

## **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**

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

**Sectiunea 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**

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

**A.**TERMENI SI CONDITII CONT CURENT

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

**B.2** FUNCTIONALITATE „PLATESTI SI ECONOMISESTI” (SAVINGBOX)

**B.3** TERMENI SI CONDITII CONT ECONOMII DEDICAT „PLATESTI SI

ECONOMISESTI”

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

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

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

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

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

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

**Sectiunea a 8-a**.....TERMENII ŞI CONDITIILE CHAT-ULUI RCONNECT

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

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

## 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:

"

**"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;

**"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").

Prezentiile Termeni și condiții includ și dispozițiile contractuale ale Contractelor specifice ce reglementează produsele/serviciile care se pot încheia prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile;

**"Contract specific"** - contractul dintre Banca și Client care are ca obiect achiziționarea unui produs sau serviciu oferit de către Banca, încheiat prin exprimarea consimțământului Clientului în cadrul aplicației de Raiffeisen Smart Mobile, în format electronic, după accesarea acestei aplicații prin utilizarea elementelor de autentificare aprobate de Banca; dispozițiile contractuale ale Contractului specific se regăsesc în prezentul document. Exprimarea consimțământului Clientului în cadrul aplicației de Raiffeisen Smart Mobile, în format electronic, cu privire la achiziționarea oricărui dintre serviciile/produsele oferite de către Banca și încheierea Contractului specific corespunzător valorează acceptarea în mod expres a termenilor contractuali de derulare a serviciului/produsului solicitat, așa cum aceștia sunt menționați în prezentul document;

**"Cont suport"** - reprezintă contul curent care este indicat de către Client în formularele specifice puse la dispoziție de către Banca și din care Banca va percepe Clientului taxele menționate în Anexa la *Cererea de deschidere cont curent și servicii atasate/ Cerere mentenanță cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*, transmisă Clientului la data deschiderii contului curent; în cazul în care Clientul a achiziționat Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile la distanță, electronic sau telefonic, Contul de suport este cel indicat în cadrul documentației de furnizare a Serviciului;

**"elemente de securitate personalizate"/"credentiale"** - caracteristici personalizate furnizate de Banca Clientului în scopul autentificării în aplicația Raiffeisen Smart Mobile sau autorizării plății, așa cum sunt acestea prevăzute la punctul 2.2. - *Gestiunea elementelor de securitate*, din prezentul Contract;

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

**"Emitent de instrumente de plată"** - Prestator de servicii de plată Tert, care în baza unui contract încheiat cu Clientul, îi furnizează un instrument de plată prin care se inițiază și prelucrează operațiunile de plată ale Clientului;

**"Înregistrarea datelor biometrice"** - Cuprinde toate procesele desfășurate în cadrul unui sistem biometric instalat pe dispozitivul mobil al Clientului cu scopul de a extrage datele biometrice ale acestuia conform setărilor pe care le accepta pe dispozitiv și de a lega datele respective de persoana Clientului. Cantitatea și calitatea datelor necesare în timpul înregistrării trebuie să fie suficiente pentru a permite identificarea, autentificarea, clasificarea sau verificarea exactă a persoanei, fără înregistrarea unei cantități excesive de date. Cantitatea de date extrase dintr-o sursă biometrică în timpul etapei de înregistrare trebuie să fie adaptată scopului prelucrării (respectiv verificarea/autentificarea utilizatorului) și nivelului de performanță a sistemului biometric;

Această etapă de înregistrare reprezintă primul contact al Clientului cu sistemul biometric de pe dispozitivul său mobil și Banca îi solicită ca înregistrarea datelor biometrice pe dispozitivul mobil să fie efectuată chiar de către Client, numai cu propriile sale date biometrice, urmărind acuratețea și securitatea procesului de înregistrare;

**"internet"** - rețea internațională de calculatoare, conectată prin linii publice (linii telefonice, satelit și/sau radio) destinată să faciliteze schimbul de date și informații;

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

a) evenimente legate de produsele/serviciile bancare contractate, cum ar fi, dar fără a se limita la tranzacții efectuate de client cu Cardul la POS, retrageri de numerar la ATM, încasări în conturi, emiterea raportului de activitate pentru Cardul de credit, debitarea ratei unui credit detinut de Client la Banca; evenimente legate de utilizarea Serviciului Smart Market și campaniile pe care Clientul și le activează în Smart Market (ex: recompense castigate etc).

b) mesajele și comunicările trimise/postate de Banca, altele decât cele prevăzute la lit a), precum și 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/Aplicatia"** – 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, autorizarea tranzactiilor efectuate în cadrul aplicației Smart Mobile, precum si a tranzacțiilor efectuate cu cardul in e-commerce (pe internet); 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 efectuării 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 comisiunilor;
- 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 confirmării electronice pentru plățile efectuate de către Client prin Serviciul Smart Mobile;
- Definirea unor pseudonime pentru conturile sale;
- Vizualizarea și descărcarea diverselor documente precum: confirmare electronică, Ghid de utilizare, Extras de cont, Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile etc;
- Crearea și ștergerea unui șablon de plată;
- Deschiderea de conturi curente/economii;
- Afisarea/avertizarea instituirii popriilor pe cont;
- Raport de activitate card de credit;
- Reîncărcări cartele telefon preplătite;
- Aranjare conturi în dashboard;
- Ascunderea/afisarea soldului unui cont în dashboard;
- Schimbarea codului de utilizator;
- Atasare poza de profil;
- Vizualizare carduri de debit și de credit și a unor informații despre acestea;
- Blocarea și solicitarea de reemitere a cardurilor de debit și credit;
- Vizualizarea pe hartă a agențiilor Raiffeisen Bank, a ATM-urilor și a MFM-urilor;
- Vizualizarea ratelor de schimb valutar pentru unele valute afișate în aplicație;
- Vizualizarea grafică a evoluției a valutelor afișate pentru ultimele 5 zile;
- Vizualizarea ratelor de dobândă comunicate de BNR pentru ROBOR și EURIBOR pentru 1, 3, 6 și 12 luni și istoricul acestora pentru 10 zile;
- Autentificare cu PIN/ Verificarea/ Autentificare biometrică;
- Afisarea conturilor și a soldului acestora, pe ecranul inițial al dispozitivului, fără a fi necesară autentificarea în aplicație (Widget). Pentru configurarea acestei funcționalități, este necesar ca telefonul să fie înregistrat în aplicația Smart Mobile;
- Autorizarea plăților prin Verificarea/Autentificarea biometrică (FaceID, TouchID/Amprenta), în limita a 10.000 lei pe zi. Limita nu poate fi modificată, iar funcționalitatea este disponibilă doar pentru dispozitivele înregistrate în aplicația Smart Mobile;
- Scanarea codurilor de bare pentru a iniția plăți de facturi către furnizorii disponibili din lista predefinită de furnizori în cadrul Aplicației;
- Accesarea din secțiunea Inbox a mesajelor transmise de către Banca Clientului, precum și posibilitatea de a primi, descărca și salva documentele transmise de Banca Clientului;
- Modificarea datelor de contact declarate în relația cu Banca: număr de telefon mobil, adresă de email și a altor date personale, dacă Clientul este eligibil pentru modificarea lor prin intermediul acestui serviciu;
- Modificarea opțiunii cu privire la acordul de marketing și/sau acordul de profilare;
- Efectuarea unor plăți din istoricul de tranzacții - reluarea unei plăți către un beneficiar de la care s-a încasat sau către care s-a transferat anterior o sumă de bani;
- Clientii care detin doar card de credit fără un alt produs de cont curent pot să vizualizeze informații referitoare la cardul de credit și la operațiunile efectuate cu acesta;
- Înregistrarea cardului/cardurilor de debit și/sau de credit principale și/sau suplimentare în portofelul electronic „Apple Pay” sau „Google Pay”. Această funcționalitate este disponibilă pentru clienții care detin un dispozitiv mobil ce utilizează un sistem de operare iOS – pentru Apple Pay, respectiv Android – pentru Google Pay și pe care l-au înregistrat, în prealabil, în aplicația Smart Mobile. Data activării funcționalității pentru fiecare din cele două portofele electronice va fi comunicată Clientului printr-un mesaj de notificare în cadrul Aplicației;
- Primirea Notificărilor push;
- Activarea și utilizarea serviciului Smart Market integrat în serviciul Raiffeisen Smart Mobile;
- Transmiterea unui feedback către 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;
- Aplicarea pentru card de cumparaturi (card de credit);
- Vizualizare codului PIN pentru cardurile Clientului afisate;
- Activarea Smart Mobile pentru clientii eligibili;
- Activarea, modificarea sau dezactivarea functionalitatii „Platesti si Economisesti” (SavingBox);
- Rambursarea anticipata partiala cu reducerea valorii ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare / cu mentinerea valorii ratei lunare si reducerea 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;
- 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
- Apelarea serviciului Call Center din aplicatia Smart Mobile
- Programarea unei intalniri intr-o agentie Raiffeisen Bank

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

### **2.1. Conditii generale**

**2.1.1** Conditii 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);
- Contractul pentru furnizarea Serviciului Smart Mobile trebuie sa fie in vigoare.

### **2.1.2 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 inteligent (smartphone) 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.

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.

**2.1.3** 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.

**2.1.4** 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 Condițiile 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.

**2.1.5** 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.

**2.1.6** Prin intermediul aplicatiei Smart Mobile Clientul poate autoriza tranzactiile efectuate prin intermediul cardului, in cadrul comerțului electronic (tranzactii e-commerce), 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 Raiffeisen Smart Mobile;
- daca este aleasa optiunea autorizarii prin Raiffeisen Smart Mobile, Clientul va primi o notificare de tip push pe dispozitivul mobil pe care este instalat aplicatia Smart Mobile prin care i se va comunica prezenta unei tranzactii online care necesita autorizare;
- din notificare, Clientul este redirectionat in aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, 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;

### **3. 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.

**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 aloca Clientului, la data incheierii Contractului pentru furnizarea Serviciilor internet/mobile banking - 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).

**(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, 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.

Ordinele de plata, initiate de catre Client din aplicatia Smart Mobile trebuie sa fie semnate/autorizate prin aplicarea Autorizarii stricte a clientului (SCA).

- Tranzactiile initiate prin Smart Mobile indiferent de valoare se autorizeaza in aplicatia Smart Mobile, prin introducerea credentialului specific acestei aplicatii pe care Clientul l-a stabilit (PIN, amprenta sau recunoastere faciala)

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 facturilor si reincarcarea cartelor 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 efectuării operatiunilor dispuse de acesta, la cursul de cumparare/vanzare al Bancii, dupa caz, din ziua efectuării 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 efectuării 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.

In Raiffeisen Smart Mobile, sabloanele se vor putea crea dupa finalizarea platilor autorizate 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 inrolării 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 agreate 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 nepreluare/refuzate in conditiile Contractului specific vor fi returnate de RAM conform prevederilor prospectului fondului.

### **3.3.7 Rambursarea partiala anticipata a creditelor in oricare din urmatoarele variante: reducerea valorii ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare a creditului / cu mentinerea valorii ratei lunare si reducerea perioadei de creditare**

**(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 reduca valoarea sumei imprumutate (capitalul curent) prin achitarea in avans a unei sume din creditul detinut la Raiffeisen Bank, afisat in Aplicatia Smart Mobile. Aceasta nu echivaleaza cu plata in avans a urmatoarei rate lunare scadenta si nu exonoreaza clientul de obligatia de a achita lunar ratele conform noului grafic de rambursare, generat dupa procesarea cererii de rambursare anticipata.

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 valorii ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare si rambursari anticipate partiale cu mentinerea valorii ratei lunare si reducerea perioadei de creditare; Rambursarile anticipate integrale, precum si rambursarile anticipate partiale ce implica atat reducerea ratei lunare ratei lunare cat si a perioadei de creditare pot fi efectuate in orice agentie Raiffeisen Bank.

De asemenea, rambursarile anticipate totale pot fi efectuate si prin Call Center, respectiv prin apel telefonic la numerele de telefon \*2000 (Dep. Servicii Clienti - Call Center).

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.** Dupa ce rambursarea se efectueaza cu succes, in cadrul Aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate vizualiza istoricul tranzactiilor efectuate la nivelul conturilor sale, poate genera extrase de cont ce vor reflecta operatiunea de rambursare anticipata efectuata in cadrul Aplicatiei Smart Mobile si poate genera noul grafic de rambursare a creditului.

**7.** In cadrul Aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile se pot efectua rambursari partiale in avans in orice zi, mai putin in ziua de scadenta a ratelor lunare asa cum este identificata aceasta zi in Contractul de credit cu modificarile si completarile ulterioare. Pentru creditele cu rambursarea in rate egale, in cazul unei rambursari partiale in avans cu diminuarea valorii ratei si mentinerea perioadei de creditare, cuantumul primei rate lunare scadenta dupa efectuarea rambursarii se va mentine nemodificat dar valoarea ei este calculata astfel incat Imprumutatul sa beneficieze si pentru aceasta rata lunara de o reducere corespunzatoare a costului Creditului: din contravaloarea ratei se ramburseaza mai mult din soldul Creditului si Banca incaseaza mai putin cu titlu de dobanda prin aplicarea Ratei anuale a dobanzii curente la noul sold al Creditului. Modul de distribuire a sumei intre soldul creditului si dobanda rezulta explicit din Graficul de rambursare modificat, generat dupa efectuarea fiecarei rambursari anticipate partiale. Cuantumul urmatoarelor rate lunare se va diminua corespunzator prin aplicarea Ratei anuale a dobanzii curente la noul sold al Creditului. De asemenea, in cazul unei rambursari anticipate partiale cu mentinerea valorii ratei si diminuarea perioadei de creditare, urmare a procesarii cererii, scadenta finala a creditului se modifica, si noua scadenta finala a creditului va fi cea prevazuta in Graficul de rambursare actualizat ce poate fi consultat in Dashboard.

#### **(4) Imposibilitatea Efectuarii Rambursarii in cadrul Aplicatiei Smart Mobile**

Rambursarea NU se va efectua daca:

**(i)** in Contul curent nu exista sold disponibil suficient pentru efectuarea rambursarii sumei indicate de Client

**(ii)** suma ce se doreste a fi rambursata este mai mare sau egala cu soldul creditului (la acest moment prin Aplicatie, utilizand functionalitatea Rambursare se pot efectua numai rambursari anticipate partiale cu reducerea valorii ratei lunare si mentinerea perioadei de creditare sau rambursari anticipate partiale cu mentinerea valorii ratei lunare si reducerea perioadei de creditare. Rambursarile anticipate integrale, precum si rambursarea anticipata partiala care implica atat reducerea valorii ratei lunare cat si reducerea perioadei de creditare poate fi efectuata in orice agentie Raiffeisen Bank);

(iii) tipul si caracteristicile creditului nu permit rambursarea anticipata prin intermediul Aplicatiei; (in acest caz butonul cu denumire specifica, prin accesarea caruia se poate efectua rambursarea in cadrul Aplicatiei, nu va fi vizibil in dreptul creditului respectiv);

(iv) motive tehnice si alte motive (ex: existenta unei popriri/masuri asiguratorii pe cont, etc);

De asemenea, in cazul in care creditul pentru care se doreste a fi facuta o rambursare anticipata partiala inregistreaza restante, se vor achita intai sumele restante si apoi se poate efectua rambursarea anticipata in cadrul. Pentru toate acestea, in cazul in care nu se poate efectua rambursarea, Clientul va fi informat printr-un mesaj in ecranul Aplicatiei si se poate adresa ulterior oricarei agentii Raiffeisen Bank. Tranzactiile de Rambursare efectuate in cadrul Aplicatiei, pentru care Aplicatia a afisat mesajul de procesare cu succes sunt irevocabile (odata ce rambursarea anticipata a fost procesata, sumele nu pot fi transferate inapoi in contul curent).

### **3.3.8 Modificarea limitelor de tranzactionare a cardurilor de debit si de credit**

In cadrul Aplicatiei este disponibila functionalitatea prin care Utilizatorul principal de card are posibilitatea de modificare a limitelor valorice standard a operatiunilor de plata cu cardul, astfel:

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

Limitele maxime pana la care pot fi majorate limitele standard a operatiunilor cu cardurile sunt indicate in ecranul Aplicatiei si pe site-ul Bancii, in sectiunea „Documente utile” si sunt supuse termenelor si conditiilor din contractul specific de card.

Majorarea limitelor de tranzactionare cu cardul la valoarea afisata in Aplicatie este valabila pana la finalul zilei urmatoare, Clientul asumandu-si cresterea riscului de frauda ca urmare a majorarii limitelor de tranzactionare recomandate de catre Banca.

### **3.3.9 Sesizarea unei nereguli in legatura cu o tranzactie**

Clientul are posibilitatea de a sesiza orice neregula sau neconcordanta in legatura cu o tranzactie, direct din cadrul aplicatiei Smart Mobile.

Din ecranul „Detaliile tranzactiei” poate fi raportata o problema sau pot fi solicitate clarificari cu privire la respectiva tranzactie.

In cazul in care Clientul are o suspiciune de frauda legata de o tranzactie efectuata prin Card este necesara blocarea Cardului pentru a continua fluxul de inregistrare a sesizarii.

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 frauda.

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 Apelarea serviciului Call Center din aplicatia Smart Mobile**

Clientul poate apela serviciul Call Center direct din aplicatia Smart Mobile, sectiunea "Contact". Programul Call Center este Luni - Vineri 8:00 - 22:00; / Sâmbătă - Duminica 9:00 - 17:30. Pentru situatii urgente, cum ar fi spre ex. blocarea cardului, blocarea serviciilor digitale etc. serviciul Call Center este disponibil 24/7.

Apelul in Call Center din Aplicatie este inregistrat, iar solicitarile si informatiile care se pot procesa sunt aceleasi cu cele care se proceseaza prin Serviciul Call Center, contactat prin apel telefonic.

În cazul în care apelul se realizează de pe numărul de telefon declarant de Client în relația cu Banca, Clientul este considerat ca fiind identificat și nu mai este necesară parcurgerea procesului de identificare specific serviciului de Call Center.

**3.3.13** Condițiile privind alte operațiuni și/sau funcționalități oferite de Banca Clientului prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile sunt detaliate în cadrul Aplicației și/sau Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile.

#### **4. Taxe, comisioane și modalități de plată:**

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

**4.2.** Abonamentul este datorat începând cu luna următoare celei în care a fost încheiat Contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ. Abonamentul lunar nu se percepe în luna în care prezentul Contract încetează.

**4.3.** Abonamentul lunar de utilizare este scadent în ultima zi lucrătoare a fiecărei luni. Clientul mandatează Banca să-i debiteze lunar, în data de scadență, Contul suport cu valoarea abonamentului lunar. În situația în care moneda în care se datorează taxa/comisionul este alta decât cea în care acesta este achitată efectiv, suma aferentă acesteia debitată din Contul suport va fi supusă unui schimb valutar utilizând cursul de schimb al Băncii valabil în ziua debitării contului. În situația în care disponibilul din Contul suport nu este suficient pentru a acoperi integral sau parțial valoarea Abonamentului lunar și/sau a altor comisioane aferente Serviciului Clientul mandatează Banca să perceapă costurile ce îi sunt datorate din orice alte conturi deschise la Banca.

**4.4.** Dacă în urma debitării Contului suport cu contravaloarea taxelor și comisioanelor datorate de Client ca urmare a deținerii serviciului Smart Mobile se depășește limita soldului creditor al contului, generându-se astfel o ieșire în descoperit de cont, Clientul se obligă să restituie Băncii în cel mai scurt timp suma cu care s-a ieșit în descoperit de cont, acceptând că datorează pentru aceasta o dobândă, ce se acumulează zilnic până la achitarea integrală a datoriei față de Banca, calculată prin aplicarea unei Rate a Dobânzii de Descoperit de cont (Overdraft) Neautorizat egală cu 25% pe an pentru conturile în lei și cu 12% pe an pentru conturile în alte valute.

**4.5.** În afara de taxele și comisioanele aferente deținerii Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, Clientul va datora Băncii și orice alt comision specific fiecărei operațiuni/tranzacții pe care o va efectua prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile. Comisioanele aferente operațiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile sunt prevăzute în Contractul de furnizarea Serviciilor Smart Mobile, respectiv în Anexa la *"Cererea de deschidere cont curent și servicii atasate"/ "Cerere mentenanță cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit"*;

Comisioanele aferente unităților fondurilor de investiții administrate de RAM sunt prevăzute și comunicate clientului înainte de plasarea de către acesta a ordinului în cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, la încheierea contractului de intermediere unități de fond pe suport durabil sau link pe site în condițiile prevăzute de lege, și de asemenea sunt afișate și pe site-ul băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) secțiunea despre noi/ guvernanta corporativă/ MiFID link: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/mifid/>.

**4.6.** În cazul în care Clientul nu a indicat un cont suport sau contul suport indicat a fost închis/indisponibilizat din orice motiv, Banca va percepe costurile aferente deținerii serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile prin debitarea lunară, la scadență, a conturilor curente ale Clientului (conturile curente în lei vor fi debitate cu prioritate) sau a contului de card de credit atunci când Clientul nu deține un cont curent. Banca va proceda la aplicarea unui schimb valutar utilizând cursul de schimb al Băncii valabil în ziua debitării contului, în cazul în care acesta este un cont în valută.

Pentru Clientii care dețin doar Card de credit fără să aibă deschis la Banca un cont curent în Lei, EUR sau USD valoarea abonamentului lunar pentru serviciul Raiffeisen Smart Mobile este 0 (zero) lei.

#### **Taxe și comisioane**

##### **Taxe**

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 instructiunea 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 serviciul 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 comisiunelor 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 convenite 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 setat, precum si orice alte credentiale, coduri de control, coduri de activare etc., necesare pentru activarea si utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile 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 Smart Mobile 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 efectuate prin intermediul aplicatiei 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 aplicatiei 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 instalata aplicatia Smart Mobile;
- sa pastreze elementele de securitate aferente aplicatiei securizate si cunoscute numai de catre acesta;
- daca instraineaza sau inceteaza sa utilizeze dispozitivul(-ele) mobil(-e) pe care este instalata aplicatia Smart Mobile, sa dezinstaleze aplicatia si sa stearga toate informatiile personale de pe acesta.

**5.2.7** Clientul are obligatia de a colabora cu Banca si/sau cu orice autoritate competenta pentru prevenirea oricarui tip de frauda sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Smart Mobile.

**5.2.8** Clientul are obligatia de a monitoriza tranzactiile efectuate sau autorizate prin Smart Mobile si de a comunica imediat Bancii orice neconcordanta sau neregula identificata in legatura cu acestea prin apelarea Serviciului Call Center-ului sau direct din aplicatia Smart Mobile conform punctelor de mai sus.

**5.2.9** Clientul ia la cunostinta si accepta ca orice instructiune primita de catre Banca pe baza elementelor de securitate introduse este considerata o instructiune irevocabila a Clientului insusi si reprezinta acordul irevocabil al Clientului, transmis Bancii, in vederea efectuarii/procesarii operatiunilor transmise de acesta

si inregistrarii, de catre Banca, in contul sau a instructiunilor de plata transmise electronic prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile si recunoaste neconditionat aceste inregistrari ca fiindu-i opozabile. Utilizarea metodei de autentificare setata de Client reprezinta autorizarea irevocabila a Clientului pentru procesarea operatiunilor transmise Bancii, iar urmarile acestora nu pot fi imputate acesteia, Clientul fiind singurul responsabil de corectitudinea datelor pe care le introduce in solicitarile/instructiunile pe care le transmite catre Banca prin intermediul Serviciului de mobile banking -Raiffeisen Smart Mobile.

In cazul tranzactiilor 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, Clientul poate revoca ordinul de plata setat in sistem cel tarziu pana la sfarsitul zilei lucratoare care preceda ziua setata in sistem pentru debitarea contului platitor si executarea operatiunii de plata de catre Banca.

**5.2.10** Clientul este obligat sa verifice corectitudinea datelor introduse de el in campurile predefinite ale instructiunii transmise catre Banca prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile (spre exemplu: suma introdusa pentru plati facturi sau pentru transferuri/plati, codurile IBAN corecte ale conturilor din/in care dispune efectuarea operatiunilor/tranzactiilor) inainte de a o finaliza si a o transmite Bancii, recunoscand faptul ca aceste instructiuni sunt irevocabile, 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. Eventuala revocare a unei instructiuni se va face de catre client in conditiile precizate in Contract si/sau in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare.

**5.2.11** Clientul este responsabil pentru veridicitatea si corectitudinea datelor furnizate Bancii la incheierea Contractului, cat si pe perioada de derulare a acestuia asumandu-si integral consecintele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligatii.

**5.2.12** Clientul are obligatia de a plati la timp si in cuantumurile stabilite toate comisioanele si costurile aferente Serviciului (inclusiv orice comisioane specifice fiecarui tip de operatiune care se proceseaza prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile), asa cum sunt acestea reglementate prin Contract. In acest scop, Clientul va mentine in conturile sale disponibilitati suficiente pentru acoperirea acestora. In cazul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile achizitionat prin agentiile Bancii, Clientul are obligatia de a plati Abonamentul lunar, indiferent daca utilizeaza sau nu acest Serviciu.

**5.2.13** Clientul are obligatia de a prezenta Bancii, la transmiterea de catre aceasta a oricarei solicitari, cereri ori instructiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informatii si documente pe care Banca le considera necesare pentru justificarea operatiunilor/tranzactiilor solicitate sau efectuate de Client ori pentru indeplinirea periodica de catre Banca, a obligatiilor stabilite prin lege si/sau normele si politicile Bancii. Clientul se obliga ca, la solicitarea Bancii, sa furnizeze acesteia orice informatii, documente sau declaratii suplimentare in vederea stabilirii destinatiei si/sau sursei fondurilor care fac obiectul tranzactiilor in cadrul Serviciului sau alte informatii necesare in procesul de cunoasterea clientelei, pentru respectarea legislatiei in materie de prevenire si combatere a spalarii banilor si 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 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 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 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, daca foloseste 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. 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 frauda ca urmare a majorarii limitelor de tranzactionare recomandate de catre Banca.

**5.3.2** Numarul tranzactiilor efectuate intre conturile proprii ale Clientului poate fi limitat de catre Banca temporar sau definitiv, in anumite cazuri justificate, cum ar fi, dar fara a se limita la efectuarea de catre Client a unui numar nejustificat de tranzatii similare, efectuarea unui numar mare de tranzactii care ar putea bloca sau afecta performantele de functionare ale aplicatiei, efectuarea unor tranzactii care ar ridica suspiciuni de frauda.

**5.3.3** Banca poate suspenda temporar, toate sau o parte dintre functionalitatile care se pot accesa prin Serviciul de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, in oricare dintre urmatoarele situatii:

**a)** la solicitarea autoritatilor de supraveghere sau a altor autoritati sau in cazul in care prevederile legale impun acest fapt;

**b)** din motive tehnice (inclusiv in cazul unor probleme tehnice provocata de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii sau internet);

**c)** cand sunt asigurate serviciile de mentenanta pentru Aplicatia/Aplicatiile care permite/permit utilizarea Serviciului;

**d)** din orice alte motive prevazute in Contractele specifice.

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

**5.3.4 (1)** Banca isi rezerva dreptul de a bloca accesul la Serviciu in oricare dintre urmatoare cazuri:

**a)** Clientul a informat Banca cu privire la pierderea, furtul sau compromiterea dispozitivului mobil si/sau a elementelor de securitate;

**b)** folosirea necorespunzatoare a functionalitatilor sau a Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile;

**c)** exista motive de suspiciune de frauda din partea Clientului sau a unor terte parti;

**d)** din motive legate de securitatea Serviciului precum si in oricare caz pe care Banca il considera necesar pentru limitarea sau evitarea unor pierderi sau pagube la care ar fi supus Clientul sau Banca;

**e)** in cazul in care Clientul nu si-a indeplinit obligatia de a furniza Bancii informatiile/documentele/declaratii solicitate sau daca Banca primeste informatii incomplete, insuficiente ori declaratii neconforme cu realitatea sau daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea informatiilor si documentelor furnizate de Client ori a declaratiilor asumate de acesta;

**f)** in cazul in care asupra Clientului exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, sanctiuni internationale sau in orice alta situatie in care Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne;

**g)** in cazul in care Clientul este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata, astfel cum aceste notiuni au fost definite prin Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice;

**h)** in cazul in care Clientul nu-si respecta oricare dintre obligatiile contractuale asumate prin prezenti Termeni si Conditii si/sau prin Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice.

**(2)** In urma blocarii accesului la Serviciu, se va afisa un ecran informativ in aplicatie in momentul in care Clientul incearca sa se logheze.

Motivele blocarii nu vor fi comunicate Clientului daca exista considerente de protejare a securitatii sau in cazul in care o astfel de informare este interzisa de alte dispozitii relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene.

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

## **6. Durata si incetarea Contractului:**

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

**a)** la data exprimarii consimtamantului prin semnarea cu semnatura olografa sau semnatura electronica calificata **valida** a "*Cererii deschidere cont curent si servicii atasate*", respectiv "*Cererii de mentenanta cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*" de catre Banca si 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, 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 Conditiiile 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 relatiei 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 unilaterala 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 prezentei Termeni si Conditii;

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

**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 unilaterala in conditiile prezentei clauze, acesta are urmatoarele obligatii:

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

**b)** de a plati Bancii comisioanele aferente operatiunilor de plata efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile, daca au fost efectuate astfel de operatiuni, conform listei de taxe si comisioane prevazute in Anexa "*Cererea de deschidere cont curent si servicii atasate*"/"*Cererea mentenanta cont curent standard/ cont curent de tip pachet/ card de debit*".

Notificarea prin care se exercita dreptul de denuntare unilaterala se va face in scris si se va depune la sediul oricarei unitati a Bancii.

Exercitarea dreptului de denuntare unilaterala isi produce efecte de la data de la data depunerii la Banca a notificarii privind decizia de denuntare a Contractului, notificare transmisa de catre Client in termenul si conform modalitatilor mentionate mai sus; de la aceasta data inceteaza Contractul pentru viitor, nefiind insa afectata valabilitatea operatiunilor de plata efectuate prin intermediul Serviciului de mobile banking -Raiffeisen Smart Mobile anterior acestei date.

In cazul neexercitarii de catre Client a dreptului de denuntare unilaterala prevazut de prezenta clauza, contractul ramane in vigoare pana la aparitia oricarua dintre cazurile de incetare prevazute la art. 6.3.

Contractele specifice incheiate prin intermediul Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile raman in vigoare pe durata pentru care au fost incheiate, cu exceptia situatiei in care incetarea Contractului de furnizare a Serviciului Smart Mobile reprezinta un caz de incetare si a contractului specific incheiat prin intermediul acestui serviciu.

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

7.1 In vederea furnizarii serviciului Raiffeisen Smart Mobile, pentru asigurarea afisarii functionalitatilor disponibile in cadrul aplicatiei aferente serviciului, inclusiv pentru incheierea Contractelor Specifice si furnizarea si asigurarea functionalitatii produselor si serviciilor contractate si/sau activate in cadrul serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Banca prelucreaza datele cu caracter personal apartinand Clientului, 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). In privinta prelucrarilor de date aferente Contractelor Specifice, prezenta sectiune se completeaza in mod corespunzator cu prevederile Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si ale Politicii privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

### **Scopuri si temeiuri de prelucrare**

Banca prelucreaza date cu caracter personal in vederea indeplinirii obligatiilor legale pentru: scopuri de prevenire si reducere a riscurilor legate de fraudă, inclusiv prin luarea masurilor necesare pentru asigurarea securitatii datelor si informatiilor clientului, in special pentru asigurarea securitatii platilor ordonate de client. 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 si/sau pe contractul dintre Client si Banca.

In vederea incheierii si executarii Contractului si Contractelor Specifice dintre Client si Banca, Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru: incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul, inclusiv in contextul relationarii telefonice prin care se solicita contractarea la distanta, prin intermediul telefonului, a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, in vederea furnizarii operatiunilor specifice mentionate in Ghidul de utilizare a Serviciului si fiecare Contract Specific si asigurarea functionalitatii acestora in conditiile specificate, inclusiv in scopul asigurarii suportului tehnic; furnizarea serviciilor de apelare a Bancii direct din cadrul Smart Mobile; furnizarii informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; derularea in bune conditii a tranzactiilor bancare; executarea ordinelor de plata initiate de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; optimizarea serviciilor financiar-bancare (inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si al activitatilor de mentenanta); gestionarea calitatii datelor; furnizarea functionalitatii constand in mecanismul de autentificare care permite Clientului titular de card Visa emis de Banca sa acceseze aplicatia my Visa folosind acelasi 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 sau in contextul utilizarii functionalitatii de apelare a Bancii direct din Serviciul 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.

Pentru utilizarea functionalitatii Programarea unei intalniri intr-o agentie Raiffeisen Bank, datele dumneavoastra sunt prelucrate in urmatoarele scopuri: (i) facilitarea programării unei întâlniri într-o unitate teritorială Raiffeisen Bank, la inițiativa dumneavoastră, pentru achiziția de produse și servicii bancare noi și/sau efectuarea de operațiuni și activități de mentenanță pentru produsele și serviciile existente; (ii) comunicarea cu dumneavoastră în legătură cu programarea efectuată (trimiterea pe e-mail a confirmării programarii, reprogramări, anulări, informații organizatorice in legatura cu programarea); (iii) identificarea unităților teritoriale relevante pentru programare, inclusiv, după caz, prin utilizarea datelor de localizare. Prelucrarea datelor se realizează în temeiul:

- a) art. 6 alin. [1] lit. b din GDPR – prelucrarea este necesară pentru efectuarea demersurilor la cererea persoanei vizate înainte de încheierea unui contract și/sau pentru executarea unui contract la care persoana vizată este parte, în ceea ce privește: programarea întâlnirii în unitate si gestionarea solicitării dumneavoastră privind produsele și serviciile bancare;

b) art. 6 alin. [1] lit. a din GDPR – consimțământul persoanei vizate, în ceea ce privește utilizarea datelor de localizare, geolocație ale dispozitivului, în scopul identificării și propunerii unităților teritoriale din proximitatea dumneavoastră. Utilizarea datelor de localizare, geolocație, se realizează exclusiv în baza consimțământului dumneavoastră expres, acordat prin intermediul mecanismelor standard de permisiuni puse la dispoziție de sistemul de operare/browserul dispozitivului. Raiffeisen Bank nu poate interveni asupra modului în care aceste permisiuni sunt afișate și gestionate și nu poate condiționa în mod tehnic acordarea consimțământului pentru geolocație de utilizarea celorlalte funcționalități ale aplicației. Din punct de vedere tehnic, acordarea sau refuzul permisiunii de localizare este „orchestrată” exclusiv de sistemul de operare/browserul dispozitivului, în baza setărilor acestuia. Aplicația Raiffeisen Smart Mobile nu poate modifica sau suprascrie aceste mecanisme și nu poate accesa datele de localizare fără consimțământul dumneavoastră exprimat prin aceste interfețe standard. Activarea geolocației este opțională. În momentul în care aplicația are nevoie să acceseze datele de localizare, veți primi o solicitare de permisiune din partea sistemului de operare/browserului dispozitivului. Utilizarea geolocației este opțională și nu condiționează, posibilitatea de a folosi funcționalitatea de programare a unei întâlniri. Aveți posibilitatea de a refuza sau de a retrage consimțământul pentru geolocație, caz în care veți putea selecta manual unitatea teritorială dorită (de exemplu, prin alegerea din listă sau introducerea localității/adresei), fără utilizarea datelor de localizare ale dispozitivului. Dacă vă exprimați consimțământul pentru utilizarea geolocației: (i) aplicația poate accesa datele de localizare ale dispozitivului pentru a identifica unitățile teritoriale Raiffeisen Bank aflate în proximitatea dumneavoastră și pentru a vă propune opțiuni de programare; (ii) prelucrarea datelor de localizare se realizează cu respectarea principiului minimizării datelor, limitându-se la nivelul de precizie necesar pentru identificarea unităților teritoriale relevante; (iii) datele de localizare nu sunt utilizate pentru monitorizarea sistematică a persoanelor vizate și nu sunt prelucrate în alte scopuri decât cele legate de programarea întâlnirii; (iv) nu sunteți obligat(ă) să permiteți accesul la geolocație; refuzul sau retragerea consimțământului pentru geolocație nu împiedică utilizarea funcționalității de programare a unei întâlniri. În acest caz, veți putea selecta manual unitatea teritorială dorită (de exemplu, prin alegerea dintr-o listă de unități sau prin filtrare după localitate/zonă), fără ca aplicația să acceseze datele de localizare ale dispozitivului.

Puteți gestiona permisiunile privind geolocația din setările dispozitivului și/sau din setările aplicației, în orice moment. Vă puteți retrage consimțământul pentru utilizarea datelor de localizare în orice moment, prin modificarea setărilor de permisiuni ale aplicației din sistemul de operare/browserul dispozitivului. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrărilor efectuate anterior și nu va împiedica utilizarea în continuare a aplicației și a funcționalității de programare, pentru care veți avea la dispoziție variante de utilizare fără geolocație.

Banca își va întemeia activitatea de prelucrare a imaginii Clientului pe consimțământul expres al acestuia, exprimat prin încarcarea/ înlocuirea, în mod direct de către acesta, a unei fotografii de profil în cadrul serviciului Smart Mobile, pe toată durata în care Clientul decide să mențină asociată serviciului respectiva fotografie. Clientul își poate retrage în orice moment consimțământul privind prelucrarea imaginii sale (exprimat prin încarcarea fotografiei), prin stergerea sau înlocuirea fotografiei încărcate, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înainte de retragere. Clientul poate șterge sau înlocui oricând fotografia respectiva asociată dispozitivului fără ca Banca să continue prelucrarea fotografiei respective. Banca informează Clientul că fotografia sa nu va fi înregistrată într-un sistem biometric.

De asemenea, în baza consimțământului exprimat de către Client, Banca prelucrează datele cu caracter personal în scop de marketing direct, prin comunicarea de informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii și activități ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen (astfel cum acesta este definit în cuprinsul Condițiilor Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare) și/sau ale partenerilor acesteia. Serviciul Raiffeisen Smart Market este un serviciu distinct pe care Clientul îl poate activa din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile doar dacă este de acord cu Termenii și Condițiile specifice și activarea acestuia nu este condiționată de acordul de marketing al Clientului.

În contextul relaționării telefonice pentru contractarea la distanță a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, precum și în contextul utilizării de către persoana vizată a funcționalității de apelare a Bancii direct din

cadrul 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. Retragerea 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 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 contextul utilizarii functionalitatii de apelare a Bancii direct din cadrul Serviciului, cu ocazia convorbirii telefonice Banca va prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, cod intern de identificare – CIF-, serviciu utilizat, numar de telefon, faptul ca apelul provine din cadrul aplicatiei, metoda de autentificare in Smart Mobile si alte date cu caracter personal furnizate direct in cadrul conversatiei telefonice.

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.

Pentru utilizarea functionalitatii Programarea unei intalniri intr-o agentie Raiffeisen Bank, Raiffeisen Bank prelucrează următoarele date cu caracter personal: nume și prenume, CIF / cod de client, număr de telefon mobil, adresă de e-mail, date privind localizarea dispozitivului, geolocația, dacă vă exprimați consimțământul pentru utilizarea acestei funcționalități.

### **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.

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare asociate serviciului SPL RoPay Banca obtine datele cu caracter personal de la Persoana Vizata si Transfond.

### **Procesele decizionale individuale automatizate**

In desfasurarea furnizarii serviciilor, este posibil ca Banca sa realizeze procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate pe baza consimtamantului expres al acestora.

Pentru serviciul SPL RoPay, Operatorii asociati nu realizezeaza procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate, este decizia Persoanei vizate daca utilizeaza sau nu serviciul SPL RoPay din Raiffeisen Smart Mobile.

### **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, parteneri contractuali ai Bancii (inclusiv Visa) 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. Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare asociate serviciului SPL RoPay, Operatorii asociati Banca si Transfond dezvaluie sau va putea dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: *Transfond*, Persoana Vizata, reprezentantii legali sau conventionali ai Persoanei Vizate, Parteneri/Comercianti din Serviciul Smart Market, in conditiile din Termenii si Conditiiile specifice.

### **Durata prelucrării**

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.

Datele cu caracter personal aferente serviciului SPL RoPay utilizat la Banca din Raiffeisen Smart Mobile vor fi stocate in baza de date Transfond, si vor fi astfel disponibile celorlalte banci participante si clientilor acestora initiatori ai platilor pe perioada in care utilizati serviciul SPL RoPay conform prevederilor referitoare la serviciul SPL RoPay din prezentul Contract. In vederea realizarii scopurilor de prelucrare mentionate, Operatorii asociati Banca si Transfond vor prelucra datele cu caracter personal pe durata serviciului SPL RoPay, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel. Este posibil ca, in urma indeplinirii termenelor legale de arhivare, sa se dispuna anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal si sa continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice. Datele prelucrate în contextul programării unei întâlniri într-o agentie Raiffeisen Bank utilizand functionalitatea disponibila in Raiffeisen Smart Mobile sunt păstrate pe durata utilizarii aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile si pe durata necesară: (i) gestionării programării și desfășurării întâlnirii; (ii) îndeplinirii obligațiilor legale aplicabile băncii (de exemplu, obligații de arhivare sau raportare, acolo unde este cazul); (iii) dovedirii modului de gestionare a solicitărilor dumneavoastră. Datele de localizare, geolocalizare, sunt prelucrate pentru perioada strict necesară identificării unității teritoriale și gestionării programării și nu sunt stocate pe o durată mai mare decât cea necesară atingerii acestui scop.

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

In prezent, in vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei, in state din cadrul UE/SEE: Austria, Germania, Slovacia, Ungaria, cat si in afara UE/SEE, catre Marea Britanie, Statele Unite ale Americii si Kosovo.

Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garantii 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 instanelor 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 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 chatbot: (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 dezvalui date cu caracter personal si informatii confidentiale chatbot-ului, Banca nu va solicita astfel de date si informatii deoarece nu sunt necesare pe durata interactiunii Clientului cu chatbot, 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 chatbot 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. Totuși, este posibil ca nu toate datele cu caracter personal menționate de Client și informațiile personale introduse să fie identificate și eliminate prin utilizarea acestui filtru și în astfel de cazuri este posibil ca Banca să prelucreze unele dintre datele personale furnizate de Client în chat dacă acestea nu ar fi detectate de filtrul instalat de banca.

În privința prelucrării de date aferente operațiilor solicitate de Client realizate sau încheiate prin intermediul Chat-ului și Contractelor Specifice, prezenta secțiune se completează în mod corespunzător cu (i) prevederile Condițiilor Generale de Derulare a Operațiilor Bancare – Persoane Fizice („CGB-PF”), (ii) prevederile Politicii privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea („Politica de confidențialitate”), disponibilă la link-ul: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidențialitate/>, (iii) cu prevederile art.7.1. de mai sus (iv) cu prevederile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal din documentația precontractuală și din Contractele Specifice și instrucțiunile cuprinse în ecranele platformei.

#### Scopuri și temeiuri de prelucrare

Banca prelucrează datele cu caracter personal ale Persoanelor vizate, în scopul accesării și utilizării platformei de interacțiune la distanță, pentru asigurarea afisării și utilizării corespunzătoare a funcționalității Chat-ului astfel:

- în vederea încheierii și executării Contractelor Specifice dintre Client și Banca, pentru: asigurarea suportului tehnic pentru parcurgerea etapelor de încheiere a contractelor pentru produsele care pot fi achiziționate prin intermediul Smart Mobile, încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul prin furnizarea operațiilor specifice menționate la Secțiunea 8 și aferente fiecărui Contract Specific, comunicare și suport în legătură cu produsele și serviciile detinute sau nou solicitate, asigurarea funcționalității operațiilor specifice Chat-ului, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și de mentenanță, precum și pentru celelalte scopuri de prelucrare identificate în CGB-PF, respectiv în Politica de confidențialitate a Bancii, având temei contractual; Dacă Clientul va dezvălui date cu caracter personal în chat, în interacțiunea cu chatbot-ul, dacă Banca nu le poate identifica pentru a le putea șterge/anonimiza, acestea vor fi prelucrate în vederea executării contractului, pentru oferirea suportului solicitat de Client;

- în vederea îndeplinirii obligațiilor legale ce incumbă în sarcina Bancii pentru scopurile de prelucrare identificate în CGB-PF, respectiv în Politica de confidențialitate, având ca temei obligația legală, cum ar fi efectuarea operațiilor de identificare a Clientului pentru accesarea și utilizarea chat-ului, în contextul încheierii și desfășurării relației contractuale și care pot fi aplicabile în funcție de solicitările pe care Clientul le înaintează Bancii prin intermediul Chat-ului;

- în baza interesului legitim al Bancii în desfășurarea obiectului sau de activitate și în vederea gestionării în mod corespunzător a RConnect pentru: păstrarea și afisarea istoricului discuțiilor scrise prin intermediul Chat-ului, efectuarea activităților de prelucrare pentru îmbunătățirea funcționalităților serviciilor și a experienței clienților, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță și prin identificarea eventualelor disfuncționalități și realizarea de analize cu privire la activitatea Clientului și activitatea Responsabilului Bancar, analiză și verificarea interacțiunii dintre Client și Responsabilul Bancar, selectarea acelor clienți care îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite de Banca pentru a putea beneficia de Chat, stocarea apelurilor video/audio și interacțiunilor de tip chat înregistrate pentru a putea documenta și susține măsurile luate de Banca pentru a dovedi respectarea cerințelor legale care îi revin și pentru a îndeplini interesele legitime ale Bancii pentru a putea stabili, exercita sau apăra revendicări legale, stocarea întrebărilor și răspunsurilor din chat din interacțiunea cu chatbot-ul, îmbunătățirea și dezvoltarea serviciilor și asistenței oferite de chatbot-ul, îmbunătățirea bazei de cunoștințe a chatbot-ului, antrenarea chatbot-ului (dacă Clientul va dezvălui date cu caracter personal în interacțiunea cu chatbot-ul Banca nu le va prelucra în scopuri de antrenare, deoarece nu antrenează sistemul software de inteligență artificială pe care se bazează chatbot-ul cu date cu caracter personal), îmbunătățirea chatbot-ului prin crearea de noi modele și extinderea cunoștințelor acestuia (fără a utiliza informații personale), precum și pentru celelalte scopuri de prelucrare identificate în CGB-

PF, respectiv in Politica de confidentialitate a Bancii si cele aferente celorlalte temeuri 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 chatbot-ul. Pastrarea ulterioara a inregistrarilor 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 :

În vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare aferente Chat-ului, Banca prelucrează categoriile de date cu caracter personal furnizate direct de către Client, cele colectate din surse terțe sau existente în sistemele Bancii ca urmare a relației contractuale preexistente cu Banca, de exemplu: nume, prenume, număr de telefon, adresă, email, funcție, imagine și voce, cod numeric personal (CNP), date privind autentificarea, fotografia Clientului (dacă acesta decide să asociază o fotografie la profilul său de utilizator al Serviciului Smart Mobile), alte date cu caracter personal din documentele încărcate de Client/transmise pe Chat/ afișate pe ecranul dispozitivului de acces între Client și Responsabilul bancar în timpul apelului audio-video înregistrat, datele din/in legătură cu semnătura electronică, datele cuprinse în istoricul conversațiilor de pe Chat, date din interacțiunea cu chatbot-ul. Informații detaliate privind sursele și lista categoriilor de date colectate din surse terțe sunt disponibile în CGB-PF, respectiv în Politica de confidențialitate a Bancii.

Pentru accesarea Chat-ului prin Smart Mobile Banca nu prelucrează datele biometrice din Sistemul biometric al dispozitivului mobil al Clientului cum sunt amprenta digitală și imaginea facială a Clientului. Aceste date și modelele biometrice asociate acestora sunt și rămân stocate pe dispozitivul mobil pe care Clientul își instalează aplicația Smart Mobile în care va avea disponibil și Chat-ul și chatbot-ul și se supun regulilor de prelucrare, înregistrare, stocare, comparare stabilite și comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

Pentru utilizarea funcției de afișare a ecranului dispozitivului între Client și Responsabilul bancar ("screen share") pentru a-și permite unul, celuilalt, să vadă ce se află pe ecranul dispozitivului, Clientul se va asigura că afișează Responsabilului bancar exclusiv informațiile necesare și utile în cadrul conversației audio-video cu Responsabilul bancar, fără a expune sau partaja alte informații, date, imagini în legătură cu el sau cu alte persoane.

Înainte de a utiliza această funcționalitate Clientul trebuie să închidă toate programele sau fișele 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 și să pastreze pe ecranul pe care îl vede partaja, afișând doar ceea ce dorește să afișeze Responsabilului bancar și acesta trebuie să cunoască în contextul interacțiunii audio-video prin chat înregistrată.

Funcționalitatea de partajare a ecranului are avantajul de a oferi o imagine în timp real a aceluiași lucru, fără să se mai trimită mesaje pe e-mail, prin chat, astfel încât să fie înțeles mai ușor la ce se referă interlocutorii în timpul interacțiunii din cadrul apelului audio-video. Partajarea ecranului poate ajuta Responsabilul bancar să ofere Clientului asistența solicitată dar este responsabilitatea Clientului care va utiliza această funcționalitate să se asigure că nu va afișa/expune alte date și informații.

Clientul are obligația să pastreze confidențialitatea cu privire la datele și informațiile pe care Responsabilul bancar le afișează Clientului, le partajează cu Clientul utilizând această funcționalitate.

În anumite situații, în vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate în prezenta secțiune 7.2. și în decursul utilizării chatbot-ului, Banca poate să prelucreze date cu caracter personal aparținând altor categorii de persoane vizate, 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 informeze persoanele în cauză, ale căror date le dezvăluie Bancii în decursul interacțiunii cu chatbot-ul, interacțiunii video și audio prin Chat-ul și/sau prin intermediul conversațiilor purtate pe chat și/sau a documentelor pe care le încarcă pe chat sau pe care le expune Responsabilului bancar pe ecran în timpul interacțiunilor cu acesta, cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal (conform prevederilor incluse în CGB-PF și în Politica de confidențialitate a Bancii) și să obțină consimțământul acestora privind prelucrarea datelor, în măsura în care este necesar, potrivit cerințelor aplicabile. Aceste prevederi sunt aplicabile și în ipoteza în care fotografia încărcată de către Client în cadrul Chat-ului din Aplicație reflectă imaginea altor persoane fizice decât Clientul.

În cazul în care Clientul furnizează Bancii date cu caracter personal aparținând altor categorii de persoane vizate, 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.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării tuturor sau a unora dintre funcționalitățile aferente Chat-ului ca urmare a imposibilității Bancii de a îndeplini scopurile de prelucrare.

### Procese decizionale individuale automatizate

Pentru a da curs operatiunilor solicitate de Client prin Chat si/sau chatbot-ul, inclusiv in vederea incheierii Contractelor specifice, este posibil ca Banca sa realizeze procese decizionale individuale automatizate in conditiile detalitate 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 prelucrării 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 prelucrării

In vederea realizării 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 gestionării operatiunilor solicitate prin chatbot-ul 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 prelucrării de catre Banca a datelor sale cu caracter personal pentru utilizarea chatbot-ului 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 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, în masura în care persoana vizata considera necesar. Continutul acestor drepturi este detaliat în cadrul CGB-PF și în Politica de confidentialitate a Bancii. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, Banca să anonim�eze 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 Clienții interesați de încheierea polițelor de asigurare în legătură sau nu cu produsele bancare pe care le dețin, 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, Garantii (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 Clienții încheie asigurarea în calitate de Contractanți, coasigurații, 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 informațiile care se regăsesc pe flux, și să întreprindă orice alte formalități necesare, după cum este cazul, pentru ca dezvoltarea 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 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 clienței în vederea îndeplinirii obligațiilor legale ale Bancii în calitate de Intermediar, Agent afiliat; prevenirea 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 prudentiale 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 prelucrează 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 Clientii 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 speciale de date cu caracter

personal (de ex., date privind sanatatea), efectuand astfel o activitate de prelucrare date in numele societatii de asigurare-reasigurare. In aceste cazuri, exprimarea consimtamantului 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 debitor 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 profilelor 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 poliței 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 desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să 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 obligațiile stabilite în sarcina bancii, în acele cazuri în care Banca acționează în calitate de persoană 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 consideră 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 Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate pentru integrarea secțiunii RCA în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile și accesarea Asigurare RCA de către persoana vizată**

7.4.1. Banca asigură persoanei vizate posibilitatea de a achiziționa asigurări RCA din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile prin integrarea în acest serviciu a platformei care aparține Timesafe SRL, persoană juridică română, cu sediul social în Voluntari, jud. Ilfov, șos. Erou Iancu Nicolae nr. 87-2F, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J23/1658/2016, CUI 35968582 (PAGO) (Secțiunea RCA) care în raport cu datele cu caracter personal prelucrate pe fluxul din Secțiunea Asigurare RCA acționează ca operator de date cu caracter personal în scopul (i) punerii la dispoziția persoanelor vizate care au accesat această secțiune a ofertelor de asigurări RCA de la asiguratorii care oferă acest produs de asigurare prin intermediul brokerului de asigurare cu care colaborează și (ii) încheierii direct de către persoana vizată a polițelor de asigurare RCA pentru mașina sa sau a altei persoane. În Secțiunea RCA se regăsesc toate informațiile și pașii pentru încheierea asigurărilor RCA (Asigurările RCA).

7.4.2. Asigurările RCA din Secțiunea RCA nu sunt intermediare de Banca și pentru aceste asigurări Banca nu acționează în calitate de agent afiliat, asigurând pentru persoana vizată doar legătura între Serviciul Raiffeisen Smart Mobile și platforma care aparține PAGO gestionată exclusiv de acesta. Banca nu are acces la datele și informațiile din Secțiunea RCA, această platformă fiind gestionată de PAGO care va informa, transparent persoanele vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în primul ecran din Secțiunea RCA.

7.4.3. Pentru accesarea de către persoana vizată a secțiunii Asigurări RCA care se regăsește în Platforma aparținând PAGO, Banca va transfera către PAGO adresa de email declarată în relația cu Banca astfel încât și în relația cu PAGO banca să utilizeze aceeași adresă de email pe care o utilizează și în relația cu Banca și Codul de identificare internă/Cheie CIF/Codul client al persoanei vizate pentru a fi utilizat ca identificator unic și în secțiunea Asigurări RCA, utilizatorul și Banca convenind prin prezentul Contract acest transfer la accesarea secțiunii Asigurări RCA. În ecranul anterior accesării secțiunii Asigurări RCA, Banca va informa persoana vizată despre transferul convenit.

7.4.5. În scopul: (i) integrării de către Banca în Serviciul Raiffeisen Smart Mobile a platformei PAGO în care este disponibilă persoanelor vizate Secțiunea RCA pentru Asigurări RCA și facilitarea accesării de către persoana vizată a acestei secțiuni și (ii) accesării din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile a secțiunii pentru Asigurări RCA și transferului adresei de email și a cheii CIF a persoanei vizate de la Banca, pentru identificarea unică a persoanei vizate și pentru a asigura utilizarea unei adrese de email unice în ambele platforme, Banca și PAGO acționează în calitate de operatori asociați în contextul accesării de către persoana vizată a Secțiunii RCA stabilind împreună scopurile și mijloacele prelucrării datelor cu caracter personal pe fluxul de accesare a Secțiunii RCA din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile.

7.4.6. Categoriile de date prelucrate în comun de Banca și PAGO sunt: adresa de email declarată în relația cu Raiffeisen Bank și Codul de identificare internă/Cheie CIF/Codul client (cod unic alocat de către Banca persoanelor înregistrate în baza sa de date, necesar pentru identificarea unică a persoanelor aflate în relație cu Banca) al utilizatorului.

7.4.7. Pentru datele cu caracter personal colectate și prelucrate direct de către PAGO în Secțiunea RCA pentru Asigurarea RCA, PAGO are calitate de operator de date cu caracter personal și va prelucra datele cu caracter personal conform politicii sale de confidențialitate.

7.4.8. Temeiul legal al prelucrării

Prelucrarea datelor de mai sus, în scopurile menționate, se întemeiază pe:

(i) Executarea contractului pentru Serviciul Raiffeisen Smart Mobile de către persoana vizată care accesează Secțiunea RCA /Asigurări RCA din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile.

(ii) Interesul legitim al operatorilor asociați de a facilita oferirea de către Banca a posibilității achiziționării din Serviciul Raiffeisen Smart Mobile a asigurărilor RCA prin intermediul platformei PAGO integrată în platforma Bancii.

7.4.9. Destinatari

Datele vor fi transferate de către Raiffeisen Bank către PAGO exclusiv pentru scopurile menționate. Ulterior transferului, PAGO va prelucra datele cu caracter personal în calitate de operator conform legislației aplicabile.

#### 7.4.10. Durata stocării datelor

Datele vor fi păstrate pe durata necesară realizării scopurilor menționate sau conform prevederilor legale aplicabile.

#### 7.4.11. 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 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, operatorii asociați să anonimizeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții prelucrarea pentru scopuri statistice.

#### 7.4.12. 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 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).

Detalii suplimentare și informații actualizate cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Raiffeisen Bank S.A. sunt disponibile în secțiunea 7 a prezentului Contract și accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

Pentru detalii suplimentare și informații actualizate cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către PAGO, precum și cu privire la drepturile de care beneficiați în acest context, vă rugăm să vă adresați printr-un e-mail către Pago în acest sens, la următoarea adresă: [datepersonale@pago.ro](mailto:datepersonale@pago.ro). Pentru prelucrările de date cu caracter personal pe care Pago le efectuează în calitate de operator independent de date cu caracter personal, puteți consulta Politica sa de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal disponibilă la acest link.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul PAGO, la următoarea adresă de e-mail: [datepersonale@pago.ro](mailto:datepersonale@pago.ro).

#### 7.4.13 Securitatea datelor

Operatorii asociați aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor persoanelor vizate pe care le prelucrează în scopuri și cu mijloace comune.

### **7.5 Informații suplimentare privind utilizarea tehnologiei de tip cookie**

Serviciul Raiffeisen Smart Mobile 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 contin de regula biblioteci sau API-uri apelabile de către programatori. 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 contin de regula biblioteci sau API-uri apelabile de către programatori (legături tehnice pe care programele le pot folosi ca să comunice între ele, fără intervenția directă a utilizatorului). Unele SDK-uri pot veni cu compilatoare, depanatoare și alte unelte. Prin instalarea acestora în aplicație se permite colectarea de informații de către Banca cu privire la modul de utilizare a serviciilor de către utilizatori pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a aplicației, pentru identificarea eventualelor erori și pentru a îmbunătăți aplicația și serviciile oferite.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie in Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este necesara in vederea furnizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile solicitat de Client si a serviciilor integrate in Serviciului Raiffeisen Smart Mobile pe care Clientul le activeaza, respectiv pentru a permite si a asigura buna functionare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile si serviciilor integrate, prin: identificarea si solutionarea incidentelor/erorilor ce pot surveni in contextul utilizarii acestui Serviciu; optimizarea/imbunatatirea fluxurilor pe care Clientul le parcurge pentru a efectua operatiunile dorite prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile; asigurarea corespunzatoare a disponibilitatii functionalitatilor in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile; calibrarea corecta a capacitatii sistemelor/microserviciilor utilizate, in vederea prevenirii incidentelor, erorilor sau intarzierilor in accesarea unor functionalitati de catre Client.

In aceste scopuri, Banca utilizeaza tehnologia SDK astfel:

<b>Tipul si denumirea tehnologiilor de tip cookie utilizate</b>	<b>Scopul</b>	<b>Categoriile de informatii colectate</b>	<b>Durata de stocare a informatiilor colectate</b>
<b>Strict necesar</b> SDK Countly Furnizor: Count.ly	Utilizarea acestui SDK este necesara in vederea furnizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile si a serviciilor integrate, activate / solicitate de utilizator, respectiv pentru a permite si a asigura buna functionare a acesteia, prin: identificarea si solutionarea incidentelor/erorilor ce pot surveni in contextul utilizarii aplicatiei; optimizarea/imbunatatirea fluxurilor pe care utilizatorul le parcurge pentru a efectua actiunile dorite prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile; asigurarea corespunzatoare a disponibilitatii functionalitatilor in cadrul aplicatiei; calibrarea corecta a capacitatii sistemelor/microserviciilor utilizate, in vederea prevenirii incidentelor, erorilor sau intarzierilor in accesarea unor functionalitati de catre utilizator. Acesta nu necesita consimtamantul prealabil al utilizatorilor si nu poate fi dezactivat.	Informatii cu privire la crash-uri/ incidente/ erori care pot aparea in cadrul aplicatiei. Informatii agregate/ statistice cu privire la: <ul style="list-style-type: none"> <li>• numarul total de utilizatori unici dintr-o anumita perioada, numarul utilizatorilor care au accesat anumite campanii/ sectiuni, perioada in care aplicatia este utilizata cu precadere;</li> <li>• sesiunile, durata si frecventa sesiunilor, timpul petrecut in aplicatie;</li> <li>• dispozitiv, platforme, versiuni de aplicatii, rezolutii, densitati, operator de telefonie mobila;</li> <li>• alte informatii in functie de evenimentele specifice setate in aplicatie cum ar fi: accesarea anumitor sectiuni, butoane din aplicatie, realizarea anumitor operatiuni, urmarirea anumitor evenimente si</li> </ul>	2 ani de la momentul colectarii.

		activitati realizate de utilizatori in aplicatie.	
<b>Strict necesar</b> SDK Salesforce MarketingCloud MobilePush Furnizor: Sales Force	Utilizarea acestui SDK permite implementarea si transmiterea notificarilor de tip push, utilizatorilor care au solicitat in mod expres aceasta functionalitate prin exprimarea consimtamantului pentru aceasta functionalitate la nivelul Serviciul Raiffeisen Smart Mobile. De asemenea, prin intermediul acestui SDK, se poate vizualiza interactiunea clientului cu notificarea push transmisa, respectiv daca a fost deschisa, precum si data si ora deschiderii. Acest SDK este utilizat in cazul si pe durata cat utilizatorul si-a exprimat consimtamantul pentru primirea de notificari push.	ID client (CIF), date despre device data: OS name, OS version, device manufacturer	Atat cat este necesar pentru indeplinirea scopului in care se utilizeaza acest SDK sau pana la deinstalarea aplicatiei, oricare dintre cele doua cazuri intervine primul. Furnizorul va lua masuri pentru stergerea informatiilor intr-un termen determinat contractual de la momentul la care Banca transmite instructiunea de stergere.

## 8. Dispozitii speciale privind serviciile de informare cu privire la conturi si serviciile de initiere plati prin intermediul unor Prestatori de Servicii de Plata Terti

### 8.1. Obtinerea de informatii cu privire la conturi

**8.1.1** Clientul are posibilitatea sa solicite informatii cu privire la conturile sale de curente prin intermediul unui **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi** daca la momentul solicitarii acestea sunt accesibile online. In vederea obtinerii acestor informatii, Clientul trebuie sa isi exprime consimtamantul expres in aplicatia Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, fiind ulterior, redirectionat pe pagina dedicata a Bancii, pentru Autentificarea stricta a Clientului.

**8.1.2** Autentificarea stricta a Clientului se realizeaza prin introducerea in pagina dedicata a elementelor de securitate personalizate furnizate de Banca pentru accesarea serviciilor Raiffeisen Smart Mobile, prevederile legate de autentificare din prezentul Contract aplicandu-se in mod corespunzator.

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

**8.1.4** In baza consimtamantului Clientului, acordat conform art. 8.1.1, timp de 180 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 si/sau operatiunile de plata executate in ultimele 90 de zile, fara aplicarea autentificarii stricte a Clientului.

**8.1.5** In perioada de 180 de zile mentionata mai sus, Banca va furniza Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, informatiile legate de conturile de plata desemnate:

**a)** ori de cate ori Clientul solicita astfel de informatii in mod activ;

**b)** de maxim patru ori intr-o perioada de 24 de ore, la solicitarea Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, in cazul in care Clientul nu solicita astfel de informatii in mod activ;

**8.1.6** După expirarea perioadei de 180 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 său 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 plăților**

**8.2.1** Clientul poate iniția plăți din contul său curent, deschis la Banca, prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, dacă la momentul solicitării contul său 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 Băncii 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 consideră 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 oricărui erori de fapt care au condus la refuz vor fi notificate Clientului, prin intermediul paginii dedicate a Băncii 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 comisiunile.

## **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 Băncii, 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 sa raspunda solicitarilor Emitentilor de instrumente de plata este necesara indeplinirea cumulativa a urmatoarelor conditii: (i) contul de plati desemnat de Client este accesibil online la momentul solicitarii; (ii) Clientul si-a exprimat in prealabil consimtamantul pentru ca Banca sa confirme/infirmem Emitentului de instrumente de plata, daca suma indicata este disponibila in contul de plati desemnat; (iii) Emitentul de instrumente de plata indeplineste conditiile de acces si comunicare prevazute de lege;

**8.3.3** Raspunsul Bancii la solicitarea Emitentului de instrumente de plata va consta in „da” sau „nu”, fara sa mentioneze soldul disponibil al contului de plati.

**8.3.4** Clientul isi poate exprima consimtamantul prevazut la articolul 8.3.2 pct. (ii) prin intermediul Emitentului de instrumente de plata dupa care va fi redirectionat in pagina dedicata a Bancii, pentru Autentificarea stricta a Clientului. Autentificarea se va face similar celor prevazute la pct 8.1.2

**8.3.5** Consimtamantul exprimat pentru un Emitent de instrumente de plata este valabil pana la revocarea sa de catre Client. Clientul poate revoca oricand consimtamintele acordate unuia sau mai multor Emitenti de instrumente de plata, prin intermediul acestora.

#### **8.4. Dispozitii comune privind accesul la conturi prin intermediul Prestatorilor de Servicii de Plata Terti**

**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 agreeate 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 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 comisiunile 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 Solutionare 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 Conditia 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.

## **Sectiunea 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 si 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 va rugam sa nu continuati procesul de contractare si activare a aplicatiei dedicate minorilor.

### **Definitii**

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

În completare, următorii termeni sunt definiți astfel:

„**Cliant**” – Minorul sau reprezentantul sau legal sau acestia împreună;

„**Minor**” – persoana fizică cu vârsta mai mare de 14 ani și care nu a împlinit 18 ani, având capacitate de exercițiu restrânsă, utilizator al aplicației Smart Mobile pentru Minori în baza consimțământului Reprezentatului sau legal;

„**Reprezentant legal**” – persoana fizică majoră (părinte, tutore, curator etc. ) care are dreptul de a reprezenta și asista Minorul cu privire la actele juridice încheiate 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 cuprinsă între 14 și 17 ani (minori cu vârsta mai mare de 14 ani și care nu au împlinit vârsta 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 atașat contului curent (numărul cardului, data expirării, tipul de card etc.);
- ✓ Blocarea cardului cu reemitere;
- ✓ Autorizarea tranzacțiilor efectuate cu cardul online (e-commerce);

## 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, prevăzute în **Secțiunea I pct. 3** din prezentul document se aplică întocmai aplicației Smart Mobile pentru minori.

**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 prevăzute 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 calitatii de Reprezentant legal al Minorului, cu excepția împlinirii vârstei de 18 ani de către acesta;
- isi asumă întreaga răspundere pentru toate actele/faptele efectuate de Minor in legatura cu activarea/utilizarea/dezinstalarea aplicatiei Smart Mobile pentru Minori;
- confirmă că a citit, a înțeles si este de acord cu *Termenii Si Condițiile Serviciului Raiffeisen Smart Mobile Pentru Persoane Fizice Minore (14-17 ani)* din prezenta sectiune.

#### 4. Conditii specifice unor functionalitati

**4.1.** In cadrul aplicatiei Smart Mobile pentru minori sunt disponibile si urmatoarele functionalitati:

- ✓ Inregistrarea cardului de debit in portofelul electronic „**Apple Pay**” sau “**Google Pay**”, conform termenilor si conditiilor acestor aplicatii;
- ✓ Primirea notificarilor push,
- ✓ Sesizarea unei nereguli in legatura cu o tranzactie efectuata cu Cardul

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

**4.2** Prin intermediul aplicatiei Smart Mobile Clientul minor poate autoriza tranzactiile efectuate prin intermediul cardului, in cadrul comertului electronic (tranzactii e-commerce), astfel:

- in pagina specifica de plata in care Minorul este redirectionat din site-ul/aplicatia comerciantului, acesta va introduce datele cardului (ex. numarul cardului, data expirarii etc.). Clientul minor are posibilitatea de a autoriza tranzactia prin intermediul parolei 3D Secure transmisa prin SMS si a Parolei statice, stabilite de Clientul minor sau prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile;
- daca este aleasa optiunea autorizarii prin Raiffeisen Smart Mobile, Clientul minor va primi o notificare de tip push pe dispozitivul mobil pe care este instalat aplicatia Smart Mobile prin care i se va comunica prezenta unei tranzactii online care necesita autorizare;
- din notificare, Clientul minor este redirectionat in aplicatia Smart Mobile, 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 tranzatiei;
- autorizarea tranzactiei se face prin introducerea elementului de securitate stabilit de Minor, respectiv codul PIN sau Sistemul biometric, daca dispozitivul mobil permite un astfel de sistem;

#### 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 **Sectiunea 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 **Sectiunea 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 frauda, 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. Categoriile 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

Cienti dintr-o anumita perioada, numarul Clientilor care au accesat anumite campuri/sectiuni accesibile, numarul clientilor care au oferit un anumit 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. Destinarii 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 – cat timp pastram datele tale personale**

Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesara indeplinirii serviciilor bancare, precum si ulterior, atunci cand este necesar pentru a realiza scopurile necesare de pastrare (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.

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

In prezent, pentru a putea realiza scopurile mai sus-mentionate este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei, in state din cadrul UE/SEE: Austria, Germania, Slovacia, Ungaria, cat si in afara UE/SEE, catre Statele Unite ale Americii.

Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garantii 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/>.

### **7.8. Drepturile persoanei 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 anonimzeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) si sa continue in aceste conditii prelucrarea pentru scopuri statistice.

**7.9.** 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, impreuna sau prin intermediul reprezentantului legal, 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/>.

**7.10.** Informatii suplimentare privind utilizarea tehnologiei de tip cookie

Aplicatia pentru Minori implica utilizarea de tehnologii similare cookie-urilor (denumita in aceasta sectiune tehnologie de tip cookie), din categoria celor considerate strict necesare, pentru care nu este necesar consimtamantul prealabil al Clientului.

In general, tehnologia de tip cookie este o tehnologie ce permite stocarea de informatii si/sau obtinerea accesului la informatia stocata in echipamentul terminal al Clientului si 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 contin de regula biblioteci sau API-uri apelabile de catre programatori.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie Aplicatia pentru Minori este necesara in vederea furnizarii Aplicatiei pentru Minori solicitata de Clientul minori prin reprezentant legal, respectiv pentru a permite si a asigura buna functionare a Aplicatiei pentru Minori, prin: identificarea si solutionarea 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 Conditiiile 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)** 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 reprezentantului legal, in scris, masura luata, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii.

**8.7. (1)** Reprezentantul legal al minorului/ minorul poate denunta unilateral Contractul conform **pct. 8.5. lit. e)** printr-o cerere scrisa de incetare a furnizarii Serviciului de mobile banking - Raiffeisen Smart Mobile pentru Minori. In acest caz, incetarea Contractului va interveni in termen de o zi lucratoare de la data transmiterii cererii catre Banca.

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

**8.8** In completare fata de cazurile de incetare mentionate la **pct. 8.5.**, in cazul in care contractul 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, prevederile **pct. 6.6.** din **Capitolul I - Sectiunea 1** din prezentul document aplicandu-se corespunzator.

## **9. Dispoziții finale**

**9.1.** Prevederile **pct. 9.1.-9.10.** din Capitolul I sectiunea 1 a prezentului document se aplica corespunzator.

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

## CAPITOLUL II

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

#### Sectiunea 1

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

Disponibilitatile Titularului inregistrate in contul curent si in contul de economii „Super Acces Plus” sunt garantate in Romania prin Fondul de Garantare a depozitelor in sistemul bancar in limitele si cu exceptiile prevazute de lege, conform prevederilor din **Formularul pentru Informatiile oferite deponentilor** prevazut in sectiunea a 7-a a prezentului document.

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

In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Clientul poate deschide conturi curente standard, in valuta selectata; Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim doua Conturi curente in aceeasi valuta. Prin accesarea acestei functionalitati, Clientul devine Titular al contului curent deschis in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant pentru incheierea contractului de cont curent. 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 contractelor de cont curent, disponibile in format electronic in cadrul prezentei pagini. Contractarea in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile a unui cont curent 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 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 comisiunelor 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 valoareaza 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)** incaseza 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/ intelegerilor 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 "Conditiiile generale de derulare a operatiunilor bancare pentru persoane fizice" ("CGB-PF") si, impreuna cu datele si

declaratiiile 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

	Nume comision	Valoare comision
<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 in Lei	0 <sup>6</sup> /15 Lei/luna
	Pachet Gold in Lei	0 <sup>6</sup> /30 Lei/luna
	Pachet ZERO Simplu in Lei	0 <sup>6</sup> /12 Lei/luna
	Pachet de Cont 14-17 ani*	0 <sup>6</sup> /Lei/luna
	Pachet Standard in Lei	3 Lei/ 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 plata 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 Conditii 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.1 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 prelabile 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:

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

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 parțiale/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 transa 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 si comisioane complete.

Dobanda se calculeaza zilnic, prin trunchere la 2 zecimale pentru soldul existent la sfarsitul zilei bancare. Dobanda se calculeaza pentru luna si anul calendaristic si se va plati lunar, in ultima zi a fiecărei 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 nebanzare, 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. Extrasul de cont poate fi consultat de client si in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.

**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.2 FUNCTIONALITATEA „PLATESTI SI ECONOMISESTI” (SAVINGBOX)**

**1. Functionalitatea „Platesti si Economisesti” (SavingBox)** este un serviciu de economisire, accesibil din aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, prin care Clientul dispune transferul din contul curent in contul de economii Super Acces Plus sau intr-un cont de economii, cu tranzactionare limitata, dedicat serviciului Platesti si Economisesti, 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 in lei.

### **2. Caracteristicile Functionatitatiei "Platesti si Economisesti"**

**2.1** Pentru activarea functionalitatii „Platesti si Economisesti” 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 sau un cont de economii dedicat acestui serviciu de economisire la plata cu cardul de debit, deschise la Banca pe numele sau („**Cont de destinatie**”);
- Un card de debit atasat Contului sursa;

Daca la activarea functionalitatii „Platesti si Economisesti”, Clientul nu are deschis la Banca, pe numele sau, un cont curent in lei, un cont de economii „Super Acces Plus” in lei sau un cont de economii, cu tranzactionare limitata, dedicat serviciului Platesti si Economisesti acesta are posibilitatea de a deschide conturile necesare, direct din fluxul de activare a functionalitatii „Platesti si Economisesti”.

**2.2** Contul curent (contul sursa) si contul de economii (contul destinatie) sunt supuse Termenilor si conditiilor specifice acestor produse, prevazute in prezentul document contractual, agreat de Banca cu Clientul si pot fi utilizate de Client, conform prevederilor contractuale, independent de functionalitatea „Platesti si Economisesti”.

**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 „Platesti si Economisesti” 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 „Platesti si Economisesti” 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 „Platesti si Economisesti”, valoare ce poate fi introdusa de Client;

### **3. Activarea si functionarea „Platesti si Economisesti”**

**3.1** Functionalitatea „Platesti si Economisesti” poate fi activata de Client din cadrul Aplicatiei Raiffeisen 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 „Platesti si Economisesti” (SavingBox).

**3.3** Prin activarea functionalitatii „Platesti si Economisesti” 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 termenle 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 „Platesti si Economisesti”.

Pentru o identificare mai facila, descrierea tranzactiei „Platesti si Economisesti” cuprinde inclusiv valoarea tranzactiei efectuata cu cardul de debit la care a fost aplicata functionalitatea „Platesti si Economisesti”.

**3.5** In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, la nivelul functionalitatii „Platesti si Economisesti” clientul poate vizualiza suma totala economisita intr-o anumita perioada de timp.

#### **3.6 Notificarile Push „Platesti si Economisesti”**

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

### **4. Efectuarea Tranzactiei „Platesti si Economisesti”**

**4.1** Tranzactia „Platesti si Economisesti” 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 „Platesti si Economisesti” 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 „Platesti si Economisesti” NU se va efectua daca:

(i) in urma efectuarii platii cu cardul de debit, in Contul sursa nu exista sold disponibil pentru efectuarea integrala a Tranzactiei „Platesti si Economisesti”;

(ii) suma aferenta platii cu cardul este debitata integral sau partial dintr-o linie de descoperit de cont (overdraft) atasata Contului sursa;

(iii) suma aferenta Tranzactiei „Platesti si Economisesti” s-ar debita din linia de descoperit de cont (overdraft) atasata Contului sursa.

**4.4** Tranzactiile „Platesti si Economisesti” nu vor fi transferate automat de Banca inapoi in Contul sursa, indiferent de situatia ulterioara a platilor aferente efectuate cu cardul de debit (tranzactiile de plata sunt contestate sau refuzate de Client sau comerciant, anulate, reversate, suma aferenta platii este rambursata Clientului etc.), Clientul avand posibilitatea de a dispune (retrage, transfera etc.) cu privire la sumele de bani aflate in contul sau de economii.

### **5. Modificarea si dezactivarea functionalitatii „Platesti si Economisesti”**

**5.1** Clientul poate modifica oricand caracteristicile functionalitatii „Platesti si Economisesti” (Contul sursa, procentul aplicat tranzactiei, valoare maxima a tranzactiei sau Contul de destinatie) prin accesarea functionalitatii „Platesti si Economisesti” din cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.

**5.2** Functionalitatea „Platesti si Economisesti” poate fi dezactivata oricand, atat de Banca, prin transmiterea unei notificari prealabile Clientului, conform legii, cat si de catre Client din aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, fara a fi afectate tranzactiile „Platesti si Economisesti” deja efectuate pana la momentul dezactivarii functionalitatii.

**5.3** In urma dezactivarii functionalitatii „Platesti si Economisesti”, produsele utilizate in cadrul functionalitatii, Contul curent in lei, Cardul de debit in lei, Contul de economii „Super Acces Plus” in lei sau

Contul de economii dedicat „Platesti si Economisesti” raman deschise si pot fi folosite in continuare, conform Termenilor si Conditilor specifice fiecarui produs.

**5.4** In situatia in care cel putin unul dintre urmatoarele produse este inchis:

- Contul curent, in lei, din care se efectueaza tranzactia cu cardul de debit, ce a fost stabilit drept Cont sursa;
- Contul de economii, in lei, de tip „Super Acces Plus” sau Contul de economii dedicat „Platesti si Economisesti”, ce a fost stabilit drept Cont de Destinatie;
- Cardul de debit principal atasat Contului sursa,

functionalitatea „Platesti si Economisesti” este automat dezactivata, iar tranzactiile „Platesti si Economisesti” nu vor mai fi efectuate.

### **B3. TERMENI SI CONDITII CONT ECONOMII DEDICAT SERVICIULUI DE ECONOMISIRE „PLATESTI SI ECONOMISESTI”**

1. In cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile, Utilizatorul poate deschide contul de economii cu tranzactionare limitata, in Lei, dedicat serviciului de economisire „Platesti si Economisesti”. Contul de economii poate fi deschis exclusiv impreuna cu activarea functionalitatii de economisire “Platesti si Economisesti”. Prin accesarea acestei functionalitati, Clientul devine Titular al contului de economii dedicat „Platesti si Economisesti”, cont de economii deschis in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant pentru incheierea contractului de cont de economii dedicat „Platesti si Economisesti”. 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 contractelor de cont de economii dedicat „Platesti si Economisesti”, 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 dedicat „Platesti si Economisesti”. 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 dedicat „Platesti si Economisesti”, 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>Cont de economii - Persoane Fizice</b>	<b>Suma minima de deschidere</b>
<b>Cont de economii dedicat „Platesti si Economisesti”, in lei</b>	<b>0 Lei</b>

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

4. Termenul pentru care se deschide contul de economii este nelimitat. Contul de economii poate fi deschis exclusiv in relatie cu serviciul de economisire “Platesti si Economisesti” dar poate ramane deschis si dupa dezactivarea serviciului “Platesti si Economisesti”. Dupa dezactivarea serviciului „Platesti si Economisesti”, contul de economii ramane deschis numai pentru efectuarea de transferuri de sume din acest cont catre alte conturi ale Titularului deschise la Raiffeisen Bank, in conditiile prevazute la punctul 7 de mai jos. In cazul reactivarii ulterioare a serviciului „Platesti si Economisesti”, contul poate fi utilizat din nou ca destinatie pentru sumele economisite prin acest serviciu.

5. Contul de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” poate fi deschis fie la momentul activarii serviciului de economisire “Platesti si Economisesti”, caz in care este selectat ca si „Cont de

destinatie" pentru sumele economisite prin acest serviciu de economisire la plata cu cardul, fie ulterior, in situatia in care, la activarea serviciului, Clientul a ales initial un alt cont de destinatie (de exemplu, un cont de economii „Super Acces Plus”). In acest din urma caz, la deschiderea contului de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti”, setarile serviciului „Platesti si Economisesti” se modifica in mod corespunzator, astfel incat acest cont devine in mod obligatoriu noul „cont de destinatie” pentru sumele economisite prin serviciu.

**6.** Alimentarea contului de economii dedicat serviciului de economisire „Platesti si Economisesti”, este permisa exclusiv din tranzactii generate de functionalitatea „Platesti si Economisesti”.

Orice altfel de incasari, de exemplu: Incasari intrabancare, planificate sau ocazionale, din conturi proprii sau din alte conturi deschise la Raiffeisen Bank, Incasari interbancare si/sau Incasari din depuneri numerar la MFM, etc, nu sunt permise.

**7.** Sunt permise transferuri de sume, fara perceperea de costuri, din contul de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” catre alte conturi ale titularului (daca transferul este efectuat de catre Titular) sau, dupa caz, catre alte conturi ale Titularului deschise la Raiffeisen Bank.

**8.** Nu sunt permise retrageri parțiale/integrale de numerar direct din contul de economii.

**9.** 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.

**10.** 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.

**11.** Pentru administrarea contului de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” titularul datoreaza lunar Bancii un comision de administrare, scadent in ultima zi lucratoare a lunii.

In prezent valoarea comisionului de administrare pentru contul de economii, in lei, dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” este 0 LEI.

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 scadenta, a contului de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti”.

**12.** Rata dobanzii este fluctuanta (variabila) si este diferentiata pe transe valorice. Pentru suma depusa in contul de economii dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” 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 dedicat functionalitatii „Platesti si Economisesti” 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 si comisioane complete.

Dobanda se calculeaza zilnic, prin trunchere la 2 zecimale, pentru soldul existent la sfarsitul zilei bancare. Dobanda se calculeaza pentru luna si anul calendaristic si se va plati lunar, in ultima zi a fiecărei 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.

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

**14.** Pentru conturile de economii deschise in zilele nebancale, data deschiderii contului va fi ziua bancara imediat urmatoarea, urmand a se aplica acestuia ratele de dobanda in vigoare la aceasta data.

**15.** Pentru operatiunile efectuate in contul de economii al clientului Banca elibereaza extras de cont lunar, gratuit, la cerere, la sediile unitatilor sale. Extrasul de cont poate fi consultat de client si in cadrul aplicatiei Raiffeisen Smart Mobile.

**16.** 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.

## **Sectiunea a 2-a,**

### **TERMENI SI CONDITII AFERENTE DEPOZITELOR**

Disponibilitatile Titularului inregistrate in depozite sunt garantate in Romania prin Fondul de Garantare a depozitelor in sistemul bancar in limitele si cu exceptiile prevazute de lege, conform prevederilor din **Formularul pentru Informatiile oferite deponentilor** prevazut in Sectiunea a 7-a a prezentului document.

Aplicatia Raiffeisen Smart Mobile utilizeaza denumiri simplificate pentru depozite care se regasesc in tabelul atasat impreuna cu descrierea acestora:

<b>Denumire Depozit</b>	<b>Descriere</b>
<b>Depozite pe termen de 1 luna, in EUR</b>	Depozit in EUR pe 1 luna cu dobanda fixa si capitalizarea dobanzii la scadenta
<b>Depozite pe termen de 3 luni, in Lei, EUR si USD</b>	Depozit in Lei, EUR si USD pe 3 luni cu dobanda fixa si capitalizarea dobanzii la scadenta
<b>Depozite cu bonus de dobanda pe termen de 3 luni in LEI si EUR</b>	Depozit cu bonus de dobanda in LEI si EUR pe 3 luni cu dobanda fixa si inchidere la scadenta
<b>Depozite cu bonus de dobanda pe termen de 6 luni in LEI si EUR</b>	Depozit cu bonus de dobanda in LEI si EUR pe 6 luni cu dobanda fixa si inchidere la scadenta
<b>Fresh Money - Depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, in Lei si EUR</b>	Depozit constituit din sume noi, pe termen de 4 luni, in lei si EUR, dobanda fixa si inchidere la scadenta
<b>Flexidepoziat – depozit pe termen de 6 luni, in Lei</b>	FLEXIDEPOZIT – depozit la termen de 6 luni in Lei cu rata fixa de dobanda, reinnoire automata si plata 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 si EUR</b>	Depozit cu bonus de dobanda in LEI si EUR pe 12 luni cu dobanda fixa si inchidere la scadenta
<b>Depozite pe termen de 24 luni in Lei</b>	Depozit in LEI pe 24 luni, 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:

- **Flexidepoziatul – depozit la termen de 6 luni, in Lei**
- **Depozite la termen de 3 si 12 luni, in Lei**
- **Depozite la termen de 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, 6 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 Flexidepozit, 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 Flexidepozit 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:

suma x valoare dobanda (%) x 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 aplicatiei Smart Mobile si a carei valoare nu poate depasi 20% din soldul contului la momentul efectuării 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 pariale 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 Aplicatiei 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 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, 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 nebanzare, 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:

suma x valoare dobanda (%) x 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 Aplicatiei 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 lichidării depozitului sau transferării oricăror sume din contul de depozit în contul curent Titularul poate efectua retrageri de numerar din contul curent, prin intermediul cardului de debit atașat contului curent, în condițiile prevăzute pentru aceste tipuri de retrageri.

**9.** Prezentul contract încetează de drept în cazul în care încetează din orice motiv contractul de cont curent deschis în valută contului de depozit încheiat cu Banca. În acest caz, încetarea prezentului contract va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de cont curent și Clientul acceptă necondiționat ca banca să 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 până la data de încetare a depozitului.

**10.** Retrageri de numerar se pot efectua numai prin intermediul cardului de debit atașat contului curent, emis de Banca pe numele titularului de cont, de la orice bancomat (ATM/MFM). Pentru operațiunea de retragere numerar prin intermediul cardului se percepe comisionul aferent acestei operațiuni, prevăzut în Lista de taxe și comisioane aplicabilă contului curent detinut de Titular. Comisionul standard pentru retragerea de numerar prin intermediul cardului este 1% minimum 10 lei pentru retragerile în Lei, respectiv 1.5% minimum 1 EUR/USD, însă acest comision se va percepe în funcție de costurile/beneficiile pachetului de cont curent detinut de Client.

**11.** Valoarea comisiunilor percepute de Banca, menționate în prezentul Contract, poate fi modificată de Banca în condițiile legii.

**12.** Pentru operațiunile efectuate în contul clientului, acesta are posibilitatea, în orice moment, de a vizualiza extrasul de cont în aplicația Smart Mobile sau Banca poate elibera extras de cont lunar, gratuit, la cerere, la sediile unităților sale.

**13.** Pentru depozitele constituite în zilele de 29, 30, 31 ale lunii și care au data scadenței într-o lună cu un număr mai mic de zile decât luna în care s-a constituit depozitul, atunci aceasta va fi ultima zi lucrătoare a lunii respective.

**14.** Pentru contractele de depozite încheiate în zilele nebancare, data constituirii depozitului va fi ziua bancară imediat următoare, urmând să se aplice acestuia rata de dobândă în vigoare la aceasta din urmă dată.

### 3. Depozite la termen de 24 luni în Lei

Depozite oferite prin intermediul serviciului Raiffeisen Smart Mobile cu rată fixă de dobândă și plată dobânzii la scadență prin transfer în cont curent, fără reinnoire automată.

#### Caracteristici generale

Suma minimă de deschidere a unui cont de depozit este reglementată de către Banca și va fi disponibilă pe site-ul băncii accesând [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). În prezent sumele sunt următoarele:

Depozite - Persoane Fizice	Suma minimă de deschidere
Depozite pe tranșe valorice cu rată fixă de dobândă, plată dobânzii la scadență prin transfer în cont curent, fără reinnoire automată	500 lei

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

**2.** Rata anuală a dobânzii pentru perioada cuprinsă între Data constituirii și Data scadenței finale este fixă, cu condiția ca depozitul să nu fie lichidat anticipat. Rata dobânzii se acordă diferențiat în funcție de nivelul capitalului depus.

Titularul va lua la cunostință de valoarea ratei dobânzii, la deschiderea depozitului:

- prin aplicația Raiffeisen Smart Mobile, în fluxul de deschidere depozite și la nivel de cont de depozit, în secțiunea 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 (720 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 Aplicatiei 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 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/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, 6 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

**4.1. Depozitele cu bonus de dobanda la termen de 3 si 12 luni, in Lei si Eur,** sunt disponibile la vanzare clientilor Raiffeisen Bank ce indeplinesc urmatoarele conditii cumulative:

- Detin un pachet de cont curent de tip Gold, Zero Simplu, Zero Tot, Premium sau Standard, cu exceptia clientilor segmentati FWR si Elite\*);
- Inregistreaza, la finalul lunii anterioare, incasari\*\*) lunare de minim 2,000.00 lei/luna;

**4.2. Depozitele cu bonus de dobanda la termen de 6 luni, in Lei si Eur,** sunt disponibile la vanzare clientilor Raiffeisen Bank ce indeplinesc urmatoarele conditii cumulative:

- Detin un pachet de cont curent de tip Premium, cu exceptia clientilor segmentati FWR\*);
- Inregistreaza, la finalul lunii anterioare, incasari\*\*) lunare de minim 10,000.00 lei/luna;

*\*) Segmentul FWR si Elite 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;*

*\*\*) Incasarile lunare se pot realiza prin depuneri de numerar la MFM Raiffeisen Bank precum si prin transferuri interbancare si/sau transferuri intrabancare (e.g. incasare venituri) cu exceptia transferurilor intre conturile proprii deschise la Raiffeisen Bank.*

NOTA:

- un client ce indeplineste conditiile mentionate mai sus, devine eligibil pentru vizualizarea si constituirea depozitelor cu bonus de dobanda in aplicatia Smart Mobile, in maxim primele 5 zile lucratoare ale lunii curente.

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:

suma x valoare dobanda (%) x nr zile (90, 180 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 Aplicatiei 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 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 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 nebancale, 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 inasa 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> 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 Aplicatiei 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 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 nebancale, 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 diligentiilor 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. constitutorul/constituitoarii, 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;
  - 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 diligentiilor 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.

### **Sectiunea 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 Conditile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru persoane fizice (CGB PF), care completeaza corespunzator prezenta sectiune.
- 3.** Activarea, modificarea sau stergerea (denuntarea) mandatelor de 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 fiecarei plati in baza Mandatului de Direct Debit acordat, Banca percepe un comision in valoare de 1,5 lei. Platitorul autorizeaza Banca sa retina automat acest comision din contul sau, o data cu efectuarea platii. Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia in cazul in care au fost agreeate cu Furnizorii reduceri de costuri pentru Platitori, pe perioada de valabilitate a conventiilor ce stipuleaza aceste reduceri, incheiate intre Furnizori si Banca sau daca au fost agreeate reduceri de costuri intre Banca si Platitor, in baza unor contracte incheiate intre acestia, pe perioada de valabilitate a acestor contracte.

**6.** Platitorul poate modifica unilateral instructiunile date Bancii cu privire la fiecare Contract de Debitare Directa, referitor la Contul din care face platile, Limita maxima si/sau identificatorii pentru titularul de factura, si are obligatia de a transmite modificarile catre banca conform prevederilor mentionate in Ghidul de utilizare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile. Modificarile aduse Instructiunilor de plata aferente Contractelor de Debitare Directa ce fac obiectul contractului de Debitare Directa, comunicate initial de client Bancii, sunt opozabile acesteia numai dupa notificarea Bancii de catre Platitor prin serviciul Raiffeisen Smart Mobile, pana atunci Banca utilizand exclusiv instructiunile initiale. Modificarile vor fi operate de catre Banca in conformitate cu informatiile completate in aplicatia Raiffeisen Smart Mobile. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor/Tert abonat si/sau Furnizor, datorita neanuntarii modificarii instructiunilor initiale.

**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 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 comisioanelor 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 anulara instructiunilor aferente mandatelor de Debitare Directa transmise Bancii prin acest canal, pentru gestionarea acestui serviciu Clientul urmand a se adresa in mod direct Bancii.

## **Sectiunea 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+ 13%) 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. Vetii 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 Termeni 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.

### **Sectiunea 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”; 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.

**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 Smart Mobile, 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
<b>1</b>	Taxa initiala de emitere (furnizare) a cardului*	5 usd	5 eur	70 lei
<b>2</b>	Taxa anuala de administrare card**	10 usd	10 eur	200 lei
<b>3</b>	Taxa de inlocuire a cardului la expirare*	5 usd	5 eur	70 lei
<b>4</b>	Depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat***	50 usd/ card	50 eur/ card	300 lei/card
<b>5</b>	Taxa de livrare card****	3.5 usd	3 eur	15 lei/15 lei/ 0 lei

<b>6</b>	Comision pentru plati la comerciantii acceptanti			
	Operatiuni in strainatate	0%	0%	0%
	Operatiuni in Romania	0%	0%	0%
<b>7</b>	Interogare sold la ATM-urile/MFM-urile aparținând Raiffeisen Bank	0.30 usd	0.20 eur	1 leu
	Tranzactii de tip Gambling	1% + 10 Lei (echivalent)	1% + 10 Lei (echivalent)	1% + 10 Lei
<b>8</b>	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 efectuării 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 Gold/ZERO Tot/ZERO Simplu/Standard/Premium/FWR, dupa caz, depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat este de 0 lei.

\*\*\*\* Taxa de livrare a cardului va fi debitată din contul atașat acestuia pentru cardurile de debit nou emise, reemise sau reinnoite.

**Anexa - Partea II - TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CARDURILOR DE DEBIT**

	Definirea taxei/ comisionului	Visa Lei	Visa Infinite	
<b>1.</b>	Taxa initiala de emitere (furnizare) a cardului*	0 lei	100 lei	
<b>2.</b>	Taxa anuala de administrare card**	25 lei	1500 lei (card principal)/ 700 lei (card suplimentar)	
<b>3.</b>	Taxa de inlocuire a cardului la expirare*	0 lei	100 lei	
<b>4.</b>	Depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat***	25 lei/card	1500 lei/card	
<b>5.</b>	Taxa de livrare card****	15 lei	0 lei	
<b>6.</b>	<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	
7.	Interogare sold la ATM-urile/MFM-urile aparținând Raiffeisen Bank	1 leu	1 leu	
8.	<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 efectuării 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 Gold/ZERO Tot/ZERO Simplu/Standard/Premium/FWR, dupa caz, depunere initiala minima in cont pentru fiecare card de debit atasat este de 0 lei.

\*\*\*\* Taxa de livrare a cardului va fi debitată din contul atașat acestuia pentru cardurile de debit nou emise, reemise sau reinnoite.

**Sectiunea 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 „Conditiiilor 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 initierei 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 *Conditile 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, creditiale, 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 prevezute la alin. (1) lit. a), b), c) si e), pentru a se reactiva serviciul SPL RoPay este nevoie sa fie reluati 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 CONDIȚIILE CHAT-ULUI RCONNECT

##### 1. Definitii

**1.1** Expresiile si termenii scrisi definiti la Capitolul I din prezentul document se completeaza cu 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 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;

##### 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 indeplineasta 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 descoperit 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 acțiuni și comunicații 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 și materiale explicative vor fi furnizate Clientului prin intermediul unui chatbot care utilizează tehnologii de inteligență artificială. Chatbot-ul 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 Responsabilului 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 către 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 către Responsabilul Bancar și va comunica acestuia toate informațiile necesare completării documentației contractuale specifice. Clientul trebuie să furnizeze informații și/sau documente corecte și complete pentru a putea fi parcursă procedura de contractare.

**3.8** În conformitate cu dispozițiile legale, Clientul are la dispoziție un termen de 15 zile pentru a analiza informațiile/documentele prelabile puse la dispoziție de către Banca și de a decide dacă acceptă încheierea respectivului contract, clauzele fiecărui tip de Contract specific fiindu-i puse la dispoziție de către Responsabilul Bancar prin intermediul Chat-ului sau prin posta electronică, pe adresa sa de email înregistrată la Banca.

**3.9** Clientul acceptă ca orice formular/contract/instrucțiune semnată cu Semnatura electronica calificata conține consimțământul sau valabil exprimat cu privire la cuprinsul respectivului document și face dovada deplină a acordului de voință exprimat valabil și neingradit de către Client pentru conținutul acestuia. În cazul formularelor/contractelor /altor documente contractuale care se semnează și de către Banca, acestea se vor considera valabil încheiate și vor intra în vigoare doar după aplicarea semnăturii reprezentantului Băncii pe toate aceste documente.

**3.10** Produsele/serviciile deținute de Client asupra cărora acesta poate solicita efectuarea mentenanțelor, precum și tipul de mentenanțe disponibile a fi solicitate sunt indicate în ecranele aplicației.

**3.11** Condițiile de utilizare a funcționalităților oferite de Banca Clientului prin intermediul RConnect sunt detaliate în cadrul Ghidului de utilizare a Chat-ului RConnect.

#### **4. Taxe și comisioane**

**4.1** Pentru utilizarea Chat-ului, Clientul nu datorează niciun cost. Clientul va avea doar obligațiile de plată stabilite în sarcina sa potrivit prevederilor Contractelor Specifice încheiate 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 dezvăluie, afișează și partajează în Chat-ul din Aplicație.

**5.2** Informațiile referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal prin Chat-ul R Connect se regăsesc la punctul 7.2. – Prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul Cap I - TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI RAIFFEISEN SMART MOBILE ..

#### **6. Drepturile, obligațiile și răspunderea partilor**

**6.1** Platforma de comunicare RConnect este integrată în Aplicația Smart Mobile, drepturile de acces, obligațiile de privind protejarea securității și utilizarea Aplicației Smart Mobile se aplică corespunzător.

**6.2** Clientul se obligă să utilizeze Chat-ul cu respectarea prezentilor termeni și condiții, a Termenilor și Condițiilor Serviciului Smart Mobile, precum și a prevederilor legale aplicabile. Clientul nu are voie să utilizeze Chat-ul pentru activități ilicite, frauduloase sau abuzive. Orice încercare de a accesa neautorizat aplicațiile și sistemele Băncii sau de a deturna scopul acestei platforme este strict interzisă și va fi raportată autorităților.

**6.3** Clientul este obligat să verifice corectitudinea datelor și informațiilor comunicate Responsabilului bancar sau completate de către Client/Responsabilul Bancar în cadrul formularelor/contractelor/altor documente contractuale comunicate Clientului prin aplicația RConnect, anterior semnării documentației, 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 plata de penalități.

**6.4** Clientul are obligația de a informa Banca cu privire la orice modificări ale datelor sale prin completarea formularelor specifice puse la dispoziție de către Banca. Banca va opera aceste modificări în aplicația utilizată de Client în termen de 48 de ore de la data solicitării în scris a acestor modificări de către Client. Banca nu își asumă riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării acestei obligații.

**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 comunicari/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 frauda sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Serviciului RConnect.

**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/finantarea actelor de terorism; **(vi)** exista dispozitii executorii ale organelor jurisdictionale 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 prezentii termeni si conditii 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 initiate 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 in 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 in inbox-ul aplicatiei Smart Mobile si 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 sa nu mai utilizeze platforma RConnect si sa solicite contractarea de produse/servicii bancare in orice agentie a Bancii.

Acești Termeni și Condiții stabilesc cadrul utilizării corecte și responsabile a RConnect și sunt esențiali pentru protecția atât a Clientilor cat si a Bancii.

## **Sectiunea a 9-a**

### **TERMENI SI CONDITII PRIVIND AFISAREA INFORMATIILOR CU PRIVIRE LA CONTURILE DE PLATI DE LA BANCII TERTE**

#### **1. Introducere**

Acesti termeni si conditii („Termeni si Conditii”) stabilesc regulile si conditiile 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” - in conformitate cu prevederile legale privind serviciile de plata si in limitele stabilite prin acesti Termeni si Conditii.

#### **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, in 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 Bancii 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 consimtamantului 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 consimtamantului 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 persoana vizata la alte banci, Banca nu realizeaza procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate.

### **6.5. Destinarii 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/stergerii 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](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. Raspundere si Limitari

Banca nu este responsabila pentru **(i)** erori sau intârzieri 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 ilegitala 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 sau stergerea acestuia;
  - 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 Conditile 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> (suma efectiv garantata din totalul depozitului)	Echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per institutie de credit <sup>2)</sup> 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 - Contul comun este contul deschis pe numele a</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>

doua sau mai multe persoane, fiecare având calitatea de titular:	
<b>Perioada de punere la dispozitie a compensatiilor convenite 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 Telefon: +4021.306.1000 <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 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 statutar oficial recunoscuta in Romania

#### 2) Plafonul general de acoperire:

In cazul in care un depozit este indisponibil deoarece o institutie de credit nu este in masura sa isi indeplineasca obligatiile de plata conform conditiilor contractuale si legale aplicabile, plata compensatiilor catre deponenti se face de catre schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensatie are un plafon maxim stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR per institutie de credit. Acest lucru inseamna ca toate depozitele de la aceeasi institutie de credit sunt agregate pentru determinarea incadrarii in plafonul de acoperire. De exemplu, daca un deponent detine un cont de economii in valoare de 90.000 EUR si un cont curent in care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR.

#### 3) Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune:

In cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR se aplica fiecarui deponent.

Exceptie: In cazul depozitelor plasate intr-un cont ai carui beneficiari sunt doua sau mai multe persoane in calitatea lor de membri ai unei asociatii lucrative, asocieri sau grupari de aceeasi natura, fara personalitate juridica, sunt insumate si tratate ca si când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

In anumite cazuri astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioada de 12 luni de la data la care suma a fost creditata in cont la institutia de credit in cauza sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o alta institutie de credit:

- depozitele care rezulta din tranzactii imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinatie locativa;
- depozitele rezultate din evenimentul pensionarii, disponibilizarii, din situatia de invaliditate sau deces al deponentului;
- depozitele rezultate din incasarea unor indemnizatii de asigurare sau a unor compensatii pentru daune rezultate din infractiuni sau pentru condamnari pe nedrept.

In aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit si reconsiderat periodic de BNR si publicat pe site-ul sau oficial.

Deponentii persoane fizice au obligatia de a informa Banca completand formularul pus la dispozitie in orice unitate a Bancii si prezentând, daca este cazul, documentele justificative solicitate de aceasta, ori de cate ori urmeaza sa incaseze in cont sume provenind din sursele mentionate 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 convenite (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. Compensatia = Suma depozitelor garantate + dobânda convenita - 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 convenite 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 convenite 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.