesiunile, durata si frecventa sesiunilor, timpul petrecut de Client pentru utilizarea Aplicatiei pentru Minori, dispozitivul, locatia si versiunea aplicatiei aferente Aplicatiei pentru Minori, rezolutii, densitati, operator de telefonie mobila, alte informatii in functie de evenimentele specifice in contextul utilizarii Aplicatiei, cum ar fi accesarea anumitor bannere, sectiuni, butoane de catre Client, realizarea anumitor operatiuni, urmarirea anumitor evenimente si activitati realizate de Client in contextul utilizarii Aplicatiei pentru Minori.

## **7.3. Sursa datelor – de unde avem datele personale**

Pentru a realiza scopurile de prelucrare enumerate mai sus, Banca obtine datele personale de la clientul minor si de la reprezentantul legal si /sau de la partenerii contractuali ai Bancii, inclusiv entitatile din Grupul Raiffeisen.

## **7.4. Procese decizionale individuale automatizate – activitati ce au loc fara interventie umana si care pot afecta persoana vizata.**

In privinta minorilor, in desfasurarea furnizarii serviciilor, Banca sa nu va realiza procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate – clienti minori.

## **7.5. Destinatarii datelor cu caracter personal – cui putem dezvalui datele personale**

Banca poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: Persoana vizata (in masura exercitarii dreptului de acces conform legislatiei aplicabile in materie), reprezentantii Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele sau impreuna cu Banca, entitatile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, imputerniciti ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, Prestatori de servicii de plata terti (astfel cum acestia sunt definiti in Capitolul 1, Sectiunea „Definitii si interpretari”), autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale, TRANSFOND care va prelucra datele transferate si actualizate in sistemul SANB si care pentru acest scop va avea calitatea de operator asociat impreuna cu Banca si celelalte banci participante la SANB.

#### **7.6. Durata prelucrării – cât timp pastrăm datele tale personale**

Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesară îndeplinirii serviciilor bancare, precum și ulterior, atunci când este necesar pentru a realiza scopurile necesare de păstrare (de exemplu, pentru a furniza Persoanei vizate informațiile solicitate sau pentru a ne respecta obligațiile legale, fiscale sau contabile).

Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, Banca să dispună de anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

Durata de stocare a informațiilor colectate în contextul utilizării tehnologiei de tip cookie în Aplicația pentru Minori este 3 ani de la momentul colectării.

#### **7.7. Transferul datelor cu caracter personal**

În prezent, pentru a putea realiza scopurile 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, Slovacia, Ungaria, cât și în afara UE/SEE, către Statele Unite ale Americii.

Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege.

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Puteți obține o listă actualizată cu statele unde se transferă datele cu caracter personal accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

#### **7.8. Drepturile persoanei vizate**

Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării de către Banca a datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, în măsura în care persoana vizată consideră necesar.

Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, Banca să anonimizeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții prelucrarea pentru scopuri statistice.

#### **7.9. Informații suplimentare și datele de contact ale Responsabilului privind Protecția Datelor**

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

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

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

#### **7.10. Informații suplimentare privind utilizarea tehnologiei de tip cookie**

Aplicația pentru Minori implică utilizarea de tehnologii similare cookie-urilor (denumită în această secțiune tehnologie de tip cookie), din categoria celor considerate strict necesare, pentru care nu este necesar consimțământul prealabil al Clientului.

În general, tehnologia de tip cookie este o tehnologie ce permite stocarea de informații și/sau obținerea accesului la informația stocată în echipamentul terminal al Clientului și poate fi de tipul cookie, pixel, kit-uri software/SDK etc. Un SDK este un set de unelte folosite de un programator pentru a scrie programe pentru un anumit sistem de operare, platforma hardware, sau pachet de programe existent. SDK-urile conțin de regulă biblioteci sau API-uri apelabile de către programatori.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie în Aplicația pentru Minori este necesară în vederea furnizării Aplicației pentru Minori solicitată de Clientul minor prin reprezentant legal, respectiv pentru a permite și a asigura buna funcționare a Aplicației pentru Minori, prin: identificarea și soluționarea incidentelor/erorilor ce pot

surveni in contextul utilizarii acestui Serviciu; optimizarea/imbunatatirea fluxurilor aferente operatiunilor efectuate cu ocazia utilizarii aplicatiei pentru Minori; asigurarea corespunzatoare a disponibilitatii functionalitatilor in cadrul Aplicatiei pentru Minori; calibrarea corecta a capacitatii sistemelor/microserviciilor utilizate, in vederea prevenirii incidentelor, erorilor sau intarzierilor in accesarea unor functionalitati de catre Client.

## **8. Durata si incetarea Contractului**

**8.1.** Contractul pentru furnizarea Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori se considera incheiat:

**a)** la data exprimarii consimtamantului minorului si al reprezentantului sau legal prin semnarea cu semnatura olografa a "*Cererii deschidere cont curent si servicii atasate pentru minori*";

**b)** la data exprimarii consimtamantului Reprezentantului legal si/sau al Minorului potrivit procedurii specifice modalitatii de contractare, in cazul contractarii la distanta prin intermediul aplicatiilor electronice, sau prin semnarea documentatiei contractuale cu semnatura electronica calificata valida in cazul in care Banca ofera astfel de modalitati de contractare a produselor/serviciilor bancare dedicate minorilor cu varste intre 14-17 ani (minori cu varsta mai mare de 14 ani si care nu au implinit varsta de 18 ani);

**8.2.** Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori devine activ dupa incheierea Contractului potrivit pct. **8.1.** si autentificarea Minorului pentru prima data in aplicatia de Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori.

**8.3.** La accesarea Aplicatiei, Clientul accepta *Termeni si Conditii pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile persoane fizice minore (14-17 ani)*, prin bifarea campului corespunzator, partile agreand ca aceasta acceptare valoreaza acord scris cu privire la Termenii si Conditile afisate in format electronic in cadrul paginii de autentificare, precum si confirmarea primirii pe suport durabil a documentelor mentionate la **pct. 8.1.**

**8.4.** Minorul si Reprezentantul sau legal au access oricand la prezenti termeni si conditii in sectiunea dedicata din cadrul aplicatiei Smart Mobile, unde ii pot consulta si/sau descarca pe dispozitivul propriu. Pe parcursul derularii relatiei contractuale, Reprezentantul legal/Minorul poate solicita, oricand, un exemplar al Contractului pe suport hartie, in orice agentie a Bancii.

**8.5.** Contractul este incheiat pe perioada nedeterminata si poate inceta in una dintre urmatoarele situatii:

**a)** la implinirea varstei de 18 ani de catre Minor;

**b)** oricand, prin acordul bancii si al reprezentantului legal al minorului, exprimat in scris;

**c)** prin rezilierea de catre Banca, in cazul in care minorul/reprezentantul sau legal nu isi executa sau executa necorespunzator obligatiile prevazute in prezentul Contract si in Conditile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice;

**d)** in caz de forta majora conform **pct.9.1** din **Capitolul I - Sectiunea 1** din prezentul document, cand evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile calendaristice;

**e)** prin denuntarea unilaterala de catre Banca sau de catre Reprezentantul legal al Minorului;

**f)** Minorul inceteaza sa mai detina cel putin un cont curent activ denominat in Lei, deschis la Banca;

**8.6. (1)** Banca este indreptatita sa rezilieze Contractul de plin drept, conform **pct. 8.5. lit. c)** in oricare din urmatoarele situatii:

**a)** in cazul nerespectarii prevederilor legale in vigoare, normele de lucru ale Bancii sau conditiile de functionare ale Aplicatiei/Serviciului;

**b)** in cazurile prevazute la **pct. 5.3.4 lit. b) – g)** din **Capitolul I - Sectiunea 1** din prezentul document;

**c)** in cazul in care exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă;

**d)** în cazul nerespectării sau executării necorespunzătoare a oricăror obligații prevăzute în prezentul Contract și în Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare pentru persoane fizice;

**(2)** În cazurile rezilierii Contractului de către Banca conform prevederilor de mai sus, Banca va notifica reprezentantului legal, în scris, măsura luată, în cel mult 3 zile lucrătoare de la luarea acestei decizii.

**8.7. (1)** Reprezentantul legal al minorului/ minorul poate denunța unilateral Contractul conform **pct. 8.5. lit. e)** printr-o cerere scrisă de încetare a furnizării Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori. În acest caz, încetarea Contractului va interveni în termen de o zi lucrătoare de la data transmiterii cererii către Banca.

**(2)** Banca poate denunța unilateral Contractul, prin transmiterea către Reprezentantul legal, a unei notificări scrise, iar încetarea Contractului va interveni la data expirării unui termen de 2 luni de la data transmiterii notificării;

**8.8** În completare față de cazurile de încetare menționate la **pct. 8.5.**, în cazul în care contractul a fost încheiat prin mijloace de comunicare la distanță, Clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice calculat de la data încheierii Contractului, termen în care poate denunța unilateral contractul, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv, prevederile **pct. 6.6.** din **Capitolul I - Secțiunea 1** din prezentul document aplicându-se corespunzător.

## **9. Dispoziții finale**

**9.1.** Prevederile **pct. 9.1.-9.10.** din Capitolul I secțiunea 1 a prezentului document se aplică corespunzător.

**9.2.** Termenii și Condițiile **Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Minore (14-17 ani)** se completează cu prevederile **Capitolului I - Secțiunea 1 Termenii Si Condițiile Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Majore (>18 ani)**, în măsura în care nu contravin dispozițiilor prezentei secțiuni.

## **CAPITOLUL II**

### **TERMENI SI CONDITII SPECIFICE PENTRU PRODUSELE SI SERVICIILE CONTRACTATE IN CADRUL SERVICIULUI SMART MOBILE**

#### **Secțiunea 1**

#### **TERMENI SI CONDITII AFERENTE CONTULUI CURENT SI CONTULUI DE ECONOMII SUPER ACCES PLUS**

Disponibilitățile Titularului înregistrate în contul curent și în contul de economii „Super Acces Plus” sunt garantate în România prin Fondul de Garantare a depozitelor în sistemul bancar în limitele și cu excepțiile prevăzute de lege, conform prevederilor din **Formularul pentru Informațiile oferite deponenților** prevăzut în secțiunea a 7-a a prezentului document.

#### **A. TERMENI SI CONDITII AFERENTE CONTULUI CURENT**

În cadrul aplicației Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate deschide conturi curente standard, în valută selectată; Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim două Conturi curente în aceeași valută. Prin accesarea acestei funcționalități, Clientul devine Titular al contului curent deschis în cadrul aplicației, accesarea funcționalității având valoare de consimțământ pentru încheierea contractului de cont curent. În conformitate cu dispozițiile legale, Clientul are la dispoziție un termen de 15 zile pentru a analiza informațiile prelabile puse la dispoziție de către Banca și de a decide dacă acceptă încheierea contractelor de cont curent, disponibile în format electronic în cadrul prezentei pagini. Contractarea în cadrul aplicației Raiffeisen Smart Mobile a unui cont curent reprezintă acceptul expres al Clientului cu privire la faptul că a citit, a înțeles și este de acord cu clauzele contractuale puse la dispoziție de Banca și cu încheierea contractului de cont curent.

1. Contractul de cont curent este incheiat pe durata nedeterminata. Contractul de deschidere cont curent inceteaza conform prevederilor prevazute in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice (CGB). In cazul incetarii acestuia, Clientul este obligat la plata taxelor si comisioanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data incetarii.
2. Titularul de cont va solicita inchiderea contului in orice agentie a Bancii, formuland in acest sens o cerere scrisa. Contul curent poate fi inchis doar daca la data cererii de inchidere nu exista in derulare produse si/ sau servicii oferite de Banca care necesita mentinerea in continuare a contului curent deschis. Inchiderea contului curent cu card de debit atasat (card principal si/ sau suplimentare) se va efectua dupa 30 de zile calendaristice de la data la care Titularul a solicitat Bancii in scris incetarea contractului de card de debit, utilizand formularul pus de Banca la dispozitia sa in acest scop.
3. Banca va putea decide blocarea sau inchiderea contului curent in conditiile prevazute in CGB-PF. Cand Banca decide rezilierea contractului de cont curent, aceasta opereaza de plin drept, fara somatie, punere in intarziere si fara interventia instantelor judecatoresti.
4. Titularul de cont nu va putea efectua operatiuni la ghiseele Bancii in conturile deschise in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile decat dupa depunerea specimenului de semnatura la orice unitate teritoriala a Bancii.
5. Banca poate modifica unilateral clauzele privind contul curent in conditiile legii. Partile convin ca tacerea Titularului de cont valoreaza acceptarea tacita a modificarilor, in cazul in care Titularul nu notifica Bancii in scris neacceptarea modificarilor respective inainte de intrarea in vigoare a acestora.
6. In cazul modificarii costurilor aferente contului curent sau in cazul in care contul este inchis din initiativa Bancii (daca in acest caz exista obligatia Bancii de notificare a Titularului), Titularul accepta sa fie informat in scris, notificarea putand fi remisa personal si/ sau transmisa prin posta si/ sau prin fax si/ sau prin email si/ sau prin SMS-mesaj text, la adresa (postala si/ sau de e-mail), respectiv la numerele de contact (fax sau telefon mobil), asa cum sunt acestea indicate de catre Titular in cuprinsul documentelor standard puse de Banca la dispozitia Titularului de cont in acest scop sau prin mesaj postat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.
- 7.1 Dobanda datorata de Titular pentru sumele care au generat iesiri neautorizate in descoperit al contului curent se calculeaza zilnic cu o Rata a dobanzii de 25% pe an pentru conturile in Lei si 12% pe an pentru conturile in alte valute (dobanda de descoperit de cont/overdraft neautorizat), iar valoarea acumulata se inregistreaza in debitul contului in ultima zi lucratoare a lunii, diminuand corespunzator disponibilul sau, dupa caz, majorand suma ce excede soldului creditor al contului.
- 7.2 Dobanda debitoare se determina utilizand formula de calcul din CGB-PF, in continutul careia in cazul dobanzii debitoare „n” este 30 si „N” este 360.
8. Taxa de administrare a contului curent se datoreaza lunar in ultima zi lucratoare a lunii, pentru luna in cursul careia este scadenta plata acesteia.
9. Banca executa ordinele de plata intrabancare/interbancare ordonate din conturile curente ale Clientului inainte de implinirea termenului maxim de executare, in conformitate cu COT-urile convenite. Ora limita pentru primirea Ordinului de Plata poate fi diferita in functie de tipul Operatiunii de plata/Instrumentului de plata si este comunicata Clientului dupa caz, prin afisare in locuri special amenajate in unitatile Bancii si/sau in pagina de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), sectiunea Documente utile - "Ore limita operatiuni plati si incasari" si/sau in cuprinsul Contractului specific/aplicatiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca; La cererea Clientului, Banca executa Ordinele de plata intrabancare (intre conturi deschise la Raiffeisen Bank)/ interbancare (intre conturi deschise la Raiffeisen Bank si conturi deschise la alte banci) inainte de implinirea termenului maxim de executare, caz in care Clientul datoreaza Bancii taxa suplimentara pentru regim de urgenta.
- In anumite cazuri exceptionale, Banca isi rezerva dreptul de a stabili alte Ore limita, pe care le va comunica Clientilor prin afisare la unitatile Bancii si/ sau pe pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).**
10. Pentru toate conturile curente deschise in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Banca va comunica extrasele de cont aferente lunar, gratuit, in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile. In cazul in care Titularul doreste sa opteze pentru o alta modalitate gratuita de comunicare a extrasului de cont dintre cele puse la dispozitie de catre Banca, va putea sa-si exprime aceasta optiune in orice unitate teritoriala a Bancii, prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre Banca.

**11.** Titularul datoreaza Bancii pentru operatiunile ce se deruleaza cu sumele din Contul curent, taxele si comisioanele mentionate in Anexa din cadrul prezentei sectiuni. Titularul contului poate beneficia de diminuarea valorii unora dintre taxele/ comisioanele prevazute in aceasta anexa, dupa caz, de cresterea valorii ratei dobanzii creditoare fata de valorile standard ale acestora, daca si doar in perioada in care indeplineste cumulativ conditiile:

- a)** are calitatea de salariat sau persoana indreptatita sa primeasca drepturi banesti acordate in temeiul legii sau pe baza contractuala;
- b)** incaseaza in contul curent in lei sume reprezentand drepturi salariale si/ sau de natura salariala acordate de un Angajator;
- c)** este in vigoare un contract ce reglementeaza virarea salariilor/ altor drepturi banesti sau orice alta conventie/ intelegere incheiata intre Raiffeisen Bank S.A. si platitorii sumelor virate mentionate la lit.b., in care sunt prevazute diminuari fata de valorile standard ale unora dintre taxele/ comisioanele datorate de Titular, dupa caz majorari ale ratei dobanzilor creditoare acordate de Banca.

Valoarea modificata a taxelor/ comisioanelor si conditiile in care beneficiaza de aceasta sunt, pentru Titularul salariat, sau pentru alt Titular indreptatit, cele negociate cu Banca de Angajator, respectiv de persoana juridica Platitoare, atunci cand aceste valori sunt prevazute expres in cuprinsul contractelor/ conventiilor/ inteleggerilor mentionate la lit.c. si/ sau in cuprinsul altui document contractual cu referire la beneficiile acordate de Banca.

**12.** La solicitarea titularului Contului Curent, deschis intr-una dintre urmatoarele valute: LEI, EURO sau USD, Banca poate atasa Carduri de debit principale si/sau suplimentare. Indiferent de numarul de Conturi curente deschise intr-o valuta (LEI, EUR, USD). Banca poate atasa maxim 2 (doua) Carduri de debit principale si 2 (doua) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valuta.

**13.** Dispozitiile de mai sus sunt aplicabile tuturor conturilor curente pentru persoane fizice deschise in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile. Prezentele clauze se completeaza corespunzator cu "Conditile generale de derulare a operatiunilor bancare pentru persoane fizice" ("CGB-PF") si, impreuna cu datele si declaratiile din formularele utilizate pentru definire si actualizare date personale Client, formeaza contractul partilor (denumit in cele ce urmeaza si in documentele ante-mentionate "Contractul specific"). In cazul conflictului intre prezentele clauze si prevederile CGB, prezentele vor prevala.

#### **TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CONTURILOR IN LEI SI VALUTA**

|           | <b>Nume comision</b>                             | <b>Valoare comision</b>      |
|-----------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>1.</b> | Deschidere de cont curent persoane fizice        | 0 Lei                        |
| <b>2.</b> | Taxa inchidere cont curent persoane fizice       | 0 Lei                        |
| <b>3.</b> | <b>Taxa Administrare Cont Curent<sup>4</sup></b> |                              |
|           | Cont Curent Standard in Lei                      | 5 Lei/ luna                  |
|           | Pachet Premium in Lei                            | 0 <sup>6</sup> /60 Lei/luna  |
|           | Pachet ZERO Tot                                  | 0 <sup>6</sup> /15 lei/luna  |
|           | Pachet ZERO Simplu                               | 0 <sup>6</sup> /12 lei/luna  |
|           | Pachet de Cont 14-17 ani*                        | 0 <sup>6</sup> /lei/luna     |
|           | Pachet Standard in Lei                           | 3Lei/ luna                   |
|           | Pachet FWR in Lei                                | 0 <sup>6</sup> /200 Lei/luna |
|           | Conturi Curente in alte valute Echivalent        | 3 EUR/ luna                  |
| <b>4.</b> | <b>EXTRASE DE CONT</b>                           |                              |

|           |                                                                                |                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|           | Transmis prin posta                                                            | 3 Lei/ cont (si alte valute in echivalent <sup>1</sup> ) (o data pe luna)     |
|           | In agentiile Raiffeisen Bank (o data pe luna)                                  | 0 Lei                                                                         |
|           | Extras Electronic (in perioada in care este activ serviciul)                   | 0 Lei                                                                         |
|           | Duplicate documente (inclusiv extrase de cont)                                 | pana la 10 pagini/document – 2 EUR sau echivalentul in Lei                    |
|           |                                                                                | peste 10 pagini/document – suplimentar 0,20 EUR/ pagina sau echivalent in Lei |
|           | <b>Incasari in Lei</b>                                                         |                                                                               |
|           | Incasari intrabancare                                                          | 0 Lei                                                                         |
|           | Incasari interbancare <sup>3</sup>                                             | 0,1% min. 5 Lei max. 15 Lei                                                   |
|           | Comision instituire poprire*                                                   | 25 lei                                                                        |
|           | Comision plata executata in cadrul instructiunilor de poprire <sup>2</sup>     | 25 lei                                                                        |
|           | Speze SWIFT <sup>5</sup> pentru plati (transfer credit) interbancare in valuta | 50 Lei/ mesaj                                                                 |
|           | Comision extern standard (pentru plati cu optiunea "OUR-OUR")                  | 100 Lei                                                                       |
|           | Taxa suplimentara pentru regim de urgenta (data de valuta D si D+1)            | 250 Lei                                                                       |
|           | Comision investigatii                                                          | 25 EUR                                                                        |
|           | Anularea platii in valuta - efectuata la extern                                | 25 EUR                                                                        |
|           | - neefectuata la extern                                                        | 25 EUR                                                                        |
|           | Modificarea instructiunii de plata - efectuata la extern                       | 25 EUR                                                                        |
|           | - neefectuata la extern                                                        | 25 EUR                                                                        |
|           |                                                                                |                                                                               |
|           | <b>Incasari in valuta</b>                                                      |                                                                               |
|           | Incasari intrabancare                                                          | 0 EUR                                                                         |
|           | Incasari interbancare <sup>3</sup>                                             | 0,1% min. 5 lei max.15 lei                                                    |
| <b>5.</b> | <b>ORDINE DE PLATA DOCUMENTARE</b>                                             |                                                                               |
|           | Emitere                                                                        | 5 Eur (Speze Swift incluse)                                                   |
|           | Avizare                                                                        | 0,10%, min. 75 EUR, plus Speze SWIFT                                          |
|           | Speze SWIFT <sup>5</sup> pentru plati (transfer credit) interbancare in valuta | 50 Lei/mesaj                                                                  |
|           | Modificari                                                                     | 15 EUR                                                                        |

\*Pachetul de Cont 14-17 ani este disponibil minorilor cu varsta mai mare de 14 ani si care nu au implinit varsta de 18 ani.

NOTE:

**1)** Pentru conturile in valuta, se va debita echivalentul in valuta contului la cursul BNR din ultima zi lucratoare a lunii pentru care se transmite extrasul.

**2)** Comision aplicabil platilor efectuate ca urmare a executarii unei instructiuni de poprire, comunicata Bancii de un organ de executare (judecatoresc/fiscal), perceput pentru fiecare astfel de plata efectuata.

**3)** Comisionul nu se percepe clientilor Titulari de conturi curente (a) incluse in Pachet, incepand cu **urmatoarea zi lucratoare** pentru incasarile in Lei, respectiv incepand cu **a treia zi lucratoare**, pentru incasarile in valuta, dupa data (i) deschiderii contului curent de tip Pachet sau a contului inclus intr-un pachet (ii) modificarii contului curent detinut in cont curent de tip Pachet dupa caz si (b) asociate unui credit (exceptie fac produsele de credit de tip descoperit de cont (overdraft) si Card de credit).

**4)** plus comisioanele de procesare prin sistem de compensare a platilor interbancare pentru transferurile credit interbancare in lei per operatiune de plata, ale caror valori actuale sunt: operatiuni de plata de mica valoare (<50.000 lei):0.51 lei; operatiuni de plta de mare valoare (>=50.000 lei):6 lei

**5)** Spezele SWIFT nu se percep platilor in euro, daca prestatorul de servicii al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru apartinand UE /SEE (Spatiul Economic European) si utilizeaza o schema de plata SEPA ("zona unica de plati in euro").

**6)** Taxa lunara de administrare a Contului curent de tip Pachet este 0 lei in conditiile mentionate in Anexa la Cererea de deschidere/mentenanta cont curent si Servicii atasate si la Cererea de deschidere cont curent standard si servicii atasate - Clauze contractuale aplicabile contului curent si serviciilor atasate.

Costurile prevazute mai sus sunt datorate la data efectuarii operatiunii aferente, cu exceptia taxei administrare cont curent si taxei pentru extrasul de cont transmis prin posta, care sunt datorate la scadenta prevazuta in Conditile Generale de Derulare a Operatiunilor bancare pentru persoane fizice. Pe langa costurile aferente contului curent Clientul va plati si costurile aferente altor servicii (dupa caz), in vigoare la data prestarii serviciului de catre Banca. Clientul are obligatia de a se informa cu privire la valoarea in vigoare a costurilor aferente altor servicii bancare solicitate la momentul la care efectueaza o asemenea solicitare.

Aceasta lista se completeaza corespunzator cu costurile serviciilor noi oferite de Banca, incepand cu data la care Banca va promova astfel de servicii.

## **B. TERMENI SI CONDITII AFERENTE CONTULUI DE ECONOMII <SUPER ACCES PLUS>**

**1.** In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile Utilizatorul poate deschide conturi de economii "Super Acces Plus", in lei, euro si/sau dolari; prin accesarea acestei functionalitati, Clientul devine Titular al contului de economii deschis in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant pentru incheierea contractului de cont de economii "Super Acces Plus". In conformitate cu dispozitiile legale, Clientul are la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile prealabile puse la dispozitie de catre Banca si de a decide daca accepta incheierea contractelor de cont de economii Super Acces Plus, disponibile in format electronic in cadrul prezentei pagini. Contractarea in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile a unui cont de economii reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a inteles si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si cu incheierea contractului de cont de economii „Super Acces Plus”. Prezentul contract inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de cont curent deschis in valuta contului de economii incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea prezentului contract va avea loc la aceeasi data cu data incetarii contractului de cont curent si Clientul accepta neconditionat ca banca va proceda la virarea sumei din contul de economii in respectivul cont curent dupa lichidarea contului de economii cu aceasta data si cu bonificarea dobânzii pana la data de incetare a prezentului contract.

**2.** Suma minima de deschidere a unui cont de economii este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii accesand [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In prezent sumele sunt urmatoarele:

| <b>Conturi de economii - Persoane Fizice</b>                | <b>Suma minima de deschidere</b> |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Conturi de economii Super Acces Plus in lei/euro/usd</b> | <b>0 Lei/EUR/USD</b>             |

**3.** Titularul de cont nu va putea efectua operatiuni la ghiseele Bancii in conturile Super Acces Plus deschise in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.

**4.** Termenul pentru care se deschide contul de economii "Super Acces Plus" este nelimitat.

**5.** Alimentarea contului de economii "Super Acces Plus" se poate face oricand prin transfer bancar sau prin transferuri de sume planificate/automate sau ocazionale din alte conturi (personale sau ale tertilor) deschise la Raiffeisen Bank.

**6.** Sunt permise transferuri de sume, fara perceperea de costuri, din contul de economii "Super Acces Plus" catre alte conturi ale titularului (daca transferul este efectuat de catre Titular) sau, dupa caz, catre alte conturi ale Titularului deschise la Raiffeisen Bank.

**7.** Nu sunt permise retrageri partiale/integrale de numerar direct din contul de economii.

**8.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, respectiv 1.5% minimum 1 euro/dolar pentru retragerile in euro/dolari, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**9.** In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in valuta contului de economii, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, respectiv 3 euro/echivalent in dolari pentru contul curent in euro/dolari, insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**10.** Pentru administrarea contului de economii "Super Acces Plus" titularul datoreaza lunar Bancii un comision de administrare, scadent in ultima zi lucratoare a lunii.

In prezent valoarea comisionului de administrare pentru conturile de economii in lei, euro si dolari este 0 LEI/EUR/USD.

In scopul achitarii comisionului, titularul autorizeaza Banca sa incaseze, fara acordul sau prealabil, orice sume datorate de acesta in baza prezentului Contract, prin debitarea automata (transfer automat), la scadente, a contului de economii "Super Acces Plus".

**11.** Rata dobanzii este fluctuanta (variabila) si este diferentiata pe transe valorice. Pentru suma depusa in contul de economii "Super Acces Plus" nu se aplica o rata unica a dobanzii, ci rate diferite, pentru fiecare fractiune din suma depusa care se incadreaza intr-o trasa valorica, aplicandu-se rata dobanzii aferenta respectivei transe valorice. Valoarea ratelor de dobanda, precum si cea a transelor valorice, in vigoare la data deschiderii contului de economii "Super Acces Plus" sunt afisate la sediile Bancii si pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), sectiunea Dobanzi si comisioane complete.

Ratele anuale de dobanda pot fi modificate de catre Banca in functie de evolutia ratelor de dobanda pe piata financiar bancara. Valoarea transelor, in functie de care se calculeaza dobanda, poate fi modificata de catre Banca. Modificarea ratei dobanzii, precum si modificarea valorii transelor, se vor aduce la cunostinta clientului prin afisare la sediile Bancii si pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), sectiunea Dobanzi depozite.

Dobanda se calculeaza zilnic pentru soldul existent la sfarsitul zilei bancare. Dobanda se calculeaza pentru luna si anul calendaristic si se va plati lunar, in ultima zi a fiecarei luni, incepand cu luna deschiderii contului, capitalizandu-se in contul deschis prin prezentul Contract. Plata dobanzii se efectueaza numai dupa retinerea impozitului pe veniturile din dobanzi, conform prevederilor legale in vigoare.

**12.** Valoarea comisioanelor percepute de Banca, mentionate in prezentul document, poate fi modificata de Banca in conditiile legii.

**13.** Pentru conturile de economii "Super Acces Plus" deschise in zilele nebancare, data deschiderii contului va fi ziua bancara imediat urmatoarea, urmand a se aplica acestuia ratele de dobanda in vigoare la aceasta data.

**14.** Pentru operatiunile efectuate in contul de economii al clientului Banca elibereaza extras de cont lunar, gratuit, la cerere, la sediile unitatilor sale.

**15.** Dispozitiile contractuale incluse in prezenta sectiune impreuna cu "Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Fizice" au valoare de contract si reglementeaza raporturile juridice dintre titular si Banca.

## **B.1 FUNCTIONALITATEA SAVINGBOX**

**1. Functionalitatea SavingBox** este un serviciu de economisire, accesibil din aplicatia Smart Mobile, prin care Clientul dispune transferul din contul curent in contul de economii Super Acces Plus, deschise in lei pe numele sau, o suma de bani, egala cu procentul ales de Client, din fiecare plata efectuata la POS sau in e-commerce (online) prin intermediul cardului de debit (principal si suplimentar) atasat contului curent.

## **2. Caracteristicile Functionatitatiei SavingBox**

**2.1** Pentru activarea functionalitatii SavingBox Clientul trebuie sa detina:

- Un cont curent in lei deschis la Banca pe numele sau („**Cont sursa**”);
- Un cont de economii Super Acces Plus in lei, deschis la Banca pe numele sau („**Cont de destinatie**”);
- Un card de debit atasat Contului sursa;

Daca la activarea functionalitatii SavingBox, Clientul nu are deschis la Banca, pe numele sau, un cont curent in lei sau un cont de economii „Super Acces Plus” in lei, acesta are posibilitatea de a deschide contul necesar, direct din fluxul de activare a functionalitatii SavingBox.

**2.2** Contul curent si contul de economii „Super Acces Plus” sunt supuse Termenilor si conditiilor specifice acestor produse, prevazute in prezentul document contractual, agreeat de Banca cu Clientul si pot fi utilizate de Client, conform prevederilor contractuale, independent de functionalitatea SavingBox.

**2.3** Transferul sumelor de bani din Contul sursa in Contul de destinatie se va realiza pentru fiecare plata de tipul prevazut la **2.4** de mai jos, efectuata prin intermediul cardurilor de debit principale si suplimentare, atasate Contului sursa, indiferent daca acestea sunt utilizate pentru efectuarea platii in format fizic (plastic) sau inrolate in aplicatii de tip portofel electronic pe dispozitive mobile (ex. telefoane mobile, ceasuri smart etc.)

**2.4** Functionalitatea SavingBox este valabila pentru platile efectuate cu cardul de debit la comercianti prin POS si prin e-commerce (pe internet) pentru achizitionarea de produse/servicii, achitarea facturilor etc. Functionalitatea SavingBox NU este valabila pentru operatiunile efectuate cu cardul de debit la bancomate (ATM/MFM) (retrageri sau depuneri de numerar, achitarea facturilor etc.) sau pentru operatiunile de plata efectuate direct din Contul sursa, fara utilizarea cardului.

**2.5** Clientul isi poate configura functionalitatea, avand la dispozitie urmatoarele optiuni:

- Valoarea procentului din tranzactia efectuata cu cardul care va fi transferata in contul de economii: 1%, 3%, 5% sau 10%;
- Valoare maxima a tranzactiei pentru care este activa functionalitatea SavingBox, valoare ce poate fi introdusa de Client;

## **3. Activarea si functionarea SavingBox**

**3.1** Functionalitatea SavingBox poate fi activata de Client din cadrul Aplicatiei Smart Mobile si o poate configura pe baza optiunilor selectate, urmand pasii din ecranele aplicatiei.

**3.2** Banca nu percepe vreun comision/taxa pentru activarea si administrarea functionalitatii SavingBox.

**3.3** Prin activarea functionalitatii SavingBox din Aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, Clientul isi exprima in mod expres consimtamantul ca pentru fiecare plata ulterioara efectuata prin intermediul cardului de debit la POS sau in e-commerce (pe internet) sa fie transferata, din Contul sursa in Contul de destinatie, o suma de bani determinata prin aplicarea procentului ales de Client la valoarea platii efectuate, in conditiile si termenele reglementate prin prezenta sectiune.

**3.4** In cadrul Aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate vizualiza istoricul tranzactiilor efectuate la nivelul conturilor sale si poate genera extrase de cont ce contin inclusiv transferurile de bani efectuate prin functionalitatea SavingBox.

Pentru o identificare mai facila, descrierea tranzactiei SavingBox cuprinde inclusiv valoarea tranzactiei efectuata cu cardul de debit la care a fost aplicata functionalitatea SavingBox.

## **3.5 Notificarile Push SavingBox**

Clientul are posibilitatea de a primi notificari de tip push pe dispozitivul sau mobil cu privire la operatiunile efectuate in cadrul functionalitatii SavingBox, indiferent de quantumul platii aferente. Prevederile art. 3.3.5 din Termenii si Conditiiile Serviciului Smart Mobile privind Notificarile push, se aplica corespunzator.

## **4. Efectuarea Tranzactiei SavingBox**

**4.1** „**Tranzactia SavingBox**” reprezinta transferul sumei de bani dispus de Client din Contul sursa in Contul de destinatie, in conditiile reglementate prin prezenta sectiune, suma de bani calculata prin aplicarea procentului ales de Client la valoarea platii, in lei, efectuata prin intermediul cardului de debit principal sau suplimentar atasat Contului sursa, la POS sau in e-commerce (pe internet).

**4.2** In cazul in care suma aferenta platii cu cardul este denominata intr-o valuta diferita de cea a Contului sursa (lei), tranzactia SavingBox se va determina prin aplicarea procentului ales de Client la suma in lei cu care este debitat Contul sursa, in vederea efectuarii schimbului valutar necesar platii.

**4.3** Tranzactia SavingBox NU se va efectua daca:

- (i) in urma efectuării plății cu cardul de debit, în Contul sursă nu există sold disponibil pentru efectuarea integrală a Tranzacției SavingBox;
- (ii) suma aferentă plății cu cardul este debitată integral sau parțial dintr-o linie de descoperit de cont (overdraft) atasată Contului sursă;
- (iii) suma aferentă Tranzacției SavingBox s-a debitat din linia de descoperit de cont (overdraft) atasată Contului sursă.

**4.4** Tranzacțiile SavingBox nu vor fi transferate automat de Banca înapoi în Contul sursă, indiferent de situația ulterioară a plăților aferente efectuate cu cardul de debit (tranzacțiile de plată sunt contestate sau refuzate de Client sau comerciant, anulate, reversate, suma aferentă plății este rambursată Clientului etc.), Clientul având posibilitatea de a dispune (retrage, transferă etc.) cu privire la sumele de bani aflate în contul sau de economii.

## **5. Modificare și dezactivarea SavingBox**

**5.1** Clientul poate modifica oricând caracteristicile SavingBox (Contul sursă, procentul aplicat tranzacției, valoare maximă a tranzacției sau Contul de destinație) prin accesarea funcționalității SavingBox din cadrul Aplicației Raiffeisen Smart Mobile.

**5.2** SavingBox poate fi dezactivată oricând, atât de Banca, prin transmiterea unei notificări prealabile Clientului, conform legii, cât și de către Client din aplicația Raiffeisen Smart Mobile, fără a fi afectate Tranzacțiile SavingBox deja efectuate până la momentul dezactivării funcționalității.

**5.3** În urma dezactivării SavingBox, produsele utilizate în cadrul funcționalității, Contul curent în lei, Cardul de debit în lei și Contul de economii „Super Acces Plus” în lei rămân deschise și pot fi folosite în continuare, conform Termenilor și Condițiilor specifice fiecărui produs.

**5.4** În situația în care cel puțin unul dintre următoarele produse este închis:

- Contul curent din care se efectuează tranzacția cu cardul de debit, ce a fost stabilit drept Cont sursă;
- Contul de economii de tip „Super Acces Plus”, ce a fost stabilit drept Cont de Destinație;
- Cardul de debit principal atasat Contului sursă,

funcționalitatea de SavingBox este automat dezactivată, iar Tranzacțiile SavingBox nu vor mai fi efectuate.

## **Secțiunea a 2-a,**

### **TERMENI ȘI CONDIȚII AFERENTE DEPOZITELOR**

Disponibilitățile Titularului înregistrate în depozite sunt garantate în România prin Fondul de Garantare a depozitelor în sistemul bancar în limitele și cu excepțiile prevăzute de lege, conform prevederilor din **Formularul pentru Informațiile oferite deponenților** prevăzut în Secțiunea a 7-a a prezentului document.

Aplicația Raiffeisen Smart Mobile utilizează denumiri simplificate pentru depozite care se regăsesc în tabelul atasat împreună cu descrierea acestora:

| Denumire Depozit                                                                         | Descriere                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Depozite pe termen de 1 luna, în EUR</b>                                              | Depozit în EUR pe 1 luna cu dobândă fixă și capitalizarea dobânzii la scadență                             |
| <b>Depozite pe termen de 3 luni, în Lei, EUR și USD</b>                                  | Depozit în Lei, EUR și USD pe 3 luni cu dobândă fixă și capitalizarea dobânzii la scadență                 |
| <b>Depozite cu bonus de dobândă pe termen de 3 luni în LEI</b>                           | Depozit cu bonus de dobândă în LEI pe 3 luni cu dobândă fixă și închidere la scadență                      |
| <b>Depozite cu bonus de dobândă pe termen de 3 luni în EUR</b>                           | Depozit cu bonus de dobândă în EUR pe 3 luni cu dobândă fixă și închidere la scadență                      |
| <b>Fresh Money - Depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, în Lei și EUR</b> | Depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, în lei și EUR, dobândă fixă și închidere la scadență |
| <b>Flexidepoziț – depozit pe termen de 6 luni, în Lei</b>                                | FLEXIDEPOZIT – depozit la termen de 6 luni în Lei cu rată fixă de dobândă, reinnoire automată și plată     |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | sau capitalizarea dobanzii la scadenta; depozit non-transa*                                                                                                                                          |
| <b>Depozite pe termen de 6 luni, in EUR si USD</b>                        | Depozit pe transe valorice in EUR si USD pe 6 luni cu dobanda fixa si capitalizarea dobanzii la scadenta                                                                                             |
| <b>Depozite pe termen de 12 luni, in Lei, EUR si USD</b>                  | Depozit pe transe valorice in RON, EUR si USD pe 12 luni cu dobanda fixa si capitalizarea dobanzii la scadenta                                                                                       |
| <b>Depozite cu bonus de dobanda pe termen de 12 luni in LEI</b>           | Depozit cu bonus de dobanda in LEI pe 12 luni cu dobanda fixa si inchidere la scadenta                                                                                                               |
| <b>Depozite cu bonus de dobanda pe termen de 12 luni in EUR</b>           | Depozit cu bonus de dobanda in EUR pe 12 luni cu dobanda fixa si inchidere la scadenta                                                                                                               |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Depozite pe termen de 4 luni in Lei, EUR si USD si 24 luni, in Lei</b> | Depozit pe transe valorice in RON, EUR si USD pe 4 luni, respectiv in RON pe 24 luni, in Lei, cu dobanda fixa, virarea capitalului si a dobanzii la scadenta in cont curent, fara reinnoire automata |

Depozitele oferite de Raiffeisen Bank, care pot fi constituite si lichidate prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile sunt:

- **Flexidepoziul – depozit la termen de 6 luni, in lei**
- **Depozite la termen de 3 si 12 luni, in lei**
- **Depozite la termen de 4 luni, in lei, EUR si USD si 24 luni, in lei**
- **Depozite la termen de 3, 6 si 12 luni, in USD**
- **Depozite la termen de 1, 3, 6 si 12 luni, in EUR**
- **Depozite cu bonus de dobanda la termen de 3 si 12 luni, in lei si EUR**
- **Fresh Money - depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, in Lei si EUR**

## 1. FLEXIDEPOZITUL – depozit la termen de 6 luni, in lei

Depozitul Flexidepoziul, este un depozit la termen de 6 luni in RON cu rata fixa de dobanda, reinnoire automata si plata sau capitalizarea dobanzii la scadenta; depozit non-transa\*.

\*pentru tot soldul depozitului se aplica acelasi nivel al dobanzii.

| <b>FLEXIDEPOZIT</b>                            |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Suma minima de deschidere                      | 500 |
| Procentul maxim pentru retragerea partiala (%) | 20% |

1. Sunt permise oricand alimentari ulterioare, fara restrictii, fata de suma initiala de constituire a depozitului. Prin alimentari ulterioare se intelege depuneri de sume in depozitul Flexidepoziul activ, la aceiasi rata de dobanda in vigoare la data deschiderii/ reinnoirii.

2. Alimentarea ulterioara a contului de depozit Flexi depozit se poate face prin transfer bancar.

3. Rata anuala a dobanzii poate fi modificata de catre Banca in functie de evolutia ratelor de dobanda pe piata financiar-bancara. Modificarea devine efectiva la data primei reinnoiri de dupa efectuarea modificarii (dobanda este fixa pe perioada dintre reinnoiri). Titularul va lua la cunostinta de valoarea ratei dobanzii, atat cea in vigoare la deschiderea depozitului cat si despre modificarile ratelor anuale de dobanda:

- prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, in fluxul de deschidere depozite si la nivel de cont de depozit, in sectiunea Detalii (pentru depozitele active);
- prin intermediul listelor afisate in toate unitatile Bancii
- si prin site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) in sectiunea Dobanzi si comisioane complete

Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna de 30 de zile si anul de 360 zile.

Formula de calcul a dobanzii la un depozit Flexidepozit pe termen de 6 luni este:

$\text{suma} \times \text{valoare dobanda (\%)} \times \text{nr zile (180 in cazul unui Flexidepozit)} / 360$ .

De asemenea, dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic. Astfel, daca exista depuneri ulterioare/retragere partiala, soldul zilnic se actualizeaza iar dobanda se calculeaza in functie de acest sold zilnic.

**4.** Plata dobanzii se efectueaza la scadenta (la maturitate), prin capitalizare in contul de depozit la termen „Flexidepozit” (dobanda calculata este platita in contul de depozit), numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi conform prevederilor legale in vigoare.

**5.** Titularul contului de depozit poate retrage, prin transfer in contul curent deschis in moneda depozitului, detinut de acesta la Banca, partial sau total dobanda neta aferenta perioadei care tocmai a expirat (pe perioada de la ultima reinnoire) in ziua scadentei depozitului sau in prima zi lucratoare urmatoare – in cazul in care data scadentei este o zi nelucratoare.

**6.** In cazul in care, la expirarea termenului, titularul nu a lichidat depozitul, acesta se considera reinnoit pentru acelasi termen si cu aceleasi caracteristici, cu exceptia ratei anuale de dobanda care va fi cea practicata de catre banca la data reinnoirii, pentru o suma egala cu:

- Capitalul depozitului in situatiile in care la scadenta se transfera intreaga dobanda aferenta perioadei expirate;
- Capitalul depozitului plus dobanda aferenta (in cazul in care aceasta nu a fost transferata la data scadentei);
- Capitalul depozitului plus diferenta de dobanda ramasa dupa transferarea partiala a dobanzii (in cazul in care la scadenta se transfera partial a dobanda);

**7.** Pe toata durata de viata a depozitului este permisa o singura retragere partiala (retragere in avans din suma depozitului), care se poate face exclusiv prin transfer bancar prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online si Smart Mobile) si a carei valoare nu poate depasi 20% din soldul contului la momentul efectuarii acestei retrageri. Durata de viata a depozitului este perioada cuprinsa intre data constituirii si data lichidarii depozitului, indiferent de numarul reinnoirilor care au avut loc. In cazul acestei retrageri nu se aplica penalitati. Orice alta retragere cu exceptia celei mentionate anterior si a retragerilor partiale sau integrale a valorii dobanzii efectuate in ziua scadentei echivaleaza cu lichidarea integrala a depozitului. In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit/reinnoit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii/ultimei reinnoiri si data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Titularului o dobanda, ce se calculeaza folosind rata de dobanda pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobanda afisand noile valori pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**8.** In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in valuta contului de depozit, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Lichidarea depozitului de catre Titular se va face exclusiv prin transfer bancar prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online si Smart Mobile) in contul curent deschis in moneda depozitului, detinut de acesta la Banca. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**9.** Ulterior lichidarii depozitului sau transferarii oricaror sume din contul de depozit in contul curent Titularul poate efectua retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, in conditiile prevazute pentru aceste tipuri de retrageri.

Prezentul contract inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de cont curent deschis in valuta contului de depozit incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea prezentului contract va avea loc la aceeasi data cu data incetarii contractului de cont curent si Clientul accepta neconditionat ca banca va proceda la virarea sumei depozitului in respectivul cont curent dupa lichidarea depozitului cu aceasta data, chiar in situatia in care nu a ajuns la scadenta si cu bonificarea dobânzii pana la data de incetare a depozitului.

**10.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru

retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**11.** Valoarea comisioanelor percepute de Banca, mentionate in prezentul Contract, poate fi modificata de Banca in conditiile legii.

**12.** Pentru conturile de depozit constituite in zilele de 29, 30, 31 ale lunii si care au data scadentei intr-o luna cu un numar mai mic de zile decat luna in care s-a constitui depozitul, data scadentei va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

**13.** Pentru contractele de depozit incheiate/reinnoite in zilele nebancare, data constituirii/reinnoirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, urmand a se aplica acestuia ratele de dobanda, in vigoare la aceasta data.

**14.** Pentru operatiunile efectuate in contul de depozit al clientului, acesta are posibilitatea, in orice moment, de a vizualiza extrasul de cont in aplicatia Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont lunar, gratuit, la cerere, la sediile unitatilor sale.

## **2. Depozite la termen de 3 si 12 luni in Lei, 1, 3, 6 si 12 luni in EUR, respectiv 3, 6 si 12 luni in USD**

Depozite oferite prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile cu rata fixa de dobanda si plata sau capitalizarea dobanzii la scadenta, ce se pot constitui in lei pentru depozitele pe termen de 3 si 12 luni, in EUR pentru depozitele pe termen de 1, 3, 6 si 12 luni sau in USD pentru depozitele pe termen de 3, 6 si 12 luni.

### **Caracteristici generale**

Suma minima de deschidere a unui cont de depozit este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii accesand [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In prezent sumele sunt urmatoarele:

| <b>Depozite - Persoane Fizice</b>                                                       | <b>Suma minima de deschidere</b>      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Depozite cu rata fixa de dobanda si plata sau capitalizarea dobanzii la scadenta</b> | <b>500 lei, respectiv 200 EUR/USD</b> |

**1.** Nu sunt permise depuneri ulterioare peste limita initiala de constituire a depozitului.

**2.** Rata anuala a dobanzii poate fi modificata de catre Banca in functie de evolutia ratelor de dobanda pe piata financiar-bancara.

Pentru depozite cu dobanda fixa, modificarea ratei de dobanda devine efectiva la data primei reinnoiri de dupa efectuarea modificarii (dobanda este fixa pe perioada dintre reinnoiri).

Titularul va lua la cunostinta de valoarea ratei dobanzii, atat cea in vigoare la deschiderea depozitului cat si despre modificarile ratelor anuale de dobanda:

- prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, in fluxul de deschidere depozite si la nivel de cont de depozit, in sectiunea Detalii (pentru depozitele active);
- prin intermediul listelor afisate in toate unitatile Bancii;
- si prin site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), in sectiunea Dobanzi si comisioane complete

Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna calendaristica de 30 zile si anul de 360 zile.

Formula de calcul a dobanzii este:

$\text{suma} \times \text{valoare dobanda (\%)} \times \text{nr zile (30, 90, 180 sau 360 zile, in functie de maturitatea aleasa)} / 360$ .

**3.** Plata dobanzii se efectueaza la scadenta numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi, conform prevederilor legale in vigoare.

**4.** Titularul contului de depozit poate retrage, prin transfer in contul curent deschis in moneda depozitului, detinut de acesta la Banca, partial sau total dobanda neta aferenta perioadei care tocmai a expirat (pe perioada de la ultima reinnoire) in ziua scadentei depozitului sau in prima zi lucratoare urmatoare – in cazul in care data scadentei este o zi nelucratoare.

**5.** In cazul in care, la expirarea termenului, titularul nu a lichidat depozitul, acesta se considera reinnoit pentru acelasi termen si cu aceleasi caracteristici, cu exceptia ratei anuale de dobanda care va fi cea practicata de catre banca la data reinnoirii, pentru o suma egala cu:

- Capitalul depozitului in situatiile in care la scadenta se transfera intreaga dobanda aferenta perioadei expirate;
- Capitalul depozitului plus dobanda aferenta (in cazul in care aceasta nu a fost transferata la data scadentei);
- Capitalul depozitului plus diferenta de dobanda ramasa dupa transferarea partiala a dobanzii (in cazul in care la scadenta se transfera partial a dobanda)

**6.** Capitalul depozitului nu poate fi retras decat prin lichidarea depozitului.

In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit/reinnoit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii/ultimei reinnoiri si data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Titularului o dobanda, ce se calculeaza folosind rata de dobanda pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobanda afisand noile valori pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**7.** In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in valuta contului de depozit, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Lichidarea depozitului de catre Titular se va face prin transfer bancar in contul curent deschis in moneda depozitului, prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online sau Smart Mobile) sau -prin completarea *Cererii de inchidere depozit la termen*, in oricare dintre unitatile Raiffeisen. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, respectiv 3 euro (echivalent in USD), insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**8.** Ulterior lichidarii depozitului sau transferarii oricaror sume din contul de depozit in contul curent Titularul poate efectua retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, in conditiile prevazute pentru aceste tipuri de retrageri.

**9.** Prezentul contract inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de cont curent deschis in valuta contului de depozit incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea prezentului contract va avea loc la aceeasi data cu data incetarii contractului de cont curent si Clientul accepta neconditionat ca banca va proceda la virarea sumei depozitului in respectivul cont curent dupa lichidarea depozitului cu aceasta data, chiar in situatia in care nu a ajuns la scadenta si cu bonificarea dobanzii pana la data de incetare a depozitului.

**10.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, respectiv 1.5% minimum 1 EUR/USD, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**11.** Valoarea comisiunelor percepute de Banca, mentionate in prezentul Contract, poate fi modificata de Banca in conditiile legii.

**12.** Pentru operatiunile efectuate in contul clientului, acesta are posibilitatea, in orice moment, de a vizualiza extrasul de cont in aplicatia Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont lunar, gratuit, la cerere, la sediile unitatilor sale.

**13.** Pentru depozitele constituite in zilele de 29, 30, 31 ale lunii si care au data scadentei intr-o luna cu un numar mai mic de zile decat luna in care s-a constituit depozitul, atunci aceasta va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

**14.** Pentru contractele de depozite incheiate in zilele nebancale, data constituirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, urmand a se aplica acestuia rata de dobanda in vigoare la aceasta din urma data.

### 3. Depozite la termen de 4 luni in Lei, EUR si USD si de 24 luni in Lei

Depozite oferite prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii la scadenta prin transfer in cont curent, fara reinnoire automata, in lei, EUR si USD.

Depozitul la termen de 4 luni, in LEI/EUR/USD, va fi oferit clientilor EXCLUSIV in perioade de oferta speciala (perioade limitate de timp). In aceste perioade, produsul va fi vizualizat de catre clienti in lista de produse disponibile la deschidere, altfel, in afara perioadelor de oferta speciala, produsul nu va fi disponibil pentru deschidere.

#### Caracteristici generale

Suma minima de deschidere a unui cont de depozit este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii accesand [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In prezent sumele sunt urmatoarele:

| Depozite - Persoane Fizice                                                                                                            | Suma minima de deschidere      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Depozite pe transe valorice cu rata fixa de dobanda, plata dobanzii la scadenta prin transfer in cont curent, fara reinnoire automata | 500 lei, respectiv 200 EUR/USD |

1. Nu sunt permise depuneri ulterioare peste limita initiala de constituire a depozitului.
2. Rata anuala a dobanzii pentru perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data scadentei finale este fixa, cu conditia ca depozitul sa nu fie lichidat anticipat. Rata dobanzii se acorda diferentiat in functie de nivelul capitalului depus.

Titularul va lua la cunostinta de valoarea ratei dobanzii, la deschiderea depozitului:

- prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, in fluxul de deschidere depozite si la nivel de cont de depozit, in sectiunea Detalii (pentru depozitele active);
- prin intermediul listelor afisate in toate unitatile Bancii;
- si prin site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), in sectiunea Dobanzi si comisioane complete

Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna de 30 de zile si anul de 360 zile.

Formula de calcul a dobanzii este:

$\text{suma} \times \text{valoare dobanda (\%)} \times \text{nr zile (120 zile sau 720 zile, in functie de maturitatea aleasa)} / 360$ .

3. Plata dobanzii se efectueaza la scadenta (la maturitate) in contul curent indicat de client, numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi conform prevederilor legale in vigoare.
4. Depozitul nu se considera reinnoit automat la scadenta, capitalul depozitului si dobanda acumulata urmand a se vira automat in contul curent indicat de client, in ziua scadentei.
5. Capitalul depozitului nu poate fi retras decat prin lichidarea depozitului.

In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii si data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Titularului o dobanda, ce se calculeaza folosind rata de dobanda pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobanda afisand noile valori pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

6. In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in valuta contului de depozit, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Lichidarea anticipata a depozitului de catre Titular se va face fie prin transfer bancar, in contul curent deschis in moneda depozitului, prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online si Smart Mobile) sau prin completarea *Cererii de inchidere depozit la termen*, in oricare dintre unitatile Raiffeisen. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

7. Ulterior lichidarii depozitului sau transferarii oricaror sume din contul de depozit in contul curent Titularul poate efectua retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, in conditiile prevazute pentru aceste tipuri de retrageri.

Prezentul contract inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de cont curent deschis in valuta contului de depozit incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea prezentului contract va avea loc la aceeaasi data cu data incetarii contractului de cont curent si Clientul accepta neconditionat ca banca va proceda la virarea sumei depozitului in respectivul cont curent dupa lichidarea depozitului cu aceasta data, chiar in situatia in care nu a ajuns la scadenta si cu bonificarea dobânzii pana la data de incetare a depozitului

**8.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, respectiv 1.5% minimum 1 EUR/USD, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**9.** Valoarea comisiunilor percepute de Banca, mentionate in prezentul Contract, poate fi modificata de Banca in conditiile legii.

**10.** Pentru conturile de depozit constituite in zilele de 29, 30, 31 ale lunii si care au data scadentei intr-o luna cu un numar mai mic de zile decat luna in care s-a constituit depozitul, data scadentei va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

**11.** Pentru contractele de depozit incheiate in zilele nebancare, data constituirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, urmand a se aplica acestuia rata de dobanda in vigoare la aceasta data.

**12.** Pentru operatiunile efectuate in contul de depozit al clientului acesta are posibilitatea, in orice moment, de a vizualiza extrasul de cont in aplicatia Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont, la cerere, la sediile unitatilor sale.

#### **4. Depozite cu bonus de dobanda la termen de 3 si 12 luni in Lei si in Eur**

Depozite oferite prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii la scadenta prin transfer in cont curent, fara reinnoire automata, in lei si euro.

##### Caracteristici generale

Aceste tipuri de depozite sunt disponibile la vanzare clientilor Raiffeisen Bank ce indeplinesc urmatoarele conditii:

- Clientii persoane fizice ce detin un pachet de cont curent de tip Zero Simplu, Zero Tot sau Standard, ce incaseaza salariul intr-un cont deschis la Raiffeisen Bank, cu conditia sa existe in ultimele 3 luni cel putin un virament de tip salariu (descrierea viramentului de tip salariu trebuie sa contina: *salariu.../lichidare*);

Nota: un client ce are prima incasare de salariu eligibila pe conditiile mentionate mai sus, poate vizualiza depozitele cu bonus de dobanda, in aplicatie, in maxim 2 luni de la prima incasare de salariu.

sau

- Clientii persoane fizice ce detin un pachet de cont curent de tip Premium si care inregistreaza incasari medii lunare mai mari sau egale cu 2,000 EUR echivalent, in ultimele 3 luni, cu exceptia clientilor segmentati Premium Invest\*) si FWR\*\*);

*\*) Segmentul Premium Invest cuprinde clientii ce detin un pachet de cont curent de tip Premium si care inregistreaza sold la finalul lunii anterioare  $\geq 60.000$  EUR echivalent;*

*\*\*) Segmentul FWR cuprinde clientii ce detin un pachet de cont curent de tip FWR si care inregistreaza sold la finalul lunii anterioare  $\geq 250.000$  EUR echivalent;*

Suma minima de deschidere a unui cont de depozit cu bonus de dobanda este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii accesand [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In prezent sumele sunt urmatoarele:

|                                                                                                                        |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Depozite cu bonus de dobanda - Persoane Fizice</b>                                                                  | <b>Suma minima de deschidere</b>  |
| Depozite cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii la scadenta prin transfer in contul curent, fara reinnoire automata | <b>500 lei, respectiv 200 EUR</b> |

1. Nu sunt permise depuneri ulterioare peste limita initiala de constituire a depozitului.

2. Rata anuala a dobanzii pentru perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data scadentei finale este fixa, cu conditia ca depozitul sa nu fie lichidat anticipat. Rata dobanzii se acorda diferentiat in functie de nivelul capitalului depus.

Titularul va lua la cunostinta de valoarea ratei dobanzii, la deschiderea depozitului:

- prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, in fluxul de deschidere depozite si la nivel de cont de depozit, in sectiunea Detalii (pentru depozitele active);
- prin intermediul listelor afisate in toate unitatile Bancii;
- si prin site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), in sectiunea Dobanzi si comisioane complete

Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna de 30 de zile si anul de 360 zile.

Formula de calcul a dobanzii este:

$\text{suma} \times \text{valoare dobanda (\%)} \times \text{nr zile (90 sau 360 zile, in functie de maturitatea aleasa)} / 360$ .

3. Plata dobanzii se efectueaza la scadenta (la maturitate) in contul curent indicat de client, numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi conform prevederilor legale in vigoare.

4. Depozitul nu se considera reinnoit automat la scadenta, capitalul depozitului si dobanda acumulata urmand a se vira automat in contul curent indicat de client, in ziua scadentei.

5. Capitalul depozitului nu poate fi retras decat prin lichidarea depozitului.

In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Titularului o dobanda, ce se calculeaza folosind rata de dobanda pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobanda afisand noile valori pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

6. In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in valuta contului de depozit, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Lichidarea anticipata a depozitului de catre Titular se va face fie prin transfer bancar, in contul curent deschis in moneda depozitului, prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online si Smart Mobile) sau prin completarea *Cererii de inchidere depozit la termen*, in oricare dintre unitatile Raiffeisen. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, respectiv 3 euro, insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/ beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

7. Ulterior lichidarii depozitului sau transferarii oricaror sume din contul de depozit in contul curent Titularul poate efectua retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, in conditiile prevazute pentru aceste tipuri de retrageri.

Prezentul contract inceteaza de drept in cazul in care inceteaza din orice motiv contractul de cont curent deschis in valuta contului de depozit incheiat cu Banca. In acest caz, incetarea prezentului contract va avea loc la aceeasi data cu data incetarii contractului de cont curent si Clientul accepta neconditionat ca banca va proceda la virarea sumei depozitului in respectivul cont curent dupa lichidarea depozitului cu aceasta data, chiar in situatia in care nu a ajuns la scadenta si cu bonificarea dobanzii pana la data de incetare a depozitului

8. Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, respectiv 1.5% minimum 1 EUR, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/ beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

9. Valoarea comisiunilor percepute de Banca, mentionate in prezentul Contract, poate fi modificata de

Banca in conditiile legii.

**10.** Pentru conturile de depozit constituite in zilele de 29, 30, 31 ale lunii si care au data scadentei intr-o luna cu un numar mai mic de zile decat luna in care s-a constituit depozitul, data scadentei va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

**11.** Pentru contractele de depozit incheiate in zilele nebancare, data constituirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, urmand a se aplica acestuia rata de dobanda in vigoare la aceasta data.

**12.** Pentru operatiunile efectuate in contul de depozit al clientului acesta are posibilitatea, in orice moment, de a vizualiza extrasul de cont in aplicatia Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont, la cerere, la sediile unitatilor sale.

## **5. Fresh Money - depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, in Lei si EUR**

Depozitul cu denumirea Fresh Money este un depozit ce se poate deschide prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile. Este un depozit pe termen de 4 luni, in lei si EUR, cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii la scadenta prin transfer in cont curent, fara reinnoire automata.

### **Caracteristici speciale ale depozitului Fresh Money:**

Acest tip de depozit este disponibil la vanzare clientilor persoane fizice, noi sau existenti, ai Raiffeisen Bank, ce indeplinesc urmatoarele conditii cumulative:

- 1. Suma minima de constituire a unui depozit este de 500 Lei, respectiv 100 EUR.** Se pot deschide oricate depozite Fresh Money, fara a depasi insa suma maxima de 1,000,000 Lei/ 200,000 EUR per client, cumulat din depozite Fresh Money deschise in perioada campaniei.

Suma minima de deschidere si suma maxima a tuturor depozitelor de acest tip, este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii accesand [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In prezent sumele sunt urmatoarele:

| <b>Depozit Fresh Money - Persoane Fizice</b>                                                                               | <b>Suma minima de deschidere</b>  | <b>Suma maxima</b>                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Depozit pe termen de 4 luni, in lei si EUR, cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii la scadenta, fara reinnoire automata | <b>500 Lei / 100 EUR /depozit</b> | <b>1,000,000 Lei / 200,000 EUR per client</b><br>cumulat din depozite Fresh Money deschise in perioada campaniei |

## **2. Depozitul Fresh Money este constituit din Sume noi.**

**Sumele noi** reprezinta sumele noi in Lei si Valuta aduse de catre client in Raiffeisen Bank, dupa (i.e. incepand cu urmatoarea zi) Data de referinta stabilita de Banca, care genereaza crestere de sold (cresterea detinerilor clientului) la data deschiderii depozitului Fresh Money, fata de soldul existent (detinerile clientului) la Data de referinta.

In acest sens, valoarea Sumelor noi din care se poate constitui un depozit fresh money se calculeaza scazand din valoarea Soldului existent la data constituirii depozitului valoarea Soldului existent la Data de referinta precum si valoarea depozitelor Fresh Money deja constituite dupa Data de referinta.

Prin Sold se intelege valoarea rezultata din adunarea tuturor Sumelor in lei si valuta, plasate de Titular in:

- toate conturile curente, de depozit la termen si de economii deschise pe numele Titularului la Banca;

- fondurile de investitii distribuite de Raiffeisen Asset Management S.A. (C.U.I.18102976);

In scopul determinarii valorii Soldului, calculul se va face de Banca in echivalent LEI, utilizandu-se corespunzator cursurile de schimb BNR valabile:

- la Data de referinta pentru calculul Soldului la aceasta data
- la Data constituirii Depozitului pentru calculul Soldului la aceasta data.

In cazul depozitelor Fresh Money in EUR, atat pentru a determina valoarea Soldului la Data de referinta cat si pentru a determina valoarea Soldului la Data constituirii depozitului se va aplica cursul de schimb BNR valabil la data constituirii depozitului la Soldul calculat in echivalent LEI (determinat mai sus).

Data de referinta initiala este 2 iunie 2025 si aceasta va ramane valabila pentru o perioada de cel putin 30 zile, dupa aceasta perioada putand fi modificata de Banca. Noua Data de referinta va fi afisata in aplicatia Smart Mobile a Bancii. Fiecare Data de referinta noua va ramane valabila cel putin pentru o perioada de 30 zile, dupa aceasta perioada putand fi modificata de Banca.

**Sume noi** = orice suma  $\geq$  cu 500 lei/ 100 EUR, calculata astfel:

**Soldul total actual – Sold total la data de referinta – Soldul depozitelor Fresh Money deja deschise**  
(de la data de referinta)

Cresterea de sold se poate realiza prin transferuri interbancare sau transferuri intrabancare (cu exceptia transferurilor intre conturile proprii deschise la Raiffeisen Bank), precum si depuneri de numerar la MFM Raiffeisen Bank, la momentul constituirii depozitului.

### Caracteristici generale depozit:

1. Nu sunt permise depuneri ulterioare peste limita initiala de constituire a depozitului.
2. Rata anuala a dobanzii pentru perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data scadentei finale este fixa, cu conditia ca depozitul sa nu fie lichidat anticipat. Rata dobanzii se acorda diferentiat in functie de nivelul capitalului depus.

Titularul va lua la cunostinta de valoarea ratei dobanzii, la deschiderea depozitului:

- prin aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, in fluxul de deschidere depozite si la nivel de cont de depozit, in sectiunea Detalii (pentru depozitele active);
- prin intermediul listelor afisate in toate unitatile Bancii;
- si prin site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), in sectiunea Dobanzi si comisioane complete

Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna de 30 de zile si anul de 360 zile.

Formula de calcul a dobanzii este: suma x valoare dobanda (%) x nr zile (120 zile)/360.

3. Plata dobanzii se efectueaza la scadenta (la maturitate) in contul curent indicat de client, numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi conform prevederilor legale in vigoare.
  4. Depozitul nu se considera reinnoit automat la scadenta, capitalul depozitului si dobanda acumulata urmand a se vira automat in contul curent indicat de client, in ziua scadentei.
  5. Capitalul depozitului nu poate fi retras decat prin lichidarea depozitului.
- In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Titularului o dobanda, ce se calculeaza folosind rata de dobanda pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobanda afisand noile valori pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).
6. In vederea derularii prezentului Contract, Titularul trebuie sa detina la Banca un cont curent deschis in

valuta contului de depozit, pe toata perioada derularii prezentului Contract. Lichidarea anticipata a depozitului de catre Titular se va face fie prin transfer bancar, in contul curent deschis in moneda depozitului, prin intermediul canalelor digitale (Raiffeisen Online si Smart Mobile) sau prin completarea *Cererii de inchidere depozit la termen*, in oricare dintre unitatile Raiffeisen. Pentru administrarea contului curent Clientul datoreaza o taxa lunara de administrare. Valoarea standard a taxei lunare de administrare este 5 lei pentru contul curent in lei, respectiv 3 euro, insa aceasta taxa se va percepe in functie de costurile/ beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**7.** Ulterior lichidarii depozitului sau transferarii oricaror sume din contul de depozit in contul curent, Titularul poate efectua diferite operatiuni, printre care amintim: operatiuni de constituire depozite existente in oferta curenta, subscrieri in fonduri de investitii la Raiffeisen Asset Management, transferuri intrabancare si interbancare, retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, in conditiile prevazute pentru aceste tipuri de retrageri, etc.

Prezentul contract încetează de drept în cazul în care încetează din orice motiv contractul de cont curent deschis în valuta contului de depozit încheiat cu Banca. In acest caz, încetarea prezentului contract va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de cont curent și Clientul acceptă necondiționat că banca va proceda la virarea sumei depozitului în respectivul cont curent după lichidarea depozitului cu această dată, chiar în situația în care nu a ajuns la scadență și cu bonificarea dobânzii pana la data de incetare a depozitului

**8.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operatiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operatiuni, prevazut in Lista de taxe si comisioane aplicabila contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile in Lei, respectiv 1.5% minimum 1 EUR, insa acest comision se va percepe in functie de costurile/ beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**9.** Valoarea comisioanelor percepute de Banca, mentionate in prezentul Contract, poate fi modificata de Banca in conditiile legii.

**10.** Pentru conturile de depozit constituite in zilele de 29, 30, 31 ale lunii si care au data scadentei intr-o luna cu un numar mai mic de zile decat luna in care s-a constituit depozitul, data scadentei va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

**11.** Pentru contractele de depozit incheiate in zilele nebancare, data constituirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, urmand a se aplica acestuia rata de dobanda in vigoare la aceasta data.

**12.** Pentru operatiunile efectuate in contul de depozit al clientului acesta are posibilitatea, in orice moment, de a vizualiza extrasul de cont in aplicatia Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont, la cerere, la sediile unitatilor sale.

**ATENTIE!** Constituirea oricarui tip de depozit in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile valoreaza declaratie pe propria raspundere a Clientului titular de depozit cu privire la calitatea dumneavoastra de beneficiar real al acestei operatiuni. In cazul in care Clientul nu detine calitatea de beneficiar real al depozitului, acesta are obligatia de a se adresa celei mai apropiate agentii Raiffeisen Bank SA pentru constituirea depozitului.

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

In sensul legii nr. 129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative , prin beneficiar real se intelege orice persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma clientul si/sau persoana fizica in numele ori in interesul caruia/careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie, o operatiune sau o activitate. Notiunea de beneficiar real include cel putin:

a) in cazul societatilor supuse inregistrarii in registrul comertului si entitatilor corporative straine:

1. persoana fizica sau persoanele fizice care detin sau controleaza in ultima instanta societatea supusa inregistrarii in registrul comertului prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate

asupra unui procent suficient din numarul de actiuni ori din drepturile de vot ori prin participatia in capitalurile proprii ale societatii respective, inclusiv prin detinerea de actiuni la purtator, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, alta decât o societate cotate pe o piata reglementata care face obiectul cerintelor de divulgare a informatiilor in conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internationale echivalente care asigura transparenta corespunzatoare a informatiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Detinerea a 25% plus unu actiuni sau participare in capital al unei societati intr-un procent de peste 25% de catre o persoana fizica este un indiciu al exercitarii directe a dreptului de proprietate. Detinerea a 25% plus unu actiuni sau participarea in capital al unei societati intr-un procent de peste 25% de catre o entitate corporativa straina, care se afla sub controlul unei persoane fizice, sau de catre mai multe entitati corporative straine, care se afla sub controlul aceleiasi persoane fizice, este un indiciu al exercitarii indirecte a dreptului de proprietate;

2. in cazul in care, dupa depunerea tuturor diligentelor si cu conditia sa nu existe motive de suspiciune, nu se identifica nicio persoana in conformitate cu pct. 1 sau in cazul in care exista orice indoiala ca persoana identificata este beneficiarul real, persoana fizica care ocupa o functie de conducere de rang superior, si anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administratie/supraveghere, directori cu competente delegate de la administratorul/consiliul de administratie, membrii directoratului. Entitatile raportoare tin evidenta masurilor luate in vederea identificarii beneficiarilor reali in conformitate cu pct. 1 si cu prezentul punct, precum si a dificultatilor întâmpinate in procesul de verificare a identitatii beneficiarului real;

b) in cazul fiduciilor sau constructiilor juridice similare - toate persoanele urmatoare:

1. constituitorul/constituitorii, precum si persoanele desemnate sa ii/le reprezinte interesele in conditiile legii;
2. fiduciarul/fiduciarii;
3. beneficiarul/beneficiarii sau, in cazul in care identitatea acestuia/acestora nu este identificata, categoria de persoane in al caror interes principal se constituie sau functioneaza fiducia sau constructia juridica similara;
4. oricare alta persoana fizica ce exercita controlul in ultima instanta asupra fiduciei sau a constructiei juridice similare din dreptul strain prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

c) in cazul persoanelor juridice fara scop lucrativ:

1. asociatii sau fondatorii;
2. membrii in consiliul director;
3. persoanele cu functii executive imputernicite de consiliul director sa exercite atributii ale acestuia;
4. in cazul asociatiilor, categoria de persoane fizice ori, dupa caz, persoanele fizice in al caror interes principal acestea au fost constituite, respectiv, in cazul fundatiilor, categoria de persoane fizice in al caror interes principal acestea au fost constituite;
5. oricare alta persoana fizica ce exercita controlul in ultima instanta, prin orice mijloace, asupra persoanei juridice fara scop lucrativ;

d) in cazul persoanelor juridice, altele decât cele prevazute la lit. a) - c), si al entitatilor care administreaza si distribuie fonduri:

1. persoana fizica beneficiara a cel putin 25% din bunurile, respectiv partile sociale sau actiunile unei persoane juridice sau ale unei entitati fara personalitate juridica, in cazul in care viitorii beneficiari au fost deja identificati;
2. grupul de persoane in al caror interes principal se constituie ori functioneaza o persoana juridica sau entitate fara personalitate juridica, in cazul in care persoanele fizice care beneficiaza de persoana juridica sau de entitatea juridica nu au fost inca identificate;
3. persoana sau persoanele fizice care exercita controlul asupra a cel putin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entitati fara personalitate juridica, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administratie, conducere sau supraveghere a respectivei entitati;
4. persoana sau persoanele fizice ce asigura conducerea persoanei juridice, in cazul in care, dupa depunerea tuturor diligentelor si cu conditia sa nu existe motive de suspiciune, nu se identifica nicio persoana fizica in conformitate cu pct. 1-3 ori in cazul in care exista orice indoiala ca persoana identificata este

beneficiarul real, caz in care entitatea raportoare este obligata sa pastreze si evidenta masurilor aplicate in scopul identificarii beneficiarului real in conformitate cu pct. 1-3 si prezentul punct.

### **Sețiunea a 3-a**

#### **PREVEDERI CONTRACTUALE PRIVIND MANDATUL DE DEBITARE DIRECTA**

**1.** In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate activa Mandate de Debitare Directa, in vederea platilor de facturi, prime de asigurari, etc.; prin accesarea acestei functionalitati, Utilizatorul mandateaza Banca ca, in baza instructiunilor sale specificate prin serviciul Raiffeisen Smart Mobile, sa efectueze plata automata a sumelor solicitate de catre un furnizor de bunuri si/sau servicii (denumit in cadrul prezentei sectiuni „Furnizor”) potrivit contractului incheiat de acesta cu Clientul sau corespunzator facturilor emise periodic de catre Furnizor pe numele Clientului sau al Tertului abonat al Furnizorului.

**2.** Termenii si conditiile ce reglementeaza Serviciul de Debitare Directa Confortabil se regasesc in sectiunea 7 din Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice (CGB PF), care completeaza corespunzator prezenta sectiune.

**3.** Activarea, modificarea sau stergerea (denuntarea) mandatelor de Debitare Directa in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a inteles si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si efectuarea operatiunilor solicitate in cadrul aplicatiei.

**4.** Fiecare Mandat va fi individualizat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile ca instructiune de plata automata distincta si va fi evidentiata in sistemul Bancii cu un identificator distinct.

Clientul trebuie sa specifice optiunea legata de tipul sumei de plata: daca aceasta este variabila, se poate stabili ca Limita maxima sau poate fi acceptata limita maxima propusa de Banca, iar daca suma este fixa, se va trece in clar valoarea acesteia.

In masura in care Clientul alege Limita maxima, atunci acesta trebuie sa specifice care este valoarea reprezentand suma maxima care poate fi debitata de catre Furnizor, la care se poate astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din Contractul incheiat cu Furnizorul. Banca nu va opera nicio instructiune de plata initiata de catre Furnizor ce depaseste Limita maxima setata de Client. In cazul in care Clientul nu introduce o valoare maxima a sumei care poate fi debitata, Banca stabileste o valoare maxima din oficiu ce va aparea in ecranul de activare a Mandatului de Debitare Directa. De asemenea in cazul achizitionarii anumitor produse/servicii in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile care implica mandatul de direct debit ca modalitate de plata si care in raport cu specificul lor, presupun efectuarea de plati succesive a caror valoare este variabila (de ex. in cazul anumitor produse de asigurare distribuite de Banca prin Raiffeisen Smart Mobile), Clientul va avea la dispozitie in aplicatie, ca singura optiune, doar setarea unei limite maxime.

**5.** Pentru efectuarea fiecărei plăți în baza Mandatului de Direct Debit acordat, Banca percepe un comision în valoare de 1,5 lei. Plătitorul autorizează Banca să rețină automat acest comision din contul său, o dată cu efectuarea plății. Banca poate excepta Plătitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia în cazul în care au fost agreeate cu Furnizorii reduceri de costuri pentru Plătitori, pe perioada de valabilitate a convențiilor ce stipulează aceste reduceri, încheiate între Furnizori și Banca sau dacă au fost agreeate reduceri de costuri între Banca și Plătitor, în baza unor contracte încheiate între acestia, pe perioada de valabilitate a acestor contracte.

**6.** Plătitorul poate modifica unilateral instrucțiunile date Bancii cu privire la fiecare Contract de Debitare Directa, referitor la Contul din care face plățile, Limita maxima și/sau identificatorii pentru titularul de factura, și are obligația de a transmite modificările către banca conform prevederilor menționate în Ghidul de utilizare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile. Modificările aduse Instrucțiunilor de plata aferente Contractelor de Debitare Directa ce fac obiectul contractului de Debitare Directa, comunicate inițial de client Bancii, sunt opozabile acesteia numai după notificarea Bancii de către Plătitor prin serviciul Raiffeisen Smart Mobile, până atunci Banca utilizând exclusiv instrucțiunile inițiale. Modificările vor fi operate de către Banca în conformitate cu informațiile completate în aplicația Raiffeisen Smart Mobile. Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Plătitor/Tert abonat și/sau Furnizor, datorită neanunțării modificării instrucțiunilor inițiale.

**7.** In cadrul serviciului Raiffeisen Smart Mobile Platitorul poate vizualiza, modifica, sterge sau refuza urmatoarea plata pentru un Mandat de Debitare Directa indiferent de modul in care a activat acest mandat la Banca (prin semnare contract la unitatile teritoriale ale Bancii, prin Raiffeisen Direct Top (pentru detinatorii de Pachet FWR) sau prin Raiffeisen Online/ Smart Mobile), la alta banca din Romania sau direct la sediul Furnizorului.

**8.** Platitorul are optiunea de setare Refuz urmatoarea plata pentru un Mandat de Debitare Directa, urmand ca dupa data aferenta acelei plati refuzate, mandatul de Debitare Directa sa continue iar platile aferente acestuia sa fie reluate.

**9.** Platitorul poate denunta Mandatul de Debitare Directa in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, prin utilizarea optiunii de stergere Mandat de Debitare Directa, acesta avand obligatia de plata a tarifelor si comisiunelor aferente operatiunilor efectuate pana la data denuntarii;

**10.** Platitorul este obligat sa denunte mandatul de Debitare Directa accesand Serviciul Raiffeisen Smart Mobile daca are loc incetarea raportului juridic dintre el sau tertul abonat si furnizorul de servicii. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Furnizor, datorate neanuntarii acestui fapt.

**11.** Mandatul de Debitare Directa acordat de catre Platitor va fi executat ca regula de catre Banca incepand cu prima factura care va fi emisa de Furnizor dupa "Data de Inceput a Serviciului", astfel cum aceasta este completata de Platitor in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile. Cu toate acestea in cazul anumitor produse/servicii achizitionate in cadrul Raiffeisen Smart Mobile care implica Mandatul de debitare directa ca modalitate de plata si care nu presupun emiterea unei facturi, Data de inceput a serviciului va coincide cu data activarii mandatului de debitare directa de catre Client in cadrul aplicatiei. In acest caz Mandatul de Debitare Directa acordat de catre Platitor va fi executat de catre Banca incepand cu data afisata in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile reprezentand data scadentei primei obligatii de plata care se naste in sarcina Clientului (potrivit contractului pe care acesta il are incheiat cu Furnizorul) dupa data activarii mandatului de debitare directa.

**12.** Renuntarea la Serviciul Raiffeisen Smart Mobile nu atrage in mod automat si anularea instructiunilor aferente mandatelor de Debitare Directa transmise Bancii prin acest canal, pentru gestionarea acestui serviciu Clientul urmand a se adresa in mod direct Bancii.

## **Sectionea a 4-a**

### **TERMENI SI CONDITII MOBILE TOP-UP (RE-INCARCARE CARTELE DE TELEFONIE MOBILA)**

Va rugam sa cititi acesti Termeni si Conditii care formeaza contractul pentru achizitionarea si utilizarea Serviciului de reincarcare. Va rugam sa pastrati acesti Termeni si Conditii intr-un loc sigur. Puteti solicita un exemplar al acestor Termeni si Conditii sau puteti intra in posesia unei copii electronice folosind datele de contact de mai jos. Va rugam sa retineti faptul ca orice achizitie si / sau utilizare a acestui Serviciu de reincarcare de catre dvs. va confirma acordul Dvs. in ceea ce priveste acesti Termeni si Conditii.

#### **1. Cine va pune la dispozitie serviciul de reincarcare?**

- a. Serviciul de reincarcare este oferit si pus la dispozitie de Euronet Services SRL, societate inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J/40/1066/1998, Cod Unic de Inregistrare 10210166, Cod de inregistrare in scopuri de TVA RO10210166, prin intermediul platformei de internet banking a Raiffeisen Bank SA.
- b. Sediul nostru social este inregistrat la adresa Soseaua Bucuresti-Ploiesti nr. 73-81, Bucuresti 1, Romania.
- c. In cazul in care doriti sa contactati Euronet, va rugam sa folositi urmatoarele date de contact:  
Departamentul nostru de Serviciu Clienti poate fi contactat:  
Telefonic apeland 0213166326  
Serviciul Clienti este disponibil intre orele 9:00 si 17:30 CET de luni pana vineri.  
Apelurile catre Departamentul Serviciu Clienti pot fi inregistrate si/sau monitorizate in vederea asigurarii calitatii, in scopul instruirii si pentru inregistrarea convorbirii. De asemenea, apelurile pot fi taxate potrivit tarifelor stabilite de furnizorul dvs. de servicii. Va rugam sa contactati furnizorul dvs. de servicii pentru detalii privind aceste taxe.  
In scris catre:

Departamentul Serviciu Clienti  
Euronet Services SRL  
Soseaua Bucuresti-Ploiesti nr. 73-81, Bucuresti 1, Romania, sau  
e-mail catre: [prepaid.opsro@euronetworldwide.com](mailto:prepaid.opsro@euronetworldwide.com)

## **2. Terminologie**

- a. „Euronet”, „Noi”, „Noua”, „Al nostru” se refera la Euronet Services SRL.
- b. „Taxa de cumparare” inseamna taxa pe care o platiti in lei pentru Serviciul de reincarcare.
- c. „Serviciu de reincarcare” inseamna serviciul de reincarcare pe care vi-l oferim pentru alimentarea cartelelor preplatite pentru telefonul mobil in anumite retele de telefonie mobila, in conformitate cu procedurile stabilite de operatorii de telefonie mobila din Romania prin intermediul unei optiuni de „reincarcare directa” pe contul dvs. de mobil.
- d. „Suma maxima” inseamna valoarea in euro care poate fi utilizata pentru a alimenta un cont de telefonie mobila cu cartela preplatita.
- e. „Dvs.”, „al dvs.” se refera la persoana dvs. in calitate de cumparator al Serviciului de reincarcare.

## **3. Serviciul dvs. de reincarcare**

- a. Accesand optiunea „reincarcare telefon mobil” de pe platforma de Internet Banking a Raiffeisen Bank SA si facand clic pe confirmarea pentru Serviciul de reincarcare, acceptati punerea imediata in aplicare a acestor Termeni si Conditii si debitarea de catre Raiffeisen Bank SA a contului dvs. deschis la Raiffeisen Bank SA cu suma echivalenta mentionata in acesti Termeni si Conditii la articolul 4b.
- b. In anumite conditii puteti solicita o rambursare a taxei de cumparare. Pentru mai multe informatii in acest sens va rugam sa consultati sectiunea 6 de mai jos.

## **4. Taxa de Cumparare pentru serviciul de reincarcare**

- a. In momentul in care achizitionati Serviciul de reincarcare, Taxa de cumparare va fi afisata cu o rata de conversie a valutei (cursul de schimb valutar utilizat este cursul BNR+ 9%) pe care o acceptati confirmand achizitia. Autorizati banca, Raiffeisen Bank SA, sa deduca suma respectiva din contul dvs. bancar.
- b. In cazul in care doriti sa primiti o factura, va rugam sa contactati serviciul Call Center Raiffeisen Bank la numarul de telefon 021.306.55.55, termenul de emitere al facturii fiind de maximum 15 (cincisprezece) zile de la sfarsitul lunii in care a fost efectuat Serviciul de reincarcare.

## **5. Cum puteti utiliza serviciul dvs. de reincarcare dupa achizitie**

- a. Dupa confirmarea acceptarii optiunii pentru Serviciul de reincarcare, Suma maxima va fi disponibila pentru utilizare prin intermediul operatorului de telefonie mobila. Odata ce reincarcarea ti-a fost furnizata iar suma este transmisa catre operatorul de telefonie mobila, nu mai poti reclama valoarea.

## **6. Incetarea serviciilor de reincarcare**

- a. Contractul nostru cu dvs. pentru Serviciul de reincarcare incepe la data la care achizitionati Serviciul de reincarcare si se incheie la data la care Serviciul de reincarcare este furnizat sau este anulat asa cum este detaliat in prezentul.
- b. Putem suspenda sau anula Serviciul de reincarcare in cazul in care:
  - i. Incalcati acesti Termeni si Conditii;
  - ii. Suspectam o utilizare ilicita sau frauduloasa a Serviciului de reincarcare; sau
  - iii. Suntem obligati sa facem acest lucru prin lege.
- c. Prin selectarea optiunii serviciu de reincarcare, acceptati prin prezentul punerea imediata in aplicare a acestor Termeni si Conditii si confirmati si acceptati pierderea dreptului de renuntare la acesti Termeni si Conditii.

## **7. Modificari ale termenilor si conditiilor**

- a. Ne rezervam dreptul de a modifica periodic acesti Termeni si Conditii pentru a implementa orice modificari la nivelul legilor si/sau normelor sau pentru a respecta orice modificari impuse sau solicitate de operatorii de telefonie mobila.

## **8. Raspundere**

- a. Veti fi tinut raspunzator pentru orice pierderi pe care le suportam ca urmare a utilizarii necorespunzatoare sau a utilizarii frauduloase a Serviciului de reincarcare de dvs. sau de alta persoana cu acordul dumneavoastra.

- b. Noi nu vom fi tinuti raspunzatori in fata dvs. pentru nicio pierdere pe care o suportati in urmatoarele conditii:
- i. utilizarea Serviciului de reincarcare cu incalcarea acestor Termeni si Conditii.
- c. Nicio dispozitie din acesti Termeni si Conditii nu limiteaza raspunderea noastra in raport cu orice pierdere care nu este in mod expres permisa, exclusiv prin lege.
- d. Cu conditia utilizarii Serviciilor de reincarcare in conformitate cu acesti Termeni si Conditii, va asiguram si garantam ca Taxa de reincarcare va fi transferata catre operatorul de telefonie mobila.

## **9. Reclamatii**

- a. In cazul in care aveti reclamatii, intrebari sau probleme legate de Serviciul de reincarcare sau sunteti in general nemultumit de Serviciul de reincarcare, va rugam sa contactati Departamentul Serviciu Clienti folosind datele de contact de mai sus. Vom incerca sa solutionam orice probleme in cel mai scurt timp.
- b. In cazul in care aveti reclamatii, intrebari sau probleme legate de debitarea contului dvs. ca urmare a acceptarii Serviciului de reincarcare, va rugam sa contactati 021/306.55.55.
- c. In cazul in care nu sunteti multumit de modul in care solutionam o plangere pe care ati formulat-o, aveti posibilitatea de a va adresa in scris Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor, Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1 sau la numarul de telefon 0219551 sau 0300 123 9123 sau online la <https://anpc.ro/>.

## **10. Dispozitii generale**

- a. Utilizarea de catre dvs. a Serviciului si reincarcare si a acestor Termenii si Conditii nu va da dreptul sa actionati impotriva Euronet sau a oricaror companii afiliate.
- b. Noi putem transfera o parte sau toate obligatiile ce ne revin in conformitate cu acesti Termeni si Conditii unor terte parti, cu conditia ca acestea sa respecte obligatiile noastre.
- c. Termenii si Conditiiile sunt reglementate de legislatia din Romania si cad sub incidenta competentei exclusive a instantelor din Romania.

## **Sectionea a 5-a**

### **PLATI RAPIDE DE FACTURI (QUICK PAY)**

1. In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate activa functionalitatea Quick Pay, pentru furnizorul de servicii (Furnizorul), in vederea platilor rapide de facturi emise de acesta din urma , in conditiile si termenii mentionate in cele ce urmeaza.
2. Prin setarea functionalitatii Quick Pay, Clientul imputerniceste Banca sa solicite de la Furnizor informatii privind detaliile de plata cuprinse in facturile ulterioare emise de catre Furnizor pentru codul de abonat pentru care este activat Quick Pay. Banca va solicita Furnizorului si va comunica Clientului informatiile primite de la Furnizor in cadrul functionalitatii Quick Pay.
3. Pentru situatia in care functionalitatea Quick Pay este activata pentru un cod de abonat atribuit de catre Furnizor unei alte persoane decat Clientul, Clientul declara ca in prealabil activarii Quick Pay a obtinut acordul abonatului Furnizorului pentru solicitarea si primirea informatiilor de la Furnizor.
4. Prin intermediul functionalitatii Quick Pay, Clientul are posibilitatea de a vizualiza informatiile privind detaliile de plata cuprinse in facturile emise de catre Furnizor pentru codul de abonat pentru care este activat Quick Pay si de a efectua plata acestora cu detaliile de plata comunicate de catre Furnizor sau prin modificarea acestora. Orice plata a facturilor catre Furnizor se va autoriza de catre Utilizator in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile prin apasarea butonului "Pay".
5. Functionalitatea Quick Pay permite si achitarea sumei minime catre Furnizor, prin intermediul sectiunii Plata Minima, in scopul reconectarii de catre Furnizor a codului de abonat pentru care este setat Quick Pay (acolo unde furnizorul permite acest lucru)
6. Valoarea comisionului de plata prin aceasta functionalitate este identic cu cel aferent unei plati standard de facturi in cadrul Raiffeisen Smart Mobile si anume **1 leu**.
7. Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Furnizor Clientului sau tertului abonat. Orice neintelegeri referitoare la cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Furnizor catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta

intre sumele prevazute in facturi si sumele comunicate la plata de catre Furnizor Bancii, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor Contractului incheiat intre Utilizator/tert abonat si Furnizor

**8.** Clientul se obliga sa anuleze in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile functionalitatea Quick Pay, daca are loc incetarea raportului juridic dintre el sau tertul abonat si Furnizor. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Client si/sau Furnizor, datorate neanuntarii acestui fapt.

**9.** Orice diferend aparut intre Banca si Client in legatura cu utilizarea functionalitatii Quick Pay va fi solutionata pe cale amiabila sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane in vigoare.

## **Sectiunea a 6-a**

### **TERMENI SI CONDITII AFERENTE CARDULUI DE DEBIT**

**1.** In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate solicita emiterea unui card de debit principal, in valuta contului selectat (Lei, EURO sau USD), in conditiile prevazute in prezenta sectiune, conform prezentelor clauze contractuale, ale „Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare”(denumite in continuare „CGB”) si conform „ Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile/Raiffeisen Online”; prin accesarea acestei functionalitati, Clientul isi exprima consimtamantul pentru incheierea contractului de emitere card de debit principal, dupa caz.

**2.** In conformitate cu dispozitiile legale, Clientul are la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile prelabile puse la dispozitie de catre Banca si de a decide daca accepta incheierea contractului de emitere card de debit principal, disponibil in format electronic in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile/Raiffeisen Online.

**3.** Contractarea in cadrul aplicatiei Smart Mobile a unui card de debit reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a inteles si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si cu emiterea unui card de debit principal;

**4.** In cazul in care Clientul detine un card principal atasat unui cont curent, acesta nu va putea solicita decat emiterea unor carduri principale de alt tip decat al celui pe care le detine;

**5.** La solicitarea titularului Contului Curent, deschis intr-una dintre urmatoarele valute: LEI, EURO sau USD, Banca poate atasa Carduri de debit principale si/sau suplimentare. Indiferent de numarul de Conturi curente deschise intr-o valuta (LEI, EUR, USD) Banca poate atasa maxim 2 (doua) Carduri de debit principale si 2 (doua) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valuta.

**6.** Prin prezenta va informam ca toate cardurile de debit emise de Raiffeisen Bank S.A sunt inrolate in serviciul Comert electronic 3-D Secure, Clientul putand utiliza oricand doreste acest serviciu in conditiile din prezentul Contract.

**7.** Dispozitiile privind utilizarea cardului si a Serviciului 3D Secure sunt incluse in CGB.

**8.** Din sectiunea „Carduri”, Clientul poate accesa platforma my Visa, pentru vizualizarea beneficiilor specifice cardurilor emise sub sigla Visa. Accesul in platforma, precum si beneficiile aferente cardurilor sunt supuse regulilor stabilite de Visa. La accesarea platformei my Visa logarea se va face prin functionalitatea de single sign on care este asigurata de banca – informatii privind prelucrarea datelor in acest scop gasesti la sectiunea 7.

### **Tipuri de Carduri de Debit**

**LEI:**

**Visa Lei**

**Visa Gold**

**Visa Platinum\***

**Visa Signature\***

**Visa Infinite\***

### **VALUTA**

**Visa EUR**

## Visa USD

**Nota:** \*) . Cardurile Visa Platinum, Visa Signature si Visa Infinite nu pot fi emise din aplicatie ci sunt disponibile doar optiunile: blocare si blocare cu reemitere.

Prezentele taxe si comisioane (incluse in Anexa la prezenta Sectiune) sunt aplicabile cardurilor de debit principale a caror emitere este solicitata in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, indiferent de optiunile de cont curent contractate de catre Utilizator anterior solicitarii.

### Anexa - Partea I - TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CARDURILOR DE DEBIT

|   | Definirea taxei/ comisionului                                               | Visa USD                                              | Visa EUR                      | Visa Gold / Platinum/Signature |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Taxa initiala de emitere (furnizare) a cardului*                            | 5 usd                                                 | 5 eur                         | 70 lei                         |
| 2 | Taxa anuala de administrare card**                                          | 10 usd                                                | 10 eur                        | 200 lei                        |
| 3 | Taxa de inlocuire a cardului la expirare*                                   | 5 usd                                                 | 5 eur                         | 70 lei                         |
| 4 | Depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat***     | 50 usd/ card                                          | 50 eur/ card                  | 300 lei/card                   |
| 5 | Comision pentru plati la comerciantii acceptanti                            |                                                       |                               |                                |
|   | Operatiuni in strainatate                                                   | 0%                                                    | 0%                            | 0%                             |
|   | Operatiuni in Romania                                                       | 0%                                                    | 0%                            | 0%                             |
|   | Tranzactii de tip Gambling                                                  | 1% + 10 Lei (echivalent)                              | 1% + 10 Lei (echivalent)      | 1% + 10 Lei                    |
| 6 | Comision pentru operatiuni de eliberare numerar                             |                                                       |                               |                                |
|   | La ghiseele bancilor acceptatoare din strainatate                           | 1,5% min. 10 Lei (echivalent)                         | 1,5% min. 10 Lei (echivalent) | 1,5% min. 10 Lei               |
|   | La ATM-urile bancilor acceptatoare din strainatate                          | 1,5% min. 10 Lei (echivalent)                         | 1,5% min. 10 Lei (echivalent) | 1,5% min. 10 Lei               |
|   | La ATM Raiffeisen Bank S.A.                                                 | 1,5% min. 10 Lei (echivalent) (se elib. exclusiv LEI) | 1,5% min. 10 Lei (echivalent) | 1,5% min. 10 Lei               |
|   | La ghiseele si in retele ATM ale altor banci romanesti acceptatoare de card | 1,5% min. 10 Lei (echivalent)                         | 1,5% min. 10 Lei (echivalent) | 1,5% min. 10 Lei               |

#### Note:

\* **Aceste taxe sunt scadente la data emiterii/ inlocuirii cardului;** In cazul in care Utilizatorul principal de card nu se mai prezinta sa-si ridice cardul/cardurile solicitate (in cazul emiterii sau inlocuirii acestora la expirare) taxa de emitere/inlocuire card va fi retinuta de catre banca cu titlu de despagubire pentru costurile operationale generate de emiterea/inlocuirea cardului.

\*\*Aceasta taxa este datorata pentru fiecare card de debit solicitat, este scadenta anual, in luna corespunzatoare lunii in care a fost emis cardul. **Toate celelalte taxe sunt scadente la momentul efectuarii operatiunilor aferente**

\*\*\* Aplicabil doar cardurilor de debit care nu fac parte dintr-un pachet de cont curent detinut de client. In cazul cardurilor de debit incluse in contul curent de tip Pachet ZERO Tot/ZERO Simplu/Standard/Premium/FWR, dupa caz, depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat este de 0 lei.

### Anexa - Partea II - TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CARDURILOR DE DEBIT

|  | Definirea taxei/ comisionului | Visa Lei | Visa Infinite |  |
|--|-------------------------------|----------|---------------|--|
|--|-------------------------------|----------|---------------|--|

|    |                                                                             |                  |                                                      |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------|--|
| 1. | Taxa initiala de emitere (furnizare) a cardului*                            | 0 lei            | 100 lei                                              |  |
| 2. | Taxa anuala de administrare card**                                          | 25 lei           | 1500 lei (card principal)/700 lei (card suplimentar) |  |
| 3. | Taxa de inlocuire a cardului la expirare*                                   | 0 lei            | 100 lei                                              |  |
| 4. | Depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat***     | 25 lei/card      | 1500 lei/card                                        |  |
| 5. | <b>Comision pentru plati la comerciantii acceptanti</b>                     |                  |                                                      |  |
|    | Operatiuni in strainatate                                                   | 0%               | 0%                                                   |  |
|    | Operatiuni in Romania                                                       | 0%               | 0%                                                   |  |
|    | Tranzactii de tip Gambling                                                  | 1% + 10 Lei      | 1% + 10 Lei                                          |  |
| 6. | <b>Comision pentru operatiuni de eliberare numerar</b>                      |                  |                                                      |  |
|    | La ghiseele bancilor acceptatoare din strainatate                           | 1,5% min. 10 Lei | 1,5% min. 10 Lei                                     |  |
|    | La ATM-urile bancilor acceptatoare din strainatate                          | 1,5% min. 10 Lei | 1,5% min. 10 Lei                                     |  |
|    | La ATM Raiffeisen Bank S.A.                                                 | 1,5% min. 10 Lei | 1,5% min. 10 Lei                                     |  |
|    | La ghiseele si in retele ATM ale altor banci romanesti acceptatoare de card | 1,5% min. 10 Lei | 1,5% min. 10 Lei                                     |  |

**NOTE:**

\* **Aceste taxe sunt scadente la data emiterii/ inlocuirii cardului;** In cazul in care Utilizatorul principal de card nu se mai prezinta sa-si ridice cardul/cardurile solicitate (in cazul emiterii sau inlocuirii acestora la expirare) taxa de emitere/inlocuire card va fi retinuta de catre banca cu titlu de despagubire pentru costurile operationale generate de emiterea/inlocuirea cardului.

\*\*Aceasta taxa este datorata pentru fiecare card de debit solicitat, este scadenta anual, in luna corespunzatoare lunii in care a fost emis cardul.

**Toate celelalte taxe sunt scadente la momentul efectuarii operatiunilor aferente.**

\*\*\* Aplicabil doar cardurilor de debit care nu fac parte dintr-un pachet de cont curent detinut de client. In cazul cardurilor de debit incluse in contul curent de tip Pachet ZERO Tot/ZERO Simplu/Standard/Premium/FWR, dupa caz, depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat este de 0 lei.

**Sectionea a 7-a - CONDITII SPECIFICE SERVICIULUI SPL ROPAY**

Va rugam sa cititi cu atentie conditiile specific aferente serviciului SPL RoPay ("Conditii specifice") inainte de a utiliza acest serviciu. Prin utilizarea serviciului, confirmati ca ati citit, ati inteles si sunteti de acord cu aceste Conditii specifice.

Prezentele Conditii Specifice se completeaza cu prevederile „Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice”, „Termenilor si conditiilor aferente serviciului Smart Mobile” si „Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile”.

## 1. Definitii

**1.1** Expresiile si termenii scrisi cu initiala majuscula si utilizati fara a fi definiti in alt mod in prezentul document, au urmatoarele semnificatii:

RoPay este un serviciu oferit de Raiffeisen Bank clientilor sai, ca urmare a aderarii la schema „SPL” – Standardised Proxy Lookup RoPay, administrata de Transfond. Schema de initiere plati RoPay stabileste procedurile privind schimbul de informatii necesare initierii de plati efectuate de pe terminale mobile, in care numarul de telefon mobil este utilizat ca alias (proxy) catre un numar de cont IBAN. Acest serviciu permite initierea si primirea de plati prin utilizarea numarului de telefon drept alias pentru un cont IBAN. Alias (numar de telefon): Numarul de telefon mobil asociat cu un cont IBAN pentru primirea si initierea de plati.

**Banci participante** - bancile din Romania care au aderat la schema „RoPay, administrata de Transfond, pentru a oferi clientilor lor serviciul SPL RoPay. Lista actualizata Bancilor participante o regasiti pe site-ul <https://www.ropay.ro/institutii-participante/>

**Conditii specifice** - prezentul document contractual, continand termenii si conditiile specifice pentru utilizarea serviciului SPL RoPay, furnizat de Banca, ce permite initierea de plati si primirea de transferuri de sume de bani (incasari) prin utilizarea numarului de telefon.

**Transfond** - Societatea de Transfer de Fonduri si Decontari – TRANSFOND S.A., infrastructura a pietei financiare autorizata si monitorizata de catre Banca Nationala a României (BNR), administrator al „SPL” din cadrul RoPay, prin intermediul careia sunt procesate si platile initiate prin RoPay.

## 2. Descrierea Serviciului SPL RoPay

**2.1** SPL RoPay este un serviciu de identificare a contului bancar al unui destinatar pe baza unui Alias – numarul de telefon mobil. Scopul serviciului este de a facilita efectuarea platilor prin eliminarea necesitatii introducerii manuale a IBAN-ului beneficiarului.

**2.2** La initierea unei plati utilizand SPL RoPay, Utilizatorul este obligat sa verifice corectitudinea IBAN-ului afisat, datele de identificare, numarul de telefon al beneficiarului platii. Plata se va efectua in conditiile standard prevazute in *Conditiei Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice*”, „*Termenii si conditiile aferente serviciului Smart Mobile*”, serviciul SPL RoPay avand rolul doar de a facilita completarea IBAN-ului beneficiarului platii.

**2.3** Daca are activ serviciul SPL RoPay, Utilizatorul poate primi transferuri de bani, in calitate de beneficiar al platii, in contul curent asociat numarului de telefon declarat in relatia cu Banca, de la platitori care utilizeaza **RoPay**, avand conturi curente deschise la o Banca Participanta.

**2.4 (1)** In sectiunea RoPay din aplicatia Smart Mobile, Clientul poate verifica daca are activ Serviciul SPL RoPay, IBAN-ul contului curent deschis la Banca, asociat numarului de telefon declarant in relatia cu Banca.

**(2)** In functie de optiunea sa, in cadrul sectiunii anterior mentionate, Utilizatorul poate efectua urmatoarele operatiuni:

**(i)** sa isi activeze serviciul SPL RoPay, adica, sa asocieze nr. de telefon declarant in relatia cu Banca cu IBAN-ul un cont curent in lei deschis la Banca, daca Serviciul SPL RoPay nu este deja activ;

**(ii)** sa schimbe asocierea nr. de telefon declarant in relatia cu Banca cu IBAN-ul unui cont curent in lei deschis la Banca, daca asocierea nr. sau de telefon s-a realizat cu un cont curent deschis la o alta Banca Participanta;

**(iii)** sa modifice contul curent si/sau numarul de telefon asociate in cadrul serviciului SPL RoPay;

**(iv)** sa dezactiveze serviciul SPL RoPay.

**(3)** In cazul in care Utilizatorul isi modifica numarul de telefon din cadrul Serviciului SPL RoPay conform punctului **(iii)** de mai sus, noul numar de telefon va fi actualizat. Aceasta actualizare va genera modificarea automata a numarului de telefon declarat anterior in relatia cu Banca: (i) in toate sistemele

bancii si (ii) in derularea relatiei de afaceri pentru toate produsele/serviciile detinute la Banca fiind "numarul de telefon declarat in relatie cu Banca", si in desfasurarea relatiei de afaceri pentru toate produsele/serviciile detinute la Banca va fi avut in vedere noul numar de telefon declarat (noul numar de telefon va fi utilizat pentru transmiterea de notificari, creditale, OTP-uri etc.).

### **3. Conditii de eligibilitate pentru Serviciul SPL RoPay**

**3.1** Pentru a utiliza serviciul SPL RoPay, Utilizatorul trebuie sa indeplineasca cumulativ urmatoarele conditii:

- (i)** sa detina cel putin un cont curent activ in lei deschis la Banca (daca sunt mai multe conturi curente in lei active, va fi inrolat ultimul cont curent in lei deschis la Banca);
- (ii)** sa detina Serviciul Smart Mobile activ;
- (iii)** numarul de telefon declarat in relatia cu Banca sa nu fi fost mentionat de alt Client al Bancii drept "numar de telefon declarat in relatie cu Banca";

### **4. Asocierea alias-ului**

**4.1** Utilizatorul este responsabil pentru corectitudinea si actualizarea datelor sale de contact.

**4.2** Baza de date aferenta SPL RoPay permite ca un numar de telefon sa fie asociat in orice moment doar unui singur cont IBAN. Daca, numarul de telefon (alias) a fost asociat cu un alt cont curent deschis la alta Banca Participanta, Utilizatorul poate schimba in Smart Mobile asocierea numarului sau de telefon cu IBAN-ul unui cont deschis la Raiffeisen Bank. Din momentul realizarii noii inscrieri, in baza de date aferenta SPL RoPay, gestionata de Transfond, se va realiza suprascrierea, adica asocierea numarului de telefon se va realiza cu noul IBAN indicat de Utilizator pentru inscrierea in SPL RoPay, respectiv contul curent deschis la Raiffeisen Bank.

**4.3** In cazul schimbarii numarului de telefon, este nevoie de reactivarea Serviciului SPL RoPay cu noul numar de telefon (alias).

### **5. Initierea si primirea platilor**

**5.1** Utilizatorul poate initia o plata catre un alias (numar de telefon), care va fi convertit automat de serviciu in IBAN-ul asociat.

**5.2 (1)** Inainte de autorizarea unei plati Utilizatorul are obligatia sa verifice corectitudinea informatiilor aferente instructiunii de plata afisate in ecranele aplicatiei Smart Mobile, respectiv:

- a)** Contul curent din care se efectueaza plata;
- b)** Detalii privind beneficiarul platii, respectiv:
  - numele si prenumele titularului contului beneficiar al platii;
  - numarul de telefon mobil al beneficiarului platii;
  - IBAN-ul contului curent al beneficiarului platii catre care se va efectua plata ;
- c)** suma platii.

**(2)** In cazul in care instructiunea de plata contine date/informatii care nu sunt corecte, ea nu trebuie autorizata, in caz contrar Utilizatorul isi asuma integral riscurile ce decurg din autorizarea instructiunii de plata pe baza acelor date/informatii.

**5.3** Utilizatorul isi asuma responsabilitatea si consecintele aferente pentru cazul in care numarul de telefon asociat contului deschis la Banca apartine in realitate altei persoane care la randul sau s-a inrolat cu respectivul numar de telefon in baza de date aferenta serviciului SPL RoPay.

**5.4** Serviciul SPL RoPay are rolul doar de a facilita completarea IBAN-ului beneficiarului platii, iar plata initiata cu ajutorul acestui serviciu se va realiza in aceleasi conditii ca o plata obisnuita prin Smart Mobile. Autorizarea platii, momentul primirii ordinului de plata de catre Banca, taxele si comisioanele aferente etc. se vor realiza/aplica ca pentru o plata standard in conditiile prevazute de *Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice*, „Termenii si conditiile aferente serviciului Smart Mobile”

**5.5** Utilizatorul poate primi fonduri de la alti utilizatori care detin conturi curente in lei deschise la Banca sau la alte Banci Participante si utilizeaza serviciul SPL RoPay.

**5.6** Utilizatorul are obligatia de a monitoriza tranzactiile efectuate prin serviciul SPL RoPay si de a comunica imediat Bancii orice suspiciune/eroare, prin apelarea serviciului de Call Center.

## **6. Suspendarea si dezactivarea serviciului SPL RoPay/stergerea asocierii**

**6.1** Banca isi rezerva dreptul de a suspenda temporar sau de a inceta serviciul SPL RoPay in urmatoarele situatii:

- (i)** suspiciune de fraudă sau utilizare neautorizată/neadecvată a serviciului;
- (ii)** la solicitarea autoritatilor competente;
- (iii)** in caz de intrerupere a serviciilor de catre administratorii schemei RoPay;
- (iv)** in caz de nerespectarea prevederilor prezentelor Conditii speciale, precum si a Termenilor si conditiilor aferente serviciului Smart Mobile;
- (v)** in caz de forta majora/caz fortuit sau alte situatii prevazute de lege;

**6.2** Stergerea asocierii dintre numarul de telefon declarat in relatia cu banca si IBAN-ul contului in lei deschis la Raiffeisen Bank, inscris prin intermediul Bancii in baza de date aferenta RoPay se realizeaza in mod automat in urmatoarele situatii:

- a)** dezactivarea serviciului SPL RoPay de catre Utilizator;
  - b)** schimbarea numarului de telefon declarat in relatia cu Banca;
  - c)** inchiderea din orice motiv a contului curent asociat numarului de telefon declarat in relatia cu Banca;
  - d)** incetarea, din orice motiv, a relatiei de afaceri cu Banca;
  - e)** asocierea numarului de telefon in SPL RoPay unui cont deschis la o alta Banca Participanta;
  - f)** ca urmare a unei dispozitii a institutiilor/entitatilor care au abilitatea de a dispune in acest sens;
- In cazurile prevazute la alin. (1) lit. a), b), c) si e), pentru a se reactiva serviciul SPL RoPay este nevoie sa fie reluate pasii de inrolare, cu mentionarea noilor date, daca e cazul.

## **7. Responsabilitati**

**7.1** Banca nu este responsabila pentru orice prejudicii directe sau indirecte cauzate de intarzieri sau esecuri de procesare, defectiuni tehnice sau indisponibilitati temporare sau orice alte cauze aflate in afara controlului Bancii.

**7.2** Utilizatorul este responsabil pentru platile efectuate de el eronat de utilizatori (cum ar fi, dar fara a se limita la introducerea gresita a numarului de telefon) si pentru orice prejudicii rezultate din utilizarea necorespunzatoare a serviciului;

**7.3** Banca nu este raspunzatoare pentru asocieri neautorizate cauzate de compromiterea datelor de acces ale utilizatorului.

## **8. Diverse**

**8.1** Conditiiile specifice serviciului SPL RoPay sunt guvernate de legislatia din România. Orice disputa aparuta in legatura cu utilizarea serviciului va fi solutionata conform celor precizate in „Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice”.

**8.2** Conditiiile specifice serviciului SPL RoPay pot fi modificate in conformitate cu prevederile Termenilor si conditiilor aferente serviciului Smart Mobile.

**8.3** Pentru intrebari sau asistenta legata de serviciul SPL RoPay, utilizatorii pot contacta serviciul Call Center la numarul de telefon [004 021 306 3002](tel:0040213063002) sau pot transmite e-mail la adresa : [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) .

## **Sectiunea a 8-a**

### **TERMENII ȘI CONDITIILE CHAT-ULUI RCONNECT**

#### **1. Definitii**

**1.1** Expresiile si termenii scrisi definiti la Capitolul I din prezentul document se completeaza au urmatoarele definitii:

**„Chat”/”RConnect”** – platforma de interactiune la distanta disponibila in cadrul aplicatiei Smart Mobile categoriilor de clienti persoane fizice care indeplinesc conditiile de eligibilitate;

**"Responsabil Bancar"** - angajat al Bancii care comunica cu Clientul in cadrul **RConnect** prin mesaj text, apel audio sau video;

**„Semnatura electronica calificata"** - semnatura electronica care indeplineste cerintele de validare prevazute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de incredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, bazata pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării;

## **2. Descrierea RConnect**

**2.1** Chat-ul RConnect este un canal de interactiune la distanta, intre Clienti si Banca, ce este disponibil in cadrul Aplicatiei. Pentru a initia o conversatie de tip chat in vederea achizitionarii de produse sau servicii noi, clientii trebuie sa indeplineasca conditiile de eligibilitate. Pentru informatii sau mentenante aferente produselor pe care le detin deja, nu exista restrictie de accesare. Comunicarea in Chat poate presupune inclusiv initierea unor apeluri audio si video inregistrate si/sau transmiterea de documente.

**2.2** Prin RConnect, Clientul poate beneficia de diverse functionalitati, cum ar fi, dar fara a se limita la:

- obtinerea de recomandari si indrumari din partea Responsabilului Bancar cu privire la accesarea/contractarea serviciilor si produselor bancare, cu exceptia serviciilor si activitatilor de investitii;
- obtinerea de informatii cu privire la produse si/sau servicii bancare;
- solicitarea contractarii unor servicii si/sau produse bancare oferite de Banca (spre exemplu card de credit, facilitate de decoperit de cont, credit de nevoi personale etc.);
- contractarea la distanta a serviciilor/produselor bancare disponibile in platforma RConnect;
- solicitarea modificarii unor produse/servicii (mentenante) solicitate de clienti pentru produsele/serviciile deja detinute de catre acestia;

Functionalitatile disponibile din cadrul RConnect sunt cele afisate in cadrul platformei de comunicare. Pe masura ce vor fi disponibile si alte functionalitati suplimentare, acestea vor fi afisate in cadrul aplicatiei, Clientul fiind de acord ca accesarea noilor functionalitati valoreaza acord scris pentru utilizarea acestora, in termenele si conditiile mentionate de Banca prin intermediul aplicatiei, in Termenii si Conditii Chat-ului RConnect si in restul documentatiei contractuale aferente cum vor fi ulterior descrise si incluse.

**2.3** Prin intermediul Chat-ului, Clientul va avea acces la obtinerea de informatii, poate solicita efectuarea unor modificari a produselor/serviciilor existente si contractarea produselor si serviciilor bancare numai in nume propriu; efectuarea de operatiuni sau obtinerea de informatii in legatura cu serviciile si produsele detinute de terte persoane la Banca, in legatura cu care Clientul are calitatea de imputernicit nu se pot solutiona in cadrul Chat-ului.

## **3. Utilizarea Chat-ului**

**3.1** Platforma RConnect permite comunicarea intre Responsabilul Bancar si Client prin trimiterea mesajelor text, apelurilor audio și video, precum si a altor actiuni și comunicatii care pot fi activate in conformitate cu instructiunile din cadrul ecranelor RConnect sau din Ghidul de utilizare RConnect sau care vor deveni active in viitor.

**3.2** Platforma RConnect este disponibila doar in limba romana si poate fi accesata doar in zilele lucratoare, de luni pana vineri conform urmatorului program:

- Achitionarea de produse noi : in zile lucratoare, de luni pana vineri in intervalul orar 09:30-17:00.
- Informatii sau mentenanta aferente: produselor deja detinute: in zilele lucratoare, de luni pana vineri in intervalul orar 08:00 – 20:00;

**3.3** Interactiunile dintre Client si Responsabilul Bancar efectuate prin intermediul apelurilor audio si video in cadrul platformei RConnect sunt inregistrate, Clientului fiindu-i solicitat consimtamantul expres pentru aceasta inregistrare, potrivit celor detaliate la pct. 7 – Prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul Cap I - TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE; Banca va pastra inregistrarile pe durata prevazuta de prevederile legale in vigoare. Inregistrarile sunt proprietatea Bancii si vor putea fi puse la dispozitia Clientului, intr-o perioada rezonabila de timp, in cazuri justificate; de asemenea, inregistrarile vor putea constitui probe, in caz de litigiu, Clientul recunoscand forta probanta a acestora.

**3.4** In cadrul platformei RConnect, Clientul poate solicita informatii generale cu privire la produsele si serviciile Bancii si poate solicita modificarea unor produse/servicii pe care deja le detine; de asemenea, poate solicita contractarea unuia din serviciile sau produsele de creditare disponibile prin RConnect, astfel cum acestea apar in ecranele platformei.

**3.5** Intr-o prima etapa, anumite informatii, raspunsuri si materiale explicative vor fi furnizate Clientului prin intermediul unui chatbot care utilizează tehnologii de inteligență artificială. Chatbotul are rol exclusiv informativ si de asistenta generala, nefiind destinat sa ofere consultanță personalizata sau să substituie interactiunea umana directa. Banca isi rezerva dreptul de a extinde ulterior modalitatile de furnizare a informatiilor prin interventia Responsabilul Bancar, dupa caz.

**3.6** Conversațiile din Chat nu reprezintă un acord legal sau un angajament financiar din partea Băncii. Orice angajament contractual va fi realizat doar prin semnarea de catre parti, cu Semnatura electronica calificata, a unui contract de credit, pentru furnizarea unui serviciu etc.

**3.7** Pentru contractarea unui serviciu/produs bancar, Clientul va trimite solicitarea catre Responsabilul Bancar si va comunica acestuia toate informatiile necesare completarii documentatiei contractuale specifice. Clientul trebuie să furnizeze informații si/sau documente corecte și complete pentru a putea fi parcursa procedura de contractare.

**3.8** In conformitate cu dispozitiile legale, Clientul are la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile/documentele prelabile puse la dispozitie de catre Banca si de a decide daca accepta incheierea respectivului contract, clauzele fiecarui tip de Contract specific fiindu-i puse la dispozitie de catre Responsabilul Bancar prin intermediul Chat-ului sau prin posta electronica, pe adresa sa de email inregistrata la Banca.

**3.9** Clientul accepta ca orice formular/contract/instructiune semnata cu Semnatura electronica calificata contine consimtamantul sau valabil exprimat cu privire la cuprinsul respectivului document si face dovada deplina a acordului de vointa exprimat valabil si neingradit de catre Client pentru continutul acestuia. In cazul formularelor/contractelor /altor documente contractuale care se semneaza si de catre Banca, acestea se vor considera valabil incheiate si vor intra in vigoare doar dupa aplicarea semnaturii reprezentantului Bancii pe toate aceste documente.

**3.10** Produsele/serviciile detinute de Client asupra carora acesta poate solicita efectuarea mentenanelor, precum si tipul de mentenante disponibile a fi solicitate sunt indicate in ecranele aplicatiei.

**3.11** Conditiiile de utilizare a functionalitatilor oferite de Banca Clientului prin intermediul RConnect sunt detaliate in cadrul Ghidului de utilizare a Chat-ului RConnect.

#### **4. Taxe si comisioane**

**4.1** Pentru utilizarea Chat-ului, Clientul nu datoreaza niciun cost. Clientul va avea doar obligatiile de plata stabilite in sarcina sa potrivit prevederilor Contractelor Specifice incheiate de Client cu Banca.

#### **5. Confidențialitate și Protecția Datelor**

**5.1** Utilizatorii sunt responsabili de protecția propriilor date și de orice informații personale pe care le dezvaluie, afiseaza si partajează în Chat-ul din Aplicatie.

**5.2** Informatiile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal prin Chat-ul R Connect se regasesc la punctul 7.2. – Prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul Cap I - TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE ..

#### **6. Drepturile, obligatiile si raspunderea partilor**

**6.1** Platforma de comunicare RConnect este integrata in Aplicatia Smart Mobile, drepturile de access, obligatiile de privind protejarea securitatii si utilizarea Aplicatiei Smart Mobile se aplica corespunzator.

**6.2** Clientul se obliga sa utilizeze Chat-ul cu respectarea prezentilor termeni si conditii, a Termenilor si Conditior Serviciului Smart Mobile, precum si a prevederilor legale aplicabile. Clientul nu are voie să utilizeze Chat-ul pentru activități ilicite, frauduloase sau abusive. Orice încercare de a accesa neautorizat aplicatiile si sistemele Bancii sau de a deturna scopul acestei platforme este strict interzisă și va fi raportată autorităților.

**6.3** Clientul este obligat sa verifice corectitudinea datelor si informatiilor comunicate Responsabilului bancar sau completate de catre Client/Responsabilul Bancar in cadrul formularelor/contractelor/altor documente contractuale comunicate Clientului prin aplicatia RConnect, anterior semnarii documentatiei, in caz contrar asumandu-si integral consecintele ce pot decurge din acest fapt, inclusiv toate riscurile care ar putea fi generate de eventuale erori de completare, inclusiv plata de penalitati.

**6.4** Clientul are obligatia de a informa Banca cu privire la orice modificari ale datelor sale prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre Banca. Banca va opera aceste modificari in aplicatia utilizata de Client in termen de 48 de ore de la data solicitarii in scris a acestor modificari de catre Client. Banca nu isi asuma riscurile care pot aparea ca urmare a nerespectarii acestei obligatii.

**6.5** Banca nu are obligatia de a verifica informatiile transmise Bancii de catre Client si nu este raspunzatoare pentru corectitudinea, veridicitatea sau acuratetea acestor informatii. Orice comunicare efectuata in cadrul platformei RConnect, din Aplicatia Smart Mobile, va fi considerata de Banca ca fiind efectuata de Client, Banca nefiind obligata sa efectueze verificari suplimentare cu privire la persoana care a efectuat operatiunea. Toate operatiunile/contractele efectuate/incheiate in baza comunicarii in cadrul aplicatiei RConnect sunt opozabile Clientului. Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciul cauzat de faptul ca Chat-ul este folosit de o persoana neautorizata de Client sau ca nu a fost utilizat corespunzator de catre Client.

**6.6** Banca nu își asumă responsabilitatea pentru interpretarea eronată a informațiilor furnizate prin intermediul chat-ului.

**6.7** Banca nu raspunde pentru oportunitatea operatiunilor solicitate de Client in cadrul aplicatiei RConnect si solutionate /executate de care Banca.

**6.8** Toate solicitarile/comunicarile efectuate prin intermediul RConnect pana la momentul la care Clientul instiinteaza Banca cu privire la utilizarea neautorizata a Chat-ului de orice terta persoana se considera a fi efectuate de catre Client, Banca neasumandu-si raspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu isi asuma raspunderea pentru comunicările/operatiunile efectuate prin platforma RConnect, daca acestea au fost utilizate de alte persoane, indiferent daca acestea le-au fost comunicate de catre Client sau au fost utilizate, in orice mod, fara acordul acestuia.

**6.9** Banca va lua imediat masurile necesare pentru a evalua, preveni si limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizarii frauduloase a Chat-ului, cu conditia ca Clientul sa aduca la cunostinta Bancii acest aspect. Nu va fi considerata utilizare frauduloasa a Chat-ului orice operatiune/instructiune facuta de catre Banca la ordinul Clientului, comunicat prin RConnect, atata timp cat Banca nu a fost notificata in scris despre faptul ca alte persoane decat Clientul au luat cunostinta despre modul de utilizare si elementele de securitate ale Smart Mobile.

**6.10** Clientul are obligatia de a colabora cu Banca si/sau cu orice autoritate competenta pentru prevenirea oricarui tip de fraudă sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Serviciului Raiconnect.

**6.11** Clientul are obligatia de a monitoriza situatia serviciilor si produselor bancare detinute la Banca si de a comunica imediat Bancii prin apelarea Serviciului Call Center orice neconcordanta sau neregula identificata in legatura cu acestea.

## **7. Suspendarea temporara si blocarea accesului in RConnect**

**7.1 Banca are dreptul sa refuze solutionarea unei solicitari trimise de Client** prin platforma RConnect, in cazul in care **(i)** Clientul nu pune la dispozitia Responsabilului Bancar toate datele/informatiile si documentele necesare solutionarii cererii Clientului; **(ii)** Clientul refuza sa semneze cu Semnatura electronica calificata documentatia necesara solutionarii cererii sale; **(iii)** erorilor de comunicare, **(iv)** in cazul in care solicitarile nu respecta reglementarile legale in vigoare, precum si reglementarile si procedurile interne ale Bancii, **(v)** in cazul in care solicitarile nu au caracter licit sau exista suspiciuni rezonabile privind spalarea banilor/finatarea actelor de terorism; **(vi)** exista dispozitii executorii ale organelor jurisictionale sau a oricaror altor impedimente/constrangeri legale.

**7.2** Banca poate **suspenda temporar** - toate sau o parte - din functionalitatile care se pot accesa prin platforma RConnect in oricare din urmatoarele situatii: **(i)** modificarile legislative o impun; **(ii)** la initiativa Bancii, din motive tehnice (inclusiv in cazul unor probleme tehnice provocate de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii) sau de securitate sau cand sunt asigurate serviciile de mentenanta pentru

Aplicatia/Aplicatiile care permite/permit utilizarea Chat-ului; O asemenea suspendare va fi notificata Clientului de catre Banca de indata ce aceasta ia la cunostinta de acest fapt.

**7.3** Banca isi rezerva **dreptul de a bloca accesul** la RConnect in cazul in care Clientul nu-si respecta oricare dintre obligatiile contractuale asumate prin prezenta termenilor si conditiilor si/sau in cazul folosirii necorespunzatoare a Chat-ului RConnect.

**7.4** In cazul in care platforma RConnect nu este disponibila Clientului, (fie ca indisponibilitatea este datorata inactivarii temporare a Serviciului la initiativa Bancii, fie ca indisponibilitatea este datorata unei probleme tehnice provocata de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii etc), Clientul se poate adresa oricarei unitati teritoriale a Bancii in timpul normal de lucru sau prin alte canale puse la dispozitie de catre aceasta pentru a-si realiza operatiunile initiale in platforma. Banca nu este responsabila de consecintele cauzate de intreruperea Serviciului in cazul in care Clientul nu se adreseaza acesteia pentru efectuarea operatiunilor.

## **8. Încetarea accesului în platforma RConnect**

**8.1** Banca își rezervă dreptul de a suspenda sau înceta accesul la Chat fără notificare prealabilă în cazul în care Clientul nu mai este eligibil pentru accesul în platforma, nu respectă acești Termeni și Condiții sau folosește Chat-ul în mod abuziv.

## **9. Modificări ale Termenilor și Condițiilor**

**9.1** Banca își rezervă dreptul de a modifica acești Termeni și Condiții în orice moment. Orice modificare va fi comunicată prin notificare în inbox-ul aplicației Smart Mobile și prin actualizarea prezentului document.

## **10. Legea Aplicabilă**

**10.1** Acești Termeni și Condiții sunt guvernați de legislația în vigoare din România.

**10.2** Prin accesarea și utilizarea Chat-ului Clientul este de acord să respecte și să accepte acești Termeni și Condiții în totalitate. Dacă Clientul nu este de acord cu oricare dintre acești termeni, poate să nu mai utilizeze platforma RConnect și să solicite contractarea de produse/servicii bancare în orice agentie a Bancii.

Acești Termeni și Condiții stabilesc cadrul utilizării corecte și responsabile a RConnect și sunt esențiali pentru protecția atât a Clientilor cât și a Bancii.

## **Sectiunea a 9-a**

### **TERMENI SI CONDITII PRIVIND AFISAREA INFORMATIILOR CU PRIVIRE LA CONTURILE DE PLATI DE LA BANCILE TERTE**

#### **2. Introducere**

Acești termeni și condiții („Termeni și Condiții”) stabilesc regulile și condițiile de utilizare a serviciului furnizat de Raiffeisen Bank Romania, privind afisarea de informatii cu privire la conturile de plati detinute de Client la alte institutii de credit/prestatori de servicii de plata – “Serviciul de informare cu privire la conturi” - în conformitate cu prevederile legale privind serviciile de plata și în limitele stabilite prin acești Termeni și Condiții.

#### **2. Definitii**

Definitiiile prevazute la CAPITOLUL I Termeni Si Conditii Pentru Furnizarea Serviciului De Mobile Banking - Raiffeisen Smart Mobile din prezentul document, se completeaza cu urmatoarele:

**Banca Terta** - Institutia de credit/prestator de servicii de plata, unde Clientul detine, în calitate de titular unul sau mai multe conturi de plati active, accesibile online.

**Cont de Plati accesibil online** – cont detinut Client, utilizat pentru executarea operatiunilor de plata si care poate fi accesat prin intermediul unei interfete online;

#### **3. Descrierea Serviciului de informare cu privire la conturi**

Serviciul de informare cu privire la conturi permite Clientului sa obtina, in cadrul aplicatiei Smart Mobile, informatii referitoare la conturile de plati detinute la Banci Terte.

Pe baza consimtamântului explicit al Clientului, Banca va avea acces la urmatoarele date:

- IBAN-ul contului de plati desemnat;
- Soldurile conturilor de plati;
- Istoricul tranzactiilor.

Primul acces la informatiile mentionate anterior se poate realiza dupa autentificarea in aplicatia Bancii Terte, pe baza credentialelor furnizate Clientului de catre aceasta. Ulterior, Banca terta poate solicita Clientului confirmarea consimtamântului prin autentificarea stricta in aplicatia Bancii Terte, pe baza credentialelor furnizate Clientului de catre aceasta.

Serviciul este furnizat prin intermediul unei platforme securizate in conformitate cu standardele impuse de legislatia nationala si europeana privind serviciile de plati.

#### **4. Acordarea Consimtamântului**

**4.1** Pentru a utiliza Serviciul de informare cu privire la conturi, Clientul trebuie sa acorde Bancii un consimtamânt explicit in cadrul aplicatiei Smart Mobile. Consimtamântul este valabil pana la retragerea acestuia de catre Client/incetarea, din orice motiv, a Serviciului Smart Mobile.

**4.2** Prin acordarea consimtamântului, Clientul permite Bancii sa solicite si sa acceseze informatiile referitoare la conturile sale, exclusiv in scopul furnizarii Serviciului de informare cu privire la conturi.

#### **5. Drepturile si Obligatiile Partilor**

**5.1** Obligatiile Bancii: **(i)** Sa acceseze informatiile doar pe baza consimtamântului Clientului; **(ii)** Sa nu solicite date sensibile privind platile aferente conturilor de plati; **(iii)** Sa nu stocheze, modifice sau utilizeze informatiile in alte scopuri decât cele necesare furnizarii Serviciului de informare cu privire la conturi;

**5.2** Obligatiile Clientului: **(i)** Sa furnizeze date corecte si actualizate; **(ii)** Sa isi protejeze datele de acces in aplicatia Smart Mobile si implicit la Serviciul de informare cu privire la conturi; **(iii)** Sa notifice Banca despre orice utilizare neautorizata a serviciului; **(iv)** Sa solicite, prin intermediul Serviciului, informatii cu privire numai la conturile de plati pentru care este titular.

#### **6. Confidentialitatea si Protectia Datelor**

##### **6.1. Scopul si temeiul legal de prelucrare**

In vederea incheierii si executarii Contractului, respectiv in vederea furnizarii functionalitatii specifice prezentului capitol, Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru: afisarea in cadrul aplicatiei Smart Mobile a informatiilor cu privire la conturile detinute de catre persoana vizata la alte Banci, in cazul solicitarilor realizate in mod expres de catre client prin intermediul functionalitatii specifice din cadrul Smart Mobile.

Pentru indeplinirea scopului de prelucrare mentionat, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate, de a desfasura si gestiona relatia contractuala cu Clientul, pentru furnizarea serviciului contractat de Client (de ex., atunci cand persoanele vizate de activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca nu sunt parte la contractul incheiat intre Client si Banca).

In vederea furnizarii functionalitatii Smart Mobile referitoare la afisarea conturilor de la alte Banci, Raiffeisen Bank prelucreaza datele cu caracter personal obtinute in acest context, in baza temeiului executarii contractului dintre parti, respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale asumate prin intermediul prezentului document, doar in situatia in care exista o solicitare expresa din partea persoanei vizate (Clientul) in acest sens, prin accesarea functionalitatii specifice din cadrul Smart Mobile, si, ca urmare a exprimarii consimtamântului in Smart Mobile, cat si a autorizarii acestuia in cadrul aplicatiei de plati de la Banca corespondenta.

##### **6.2. Categoriile de date cu caracter personal prelucrate**

In vederea indeplinirii scopului de prelucrare aferent serviciului online, Banca prelucreaza inclusiv urmatoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, date privind conturile Clientului

detinute la alte Banci, si in privinta carora Clientul si-a exprimat in mod expres consimtamantul de a fi afisate in cadrul Smart Mobile (inclusiv detalii privind tipul si numarul contului, moneda, pseudonimul, soldul, istoricul tranzactiilor, eventuale refuzuri de acordare a accesului la informatiile privind conturile Clientului).

### **6.3. Sursa Datelor**

In situatia in care Clientul opteaza pentru activarea functionalitatii Smart Mobile referitoare la afisarea conturilor detinute la alte Banci, Raiffeisen Bank va obtine informatiile specifice de la Banca in privinta careia clientul si-a exprimat in mod expres consimtamantul.

### **6.4. Procesele decizionale individuale automatizate**

In desfasurarea furnizarii serviciului de afisare a conturilor detinute de catre persona vizata la alte banci, Banca nu realizeaza procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate.

### **6.5. Destinatarii datelor cu caracter personal**

Pentru indeplinirea scopului de prelucrare, Banca poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: Persoana vizata (in masura exercitarii dreptului de acces conform legislatiei aplicabile in materie), reprezentantii Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele sau impreuna cu Banca, entitatile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, imputerniciti ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, Prestatori de servicii de plata terti (astfel cum acestia sunt definiti in Capitolul 1, Sectiunea „Definitii si interpretari”), autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale

### **6.6. Durata prelucrării**

In privinta conturilor detinute la alte Banci, si afisate la solicitarea Clientului prin activarea functionalitatii specifice, datele vor fi prelucrate in mod activ pe perioada valabilitatii consimtamantului.

Datele referitoare la conturile detinute la alte banci urmeaza a fi sterse in termen de 30 de zile de la momentul expirarii consimtamantului sau a expirarii perioadei de reinnoire a consimtamantului.

Datele mai vechi de 13 luni colectate cu ocazia accesarii acestei functionalitati vor fi sterse, chiar si in conditiile in care consimtamantul este inca activ.

### **6.7. Transferul datelor cu caracter personal**

In prezent, in vederea indeplinirii scopului mai sus-mentionat este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei, in state din cadrul UE/SEE.

### **6.8. Drepturile Persoanelor vizate**

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

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

### **6.9. Informatii suplimentare si datele de contact ale Responsabilului privind Protectia Datelor**

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

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

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

## 7. Raspundere si Limitari

Banca nu este responsabila pentru **(i)** erori sau întârzieri cauzate de indisponibilitatea platformelor Bancilor Terte; **(ii)** utilizarea necorespunzatoare a Serviciului de catre Client; **(iii)** orice acces neautorizat asupra conturilor Clientului, cauzat de neglijenta acestuia; **(iv)** orice acte sau fapte aflate in afara controlului Bancii care ar putea prejudicia Clientul; **(v)** accesarea ilegita de catre Client a informatiilor cu privire la conturile de plati de la Banca terta;

## 8. Suspendarea si incetarea Serviciului de informare cu privire la conturi

Banca poate suspenda sau inceta furnizarea Serviciului in urmatoarele situatii:

- a) Retragerea consimtamântului de catre Client;
  - b) Incalcarea de catre Client a prezentilor Termeni si Conditii;
  - c) In situatiile prevazute pentru incetarea/suspendarea serviciului Smart Mobile;
  - d) Orice alte situatii prevazute de legislatia in vigoare sau dispozitii ale autoritatilor competente;
- Clientul poate inceta utilizarea Serviciului, gratuit, in orice moment, prin retragerea consimtamântului sau.

## 9. Legea aplicabila

Acesti Termeni si Conditii sunt guvernati de legislatia aplicabila din Romania.

## 10. Dispozitii finale

Prezentii Termeni si conditii se completeaza cu Condițiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, cu Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile si cu prevederile legislatiei in vigoare.

Prin utilizarea Serviciului de informare cu privire la conturi, Clientul confirma ca a citit, inteles si acceptat reglementarile din aceasta sectiune referitoare la accesul la informatiile privind conturile detinute la banci/prestatori de servicii de plata terti.

## Sectiunea a 10-a

### FORMULAR PENTRU INFORMATIILE OFERITE DEPONENTILOR

| Informatii de baza referitoare la protectia depozitului                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Depozitele constituite la Raiffeisen Bank sunt protejate de catre:</b>       | Fondul de Garantare a Depozitelor in Sistemul Bancar - FGDB <sup>1)</sup>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Plafon de acoperire:</b><br>(suma efectiv garantata din totalul depozitului) | Echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per institutie de credit <sup>2)</sup><br>Valoarea minima de la care se platesc compensatii pentru depozitele aferent carora nu a avut loc nicio tranzactie in ultimele 24 de luni este stabilita de catre Fondul de garantare a depozitelor bancare. |
| <b>Daca aveti mai multe depozite plasate la aceeasi institutie de credit:</b>   | Toate depozitele plasate la aceeasi institutie de credit sunt insumate si valoarea totala este supusa plafonului de acoperire stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR <sup>2)</sup>                                                                                                            |
| <b>Daca aveti un cont comun cu alta persoana –</b>                              | Se aplica plafonul de acoperire stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. <sup>3)</sup>                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contul comun</b> este contul deschis pe numele a doua sau mai multe persoane, fiecare având calitatea de titular: |                                                                                                                                                                           |
| <b>Perioada de punere la dispozitie a compensatiilor cuvenite in caz de indisponibilizare a depozitelor:</b>         | 7 zile lucratoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. <sup>4)</sup>                                                                                   |
| <b>Moneda de plata a compensatiei:</b>                                                                               | RON (lei)                                                                                                                                                                 |
| <b>Date de contact Raiffeisen Bank:</b>                                                                              | Calea Floreasca nr. 246 D, Cladirea de birouri FCC sector 1, Bucuresti, cod 014476<br>Telefon: +4021.306.1000<br><a href="http://www.raiffeisen.ro">www.raiffeisen.ro</a> |
| <b>Date de contact FGDB:</b>                                                                                         | Adresa : Str. Negru Voda nr.3, corp A3, etaj 2, Bucuresti, cod: 030774 Tel 021.326.60.20<br>E-mail : <a href="mailto:comunicare@fgdb.ro">comunicare@fgdb.ro</a> ,         |
| <b>Informatii suplimentare:</b>                                                                                      | site-ul web al FGDB este <a href="https://www.fgdb.ro">https://www.fgdb.ro</a>                                                                                            |

### **Informatii suplimentare:**

#### **1) Schema responsabila de protectie a depozitului dumneavoastra.**

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

#### **2) Plafonul general de acoperire:**

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

#### **3) Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune:**

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

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

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

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

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

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

Informatii suplimentare sunt disponibile la <https://www.fgdb.ro>.

#### **4) Plata compensatiilor**

Schema de garantare a depozitelor responsabila este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul in Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul Bucuresti, cod: 030774, avand numarul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail [comunicare@fgdb.ro](mailto:comunicare@fgdb.ro) si adresa site-ului web <https://www.fgdb.ro/>. Aceasta va pune la dispozitie compensatiile cuvenite (pâna la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR) in termen de 7 zile lucratoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. In situatia in care nu este cert daca o persoana are dreptul de a primi compensatia sau in cazul in care depozitul face obiectul unui litigiu, termenul de punere la dispozitie a compensatiei se prelungeste pâna la clarificarea situatiei ori, dupa caz, pâna la solutionarea litigiului.

Daca nu v-a fost pusa la dispozitie compensatia in acest termen, va recomandam sa contactati schema de garantare a depozitelor, intrucât termenul in care puteti pretinde plata compensatiei poate fi limitat. Informatii suplimentare sunt disponibile la <https://www.fgdb.ro/>.

#### **Alte informatii importante:**

- Plata compensatiilor se face de catre FGDB, prin intermediul bancilor mandatate, in cazul in care Banca nu este in masura sa-si indeplineasca obligatiile de plata conform conditiilor contractuale si legale aplicabile.
- Nivelul compensatiei se determina prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de deponentul garantat la respectiva institutie de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creantelor exigibile la aceeasi data ale institutiei de credit asupra respectivului deponent.  $\text{Compensatia} = \text{Suma depozitelor garantate} + \text{dobânda cuvenita} - \text{rate, comisioane, alte datorii catre Banca, exigibile la data indisponibilizarii depozitelor}$ . Compensatia de platit este limitata la nivelul plafonului de acoperire aplicabil.
- Dreptul deponentilor garantati de a primi compensatiile cuvenite se prescrie la indeplinirea termenului de 5 ani de la data la care FGDB pune compensatiile la dispozitia deponentilor. Prin exceptie in cazul in care procedura falimentului institutiei de credit depaseste termenul de 5 ani prevazut anterior, dreptul deponentilor garantati de a primi sumele reprezentând compensatii cuvenite se prescrie la data inchiderii procedurii falimentului.
- Echivalentul in lei al plafonului de acoperire si, respectiv, al sumelor in valuta care se iau in considerare la determinarea compensatiilor se calculeaza prin utilizarea cursurilor de schimb valutar pentru valutele respective, comunicate de Banca Nationala a României in data la care depozitele au devenit indisponibile.

Pentru depozitele constituite in alte valute decât cele pentru care Banca Nationala a României comunica cursuri de schimb valutar, echivalentul in lei al sumelor in valuta care se iau in considerare la determinarea compensatiilor se calculeaza pe baza cursului de schimb oficial al respectivei valute comunicat, la data la care depozitele au devenit indisponibile, de banca centrala emitenta a respectivei valute, raportat la euro sau, daca acesta nu este comunicat in raport cu euro, raportat la dolarul american.

#### **LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE**

1. Depozite ale unei institutii de credit facute in nume si cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2) din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de Garantare a depozitelor bancare.
2. Instrumente care se incadreaza in definitia fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
3. Depozitele rezultate din tranzactii in legatura cu care au fost pronuntate hotarari judecatoresti definitive de condamnare pentru infractiunea de spalare a banilor, potrivit legislatiei in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor. Incadrarea depozitelor in aceasta categorie se realizeaza de schema de garantare a depozitelor, pe baza informatiilor primite de la autoritatile competente, de la institutia de credit ale carei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instanta, dupa caz.

4. Depozite ale institutiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
5. Depozite ale firmelor de investitii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.
6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificata pana la momentul cand acestea devin indisponibile, potrivit legislatiei in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor.
7. Depozite ale asiguratorilor si reasiguratorilor, astfel cum sunt acestia definiti in Legea nr. 236/2018 privind distributia de asigurari.
8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislatia pietei de capital.
9. Depozite ale fondurilor de pensii.
10. Depozite ale autoritatilor publice centrale, locale si regionale.
11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de institutia de credit, precum si obligatii care izvorasc din acceptari proprii si bilete la ordin.