

For English version please scroll.

## Termenii si conditiile de utilizare pentru Aplicatia RaiPay

Va recomandam sa cititi integral prezentul document inainte de a decide daca acceptati Termenii si conditiile de mai jos si continuati procesul de inregistrare. Daca nu sunteti de acord cu oricare dintre prevederile acestor Termeni si conditii, va rugam sa nu accesati, sa nu utilizati Aplicatia, software-ul, functionalitatile, informatiile, materialele sau alte asemenea cuprinse in Aplicatie.

Instructiuni video de utilizare a aplicatiei gasiti aici: <https://youtu.be/dUkc-yv4tYQ>

### 1. Definirea unor termeni

„**Aplicatia RaiPay**”/”**Aplicatia**” - aplicatie informatica securizata sub forma unui portofel digital instalata pe un dispozitiv mobil care are tehnologia Near Field Communication (NFC) si sistem de operare Android, care permite inrolarea si vizualizarea detaliilor Cardurilor (design si ultimele 4 cifre ale seriei cardului) emise de Banca si adaugate de Utilizator, in scopul efectuarii de plati prin intermediul dispozitivului mobil;

„**Banca**”/”**Raiffeisen Bank**” - Raiffeisen Bank S.A., persoana juridica romana, administrata in sistem dualist, cu sediul in Cladirea Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246 C, Sector 1, Bucuresti, numar de ordine in Registrul Comertului J40/44/1991, inmatriculata in Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-009/1999, cod unic de inregistrare 361820, cod de inregistrare fiscala in scopuri de TVA RO361820;

„**Cardul**” – dispozitiv fizic care poate fi utilizat de catre Client pentru a efectua operatiuni de plata. In aceasta categorie sunt incluse Cardurile active de debit si de credit emise de Banca;

”**Card de unica folosinta**” - card virtual asociat unui card de credit pentru persoane fizice, inrolat in Aplicatie, cu ajutorul caruia se pot genera date de Card (numar de card, data expirarii si CVV) create aleatoriu, destinate exclusiv platilor ce se realizeaza pe internet. Datele de card se genereaza instant, in mod aleatoriu, in cadrul Aplicatiei la solicitarea Utilizatorului si poate fi utilizat o singura data, oferind in acest fel un plus de siguranta pentru efectuarea platilor in mediu online;

„**Clientul/Utilizatorul**” – Utilizatorul de Card de debit si/sau Card de credit principal, suplimentar sau Card Comercial, dupa caz;

”**Parola Aplicatiei**” - cod de securitate format din 4 cifre, setat la momentul instalarii aplicatiei sau, daca e cazul, modificat de catre Client ulterior, utilizat pentru autorizarea tranzactiilor de mare valoare (mai mari de 500 lei) precum si in alte situatii in care se doreste o securizare suplimentara. Clientul poate opta si pentru utilizarea ampretei digitale stocate pe dispozitivul sau mobil ca Parola Aplicatiei;

„**Termeni si conditii**” – *Termenii si conditiile de utilizare pentru Aplicatia RaiPay* din prezentul document, care constituie contractul legal incheiat de Banca cu Clientul. Termenii si conditiile stabilesc modul in care puteti inrola si utiliza Cardurile emise de Raiffeisen Bank adaugate in Aplicatia RaiPay. Termenii si conditiile se completeaza cu Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Fizice, respectiv pentru Persoane Juridice, Contractul specific de Card de debit/card de credit incheiat cu Banca si lista de Tarife si Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizice, respectiv Persoanelor Juridice. Puteti consulta oricand Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si lista de Tarife si Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizice si Persoanelor Juridice pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). Pentru a putea folosi Aplicatia, respectiv pentru a avea posibilitatea de a vizualiza si/sau a beneficia de functionalitatile prezente in cadrul Aplicatiei RaiPay, este necesar sa fiti client al Raiffeisen Bank sau sa fiti inregistrat/inrolat in sistemele Bancii si sa detineti, in calitate de Utilizator de Card de debit si/sau de credit principal, suplimentar sau Card Comercial, dupa caz, cel putin un Card activ, de debit sau de credit, emis de Banca.

”**Token-ul Cardului**” – secventa numerica, denumita si „numar de card alternativ” alocata Cardului la inregistrarea in Aplicatie, prin care acesta este asociat unic cu Aplicatia instalata pe dispozitivul mobil al Clientului.

Raiffeisen Bank depune toate eforturile împotriva utilizării necorespunzătoare a acestei Aplicații și a facilităților acesteia. Raiffeisen Bank va monitoriza modul dumneavoastră de utilizare a Aplicației pentru a se asigura că acesta corespunde prezentilor Termeni și Condiții și că serviciile sunt folosite în mod adecvat.

## **2. Cum funcționează Aplicația RaiPay?**

Prin intermediul Aplicației RaiPay se pot realiza următoarele:

- înrolarea Cardurilor Utilizatorilor și vizualizarea detaliilor Cardurilor (design și ultimele 4 cifre ale seriei cardului) adăugate de Utilizatori;
- efectuarea de plăți contactless (NFC) prin intermediul dispozitivului mobil cu oricare din Cardurile înrolate în Aplicație;
- vizualizarea ultimelor patru (4) cifre ale numărului înscris pe Card și a ultimelor 4 cifre ale Token-ului Cardului;
- vizualizarea istoricului tranzacțiilor efectuate cu cardul înrolat în Aplicație precum și disponibilul aferent contului de card;
- stergerea unuia sau mai multor Carduri înrolate;
- setarea unei parole (numerică și/sau amprentă digitală) și schimbarea acestei parole;
- generarea unui Card de unică folosință pentru plăți online, asociat unui card de credit pentru persoane fizice înrolat în Aplicație.

Utilizatorii pot consulta detalii despre Aplicația RaiPay și funcționalitățile acesteia pe

<https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/produsele-noastre/operatiuni-curente/plati-cu-telefonul/raipay/>

Pentru a putea instala și utiliza Aplicația RaiPay, Clientul trebuie:

- să dețină un dispozitiv mobil cu sistem de operare Android (versiunea sistemului de operare trebuie să fie Android 7.0 sau superioară);
- dispozitivul mobil să fie conectat la internet și să fie securizat (Screen lock cu PIN, parola, biometrie);
- să accepte Termenii și condițiile din prezentul document;
- să acorde permisiunile solicitate de Aplicație;
- să introducă în Aplicație un număr de telefon mobil, ca identificator al dispozitivului pe care se instalează Aplicația;
- să seteze o parolă pentru Aplicație (numerică și/sau amprentă digitală), ce va fi utilizată la autorizarea tranzacțiilor sau pentru vizualizarea istoricului tranzacțiilor efectuate cu Cardul înregistrat în Aplicație și a disponibilului contului de card. Pentru securitatea tranzacțiilor efectuate prin intermediul Aplicației și indiferent de valoarea acestora, există posibilitatea de a se solicita introducerea parolei Aplicației sau deblocarea dispozitivului mobil utilizat la efectuarea plăților.

Pentru instalarea și utilizarea Aplicației, Banca nu percepe niciun cost Clientului. Cu toate acestea, Banca își rezervă dreptul de a percepe în viitor taxe pentru utilizarea Aplicației, dar numai după transmiterea către Utilizatorul de Card principal și către Titularul contului de Card Persoana Juridică a unei notificări scrise, în conformitate cu legislația în vigoare.

## **3. Cum accesezi Aplicația RaiPay?**

Aplicația poate fi utilizată pe sistemele de operare Android 7.0 sau superioare și este necesar să fie instalată din magazinele dedicate - Google Play Store sau Huawei AppGallery.

Din când în când versiunea Aplicației va fi actualizată și, dacă este cazul, acești Termeni și Condiții. Banca va notifica prin intermediul Aplicației cu privire la disponibilitatea noilor versiuni ale Aplicației și la posibilitatea de utilizare a vechilor versiuni.

## **4. Înrolarea cardului**

Utilizatorul poate adauga in Aplicatia RaiPay doar Carduri active emise de Raiffeisen Bank pentru:

**a) persoana fizica** – Cardurile de debit si/sau de credit, emise pe numele titularului si/sau cardurile suplimentare (card emis de Banca pe contul clientului, la cererea acestuia, pe numele unei terte persoane desemnate de catre client), inregistrate in sistemul Bancii ca atare;

**b) persoana juridica** – Cardurile de debit si/sau de credit emise pe numele Utilizatorilor de Carduri Comerciale. Utilizatorii pot adauga in Aplicatia RaiPay Carduri emise de Raiffeisen Bank prin una din urmatoarele metode:

- Citirea Cardului prin tehnologia NFC - Utilizatorul va scana fata Cardului;
- Scanarea Cardului - Utilizatorul va realiza o scanare a fetei Cardului utilizand camera foto a dispozitivului (informatiile scanate nefiind stocate la nivelul Aplicatiei RaiPay);
- Aduagarea manuala a datelor Cardului - Utilizatorul va introduce manual numarul de Card si data expirarii si CVV 2 (doar pentru cardurile VISA).

Pentru validarea Utilizatorului Cardului care urmeaza sa fie inrolat in Aplicatie, Banca va trimite un cod prin SMS (OTP – One Time Password) la numarul de telefon personal asociat Utilizatorului respectiv in sistemul Bancii. Inainte de transmiterea codului OTP, Aplicatia va afisa ultimele cifre ale numarului de telefon personal declarat de Client in relatia cu Banca si se va solicita confirmarea acestuia de catre Utilizatorului Aplicatiei. In cazul in care Utilizatorul Aplicatiei nu confirma numarul de telefon pe care urmeaza sa fie transmis codul OTP, Cardul nu va putea fi inrolat. Utilizatorul va fi indrumat sa obtina asistenta din partea Bancii, prin apelarea serviciului Call Center. Dupa validarea codului OTP, Aplicatia va afisa un ecran de confirmare a inrolarii cu succes a Cardului. Codul OTP transmis in scopul validarii Utilizatorului va fi comunicat prin SMS la numarul de telefon personal al Utilizatorului de Card de debit si/sau de credit principal sau suplimentar, dupa caz Card Comercial, declarat de acesta Bancii, in cel mai recent formular furnizat de Banca in acest scop.

Ca urmare a inrolarii Cardului in Aplicatie se va genera un token de plata al Cardului respectiv (numar de card alternativ), token ce va fi asociat Cardului pe dispozitivului mobil respectiv.

Prin validarea Cardului, Clientul intelege ca acesta va fi inrolat in Aplicatie pentru a putea fi utilizat la efectuarea de operatiuni de plata, respectiv plati contactless utilizand tehnologia NFC, la vizualizarea tranzactiilor realizate cu Cardul inrolat in Aplicatie si/sau cu Cardul si a disponibilului aferent contului de card.

#### **5. Autenticarea Utilizatorului pentru accesarea si utilizarea Aplicatiei RaiPay**

Aplicatia poate fi utilizata doar daca dispozitivul mobil este securizat prin parola, amprenta sau o alta metoda de securizare oferita de dispozitiv. Securizarea dispozitivului trebuie mentinuta pe toata perioada de utilizare a Aplicatiei, inclusiv la inrolarea Cardurilor, in caz contrar Aplicatia devenind nefunctionala.

Clientul intelege si este de acord ca este responsabil pentru pastrarea confidentialitatii si protejarea securitatii informatiilor/datelor privind accesarea si utilizarea Aplicatiei.

Aplicatia RaiPay va fi folosita exclusiv de Client, fiind interzisa transmiterea ei catre o terta persoana.

Aplicatia RaiPay poate fi utilizata doar la terminalele POS care permit folosirea tehnologiei contactless cu dispozitivul mobil, din Romania si din strainatate.

Clientul se obliga sa notifice Raiffeisen Bank imediat, fara intarzieri nejustificate, atunci cand sesizeaza lipsa, furtul, insusirea ilegala sau utilizarea neautorizata a informatiilor/datelor privind accesarea si utilizarea Aplicatiei, precum si a dispozitivului mobil utilizat. De asemenea, ii revine obligatia sa notifice Raiffeisen Bank imediat, fara intarzieri nejustificate, cu privire la orice alta incalcare a confidentialitatii/securitatii Aplicatiei de care are cunostinta.

In cazul in care dispozitivul mobil are inregistrate, ca modalitate de deblocare, mai multe amprente sau mai multe profiluri autorizate de recunoasteri faciale in cadrul sistemului de operare, fiecare dintre acestea va deschide Aplicatia RaiPay, drept urmare este obligatoriu ca aceasta metoda de autentificare sa fie utilizata DOAR de catre Utilizatorul Aplicatiei RaiPay, fara a se inregistra si amprente sau profilurile unor terte parti, pentru a evita potentialele fraude sau accesari neautorizate, inclusiv vizualizari ale tranzactiilor realizate prin Aplicatie de catre Client.

Nu este permisă înrolarea în Aplicație a Cardurilor emise pe numele mai multor clienți. Astfel, dacă primul Card înrolat în Aplicație a fost emis pe numele unui Utilizator, se vor înrola în Aplicație doar Carduri emise pe numele aceluiași Utilizator.

Raiffeisen Bank va recomanda de asemenea să nu divulgați metoda de deblocare a dispozitivului și să nu dezvăluiți parola Aplicației altor persoane; permitând unor terți acces la dispozitivul mobil sau la parola Aplicației, va asumați responsabilitatea pentru toate tranzacțiile autorizate astfel. O eventuală introducere greșită a acestor parole timp de 5 ore consecutiv va duce la blocarea accesului utilizatorului în aplicație din motive de securitate. Deblocarea se poate face doar prin apel în Call Center la numerele de telefon menționate în cadrul Capitolului 13 “Asistentă”.

## **6. Ce poți face în RaiPay?**

Funcționalitățile disponibile din cadrul Aplicației RaiPay sunt descrise mai jos. Pe măsura ce vor fi disponibile și alte funcționalități suplimentare, acestea vor fi comunicate pe pagina <https://www.raiffeisen.ro> și vor fi afișate în Aplicație, Clientul fiind de acord că accesarea noilor funcționalități valorează consimțământ pentru utilizarea acestora, în Termenurile și condițiile menționate de Banca în prezentul document.

### **A) Plăți cu dispozitivul mobil**

Cardurile înrolate în Aplicație permit efectuarea de plăți contactless la comercianții acceptanți care au instalat terminale POS cu tehnologie contactless. Pentru operațiunile de plată autorizate folosind tehnologia contactless se consideră că Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea operațiunii de plată prin apropierea dispozitivului mobil pe care este instalată Aplicația de un terminal POS/alt tip de terminal cu tehnologie contactless, în modalitatea descrisă în continuare. În unele cazuri, Aplicația permite efectuarea unor tranzacții și fără ca dispozitivul mobil să aibă conexiune la Internet în momentul realizării acestora.

Metoda de autorizare a plăților diferă în funcție de valoarea acestora, astfel:

- ✓ pentru tranzacțiile cu valori mai mici sau egale cu 100 lei, dispozitivul mobil blocat se apropie de terminalul POS, dar cu ecranul iluminat;
- ✓ pentru tranzacții cu valori între 100 lei și 500 lei, inclusiv, dispozitivul mobil deblocat prin utilizarea elementului de securitate setat, se apropie de terminalul POS;
- ✓ pentru tranzacții mai mari de 500 lei, dispozitivul mobil blocat cu parola/biometrie sau deblocat se apropie de terminalul POS, fiind necesară introducerea parolei Aplicației.

Din motive de securitate, valoarea maximă a tranzacțiilor zilnice ce pot fi efectuate cu Cardurile prin intermediul Aplicației mobile este limitată, valoarea acesteia, fiind comunicată prin intermediul site-ului [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). Pentru securitatea tranzacțiilor efectuate prin intermediul Aplicației și indiferent de valoarea acestora, există posibilitatea de a se solicita introducerea parolei Aplicației sau deblocarea dispozitivului mobil utilizat la efectuarea plăților.

Clientul are de asemenea posibilitatea de a activa opțiunea “Plată smart (Extinsă)”, prin care toate tranzacțiile mai mari de 100 lei să fie autorizate prin introducerea parolei Aplicației sau “Plată strictă (Strictă)” prin care toate tranzacțiile, indiferent de valoare, sunt autorizate prin utilizarea parolei Aplicației.

Executarea tranzacțiilor inițiate și autorizate prin Aplicația RaiPay va fi efectuată de Banca în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale Bancare – Persoane Fizice și Persoane Juridice, Contractului specific de Card de debit/card de credit încheiat cu Banca și listei de Tarife și Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizice, respectiv Persoanelor Juridice.

În plus, prin intermediul Cardurilor înrolate în Aplicație se pot efectua retrageri de numerar la ATM-urile compatibile, care permit utilizarea Aplicației. Pentru retragerea de numerar este necesară introducerea PIN-ului Cardului (nu parola Aplicației) pe terminalul ATM de la care se efectuează retragerea.

### **B) Generarea cardurilor de unică folosință**

Utilizatorul poate genera zilnic până la 10 Carduri de unică folosință, ce vor putea fi utilizate pentru plăți pe internet. Cardul de unică folosință poate fi asociat doar unui card de credit emis pentru persoane fizice înrolat

in Aplicatie. Cardul de unica folosinta are o valabilitate de maxim 30 de minute, din momentul generarii si expira imediat dupa efectuarea unei plati online. Plata efectuata se va reflecta corespunzator in contul cardului de credit.

Pentru generarea unui Card de unica folosinta este necesar ca Utilizatorul sa parcurga urmatoarele etape :

- Crearea Cardului de unica folosinta:
  - Utilizatorul selecteaza Cardul de credit;
  - Se autentifica in Aplicatie;
  - Selecteaza optiunea „Creeaza card de unica folosinta”;
  - Confirma actiunea prin apasarea butonului „Creeaza card de unica folosinta”.
  - Cardul de unica folosinta va fi afisat in lista de carduri disponibile.

Dupa parcurgerea acestei prime etape Utilizatorul va putea genera date de Card (numarul cardului, data expirarii si CVV) ori de cate ori doreste sa efectueze o plata online, astfel:

- Generarea numarului de card de unica folosinta:
  - Utilizatorul se autentifica in Aplicatie;
  - Selecteaza Cardul de unica folosinta;
  - Apasa butonul “Genereaza un nou numar de card”;
  - Aplicatia va afisa un numar card, data expirarii si CVV-ul;
  - Datele de card generate vor putea fi preluate pentru a fi utilizate in pagina de plata a comerciantului in vederea efectuarea platii online. Astfel, in pagina de plata a comerciantului, Utilizatorul va introduce in rubricile aferente informatiilor de card, datele Cardului de unica folosinta generat de Aplicatie in maxim 30 de minute;

Din motive de securitate, valoarea maxima a unei tranzactii ce poate fi efectuate prin utilizarea Cardului de unica folosinta este limitata, valoarea acesteia, fiind comunicata prin intermediul site-ului [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

Recomandam utilizarea Cardului de unica folosinta doar atunci cand se realizeaza plati pe site-uri pentru care Utilizatorul de card doreste sa beneficieze de un nivel de securitate sporit, pentru a proteja datele Cardului de de eventuale fraude online. Avand in vedere ca sunt generate date noi de card, utilizatorul nu va beneficia de toate functionalitatile suplimentare atasate cardului de credit atunci cand plateste cu un Card de unica folosinta.

### **C) Vizualizarea istoricului tranzactiilor efectuate prin Card si/sau Aplicatie si disponibilul conturilor de card**

Utilizatorul poate vizualiza:

- tranzactiile efectuate in ultimele 30 de zile (maxim 20 tranzactii) prin utilizarea cardului si/sau a Aplicatiei. Utilizatorul are posibilitatea de a alege vizualizarea doar pentru tranzactiile realizate prin Aplicatie sau toate tranzactiile realizate cu utilizarea respectivului card;
- disponibilul din contul de card.

### **D) Setari**

Utilizatorul are la dispozitie urmatoarele optiuni si informatii in meniul „Setari” al Aplicatiei:

- Modificarea temei de culoare a Aplicatiei;
- Afisare disponibil din contul de card;
- Afisare tranzactii efectuate;
- Limba aplicatiei – optiuni disponibile Romana sau Engleza;
- Stergerea unuia sau mai multor carduri din Aplicatie;
- Setari securitate si parola:
  - Schimbarea parolei Aplicatiei – pentru schimbare este necesara introducerea parolei existente;
  - Setari plata cu telefonul :

- Plata rapida (Standard) – prin activarea acestei optiuni tranzactiile intre 100 si 500 lei sunt realizate cu deblocarea dispozitivului, iar cele mai mari de 500 lei sunt autorizate prin utilizarea parolei Aplicatiei sau biometrie;
- Plata smart (Extinsa)- prin activarea acestei optiuni toate tranzactiile mai mari de 100 lei sunt autorizate prin utilizarea parolei Aplicatiei. Deasemenea clientul are posibilitatea sa pre-autorizeze tranzactiile prin logarea in aplicatie si apasarea butonului ‘Confirma’ din pagina principala a cardului;
- Plata stricta (Stricta) - prin activarea acestei optiuni toate tranzactiile, indiferent de valoare, sunt autorizate prin utilizarea parolei Aplicatiei. Deasemenea clientul are posibilitatea sa pre-autorizeze tranzactiile prin logarea in aplicatie si apasarea butonului ‘Confirma’ din pagina principala a cardului; Autorizarea cu amprenta – prin activarea acestei optiuni amprenta dispozitivului va fi utilizata pentru autorizarea tranzactiilor realizate prin Aplicatie;  
**Nota:** Clientul are posibilitatea de a seta ca parola Aplicatiei sa fie solicitata indiferent de valoarea tranzactiei initiate.
- Expirare sesiune aplicatie – prin activarea acestei optiuni Utilizatorul va ramane autentificat in Aplicatie pentru inca 1 minut de la inchiderea acesteia.
- Aplicatie de plata implicita – prin acesarea acestei functionalitati, Aplicatia va deveni principala aplicatie de plata, fiind activata ca prioritara fata de alte aplicatii de plata existente pe respectivul dispozitiv;
- Contact – sunt afisate datele de contact ale Bancii pentru acordarea de suport;
- Termeni si Conditii;
- Versiunea Aplicatiei.

## 7. Declaratii si garantii ale Clientului

In scopul utilizarii Aplicatiei RaiPay, declarati si garantati urmatoarele:

- ca aveti dreptul, autoritatea si capacitate deplina sau restransa de exercitiu;
- ca detineti calitatea de Utilizator de Card de credit si/sau de Card de debit principal, suplimentar sau Card Comercial, dupa caz, pe care le inregistrati si stocati in Aplicatia RaiPay;
- ca vi s-a acordat dreptul de catre titularul contului sa inrolati, sa stocati si sa utilizati Cardul de credit si/sau de debit in Aplicatie, in scopul efectuarii de plati prin intermediul Aplicatiei, in cazul in care sunteti Utilizator Suplimentar sau detineti un Card Comercial;
- ca ati inrolat in Aplicatie Cardul emis pe numele dumneavoastra, in scopul efectuarii de plati prin intermediul Aplicatiei;
- ca nu comunicati parola de deblocare a dispozitivului unor terti, intrucat prin divulgarea acesteia va expuneti riscului de utilizare a Cardurilor la plata de catre alte persoane;
- va obligati sa solicitati Utilizatorului principal sau Titularului contului de card comercial dupa caz, informatii referitoare la continutul Contractului specific de Card de debit/Card de credit;
- va obligati sa notificati Banca imediat de orice utilizare neautorizata a Aplicatiei sau de orice incalcare a securitatii Aplicatiei de care deveniti constient sau pe care in mod rezonabil ar trebui sa o suspectati;
- va obligati sa anuntati Banca in cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil pe care este instalata Aplicatia RaiPay;
- ca nu veti oferi informatii eronate sau false despre identitatea sau intentiile dumneavoastra in legatura cu utilizarea Aplicatiei;
- ca veti asigura si mentine securitatea dispozitivului mobil, conform recomandarilor producatorului si a bunelor practici;
- ca veti actualiza sistemul de operare conform recomandarilor producatorului dispozitivului mobil si ca utilizati doar versiunile oficiale ale sistemului de operare furnizat de acesta ;
- sa nu inhibati protectiile de securitate ale sistemelor de operare recomandate de producatorul de dispozitive mobile;

- ca veti instala Aplicatia RaiPay pusa la dispozitie de Banca doar din magazinele dedicate - Google Play Store sau Huawei AppGallery;
- sa nu instalati aplicatii din surse neoficiale, deoarece acestea ar putea compromite securitatea Aplicatiei;
- ca nu veti incalca orice drept prevazut prin lege, drepturi de proprietate, drepturi intangibile, dreptul privind confidentialitatea sau datele cu caracter personal ale altora;
- ca nu veti utiliza continutul Aplicatiei contrar Termenilor si conditiilor, respectiv in scopuri neautorizate, precum, dar fara a se limita la copierea, distribuirea sau modificarea acesteia;
- ca ati citit prezentiile Termeni, ca sunteti de acord cu acestia;
- ca ati citit si luat la cunostinta sectiunea 15 de mai jos, referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal in cadrul Aplicatiei RaiPay, in vederea utilizarii Aplicatiei;

#### **8. Incetarea, blocarea/suspendarea/modificarea Aplicatiei RaiPay**

Incetarea contractului aferent utilizarii Aplicatiei RaiPay poate interveni in oricare din urmatoarele situatii:

a) prin rezilierea sa de drept, fara punere in intarziere si fara vreo alta formalitate prealabila, daca Banca constata ca nu sunt respectate obligatiile rezultate din prezentul document, astfel cum acesta este completat cu Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si lista de Tarife si Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizece si Persoanelor Juridice; in acest caz, Banca va notifica Clientului rezilierea contractului, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii.

b) prin denuntarea unilaterala la initiativa Bancii, in baza unei notificari scrise, transmise Clientului cu 2 (doua) luni inainte de data propusa pentru incetarea contractului;

c) prin denuntarea unilaterala la initiativa Clientului, oricand prin dezinstalarea Aplicatiei de pe dispozitivul mobil; denuntarea contractului de catre Client nu produce efecte in privinta tranzactiilor executate sau aflate in curs de executare;

d) Clientul are dreptul de a renunta la prezentul contract in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii acestuia, fara penalitati si fara sa fie necesara invocarea vreunui motiv, cu obligatia de achitare prealabila a tuturor eventualelor cheltuieli generate de prezentul contract;

Puteti sa eliminati oricand unul sau mai multe dintre Cardurile dumneavoastra de plata din dispozitivul mobil, urmand instructiunile din Aplicatie.

#### **Blocarea/suspendarea Aplicatiei RaiPay**

Banca isi rezerva dreptul sa blocheze/suspende sau sa limiteze utilizarea Aplicatiei RaiPay, sa nu initieze sau sa execute una sau mai multe tranzactii, sa blocheze instalarea/reinstalarea Aplicatiei, daca:

(i) Banca a luat la cunostinta ca dispozitivul pe care este instalata Aplicatia a fost pierdut, furat, compromis sau Aplicatia RaiPay a fost copiată, furată, a devenit inutilizabilă sau funcționează defectuos; măsura blocării/suspendării va fi aplicată ulterior instiintării Bancii de către Client cu privire la evenimentul intervenit;

(ii) exista suspiciuni ale Bancii cu privire la utilizarea neautorizata/frauduloasa a Aplicatiei sau cu privire la efectuarea unor tranzactii frauduloase/ilegale prin intermediul Aplicatiei;

(iii) nu sunt respectate de catre Client prevederile legale si/sau contractuale, inclusiv in cazul incalcarii acestor Termeni si Conditii sau nu sunt respectate regulile unei conduite adecvate care poate aduce Bancii prejudicii de orice natura, cum ar fi, dar fara a se limita la furnizarea de informatii false de catre Client si nerespectarea masurilor de securitate ale Aplicatiei RaiPay;

(iv) exista o prevedere legala care impune acest fapt sau daca exista o dispozitie a unei autoritati competente in acest sens;

(v) in cazul in care Clientul introduce in mod gresit de mai multe ori parola Aplicatiei.

Clientul are posibilitatea de a solicita Bancii stergerea unuia sau mai multor Carduri sau stergerea Aplicatiei prin apel la oricare din numerele de telefon mentionate in cadrul sectiunii „Asistenta” din prezentul document. Dupa stergerea aplicatiei de catre Banca, reluarea utilizarii Raipay va fi posibila numai dupa reinstalarea si reinrolarea Cardurilor in Aplicatie. De asemenea, putem bloca/suspenda sau modifica Aplicatia RaiPay imediat, din motive

obiective, precum, dar fara a se limita la necesitatea efectuării unor lucrări de mentenanță, reparații sau întreținere. Putem să adăugăm periodic funcții noi și nu avem obligația să oferim o anumită funcție în Aplicația RaiPay.

Sunteți de acord că Banca nu va fi răspunzătoare față de dvs. sau orice terță parte pentru blocarea, suspendarea, anularea sau încetarea utilizării de către dvs. a oricărui Card înrolat în Aplicație.

Raiffeisen Bank va vă informa în prealabil sau, dacă acest lucru nu este posibil, imediat după blocarea/suspendarea utilizării Aplicației, specificând motivele blocării/suspendării, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații ar putea compromite măsurile rezonabile de securitate sau ar contraveni legii. Raiffeisen Bank va reactiva Aplicația, în funcție de situație, în cel mai scurt timp posibil după eliminarea motivelor care au determinat blocarea/suspendarea inițială.

#### **9. Modificarea Termenilor și Condițiilor Aplicației RaiPay**

Putem să modificăm oricând acești Termeni și condiții, publicând Termenii și condițiile modificați/e în Aplicația RaiPay. În acest caz, Utilizatorii vor fi notificați prin intermediul Aplicației, cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificărilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

Utilizarea Aplicației după data intrării în vigoare a modificărilor va fi considerată acceptare tacită a noilor Termeni și condiții.

În cazul în care nu sunteți de acord cu modificările propuse, aveți posibilitatea să denunțați unilateral contractul în termenul mai sus menționat și să dezinstalați Aplicația. Dezinstalarea Aplicației produce efecte doar pentru viitor, fără a fi afectate acțiunile dumneavoastră efectuate în Aplicație anterior intrării în vigoare a modificărilor propuse.

În cazul în care, vor fi implementate noi funcții ale Aplicației, acestea vor fi supuse reglementărilor din prezentul document.

#### **10. Proprietatea intelectuală**

Utilizatorul declară în mod expres că a luat la cunoștință de faptul că toată creația grafică, conținutul Aplicației și materialele audio-video accesate sunt proprietatea Bancii. Fac excepție informațiile, elementele grafice aparținând altor entități, care sunt proprietatea acestora.

Utilizatorul acceptă că orice software folosit în legătură cu Aplicația conține informații confidențiale și se află sub drept de proprietate, fiind protejate de legile privind dreptul de proprietate intelectuală, industrială și alte legi aplicabile.

Utilizatorul se obligă să nu reproducă, să nu copieze, să nu vândă sau să exploateze conținutul Aplicației informațiile și/sau materialele audio-video la care are acces ca urmare a utilizării acestei Aplicații, în tot sau în parte.

Utilizatorului îi este interzisă modificarea, copierea, închirierea, cedarea, împrumutul, vânzarea, distribuția sau crearea unor materiale derivate bazate pe funcționalitățile sau programele folosite în cadrul Aplicației.

#### **11. Pentru ce nu suntem responsabili**

Furnizăm Aplicația RaiPay doar pentru a fi utilizată de dumneavoastră personal, în calitate de Client. Utilizatorul este responsabil pentru modul de utilizare a Aplicației, respectiv pentru toate tranzacțiile autorizate utilizând dispozitivul mobil pe care este instalată Aplicația.

Raiffeisen Bank nu poate fi ținută responsabilă pentru efectele generate de utilizarea neconformă a Aplicației de către Utilizator sau de către terți, de eventualele costuri generate de utilizarea Aplicației sau de accesul autorizat sau neautorizat al tertilor la anumite informații personale și/sau confidențiale sau la date cu caracter personal prin intermediul Aplicației.

Dacă permiteți altor persoane să utilizeze dispozitivul mobil și/sau divulgați parola dispozitivului mobil sau a Aplicației sunteți responsabil pentru toate tranzacțiile autorizate astfel.



Pentru limitarea unor potențiale prejudicii aduse de utilizarea Aplicației de către terți, Raiffeisen Bank va recomanda să nu înștrăinați/imprumutați dispozitivul mobil, să nu divulgați metoda de deblocare a acestuia, să nu dezvăluiți parolei Aplicației.

Raiffeisen Bank nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de către dvs. De aceea Raiffeisen Bank nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzând dar fără a se limita la orice breșă de securitate cauzate de virusi, erori, inselecțiuni, falsificări, omisiuni, întreruperi, defecțiuni, întârzieri în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă.

Astfel, nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere, daună, prejudiciu direct sau indirect pe care noi sau dumneavoastră nu am putut să o prevedem în limite rezonabile la data la care ați început să folosiți Aplicația RaiPay sau care nu se află sub controlul nostru. Totodată, nu vom fi responsabili de prejudicii rezultate din executarea unor plăți neautorizate generate de expunerea dispozitivului dvs. mobil la virusi și/sau alte aplicații/programe, precum și de furtul acestuia.

De asemenea, nu vom fi responsabili pentru:

- nicio pierdere sau daună morală sau patrimonială, cauzată de nerespectarea prezentilor Termeni și condiții;
- pentru pierderea sau coruperea conținutului datelor dumneavoastră, dacă pierderea sau coruperea respectivă nu este cauzată de noi sau nu se află sub controlul nostru. De asemenea, va punem în vedere că Raiffeisen Bank nu răspunde față de dvs. și/sau față de terți pentru niciun fel de daune directe sau indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de dvs. ca urmare nefuncționării sau funcționării necorespunzătoare a Aplicației.

## **12. Legea aplicabilă**

Prezentii Termeni și condiții au fost redactați în limba română și engleză și sunt guvernati de legea română. În cazul oricărui conflict sau neconcordanță între versiunea în limba engleză și cea în limba română a acestor Termeni și condiții, versiunea în limba română va prevala.

Partile vor soluționa neînțelegerile legate de acești Termeni și condiții pe cale amiabilă, în caz contrar, partile convin să se adreseze instanțelor judecătorești competente.

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor dispute și fără a se aduce atingere dreptului dumneavoastră de a iniția acțiuni în justiție împotriva Bancii ori dreptului de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, puteți apela la mecanisme extrajudiciare de reclamatie și despăgubire pentru consumatori, potrivit prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare. Adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este Bd Aviatorilor, nr 72, sector 1, București.

## **13. Asistență**

Dacă aveți orice problemă legată de funcționarea Aplicației RaiPay, ne puteți contacta prin intermediul serviciului de Call Center la oricare din următoarele numere de telefon:

- \*2000 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România), disponibil 24/7;
- 0040213063002 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea, din România și din străinătate) disponibil 24/7.

## **14. Forta Majora și cazul fortuit**

Raiffeisen Bank nu este răspunzătoare față de Utilizator pentru neîndeplinirea oricărei obligații în cazul intervenției unui caz de forță majoră/caz fortuit și în general, în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său, cât și pentru modul de operare, de conexiunea altor rețele naționale și/sau străine și pentru consecințele activităților și acțiunile lor în general.

Caz de forță majoră/de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve

sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul Bancii.

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

In vederea asigurarii functionalitatilor disponibile in cadrul Aplicatiei RaiPay, 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). 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 incheierii si executarii Contractului dintre Client si Banca, pentru: derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul, in vederea furnizarii operatiunilor specifice mentionate in Termenii si Conditiiile Aplicatiei si asigurarea functionalitatii acestora in conditiile specificate, inclusiv in scopul asigurarii suportului tehnic; derularea in bune conditii a tranzactiilor bancare; optimizarea serviciilor financiar-bancare; gestionarea calitatii datelor.

Banca se poate baza si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate, pentru efectuarea activitatilor de prelucrare privind imbunatatirea functionalitatilor Aplicatiei si a experientei clientilor, identificarea eventualelor riscuri operationale ale Clientilor activi in Aplicatie.

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

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare aferente accesarii si utilizarii Aplicatiei, Banca prelucreaza urmatoarele categorii de date cu caracter personal: numarul de telefon solicitat la inrolarea in aplicatie si numarul de telefon declarat de Client in relatia cu Banca, cod numeric personal, date privind tranzactiile initiatе prin intermediul Aplicatiei, date de card (numar card, data de expirare si CVV).

Banca nu prelucreaza datele biometrice din sistemul biometric al dispozitivului mobil al Clientului, cum sunt amprenta digitala si imaginea faciala a Clientului (in contextul in care dispozitivul utilizat de Client detine un astfel de sistem biometric). Aceste date si modelele biometrice asociate acestora sunt si raman stocate pe dispozitivul mobil cu sistem de operare Android (7.0+) pe care Clientul instaleaza Aplicatia si se supun regulilor de prelucrare, inregistrare, stocare, comparare stabilite si comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

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

##### Sursa datelor

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare, dar si pentru asigurarea functionalitatilor disponibile in cadrul Aplicatiei, Banca obtine datele cu caracter personal in mod direct de la Clienti.

Banca recomanda ca metoda de autentificare sa fie utilizata de Client DOAR pe dispozitivele pe care le detine si la care nu permite accesul altor persoane. In masura in care vor exista situatii in care Clientul va permite si altor persoane accesul la metoda de autentificare (de exemplu, inregistrarea pe dispozitivul pe care este inregistrata Aplicatia a amprentelor mai multor persoane), 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.

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.

#### Procesele decizionale individuale automatizate

In desfasurarea asigurarii functionalitatilor disponibile in cadrul Aplicatiei, Banca nu realizeaza procese decizionale individuale automatizate cu privire la Persoanele vizate care descarca si utilizeaza Aplicatia.

#### 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 cu caracter personal 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, autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale.

#### 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 implinirii 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

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, Marea Britanie, 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/>.

#### 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 anonimneze 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/>.

**Daca sunteti de acord cu utilizarea Aplicatiei RaiPay in conditiile mentionate in prezentul document si cu incheierea contractului in aceasta modalitate, apasati butonul de acceptare a "Termenilor si Conditilor".**

## Terms and Conditions for the RaiPay Application

We recommend you to fully read these Terms and Conditions prior to the decision of accepting them and continuing the registration process. If you do not agree to any of the provisions of these Terms associated with the RaiPay Application, please do not access or use the Application or software, functionalities, information, material or other such elements included in the Application.

You can find a video guide here: <https://youtu.be/dUkc-yv4tYQ>

### 1. Term Definitions

**“Application password”** - security code formed by 4 digits set when the application was installed or, if case, modified by the User, used to authorize high value payments (>500 lei) and, also, in other situations when is needed an additional security measure. The customer can also choose to use the fingerprint stored on his mobile device as the “Application Password”;

**“RaiPay Application”/“The Application”** - secure information application in the form of a digital wallet installed on a mobile device using the Near Field Communication (NFC) technology and an Android operating system, which enables the registration and viewing of Card details (design and last 4 digits of the card series) issued by the Bank and added by the User, for the purpose of making payments via the mobile device.

**“The Bank”/“Raiffeisen Bank”** - Raiffeisen Bank S.A., Romanian legal person, two tier corporate model, headquartered in the Sky Tower Building, No. 246 C Calea Floreasca, 1<sup>st</sup> District, Bucharest, Trade Register order number J40/44/1991, registered with the Bank Register under the no. RB-PJR-40-009/1999, tax identification number 361820, VAT code RO361820.

**“Card”** – physical device which may be used by the Customer to perform payment operations. This category also includes active Debit Cards and Credit Cards issued by the Bank.

**“Disposable card”** – virtual card linked to a credit card, issued for Prival Individuals, enrolled into the Application, on which behalf can be generated random card data (card number, expiring date and CVV), which can be used online transactions. Such card data are generated instantly and randomly, into the Application at user request and can be used for just one time, offering extra security for online payments;

**“Customer/User”** – User of a main, additional Debit and/or Credit or Commercial Card, as applicable **“Terms and Conditions”** – The *User Terms and Conditions of the RaiPay Application* herein, which represents the legal agreement concluded between the Bank and the Customer. The Terms and Conditions establish the way you can register and use the Cards issued by Raiffeisen Bank added to the RaiPay Application. The Terms and Conditions will be supplemented with the General Conditions for Performing Banking Operations for Natural Persons, and, respectively, for Legal Persons, the specific Agreement for the Debit Card/Credit Card concluded with the Bank and the Rates and Fees List, applicable to Natural Persons and, respectively, to Legal Persons. The General Conditions for Performing Banking Operations for Natural Persons, and, respectively, for Legal Persons may be accessed at any time on the Bank website [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). In order to use the Application, respectively to be able to view and/or benefit from the functionalities present within the RaiPay Application, you must be a customer of Raiffeisen Bank or be registered/signed in the Bank systems and to have, as a User of a main, additional Debit and/or Credit or Commercial Card User, as applicable, at least one active Debit or Credit Card issued by the Bank;

**“Card Token”** - the numerical sequence, also called “alternative card number” assigned to the Card upon registration in the Application, through which it is uniquely associated with the Application installed on the Client's mobile device.

Raiffeisen Bank will take all measures against the non-compliant use of this Application and of its features. Raiffeisen Bank will monitor your Application usage to make sure this complies with these Terms and Conditions and that the services are used appropriately.

## **2. How does the RaiPay Application Work?**

The following may be performed using the RaiPay Application:

- registration of User Cards and viewing the Card details (design and last 4 digits of the card series) added by the Users;
- making contactless payments (NFC) using your mobile device with any of the Cards registered in the Application;
- viewing of the last four (4) digits of the Cards numbers and the last four (4) digits of the Card token; transactions initiated with such Cards
- viewing the history of transactions made with the card enrolled in the Application as well as the available balance of card account;
- deleting one or several registered Cards;
- setting a password (numeric and/or fingerprint) and changing this password.
- generating a disposable card for online payments, linked to a credit card for individuals enrolled in the Application.

Users may find details on the RaiPay Application and its functionalities by accessing <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/produsele-noastre/operatiuni-curente/plati-cu-telefonul/raipay/>

In order to install and use the RaiPay Application, the Customer must:

- hold a mobile device with an Android operating system (the version of the operating system must be Android 7.0 or later);
- the mobile device must be connected to the Internet and be secured (Lock screen with PIN, password, biometrics);
- accept the Terms and Conditions herein;
- grant the permissions required by the Application (e.g. NFC, etc.);
- enter a telephone number in the Application as a sole identifier of the device where the Application is installed;
- set a password for the Application (numeric and/or fingerprint), which will be used to authorize transactions or to view the history of transactions made with the card registered in the Application and the available balance of the card account. For the security of transactions performed via the Application and regardless of the value thereof, you have the possibility of requesting the entry of the Application password or the unlocking of the mobile device used for making the payments.

The Bank charges no fees from the Customer for the installation and use of the Application. However, the Bank reserves the right to subsequently charge fees for the use of the Application, but only after sending the main Card User and the Legal Person Card Account Holder a written notification in this regard, pursuant to the laws in force.

## **3. How to Access the RaiPay Application?**

The Application may be used on Android 7.0+ or later operating systems and it must be installed from the dedicated stores - Google Play Store or Huawei AppGallery.

From time to time the version of the Application will be updated and, if necessary, these Terms and Conditions. The Bank will notify you through the Application about the availability of new versions of the Application and the possibility of using the old versions.

## **4. Card Registration**

The User may only add active Cards issued by Raiffeisen Bank to the RaiPay Application for:

a) natural persons - Debit and/or Credit Cards issued on behalf of the Holder and/or additional cards (card issued by the Bank for the Customer's account, upon the request of the latter, in the name of a third party assigned by the Customer) registered in the Bank system as such;

b) legal persons - Debit and/or credit Cards issued on behalf of the Commercial Cards Users.

Users may add Cards issued by Raiffeisen Bank in the RaiPay Application by using one of the following methods:

- Card reading using the NFC technology - The User will scan the side of the Card;
- Card scanning - The User will scan the side of the Card using the device camera (scanned information is not stored within the RaiPay Application);
- Manual adding Card data - The User will manually enter the Card number and expiry date and the CVV 2 code (only for VISA cards).

In order to validate the Card User to be registered in the Application, the Bank will send a code via SMS (OTP – One Time Password) to the personal telephone number associated with such User in the Bank system. Prior to sending the OTP code, the Application will display the last digits of the personal telephone number declared by the Customer in his relationship with the Bank and will request a confirmation thereof from the Application User. If the Application User fails to confirm the telephone number where the OTP code was sent, the Card will not be added in Application and the Customer will be asked to seek support from the Bank, by using the Call Centre service. Upon the validation of the OTP code, the Application will display a screen confirming the successful registration of the Card.

The OTP code sent for the purpose of validating the User will be communicated via SMS at the personal telephone number of the User of the main or additional Debit and/or Credit Card, as applicable, Commercial Card, declared by the same to the Bank, in the most recent form provided by the Bank in this regard.

Following the registration of the Card in the Application, a payment token for the respective Card will be generated (alternative card number), a token which will be associated with the Card on the respective mobile device.

By validating the Card, the Customer understands that it will be registered in the Application in order to be used for payment operations, respectively contactless payments using the NFC technology and for viewing transactions made with the Card enrolled in the Application and/or with the Card and the available balance of the card account.

## **5. User Authentication to Access and Use the RaiPay Application**

The Application may only be used if the mobile device is secured with a password, fingerprint or another security method provided by the device. Device securing must be maintained throughout the use of the Application, including upon registering the Cards, otherwise, the Application will not operate.

The Customer understands and agrees that he/she is responsible for maintaining the confidentiality and protecting the security of information/data for accessing and using the Application.

The RaiPay Application will be used solely by the Customer, its transfer to a third party being prohibited.

The RaiPay Application may only be used with POS terminals which enable the use of contactless technology with the mobile device, in Romania and abroad.

The Customer must immediately and without undue delay inform Raiffeisen Bank in case of missing, theft, illegal acquisition or unauthorized use of the information/data for accessing and using the Application, as well as of the mobile device used. Moreover, he/she must immediately notify Raiffeisen Bank, without undue delay, concerning any known breach of the Application confidentiality/security.

If the mobile device unlocking method includes several fingerprints or several authorized profiles for facial recognition (within the operating system), each such profile will open the RaiPay Application, as a result, this login method must ONLY be used by the RaiPay Application User, without registering third party fingerprints, in order to avoid potential fraudulent activities or unauthorized accessing, including views of the history of transactions made within the Application by the Customer.

It is not allowed to enrol in the Application of Cards issued on behalf of several clients. Thus, if the first Card enrolled in the Application was issued in the name of a User, in the Application will be enrolled only Cards issued in the name of the same User.

Raiffeisen Bank also recommends not to disclose the telephone unlocking method and not to disclose the Application password to other people; by enabling third parties to access the mobile device or the Application password you assume responsibility for all transactions authorized in this manner. A potential erroneous entry of the Application password for 5 consecutive tries will cause the locking of access for the application user for security reasons. Unlocking may only be done by contacting the Call Centre at the phone numbers indicated in Chapter 13 "Support".

## **6. What Can You Do in RaiPay?**

The functionalities available within the RaiPay Application are described below. As additional functionalities become available, they will be communicated on the <https://www.raiffeisen.ro> page and will be displayed in the Application, with the Customer agreeing that accessing the new functionalities implies a consent for the use thereof, according to the Terms and Conditions stipulated by the Bank herein.

### **A) Payments with the Mobile Device**

Cards registered in the Application may perform contactless payments to accepted merchants who have installed POS terminals using the contactless technology. For payment operations using the contactless technology, the User is deemed to have expressed his/her consent for performing the payment operations by moving the mobile device where the Application is installed close to a POS terminal with contactless technology, based on the method described hereafter. In some cases, the Application allows transactions to be performed even in the mobile device does not have Internet connection.

The payment authorization method is different depending on its value, as follows:

- ✓ for transactions of less than or equal to 100 lei, the locked mobile device is moved close to the POS terminal, but with the screen turned on;
- ✓ for transactions between 100 lei and 500 lei (included), the device unlocked using the set screen unlock method is moved close to the POS terminal;
- ✓ for transactions exceeding 500 lei, the mobile device locked with password/biometrics is moved close to the POS terminal, and the entry of the Application password (set upon the installation thereof) is required (set upon the installation of the Application).

For security reasons, the maximum value of daily transactions that can be made with the Cards enrolled in the Application is limited, its value being communicated via bank's web site [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

For the security of transactions performed via the Application and regardless of the value thereof, of requesting the entry of the Application password or the unlocking of the mobile device used for making the payments. The User also has the possibility to activate the "Pay smart" option, through which all transactions over 100 lei are authorized by entering the Application password or "Pay Strictly" through which all transactions, regardless of value, are authorized by using the Application password.

Transactions initiated and authorized by the RaiPay Application may be performed according to the provisions of the General Conditions for Performing Banking Operations - Natural Persons and Legal Persons, the specific Agreement for the Debit Card/Credit Card concluded with the Bank and the Rates and Fees List, applicable to Natural Persons and, respectively, to Legal Persons.

In addition, the app can perform, via the cards enrolled, cash withdrawal operations at compatible ATMs which allow the use of the application. For ATM cash withdrawal, introduction of card PIN (and not app password) is required on the ATM terminal.

### **B) Generating disposable cards**



The user may generate daily up to 10 disposable cards, that can be used for online payments. Disposable cards can be linked only to a credit cards issued for natural persons enrolled into the Application. Disposable card has a validity of maximum 30 minutes, from the moment of generating it and it expires after making an online payment. The payments will be shown in the account of credit card.

To generate a Disposable card the user will proceed, as follows:

- Creating Disposable card
  - The user selects its credit card;
  - Authenticate in the Application;
  - Select Create Disposable card;
  - Confirms the action;
  - Disposable card will be shown in card dashboard, together with the other cards.

After this step, the user can generate card data (card number, expire date and CVV) when he/she want to make an online payment, as follows:

- Generating Disposable card
  - The user authenticates in the Application;
  - Select Disposable card
  - Touches generate new card
  - The application will show a card number, expire date and CVV;
  - The data generated can be used to make an online payment, so in the check-out page of the merchant, the user will enter the date of disposable card generated by the Application in maximum 30 minutes.

For security reason, maximum amount of payment with disposable card is limited, the value of it being communicated on our website [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

We recommend using of disposable cards only there are made payments on websites for which the user needs a higher security, to protect linked card for possible online fraud. Taking into consideration there are generated new card data, the user will not benefit of all additional services of linked card when paying with a disposable card.

### **C) View the history of transactions performed by Card and/or Application and available balance of card accounts**

The User can view:

- transactions made in the last 30 days (maximum 20 transactions) by using the card and / or the Application. The user has the possibility to choose to view only the transactions made through the Application or all the transactions made with the use of the respective card;
- available balance.

### **D) Settings**

The User has the following options and information in the Application “Settings” menu:

- Change the Application colour theme;
- Display the available balance of card account;
- Display the transactions history;
- Application language – available options Romanian or English;
- Delete one or more Cards from the Application;
- Security and password settings:
  - Password change - the input of existing password is required in order to change it;
  - Pay fast - by activating this option, transactions between 100 and 500 lei are made by unlocking the device, and those over 500 lei are authorized by using the Application password;

- Pay smart - by activating this option all transactions higher than 100 lei are authorized by using the Application password. The customer also has the possibility to pre-authorize the transactions by logging in to the application and pressing the 'Confirm' button on the main page of the card;
- Pay strictly - by activating this option all transactions, regardless of value, are authorized by using the Application password. The customer also has the possibility to pre-authorize the transactions by logging in to the application and pressing the 'Confirm' button on the main page of the card;
- Fingerprint authorization - by activating this option the fingerprint of the device will be used to authorize the transactions made through the Application;
- 1 minute session timeout - by activating this option the User will remain authenticated in the Application for another 1 minute from its closing.

Note: The Client has the possibility to set the Application password to be requested regardless of the value of the initiated transaction.

- Default payment application - by enabling this functionality, the Application will be set to default, replacing other payment applications existing on such device;
- Contact – displays the Bank contact information for support purposes;
- Terms and Conditions;
- Application Version.

## **7. Customer Representations and Warranties**

For the purpose of using the RaiPay Application, you hereby represent and warrant the following:

- that you have the right, authority and full or restricted capacity of exercise;
- that you hold the capacity as a User of a main, additional Credit and/or Debit or Commercial Card, as applicable, to be recorded and stored in the RaiPay Application.
- that you have been granted the right by the account holder to enrol, store and use the Credit and/or Debit Card in the Application, for the purpose of making payments through the Application, if you are an Additional User or have a Commercial Card;
- that you have registered in the Application the Card issued in your name, in order to make payments through the Application;
- that you do not communicate the password for unlocking the device to a third party, as by disclosing such password you are exposed to the risk of your Cards being used for payments by other people;
- you undertake to request from the main User or account Holder of the Commercial card, as applicable, information concerning the content of the Debit Card/Credit Card specific Agreement;
- you undertake to notify the Bank immediately concerning any unauthorized use or any breach of Application security of which you become aware or which you should reasonably suspect;
- you undertake to inform the Bank in case of a loss or theft of the mobile device where the RaiPay Application is installed;
- that you will not provide erroneous or false information about your identity or intentions regarding the use of the Application;
- that you will ensure and maintain the security of the mobile device, according to manufacturer recommendations and good practice;
- that you will update the operating system according to the recommendations of the mobile device manufacturer and that you only use official versions of the operating system provided by the same;
- that you will not inhibit the security protections of the operating systems recommended by the mobile device manufacturer;
- that you will only install the RaiPay Application provided by the Bank from the dedicated stores - Google Play Store or Huawei AppGallery;
- that you will not install applications from unofficial sources, because such may compromise the security of your Application;

- that you will not breach any right provided by the law, ownership rights, intangible rights, confidentiality or personal data rights of other people;
- that you will not use the content of the Application contrary to the Terms and Conditions, respectively for unauthorized purposes, such as, without limitation to the copying, distribution or alteration thereof.
- that you have read these Terms, and that you agree to the same;
- that you have read and acknowledged section 15 below, concerning personal data processing within the RaiPay Application, in order to use the Application;

#### **8. Termination, Locking/Suspension or Alteration of the RaiPay Application**

The Termination of the agreement associated with the use of the RaiPay Application may occur in any of the following situations:

- a) by rightful termination, without delay and without any other prior formality, if the Bank finds that the obligations resulting from this document, as supplemented with the General Conditions for Performing Banking Operations and the Rates and Fees List, applicable to Natural Persons and Legal Persons, are not observed; in this case, the Bank will notify the Customer concerning the termination of the Agreement within 3 business days from making such decision.
- b) by unilateral termination, by initiative of the Bank, subject to a written notification sent to the Customer 2 (two) months prior to the date proposed for Agreement termination;
- c) by unilateral termination, by initiative of the Customer, at any time by uninstalling the Application from the mobile device; the termination of the Agreement by the Customer does not affect the transactions already performed or in progress;
- d) The Customer is entitled to cancel this Agreement within 14 calendar days from the conclusion thereof, without penalty and without the necessity of invoking a reason, subject to the prior settlement of all potential expenses arising from this Agreement;

You can delete one or several of your payment Cards from your mobile device at any time, by following the instructions in the Application.

#### **Locking/Suspending the RaiPay Application**

The Bank reserves the right to lock/suspend or limit the use of the RaiPay Application, not to initiate or perform one or several transactions, to block the installation/reinstallation of the Application, if:

- (i) the Bank has been made aware that the device where the Application is installed has been lost, stolen, compromised or that the RaiPay Application has been copied, stolen, rendered unusable or is the subject of faulty operation; the locking/suspension measure will be taken after the Customer has notified the Bank concerning the occurrence of this event;
- (ii) the Bank has suspicions concerning the unauthorized/fraudulent use of the Application or concerning the performance of fraudulent/illegal transactions via the Application;
- (iii) the Customer failed to observe the legal and/or contractual provisions, including in case of breach of the Terms and Conditions or fails to observe the rules of an adequate conduct which may lead to prejudices of any kind for the Bank, such as, without limitation to the provision of false information by the Customer and the failure to observe the security measures of the RaiPay Application;
- (iv) there is a legal provision which implies this fact or if the provision of a competent authority exists in this regard;
- (v) if the Application password is incorrectly typed several times;

The Customer may ask the Bank to delete one or more Cards or to delete the Application by calling any of the telephone numbers stipulated within the "Support" section herein. Upon deletion of the Application by the Bank, the use of RaiPay may only be resumed after reinstalling the Application and resuming the cards enrolment process.

Furthermore, we may lock/unlock or alter the RaiPay Application immediately, for objective reasons, such as, without limitation to the necessity of performing maintenance or repair works. Periodically, we may add new functions and we are not under the obligation to provide a certain function for the RaiPay Application.

You agree that the Bank will not be liable to you or any other third party for locking, suspending, cancelling or terminating your usage of any Card registered in the Application.

Raiffeisen Bank will inform you in advance, or, if such is not possible, immediately after the locking/suspension of the Application usage, specifying the reasons for such locking/suspension, except if the provision of such information could compromise the reasonable security measures or break the law. Raiffeisen Bank will reactivate the Application, depending on the situation, as soon as possible, after eliminating the reasons that have determined the locking/suspension in the first place.

#### **9. Amending the Terms and Conditions of the RaiPay Application**

We may amend these Terms and Conditions at any time, by publishing the amended Terms and Conditions in the RaiPay Application. In this case, the Users will be notified via the Application, at least 2 months prior to the date proposed for the entry into force of such amendments. The 2-month deadline will not be applied to the amendments imposed by applying new legal provisions, such amendments being applied depending on the entry into force of the respective regulations.

The use of the Application after the enforcement of the amendments will be deemed as a tacit acceptance of the new Terms and Conditions.

If you do not agree with the amendments, please uninstall the Application. Uninstalling the Application will only generate future effects, and will not affect the period prior to the uninstall, where the use of this Application by you will be deemed to fully comply with these Terms.

If new Application functions are to be implemented, such will be subject to the regulations provided herein.

#### **10. Intellectual Property**

The User expressly declares that he/she has acknowledged the fact that the entire graphical creation, the content of the Application and the audio-video material accessed are owned by the Bank. Information, graphical elements of other entities are exempted from this rule, as they are owned by such entities.

The User accepts that any software used in connection with the Application contains confidential information and is subject to an ownership right, being protected by the laws concerning intellectual, industrial ownership and other applicable laws.

The User undertakes not to replicate, copy, sell or operate the content of the Application, the information and/or audio/video materials to which he/she has access to as a result of using such Application, in whole or in part.

The User is prohibited from altering, copying, leasing, awarding, renting, selling, distributing or creating by-products based on the functionalities or programs used within the Application.

#### **11. What Are We Not Responsible For**

We provide the RaiPay Application solely for your personal use, as a Customer. The User is responsible for the use of the Application, respectively for all the transactions authorized using the mobile device where the Application is installed.

Raiffeisen Bank cannot be held responsible for the effects generated by the non-compliant use of the Application by Users or third parties, for the potential costs caused by the use of the Application or by the authorized or unauthorized access of third parties to certain personal and/or confidential information or to personal data via the Application.

If you allow other people to use the mobile device or the Application password, you are liable for all the transactions authorized in this manner.

To limit potential prejudices caused by the use of the Application by third parties, Raiffeisen Bank recommends that you do not alienate/loan the mobile device, nor disclose the method of unlocking such device, or disclose the Application password.

Raiffeisen Bank cannot control the operating system of the device used by you. Therefore, Raiffeisen Bank will not be liable in any way for the prejudice caused to the mobile device, including, without limitation to any security breach caused by viruses, errors, phishing, forgery, omission, discontinuation, fault, delay in operations or transmissions, computerized lines or network failures or any other technical defect occurred.

Therefore, we will not be liable for any loss, damage, direct or indirect prejudice that we or you could not foresee within reasonable limits from the date when you started using the RaiPay Application or which are beyond our control. Furthermore, we will not be responsible for the prejudices arising from the performance of unauthorized payments caused by the exposure of your mobile device to viruses and/or other applications/programs, as well as by the theft thereof.

Moreover, we will not be liable for:

- any loss or damage (moral or material) caused by the failure to observe these Terms and Conditions;
- the loss or corruption of the content of your data, if such loss or corruption is not caused by us or is beyond our control. Moreover, we must inform you that Raiffeisen Bank is not liable to you and/or to third parties for any kind of direct or indirect damages, including, without limitation, loss of profit, paper profit and/or the failure to capitalize on business opportunities or for any other similar losses incurred by you as a result of the down-time or improper operation of the Application.

## **12. Governing Law**

These Terms and Conditions have been drawn up in Romanian and English and are governed by Romanian law. In case of any conflict or discrepancy between the English version and the Romanian version of these Terms and Conditions, the Romanian version will prevail.

The parties will settle the disputes arising from these Terms and Conditions amicably, otherwise, the parties agree to remit the dispute for settlement to the competent courts of law.

In order to amicably settle potential disputes without prejudice to Your right to initiate court actions against the Bank or to the right to notify the National Authority for Consumer Protection, you can resort to extrajudicial claim and compensation mechanisms for consumers, according to the provisions of Law no. 192/2006 on mediation and organizing the mediator profession, as subsequently amended and supplemented. The address of the National Authority for Consumer Protection is No. 72 Bd Aviatorilor, 1st District, Bucharest.

## **13. Support**

If you encounter any issue related to the operation of the RaiPay Application, please contact us via the Call Centre service at any of the following telephone numbers:

- \*2000 (normal rate number that may be called from any mobile telephony network in Romania), available 24/7;
- 0040213063002 (normal rate number that may be called from any network, in Romania or abroad) available 24/7.

## **14. Force Majeure and Acts of God**

Raiffeisen Bank will not be liable to the User for the failure to comply with any obligation in case of a force majeure/ act of god event and, in general, in case of an event that is beyond its control, nor for the operation, connection of other national and/or foreign networks or for the consequences of their activities and actions in general.

A force majeure/act of god event may be, for example, but without limitation: a state of war (either declared or not), armed conflict, revolution, insurrection, military or terrorist actions or threats, sabotage, civil unrest, strikes or other labour actions, laws, regulations, decisions or directives, natural disasters, earthquakes, fires, explosions, solar or weather disturbances, public emergencies or any other event beyond the control of the Bank.

## **15. Personal Data Processing**

In order to ensure the functionalities available within the RaiPay Application, the Bank will process the personal

data of the Customer, pursuant to the legal provisions applicable in the field of personal data protection (the provisions of the General Regulation on Personal Data Protection no. 679/2016 and of the subsequent legislation). This section will be duly supplemented with the provisions of the General Conditions for the Performing of Bank Operations and of the Policy regarding Personal Data Protection and Confidentiality, available at <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

#### Grounds and purposes for Personal Data processing

The Bank processes personal data in order to conclude and enforce the Agreement between the Customer and the Bank, for: the performance and management of the contractual relationship with the Customer, in order to perform the specific operations stipulated in the Application Terms and Conditions and to ensure the functionality thereof in the specified conditions, including for the purpose of ensuring technical support; proper performance of banking transactions; optimization of financial and banking services; data quality management.

The Bank may also rely, to the extent necessary, on its legitimate interest in carrying out its business, for the performance of processing operations concerning the improvement of Application functionalities and customer experience, for the identification of operational risks for Customers active within the Application.

#### Categories of processed Personal Data

In order to fulfil the processing purposes associated with accessing and using the Application, the Bank processes the following personal data categories: the telephone number requested for the registration within the application and the telephone number declared by the Customer in his/her relationship with the Bank, the Customer's personal identification number, data concerning the transactions initiated via the Application, card data (card number, expiry date and CVV).

The Bank does not process biometric data from the Customer's mobile device biometric system, such as the digital fingerprint and facial image of the Customer (to the extent the device used by the Customer has such a biometric system). This data and the biometric models associated thereto are and remain stored on the mobile device with an Android operating system (7.0+) where the Customer installs the Application and are subject to the processing, registration, storage and comparison rules established and communicated via such device.

The refusal to provide personal data may result in the impossibility of providing the services.

#### Data Source

In order to fulfil the processing purposes, and to ensure the functionalities available within the Application, the Bank obtains the personal data directly from the Customers.

The Bank recommends that the authentication method be used by the Customer ONLY on the devices the Customer owns and on which he/she does not allow access to third parties. To the extent that the Customer allows other people access to the authentication method (for example, registering the fingerprints of more than one person on the device, allowing that person to unlock it), in order to fulfil the processing purposes stipulated herein, the Bank may process personal data belonging to other categories of Data Subjects, without benefiting, however, from the practical method of directly providing information to these categories of persons. Given this context, it is the Customer's responsibility to inform the data subjects about the processing of their personal data and to obtain their consent to the processing of data, to the extent necessary, in accordance with the applicable legal requirements.

If the Customer provides the Bank with personal data belonging to other categories of Data Subjects, the Customer must provide only exact and updated data. In this regard, the Bank may use the contact information belonging to such Data Subject categories in order to inform the persons concerning the processing of their personal data.

#### Automated Individual decision-making

In the course of providing the functionalities available within the Application, the Bank does not perform automated individual decision-making processes with respect to the Data Subjects who download and use the Application.

#### Personal Data Recipients

In order to fulfil the processing purposes, the Bank may disclose personal data to the following categories of recipients: the Data subject (to the extent a Data subject exercises its right of access according to applicable law), Bank representatives, other natural or legal persons processing personal data on behalf or together with the Bank, entities within the Raiffeisen Group, contractual partners of the Bank and of the Raiffeisen Group entities, processors of the Bank in terms of personal data processing, judicial authority, central public authorities, local public authorities.

#### Duration of processing

In order to fulfil the aforementioned processing purposes, the Bank will process personal data throughout the performance of banking services, as well as subsequently, when a legitimate business necessity requires it (for example, in order to provide the information requested by the Data Subject or in order to comply with our legal, tax and accounting obligations). Following the expiry of legal deadlines for archiving, the Bank may decide to anonymize the data, thus depriving it of its personal character, and continue the processing thereof for statistical purposes.

#### Personal Data Transfer

In order to fulfil the aforementioned purposes, the Bank may transfer certain personal data categories outside Romanian borders, in countries within the EU/EEA: Austria, Germany, Great Britain, Slovakia, Hungary, as well as outside the EU/EEA, in countries such as the United States of America.

Such personal data transfer will be subject to standard contractual clauses adopted by the European Commission or other guarantees recognized by law.

The aforementioned transfer states may change throughout the performance of the processing activities. An updated list with the countries where personal data may be transferred is available by accessing the Policy regarding Personal Data Protection and Confidentiality, available at the following link <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

#### Rights of Data Subjects

Data Subjects have the following rights in the context of processing of personal data by the Bank: the right to information, the right of access, the right to rectification, the right to erasure (“the right to be forgotten”), the right to restriction of processing, the right to data portability, the right to object, the right not to be subject to a decision based solely on automated processing and the right to address the National Supervisory Authority for Personal Data Processing or the competent courts of law, to the extent to which one believes such measure to be necessary.

Following a request for data erasure, the Bank may anonymize such data (thus depriving it of its personal character) and continue processing it for statistical purposes in such conditions.

#### Additional Information and Contact Data for the Data Protection Officer

For additional details concerning the processing activities carried out by Raiffeisen Bank SA, as well as concerning your rights in this context, please send a written request to the address of any Raiffeisen Bank SA units (for the full list of units, access the <https://www.raiffeisen.ro/retea/> page) or an email addressed to the Bank in this regard at the following address: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro).

Furthermore, you have the possibility to contact the Data Protection Officer within Raiffeisen Bank, using the

following email address: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

Updated information concerning the aforementioned processing activities is available by accessing the Policy regarding Personal Data Protection and Confidentiality, available in the following link <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

**If you agree to use the RaiPay Application according to the conditions provided herein and to conclude the agreement using this method, press the button to accept "Terms and Conditions".**