

CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

CUPRINS: 1.Introducere; 2. Principii generale; 3. Conditii generale aplicabile conturilor; 4.Dispozitii privind operatiunile de plata; 5. Dispozitii privind utilizarea cardului si Serviciul 3D Secure; 6. Servicii speciale oferite de banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; 7. Termeni si conditii pentru Serviciul Debitare Directa; 8. Dispozitii finale; 9. Declaratiile Clientului si Semnaturile Partilor.

1. INTRODUCERE

1.1. Prevederi Introductive

1.1.1. Prezentele Conditii Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (denumite în continuare "CGB") stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația contractuală dintre Raiffeisen Bank S.A. (denumită în continuare "Banca") și fiecare dintre Clientii săi, persoane fizice.

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

1.1.3. În măsura în care rămân aspecte nereglementate în mod expres, raporturilor juridice dintre Banca și Client li se vor aplica actele normative în vigoare, reglementările Bancii Naționale a României, normele Bancii, precum și uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

1.1.4. Banca va intra în raporturi contractuale doar cu persoanele care acceptă expres prezentele CGB. Clientul va primi un exemplar al CGB, în vigoare la data înregistrării sale în evidențele Bancii.

Prin semnarea oricărei alte cereri în forma pusă la dispoziție de către Banca sau a oricărui contract, Clientul acceptă că, în toate raporturile contractuale cu Banca, să respecte CGB în vigoare în acel moment, cu posibilele modificări periodice ce pot fi aduse de Banca în condițiile prezentelor CGB.

1.2. Conflicte

1.2.1. În caz de conflict între prevederile exprese din orice contract sau document semnat între Client și Banca și prevederile generale cuprinse în prezentele CGB, vor prevala prevederile exprese din contractele sau documentele specifice.

1.2.2. Dacă sunt acceptate de către Client, atât versiunea în limba română a CGB, cât și versiunea în limba engleză a acestora, în cazul oricărui conflict sau neconcordanță între versiunea în limba engleză și cea în limba română, versiunea în limba română va prevala.

1.3. Interpretare

1.3.1. Orice referire făcută la Banca în cuprinsul prezentului document va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (punct de lucru, reprezentanță, agenție, sucursală).

1.3.2. Orice referire făcută la Client în cuprinsul prezentului document include și categoria de Co-debitor și/sau Garant, dacă este cazul conform Contractelor specifice.

1.3.3. Orice referire făcută la Clientul persoană fizică în cuprinsul CGB, va fi considerată a fi făcută și la oricare din succesorii acestuia.

1.3.4. Referirea făcută la Imprumutat în contractele de credit se va considera făcută la Client, așa cum este acesta definit în prezentele CGB.

1.3.5. Oriunde în cuprinsul prezentelor CGB și/sau în cuprinsul fiecărui Contract specific, și dacă din context nu rezultă altfel, după caz, pluralul va include singularul și invers.

1.3.6. Referirea la „efecte negative semnificative” sau „afectare semnificativă” va fi interpretată ca reflectând opinia calificată a Bancii.

1.3.7. Referirea la orice Contract specific/Contract de garanție/orice alta convenție încheiată între Client și Banca sau la orice prevedere legală va include orice modificare, reiterare sau repunere în aplicare a acestora.

1.3.8. Titlurile din prezentele CGB și/sau din orice Contract de credit/Contract de garanție/documentație contractuală specifică au fost introduse numai pentru facilitarea referințelor și nu afectează interpretarea prevederilor respectivelor documente contractuale.

1.4. Clauze independente

În cazul în care orice prevedere din CGB și/sau din oricare dintre Contractele specifice încheiate între Banca și Client, este sau devine la un moment dat nulă, invalidă sau neexecutabilă conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea și aplicabilitatea unei asemenea prevederi, în limita admisă de lege, precum și a celorlalte prevederi ale CGB, nu vor fi afectate sau prejudiciate de aceasta. Partile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte și/sau modificări care ar conduce la același rezultat legal și/sau economic care s-a avut în vedere la data încheierii CGB.

1.5. Definiții

În scopul prezentelor CGB, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

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

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

Card - instrument de plată emis de către Banca, prin intermediul căruia Clientul are acces la disponibilitățile banesti proprii din Contul curent și/sau la o linie de credit, în vederea efectuării Tranzacțiilor prin Card;

Client - persoana fizică, rezidentă sau nerezidentă în România, care deschide o relație contractuală de afaceri cu Banca ce include dar fără a se limita la deschiderea și operarea Conturilor și/sau prestarea/furnizarea de către Banca a diverselor servicii/produse bancare;

Client beneficiar - Clientul care beneficiază de fondurile ce fac obiectul unei Operațiuni de plată;

Client platitor - Clientul care da un Ordin de plată;

Cod de identificare internă/Cheie CIF/Cod 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;

Cont - cont bancar în care sunt evidențiate disponibilitățile banesti ale Clientului și/sau după caz, sumele puse de Banca la dispoziția acestuia;

Cont de plăți - Cont utilizat pentru executarea Operațiunilor de plată;

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

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

Cursul de schimb valutar al Bancii (cross currency) - cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburi valutare sau Operațiuni de plată efectuate în cont, exprimate într-o monedă diferită de cea a contului platitorului, respectiv a contului beneficiarului, calculat după cum urmează: (i) în cazul schimburilor valutare de tip valută/lei, se va utiliza cursul de cumpărare al Bancii pentru moneda în care se exprimă suma transferată către contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru moneda în care se exprimă suma plătită de către platitor; (ii) în cazul schimburilor valutare de tip valută/valută, se va utiliza cursul obținut din cursul de

cumparare valuta/lei al Bancii pentru moneda in care se exprima suma transferata de catre platitorul cu cont la o alta banca si cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent monedei in care este exprimata suma creditata in contul beneficiar, respectiv cursul obtinut din cursul de vânzare valuta/lei al Bancii pentru moneda in care este exprimata suma transferata catre beneficiarul cu cont la alta banca si cursul de cumparare valuta/lei al Bancii aferent monedei debitate din contul platitorului. In cazul operatiunilor de plata autorizate prin intermediul Cardurilor se vor aplica cursurile de schimb mentionate in mod expres in prezentul document in cadrul dispozitiilor privind utilizarea Cardurilor;

Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul - cursul intern al Bancii de schimb valutar, de vanzare, respectiv cumparare valuta de referinta, utilizat pentru efectuarea Tranzactiilor prin Card afisat in unitatile sale teritoriale sau pe site-ul Bancii raiffeisen.ro;

Contract de card de debit - contractul specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si Utilizatorul de card, derivate din utilizarea cardului de debit atasat unui cont curent, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in documentatia specifica de emitere si mentenanta Card de debit;

Contract de cont curent - Contract specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si titularul de cont curent, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in documentatia specifica de deschidere si mentenanta cont curent, in formularele utilizate pentru definire si actualizarea datelor personale ale Clientului si pentru numirea si revocarea Imputernicitorilor pe cont;

Contract privind Serviciul de debitare directa - contractul specific ce reglementeaza raporturile contractuale dintre Banca si Platitor, derivate din activarea Serviciului de debitare directa, format din clauzele prevazute in prezentele CGB si clauzele ce se regasesc in cuprinsul formularelor de emitere, modificare si denuntare a Mandatelor de debitare directa;

Data efectiva - data de referinta folosita de catre Banca pentru a calcula dobânda generata de executarea unei Operatiuni de plata;

Imputernicit - persoana cu capacitate deplina de exercitiu, autorizata de Client, prin intermediul formularelor speciale furnizate de Banca sau prin procura notariala, sa aiba acces in numele si pe seama Clientului la un Cont deschis pe numele acestuia, actionând in limitele prevazute in Contractele specifice;

Instrument de plata - orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite între Client si Banca in conditiile contractuale agreeate cu Banca, folosit de Client pentru a initia un ordin de plata cum ar fi Cardul, serviciile de tip internet banking, home banking, mobile banking etc.; **Mandatar** - persoana autorizata de Client prin procura sa il reprezinte in relatia cu Banca pentru incheierea si/sau executarea unui contract. Procura de reprezentare trebuie autentificata de un notar public din România sau la un consulat românesc; in cazul procurilor emise la un notariat din strainatate, procura va fi apostilata sau supralegalizata, dupa caz, si se va prezenta si traducerea legalizata a acesteia, daca este redactata intr-o limba straina;

Momentul primirii Ordinului de plata - ziua în care se considera ca Ordinul de plata, transmis direct de catre Platitor ori indirect de catre sau prin intermediul unui beneficiar al platii, a intrat in posesia Bancii, in functie de Ora Limita; ca regula, pentru Ordinele de plata primite in zile lucratoare pâna in Ora Limita, momentul primirii este ziua receptionarii de catre Banca, iar pentru Ordinele de plata primite dupa Ora Limita, momentul primirii este ziua lucratoare urmatoare; exceptie fac serviciile bancare de tip debitare directa, care permit Beneficiarului platii sa initieze Operatiuni de plata, precum si cele de tip ordine de plata programate, prin care Clientul Platitor ordona plati cu frecventa prestabilita, in cazul carora Momentul primirii este ziua convenita de Banca si Client in cuprinsul Contractului specific. Daca Ordinul de plata este receptionat într-o zi nelucratoare, Momentul primirii este considerat ziua lucratoare urmatoare, indiferent care este instrumentul de plata sau modalitatea utilizata pentru transmiterea Ordinului. Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Banca se considera ca nu a fost primit;

Operatiune de plata - actiune initiata de Clientul platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama acestuia sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrace fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente exista între platitor si beneficiarul platii; Operatiunea de plata poate avea caracter ocazional;

Opțiune de comisionare BEN - modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plată conform careia beneficiarul plății suportă toate comisioanele aferente plății;

Opțiune de comisionare OUR - modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plată conform careia platitorul suportă toate comisioanele aferente executării Operațiunii de plată;

Opțiune de comisionare SHA - modalitate de comisionare a executării Operațiunii de plată conform careia Clientul platitor suportă comisioanele percepute de prestatorul serviciilor de plată al platitorului, iar Clientul beneficiar al plății suportă comisioanele percepute de prestatorul de servicii de plată al beneficiarului. Eventualele comisioane ale bancilor corespondente/intermediare sunt datorate/percepute conform practicilor europene/internationale și ale standardului SWIFT;

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

Ordin de plată - instrucțiunea dată de platitor sau de beneficiarul plății către Banca, în calitate de prestator al serviciului de plată, prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plată;

Parola Statică – element de securitate inclus în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaște) pe care Utilizatorul de Card îl setează la prima tranzacție prin Card efectuată pe internet (în cadrul e-commerce);

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

PIN- este un cod unic de identificare generat de Banca pentru fiecare Card, pentru identificarea sau securizarea unor Operațiuni de plată efectuate prin intermediul Cardului precum operațiunile prin ATM/MFM, unele tranzacții prin EPOS la comercianți sau la ghiseele bancare;

Plata de mică valoare prin Card - reprezintă operațiunea de plată a carei valoare individuală este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de organizațiile internaționale de carduri, Visa/Mastercard, dar care nu poate depăși 50 de Euro sau echivalent pentru tranzacțiile la EPOS, respectiv 30 de Euro pentru tranzacțiile realizate pe internet (e-commerce); valoarea limitei este stabilită de organizațiile internaționale de carduri diferă în funcție de țară și poate fi modificată oricând de aceste entități; valoarea limitei aplicabile pe teritoriul României este menționată cu titlu informativ în Contractele specifice de card de debit și card de credit și este afișată permanent în unitățile și pe site-ul Bancii, orice actualizare a valorii limitei urmând a fi afișată pe site;

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

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

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

Rata dobânzii - procent anual de dobânda determinat/determinabil, conform Contractelor specifice și/sau Listelor specifice de dobânda, folosit ca baza de calcul pentru dobânda;

Rata de Referință - rata a dobânzii ce provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată atât de Client, cât și de Banca;

Reprezentant legal - persoana care reprezintă Clientul în relațiile contractuale cu Banca, în limitele legislației aplicabile și/sau a dispozițiilor autorităților/instanțelor competente (de exemplu: părinte, tutore, curator, alte categorii prevăzute de lege); pentru demonstrarea calității de Reprezentant legal trebuie prezentate documente prevăzute de lege (de exemplu, hotărâre judecătorească de încredințare minor, decizia de instituire tutelă/curatela și de desemnare a reprezentantului legal etc.);

Semnatura electronică calificată ("QES") - semnatura electronică calificată acceptată de Banca, care îndeplinește cerințele de validare prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, și este bazată pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării;

Serviciul Call Center - serviciu telefonic pus de Banca la dispoziția clienților care poate fi accesat la numerele de telefon *2000 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România) și +40213063002 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea, din România și din străinătate), disponibile 24/7; Serviciul Call Center utilizează linii telefonice publice, ce pot să nu asigure un nivel corespunzător de protecție a informațiilor, prin apelarea acestui serviciu Clientul asumându-și riscurile de divulgare de date/informații derivate din această situație;

Serviciul Extras Electronic - reprezintă un cont electronic de utilizator cu acces personalizat, pus la dispoziția Clientului de către Banca pentru furnizarea extrasului de cont și a altor informații oferite de Banca Clientilor săi;

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

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

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

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

Tranzacție prin Card - este Operațiunea de plată efectuată de către Utilizatorul de Card prin intermediul Cardului, inclusiv al Cardului înregistrat în Portofelul electronic sau în orice dispozitiv mobil cu funcție de plată;

Tranzacție recurentă prin Card - este o tranzacție efectuată ca urmare a autorizării acordate de Utilizatorul de Card direct comerciantului, pe site-ul acestuia sau prin alte mijloace, în vederea debitării contului de card la anumite intervale, pentru plată de bunuri și servicii conform mandatului acordat comerciantului;

Utilizatori de Card sunt oricare din următorii:

a) Utilizatorul principal de Card („Utilizator principal”) - este persoana fizică cu capacitate deplină sau restrânsă de exercițiu, titular al unui cont curent sau al unui card de credit, care solicită Bancii emiterea unui Card atașat contului;

b) Utilizatorul suplimentar de card („Utilizator suplimentar”) - este persoana fizică cu capacitate deplină de exercițiu care are acces la sumele din contul utilizatorului principal, prin carduri suplimentare (câte un Card pentru fiecare utilizator), în baza acordului exprimat de Utilizatorul principal de card, fie în documentele puse

la dispoziție de către Banca, fie în cadrul apelurilor telefonice derulate prin Serviciul Call Center, fie în cadrul aplicațiilor de internet banking disponibile acestuia;

Zi lucratoare - zi în care Banca desfasoara activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plata; în relația cu Banca sunt considerate a fi nelucratoare zilele de sâmbătă, duminică, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucratoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plata ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucratoare, în această situație Clientii urmând a fi informați în timp util prin afisarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților Bancii și pe pagina de internet a acesteia.

1.6. Notiuni și prevederi privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și aplicării Sancțiunilor Internaționale

1.6.1 Notiuni/definiții

FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act) - este un pachet legislativ emis în Statele Unite ale Americii, care poate fi consultat la adresa <http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>, promulgat la data de 18 Martie 2010 și care a intrat în vigoare la 1 Iulie 2014, prin care se impune în sarcina contribuabililor Statelor Unite ale Americii („SUA”), inclusiv celor care locuiesc sau își desfășoară activitatea în afara SUA, obligația de a raporta detinerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeași cerință de raportare este prevăzută și pentru instituțiile de credit, care detin active în numele contribuabililor SUA.

CRS (Common Reporting Standard) - reprezintă standardul global pentru schimbul automat de informații financiare între țări. Sunt vizate veniturile din investiții (inclusiv din dobânzi, dividende, castiguri de capital, etc) deținute de contribuabili în conturile instituțiilor financiare din țările participante la schimbul global de informații financiare. Standardul global pentru schimbul de informații financiare și acordul multilateral pentru schimbul automat de informații au fost inițiate de OECD (Organizația Economică de Cooperare și Dezvoltare) și Comisia Europeană. Standardul are trei direcții: informațiile ce trebuie raportate, instituțiile raportoare și conturile care fac obiectul raportării. România asigură cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene în cadrul Codului de Procedură Fiscală, care a intrat în vigoare începând cu 1 ianuarie 2016.

Embargo - act de autoritate prin care un stat ia măsuri de interdicție împotriva importului marfurilor provenind dintr-o anumită țară, fie împotriva exportului de marfuri către alta țară, ca o sancțiune pentru nerespectarea unor reguli de drept internațional sau ca mijloc de presiune politică.

Sancțiuni Internaționale - restricțiile și obligațiile în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de Statele Unite ale Americii, de organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sancțiunile internaționale vizează, în special, blocarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dubla utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicații, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-stiințific, cultural ori sportiv.

Autorități cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale - înseamnă oricare dintre:

- a) Organizația Națiunilor Unite (ONU);
- b) Uniunea Europeană (UE);
- c) Guvernul Statelor Unite ale Americii;
- d) Congresul Statelor Unite ale Americii;
- e) Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elveția;
- f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzând, în orice situație, fără nicio limitare, Republica Austria;
- g) Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord
- h) instituțiile și agențiile guvernamentale respectiv ale oricărui dintre cele de mai sus, inclusive dar fără a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul

Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Trezoreria Majestății Sale, Departamentul pentru Strategia de Afaceri, Energie și Industrială sau orice (altă) instituție guvernamentală sau autoritate de reglementare sau agenție relevantă care administrează sancțiuni economice sau financiare (fiecare autoritate după cum este modificată, completată sau înlocuită din când în când).

Lista de Sancțiuni - Lista "Cetățenilor desemnați ca speciali și a persoanelor restricționate" („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” menținută de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control), agenție guvernamentală din Statele Unite ale Americii) și Lista Consolidată a Persoanelor cu Sancțiuni Financiare menținută de Trezoreria Majestății Sale („Consolidated List of Financial Sanctions Targets maintained by Her Majesty’s Treasury”) și orice listă echivalentă a Consiliului de Securitate al Organizației Națiunilor Unite sau a Uniunii Europene și orice listă de persoane sancționate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, după cum este publicată în Registrul federal sau orice listă sau document similar administrat de orice Autoritate cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale, fiecare după cum este modificată, completată sau înlocuită din când în când;

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

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

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

Parte Restrictionată - oricare dintre următoarele:

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

1.6.2 Prevederi privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și aplicarea Sancțiunilor Internaționale

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

Prin funcții publice importante se înțelege:

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

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

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

- a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți;
- b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți;
- c) părinții.

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

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

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

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

2. PRINCIPII GENERALE

2.1 Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal

DEFINIȚII relevante în contextul protecției datelor cu caracter personal

Date cu caracter personal - orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; ^[11] _{SEF} o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea/restricționarea, ștergerea sau distrugerea;

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

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

Dreptul la rectificare - dreptul persoanei vizate de a obtine, la cerere si in mod gratuit, rectificarea datelor inexacte care o privesc, precum si completarea datelor incomplete;

Dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) - dreptul persoanei vizate de a obtine, la cerere si in mod gratuit, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege, stergerea datelor cu caracter personal care privesc acea persoana;

Dreptul la restrictionarea prelucrării - dreptul persoanei vizate de a obtine, la cerere si in mod gratuit, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioara a acestora;

Dreptul la portabilitatea datelor - dreptul persoanei vizate de a primi, la cerere si in mod gratuit, datele cu caracter personal care o privesc si pe care le-a furnizat operatorului (precum Banca) intr-o modalitate structurata, folosita in mod obisnuit si intr-un format usor de citit, precum si dreptul ca aceste date sa fie transmise de către operator (precum Banca) catre alt operator de date, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege);

Dreptul la opozitie - dreptul persoanei vizate de a se opune in orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia sa particulara, ca datele cu caracter personal care o vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, in masura in care sunt indeplinite conditiile prevazute de lege. Atunci cand prelucrarea datelor cu caracter personal care o privesc are drept scop marketingul direct, persoana vizata are dreptul de a se opune in orice moment prelucrării datelor sale in acest scop;

Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - dreptul persoanei vizate de a cere si de a obtine retragerea, anulara sau reevaluarea oricarei decizii bazate exclusiv pe prelucrari efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice in privinta persoanei vizate sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;

Dreptul de a se adresa justitiei sau Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - dreptul persoanei vizate de a se adresa cu plangere Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justitiei pentru apararea oricaror drepturi garantate de legislatia aplicabila in domeniul protectiei datelor cu caracter personal, care au fost incalcate.

Grupul Raiffeisen - grupul format din urmatoarele entitati: Raiffeisen Bank S.A., Raiffeisen Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L., Raiffesien Leasing Financiar IFN S.A., Aedificium Banca pentru Locuinte S.A., SAI Raiffeisen Asset Management S.A., Raiffeisen Bank International AG si entitatile care fac parte din grupul Raiffeisen Bank International AG. Mai multe informatii sunt disponibile la link-ul de aici <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/raiffeisen-bank-international/>.

2.1.1. In vederea prestarii serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucreaza date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal, respectiv Regulamentul General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si legislatia subsecventa.

2.1.2. Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de catre Banca apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar si dupa incetarea relatiei contractuale), inclusiv titularul solicitarii de lichidare a carnetelor de economii la purtator/la purtator cu parola, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora, sotul/sotia Clientului in contextul solicitarii de catre Client a suspendarii obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, alti membri de familie ai Clientului (parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Clientul) – daca e cazul, precum si orice alte persoane fizice ale caror date ar putea fi furnizate Bancii de catre Client sau care ar putea fi prelucrate in contextul relatiei dintre Banca si Client (denumiti impreuna in mod

generic, în cele ce urmează, „Persoane Vizate”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Banca la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite către Banca pe parcursul derulării acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal aparținând Persoanelor Vizate și după încetarea relației contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligațiilor legale ce incumbă în sarcina sa, inclusiv a obligațiilor incidente în materia arhivării.

2.1.3. În anumite situații, în vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate în prezentul document, Banca poate să prelucreze date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali) fără a beneficia însă de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane. De exemplu, acest lucru se poate întâmpla dacă Clientul transmite datele Persoanelor Vizate către Banca. În acest context, este responsabilitatea Clientului să informeze în prealabil persoanele în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal și să obțină consimțământul acestora privind prelucrarea datelor, în măsura în care este necesar, în vederea îndeplinirii condițiilor prevăzute de lege. În particular, în cazul în care în contextul transmiterii unei solicitări de suspendare a obligației de plată a ratelor în temeiul Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori („OUG 37/2020”) sau la un moment ulterior în contextul acestei solicitări, Clientul nu furnizează date cu caracter personal ale membrilor săi de familie (date privind starea de sănătate, situația socială, financiară, profesională sau orice alte date cu privire la aceștia relevante în contextul solicitării) Clientul are responsabilitatea de a se asigura că informează membrii săi de familie cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către Banca, anterior furnizării datelor lor către Banca conform celor descrise în prezenta secțiune.

2.1.4. Banca prelucrează date cu caracter personal pentru următoarele scopuri, după cum urmează:

2.1.4.1. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: executarea și îmbunătățirea serviciilor bancare oferite prin preluarea în aplicațiile informatice ale Băncii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operațiunilor de identificare a clienței în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea fraudelor și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; raportarea tranzacțiilor și alte raportări legale; primirea, evaluarea și gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor ratelor, în contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Băncii și a entităților din Grupul Raiffeisen și de raportare către entitățile din Grupul Raiffeisen sau către autoritățile de supraveghere; conformarea cu cerințele prudentiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profile; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) prin crearea de profile în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare; evaluarea comportamentului investitional prin crearea de profile; managementul portofoliului; managementul lichidităților și optimizarea bilanțului; furnizarea serviciilor bancare constând în operațiuni de plată/care implică tranzacții bancare – (a) inițiate de către o Persoană Vizată (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus), în calitate de inițiator al plății sau (b) inițiate de către o Persoană Vizată, în calitate de beneficiar al plății, incluzând generarea unui document care atestă efectuarea operațiunii respective (confirmarea operațiunii - dacă este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operațiunilor de plăți/incasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții a operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Băncii, prin

Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directă; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agenții a Bancii; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale; pastrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; gestionarea calității datelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal. În cazul în care Clientul va comunica Bancii informații privind îmbolnăvirea sa sau a unuia/a unora dintre membrii săi de familie cu COVID-19, Banca va prelucra această categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, în baza OUG 37/2020, care a fost adoptată tocmai în interesul public major cu scopul de a lua măsuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influențează situația economică a unor categorii de debitori. În acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin Hotărârea nr. 270/2020 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor OUG 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori prevăd la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuie să precizeze în solicitarea adresată creditorului motivul care determină imposibilitatea de a onora obligațiile de plată aferente creditului, indicând inclusiv îmbolnăvirea cu COVID-19 ca posibilă cauză.

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

2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și Banca, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19 (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa drept operatori-asociați și inclusiv în vederea lichidării carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă; asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca, prin crearea și întocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, în cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; gestionarea calității datelor; încheierea și/sau executarea contractelor de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate.

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

2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii, în contextul desfășurării obiectului sau de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: transmiterea datelor către Biroul de Credit înainte de intrarea și pe parcursul relației de creditare ce intră în sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca și Biroul de Credit SA acționează în calitate de operatori asociați; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoana Vizată (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi și executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoana Vizată prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, în cazul în care astfel de activități implică prelucrarea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate în afara de Clientul Bancii; facilitarea îndeplinirii de către Banca a obligațiilor de supraveghere care îi incumbă față de entitățile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzător de cunoaștere a clientelei entităților din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, privind potențialii clienți (lead-urile) ce și-au manifestat interesul cu privire la unul dintre produsele unei alte entități din Grupul Raiffeisen – pentru acest scop de prelucrare Banca și entitatea relevantă din Grupul Raiffeisen acționează în calitate de operatori asociați; obținerea de informații privind desfășurarea

procedurii de insolvență privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolvență; efectuarea de profile și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetări pentru identificarea bunurilor aflate în proprietatea Persoanelor Vizate aflate în evidența Bancii cu sume restante; activități de profilare și segmentare în scop de analiză și marketing, inclusiv prin transmiterea de informații către asigurator, în vederea furnizării produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa în calitate de operatori asociați și inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, inclusiv în vederea ofertării celor mai potrivite produse și servicii sau în vederea identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate în mod direct de către Persoanele Vizate, a datelor generate de către Banca cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și ținute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzacționale sau care rezultă din utilizarea produselor și serviciilor Raiffeisen Bank; date privind istoricul relației cu Banca sau cu alte entități din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice și de la partenerii contractuali ai Raiffeisen Bank); îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare furnizate și a experienței Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea fluxurilor și a reglementărilor interne, prin optimizarea costurilor și a bugetelor, prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; segmentarea clienților; încheierea, derularea și gestiunea executării contractelor încheiate cu alți clienți ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constând în plată facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directă, furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agenții a Bancii, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); reclama, marketing simplu și publicitate; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată.

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

- marketing direct, prin comunicarea de informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii și activități ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor acesteia, precum și efectuarea de către Banca, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia și/sau prin alte entități din Grupul Raiffeisen, a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile actuale și/sau viitoare ale Bancii. și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor acesteia;
- analiză preferințelor solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte personalizate de produse și servicii bancare la cererea persoanei vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum și a oricăror baze de date puse la dispoziție de autorități publice în măsura în care consimțământul este necesar potrivit cerințelor aplicabile;
- generarea de oferte și comunicări personalizate, prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fișiere cookies, pixeli și/sau alte tehnologii similare) care implică efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzând crearea de profiluri) și care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum această noțiune e definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) sau care o pot afecta în mod similar într-o măsură semnificativă. În acest scop, pentru a transmite oferte personalizate cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, Banca poate prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizată le furnizează direct în contextul relației contractuale cu Banca, date rezultând din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Bancii, precum și date ce rezultă din operațiunile de plată înregistrate la nivelul conturilor / cardurilor pe care Persoana Vizată le deține. Tehnicile informatice/algoritmii folosiți permit Bancii să identifice preferințele Persoanei Vizate în ceea ce privește unele dintre categoriile de produse și servicii puse la dispoziție de către Banca, de către entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau de către partenerii Bancii. În

urma preferintelor astfel conturate și a altor detalii care rezulta din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca va aduce în atenția Persoanei Vizate oferte axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor în acest scop prezintă beneficiul de a se pune la dispoziția Persoanei Vizate oferte cât mai adaptate nevoilor și intereselor acesteia. De asemenea, ținând cont de faptul că Banca își dorește să ofere oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele manifestate, Persoana Vizată ia la cunostință că este posibil ca ofertele vizând produse și servicii pentru care Persoana Vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunostință acesteia.

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare de mai sus poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii.

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

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

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

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

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

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

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

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

- datele cu caracter personal care îi sunt furnizate în mod direct de Persoana Vizată;
- datele obținute din următoarele surse externe: Biroul de Credit, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Buletinul Procedurilor de Insolvență, autorități și instituții publice, parteneri contractuali, entitățile din Grupul Raiffeisen, Clientul (Platitor), instituții de credit, surse publice (și anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatori ai operațiunilor de plată, titulari ai mandatalelor de debitare directă.

Următoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: datele indicate la secțiunea specifică privind detaliile de plată în contextul realizării unor plăți (inclusiv CNP, dacă o astfel de categorie de date este furnizată în acest context), date referitoare la condamnări penale și infracțiuni, date publice privind dosarele de instanță la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (număr de dosar, instanță, parte, obiect, stadiu, termene, soluții, alte informații publice cu privire la dosarele de instanță). Datele cu caracter

personal pe care Banca le prelucrează în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate de Banca, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit (cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinantarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței, inclusiv informații privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de codebitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență, numărul de interogări.

Datele pe care Banca le generează pe baza datelor furnizate în mod direct sau colectate din surse externe, respectiv: cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

Unele date cu caracter personal colectate de Banca pot avea un regim special potrivit legislației aplicabile, context în care este necesară asigurarea unor garanții suplimentare pentru prelucrarea lor. Spre exemplu, prelucrarea de date cu caracter personal referitoare la condamnări penale și infracțiuni sau la măsuri de securitate conexe este permisă fie sub controlul unei autorități publice sau atunci când prelucrarea este autorizată de lege cu instituirea unor garanții adecvate pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate. În cazul prelucrării unor astfel de date cu regim special, Banca asigură garanțiile suplimentare prevăzute de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor.

2.1.6. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca va dezvălui sau poate dezvălui datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: Persoana vizată, reprezentanții legali sau convenționali ai Persoanei vizate, reprezentanții Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele personale în numele Bancii, entitățile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii și ai entităților din Grupul Raiffeisen, împuterniciți ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, inclusiv cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare în contextul platilor inițiate de Clientul Bancii, beneficiarul plății inițiate de Clientul Bancii, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de inițiere a plății, organizații internaționale, furnizorii de servicii și bunuri, birouri de credit, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pietei, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, instituții bancare participante la Convenția interbancară privind debitarea directă, în ipoteza mandatelor de debitare directă de tip interbancar; reprezentanții Companiei Naționale Posta Română în contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Postale.

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

2.1.8. În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/SEE: Austria, Marea Britanie, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, 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 pe alte garanții recunoscute de lege.

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

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

2.1.9 Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării 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.

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

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

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

2.2 Confidențialitate

2.2.1. Banca și Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru menținerea confidențialității asupra informațiilor obținute unul despre celălalt în derularea relației Banca - Client, cu respectarea, totuși, a prevederilor oricăreia legi sau ordin al unei autorități competente care permit sau solicită dezvăluiri.

2.2.2. Clientul autorizează Banca să prelucreze, să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la Client către și între sucursalele, agențiile, punctele de lucru, reprezentanțele Bancii, societățile afiliate Bancii și agenților și terților parteneri ai Bancii, pentru folosire confidențială, în legătură cu prestarea oricărui serviciu Clientului (inclusiv pentru plăți externe efectuate prin intermediul unui tert), precum și în scopul prelucrării de date, efectuării de analize, recuperării creanțelor Bancii, obținerii unor finanțări/garanții, transferului de creanțe ale Bancii, precum și în scopuri statistice. Orice astfel de terță parte poate în același fel folosi, prelucra și transfera în orice mod datele și informațiile referitoare la Client primite de la Banca în cadrul autorizării acordate de Client prin prezentul document.

2.2.3. Banca va păstra confidențialitatea și nu va dezvălui, publica sau divulga prin orice alt mod informații privind Conturile Clientilor, operațiunile înregistrate în acestea, relațiile contractuale dintre Banca și Clienti, fără consimțământul acestora.

2.2.4. Clauza confidențialității nu se va aplica dacă:

- informația este cerută de o autoritate competentă în cadrul unei proceduri judiciare;
- Clientul autorizează Banca să dezvăluie informațiile;
- în orice altă situație prevăzută de lege (spre ex. furnizarea de informații la cererea instituțiilor financiare corespondente).

2.2.5. Clientul consimte prin prezenta în mod expres, renunțând să invoce orice restricție impusă Bancii de legislația în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca să prezinte în cadrul relațiilor cu terți implicați în procese organizatorice și decizionale ale Bancii, orice informații și date, referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese și care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin terți implicați se înțelege, dar nu se limitează, orice societăți române sau străine care fac parte din grupul de societăți din care face parte și Banca, consultantii de specialitate agreați de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finanțatorii etc. Banca va intra în relații contractuale doar cu terți implicați care se obligă la rândul lor să păstreze confidențialitatea informațiilor astfel obținute.

2.2.6. Banca va putea să ia orice măsuri pe care le considera necesare în relația cu Clientul, în vederea respectării dispozițiilor legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

2.2.7. Raiffeisen Bank SA aplică cerințele FATCA și s-a înregistrat pe siteul Internal Revenue Service (IRS) al SUA cu Statusul FATCA Registered Deemed-Compliant Financial Institution, primind Numarul Global Intermediar de Identificare (GIIN) 28CWN4.00008.ME.642. În consecință, Banca va identifica contribuabilii SUA și va raporta informații despre persoanele relevante și despre conturile deschise la Banca de către acestea, respectiv despre acele conturi în care sunt evidențiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de către persoanele relevante prin prisma aplicării cerințelor FATCA.

2.2.8. Raiffeisen Bank SA aplică cerințele CRS și, în consecință, Banca va identifica contribuabilii relevanți CRS și va raporta informații despre persoanele relevante și despre conturile deschise la Banca de către acestea, respectiv despre acele conturi în care sunt evidențiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de către persoanele relevante prin prisma aplicării cerințelor CRS.

2.2.9. Clientul se obligă să indice în mod corect cheia CIF (Codul de identificare internă astfel cum a fost definit în prezentele CGB) ori de câte ori acest cod este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta în relația cu clienții săi și exonerează Banca de răspundere pentru orice neînțelegeri/daune generate de comunicarea eronată a Codului de identificare internă de către titularul Contului curent/Reprezentant legal/mandatarul Clientului.

2.3. Dobânzi, Taxe, Comisioane și alte costuri.

2.3.1. Pentru produsele și serviciile bancare, Banca percepe Clientilor săi taxe, comisioane, speze și după caz, percepe sau acordă dobânzi la valorile standard cuprinse în listele specifice, cu excepția situațiilor în care în Contractele specifice se prevăd alte niveluri ale acestora. Listele specifice pot fi consultate de Client la oricare dintre unitățile Bancii sau accesând paginile de internet www.raiffeisen.ro sau www.carddecredit.ro.

2.3.2. Banca va informa Clientul asupra condițiilor standard de taxe, comisioane, speze și dobânzi ale Bancii în vigoare la momentul solicitării unei oferte privind produsele/ serviciile bancare, după caz, la momentul încheierii unui Contract specific.

2.3.3. Orice dobândă este calculată zilnic la sumele înregistrate în soldul debitor, după caz, sold creditor al Contului (curent/de depozit/de economii/de credit), pe baza formulei: $D - C * Rd * n / N$, unde:

D - dobânda calculată;

C - capitalul asupra căruia se calculează dobânda care poate fi suma din contul curent, capitalul depozitului sau soldul creditului;

Rd - Rata dobânzii

n - numărul de zile din luna (care poate fi determinat convențional de către parti prin Contractele specifice, ca fiind numărul efectiv de zile ale lunii pentru care se calculează dobânda sau 30);

N - Numărul de zile din an (care poate fi determinat convențional de către parti prin Contractele specifice, ca fiind numărul efectiv de zile ale anului, 360 sau 365).

2.3.4. Rata dobânzii poate avea o valoare fixă și/sau variabilă ce se modifică în funcție de (a) indici de referință verificabili (cum ar fi Rata de Referință) prevăzuți în Contractele specifice ori de (b) schimbările legislative ce impun astfel de modificări. În cazul conturilor de economii și de depozit la termen Rata dobânzii și modalitatea de calcul a dobânzii aplicabile sunt precizate în Contractul specific.

3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

3.1 Reguli generale privind deschiderea și operarea Conturilor

3.1.1. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de termenii și condițiile conținute în Contractul specific încheiat între Banca și Client și de regulile generale stabilite prin prezentele CGB, în măsura în care acestea sunt aplicabile.

3.1.2. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă pe numele Clientilor, prin unitățile sale operative și prin serviciul de internet banking în anumite condiții, Conturi (precum conturi curente, conturi de

economii, conturi de depozit), ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu procedurile interne emise de Banca în acest scop.

3.1.3. Clientul are obligația de a prezenta Bancii, la transmiterea de către aceasta a oricărei solicitări, cereri ori instrucțiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informații și documente pe care Banca le consideră necesare pentru deschiderea și operarea Conturilor, pentru justificarea operațiunilor solicitate ori pentru îndeplinirea periodică de către Banca, a obligațiilor stabilite prin lege și/sau normele și politicile Bancii. Clientul se obligă ca, la solicitarea Bancii, să furnizeze acesteia orice informații, documente sau declarații suplimentare în vederea stabilirii destinației fondurilor retrase în numerar și/sau a sursei fondurilor sau a, care fac obiectul tranzacțiilor, indiferent de canalul/instrumentul prin care acestea au fost inițiate sau alte informații necesare în procesul de cunoașterea clienței, pentru respectarea legislației în materie de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

3.1.4 În vederea respectării politicilor Bancii de acceptare și cunoaștere a clienței, Banca poate refuza oricând deschiderea unui Cont și/sau efectuarea Operațiunilor de plată în Cont, poate bloca oricând serviciile de internet banking/mobile banking și/sau a Cardului și/sau a Contului ori poate proceda la încetarea unilaterală a Contractului aferent contului curent sau a oricărui Contract Specific în cazul în care:

- (i) Clientul nu îndeplinește oricare dintre obligațiile din clauza 3.1.3;
- (ii) Banca nu primește informațiile/documentele/declarațiile solicitate sau dacă primește informații incomplete, insuficiente, neconforme cu realitatea sau care nu pot justifica respectiva Operațiune de plată/deschiderea Contului;
- (iii) Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate de Client;
- (iv) Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spălarea banilor, finanțarea terorismului, fraude, sancțiuni internaționale sau în orice altă situație în care Clientul nu se încadrează în profilul de risc stabilit de Banca în normele sale interne;
- v) în cazul în care Clientul este Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată.

3.1.5. În cazul în care Clientul este reprezentat de un Mandatar la încheierea Contractului specific de Cont, Clientul va putea dispune personal de fondurile din Cont doar după depunerea Specimenului de semnătură la Banca.

3.1.6. Pentru conturile deschise în zilele nelucrătoare, data deschiderii Contului va fi ziua lucrătoare imediat următoare, urmând a se aplica acestuia ratele de dobândă în vigoare la data deschiderii.

3.1.7. Dacă, în condițiile și în conformitate cu legea sau cu reglementările interne ale Bancii, pentru deschiderea sau operarea oricărui Conturi, sunt necesare verificări suplimentare și/sau periodice ale datelor furnizate de Client/Reprezentantul legal/Mandatar/Imputernicit, Banca este abilitată să efectueze orice verificări, să solicite și să obțină orice informații despre acestia, precum și despre oricare alte persoane care efectuează depuneri în Conturi și/sau au mandat special pentru anumite operațiuni, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat, detinator de astfel de informații. Toate costurile aferente consultării acestor baze de date, precum și orice speze, comisioane și taxe aferente, inclusiv postale, sunt și rămân în sarcina Clientului, Banca având mandat de debitare automată a oricărui cont al Clientului pentru recuperarea acestora.

3.1.8. Disponibilitățile Clientului înregistrate în Conturi sunt garantate în România prin Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar în limitele și cu excepțiile prevăzute de Legea privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare, afisate la orice unitate a Bancii. Nivelul compensației platite de către Fondul de Garantare a Depozitelor se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de Clientul care are calitatea de deponent garantat la Banca la data la care depozitele au devenit indisponibile, a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale Bancii asupra respectivului Client.

3.1.9. Clientul are obligația să informeze Banca, prin completarea formularului specific pus la dispoziție de către aceasta și prezentarea oricărui documente solicitate, ori de câte ori sumele încasate în Cont intră în categoria celor care, conform legii sunt garantate, timp de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în Cont, peste plafonul maxim prevăzut de lege.

3.2. Persoanele care pot opera în Conturile Clientului

3.2.1. Indiferent de numărul și tipurile Conturilor, Clientul care are capacitate deplină de exercițiu, în calitate de titular al acestora, poate numi în relația cu Banca un număr maxim de doi Imputerniciți pentru fiecare Cont, care au dreptul să dispună de fondurile din Conturile indicate expres de Client (efectuând în cazul Conturilor de plăți și operațiuni de plată), neavând dreptul să solicite închiderea acestor Conturi. Prin excepție, în cazul Conturilor de depozit la termen și a Conturilor de economii, Imputernicitul poate solicita lichidarea depozitului la termen, respectiv închiderea Contului de economii.

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

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

(3) Banca poate refuza Imputernicirii pe Cont numite de Client, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internaționale sau în orice altă situație în care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Imputerniciți pe Conturi. În cazul în care Banca refuza Imputernicirii existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care imputernicirea nu mai este acceptată de Banca.

(4) Numirea, respectiv, revocarea Imputernicitorilor de către Client devin opozabile Bancii începând cu ziua lucrătoare imediat următoare datei depunerii listei de Imputerniciți/cererii de revocare a Imputernicitorilor.

3.2.3. Pentru a putea executa mandatul încredințat de Client, Imputernicitul trebuie să furnizeze Bancii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună Specimenul de semnătură la Banca.

3.2.4. Clientul are obligația de a face cunoscute Imputernicitului prezentele CGB și orice modificări completări ale acestora.

3.2.5. Asupra sumelor aflate în Conturile curente, de economii sau de depozit deschise în evidența Bancii pentru acești Clienți, pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, următoarele persoane:

- a) titularul Contului;
- b) Imputernicirii pe cont, numai pe timpul vieții titularului;
- c) mostenitorii titularului, care dovedesc cu certificat de mostenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate.
- d) Utilizatorii Cardurilor suplimentare atasate Contului (numai prin intermediul acestor Carduri), pe timpul vieții titularului Contului;
- e) Reprezentantul legal al Clientului, în cazul în care Clientul este minor sau major fără capacitate de exercițiu; în această situație, pentru a i se permite Reprezentantului legal efectuarea de operațiuni de plată, acesta trebuie să furnizeze Bancii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună Specimenul de semnătură la Banca.

3.3. Contul Curent. Contul de economii. Contul de depozit la termen. Contul de credit card

3.3.1. Contul curent este un Cont de plăți. Oricărui cont curent, pe măsura oferirii de către Banca și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător normelor și procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atașa Carduri de debit, servicii de internet banking sau mobile banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii/instrumente de plată aferente contului curent.

3.3.2. Contul de economii și Contul de depozit la termen sunt conturi de depozit ale caror caracteristici sunt detaliate în Contractele specifice.

3.3.3. Contul de credit card este un cont ce se deschide, se operează și se închide în condițiile din Contractul specific și din prezentele CGB, care are atasate unul sau mai multe Carduri și o limită de credit pusă la dispoziție de către Banca la solicitarea titularului, conform Contractului specific.

3.4. Descoperit de cont neautorizat, acordat de Banca

3.4.1. Banca va putea decide efectuarea unei plăți cerute de către Client sau recuperarea de taxe, comisioane, speze, dobânzi, orice alte sume datorate Bancii în baza Contractelor specifice etc., care depășesc limita soldului creditor al Contului curent, chiar dacă nu există un Contract specific pentru o facilități de descoperit de cont deja încheiat cu Clientul. Astfel, simpla instructare a Bancii de a procesa Ordine de plată care exced soldul creditor al Contului curent, data direct de către Client sau prin mandat încredințat Bancii sau prin intermediul ori de către un tert beneficiar, are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client a unei facilități de descoperit de cont non-revolving ("descoperit de cont neautorizat"/"overdraft neautorizat"), dacă Banca va hotărî acordarea acesteia la momentul procesării Ordinului de plată. Dobânda datorată de Client se calculează conform secțiunii 2.3.3, cu precizarea că "n" este 30, iar "N" este 360.

3.4.2. Sumele astfel avansate de Banca vor fi considerate datorate de Client începând cu data avansării lor și vor fi purtătoare de dobândă calculată la o rată anuală stabilită de Banca pentru astfel de situații.

Clientul se obligă să alimenteze de îndată respectivul Cont cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord că orice creditare a Contului respectiv se consideră efectuată în scopul rambursării cu prioritate a acestor sume și că respectivele sume nu mai pot fi reutilizate de Client.

3.4.3. Pentru scopurile constituirii unui titlu executoriu Banca și Clientul sunt de acord că prezentele CGB și extrasul de cont ce reflectă sumele acordate de Banca în condițiile prevăzute la 3.4.1. și 3.4.2. au valoarea juridică a unui contract de credit de descoperit de cont (overdraft).

3.4.4. Banca are dreptul de a recupera pe cai legale sumele datorate, fără o avizare prealabilă.

3.4.5. În cazul neachitării de Client la scadențe a oricăror sume datorate în baza Contractului specific, Banca va pune la dispoziția Clientului, la cerere, informații despre cuantumul sumelor datorate de Client, neavând obligația de a notifica acestuia existența și/sau valoarea acestor debite.

3.5. Dreptul de compensare

3.5.1. Clientul autorizează Banca, prin prezenta, să compenseze în orice moment orice sumă datorată Bancii cu fondurile disponibile în orice Cont curent, de economii și/sau de depozit la termen, indiferent de valută în care sunt disponibile și/sau indiferent de scadența depozitului, fără a fi necesar în acest sens un alt acord prealabil al Clientului.

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

3.5.3. În situația în care în Conturile Clientului nu există disponibil suficient pentru acoperirea oricăror sume datorate Bancii, Banca este autorizată să debiteze oricare dintre Conturile Clientului, chiar dacă prin această s-ar genera descoperit de cont neautorizat în condițiile secțiunii 3.4. "Descoperit de cont neautorizat acordat de Banca.

3.5.4. Clientul va fi instițat de către Banca după efectuarea compensării prin extrasul de cont.

3.6. Incetarea relației de Cont curent

3.6.1. Clientul va putea denunța unilateral raportul juridic de Cont curent, oricând pe durata derulării Contractului specific, depunând conform regulilor de la secțiunea "Notificări" o solicitare scrisă, la oricare dintre unitățile Bancii, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii. Conturile de depozit se denunță în condițiile Contractului specific. Ca regulă, Contul curent poate fi închis doar dacă la data cererii de închidere nu există în derulare produse și/sau servicii oferite de Banca care necesită menținerea în continuare a Contului curent deschis, caz în care Clientul poate relua solicitarea închiderii contului doar după încetarea/modificarea, după caz, a raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor bancare în derulare. Închiderea Contului se va efectua la data solicitării; prin excepție, închiderea Contului curent cu card de debit atasat (Card principal și/sau

suplimentare) se va efectua după 30 de zile calendaristice de la data la care titularul a solicitat Bancii în scris încetarea contractului de Cont curent, dacă există înregistrate tranzacții în decontare, utilizând formularul pus de Banca la dispoziția sa în acest scop. Dacă în această perioadă s-au efectuat noi Tranzacții prin Card care urmează să vină în decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi până la decontarea tuturor tranzacțiilor prin Card înregistrate pe Cont.

3.6.2 Banca va putea să denunțe unilateral raportul juridic de Cont Curent, oricând, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii, cu un preaviz scris de două luni calendaristice transmis conform regulilor prevăzute la Secțiunea 8.2. "Notificări".

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

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

b) în cazul în care Clientul este suspectat de implicarea directă sau indirectă în efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale din materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum dar fără a se limita la cazul în care Clientul devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Statele Unite ale Americii/ orice alte state sau instituții/organizații internaționale sau agenții ale acestora, indiferent dacă Clientul este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale/Embargo-uri;

c) în cazul în care există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau în situația în care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitări de returnare de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă;

d) în cazul în care Clientul a furnizat Bancii informații și/sau documente insuficiente/neconforme cu realitatea ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor și/ori acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);

e) în cazul în care soldul Contului nu mai acoperă costurile aferente executării Contractului specific de Cont Curent;

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

3.6.4 În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit. a), b), c) d), f) de mai sus Banca va notifica Clientului măsura luată, în cel mult 3 zile lucrătoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la secțiunea 8.2. "Notificări". În cazurile prevăzute la art. 3.6.3 lit e) închiderea Contului se face fără notificare.

3.6.5. În toate cazurile în care inițiativa închiderii contului aparține Bancii, de la data închiderii contului, Banca va înceta creditarea cu dobânda a contului, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului să fie pastrată la dispoziția Clientului în conturi nepurtătoare de dobândă. Clientul datorează tarifele/comisiunelor standard aferente operațiunii de plată a sumelor de bani, astfel cum acestea sunt prevăzute în Tarife și Comisiuni în vigoare la momentul efectuării operațiunii. Banca nu va fi răspunzătoare în nicio situație pentru eventuale prejudicii directe sau indirecte pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

3.7 Prevederi speciale aplicabile Conturilor "dormant"

3.7.1 Dacă pe parcursul unei perioade de timp, stabilită de Banca și adusă la cunoștința Clientului prin afișare la unitățile Bancii, pentru Contul curent sau Contul de economii nu s-a înregistrat și aprobat nicio cerere a Clientului de modificare cont sau dacă în Contul curent sau Contul de economii activ, Clientul și/sau, după caz, tertii nu a/au efectuat nicio mișcare de debitare sau creditare a Contului, Contul va deveni "dormant".

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

3.7.2 Prin excepție de la prevederile art. 3.6.4 de mai sus, Banca va putea decide oricând închiderea Contului declarat "dormant" cu sold zero sau debitor, fără notificarea prealabilă sau ulterioară a Clientului.

3.7.3 În urma aprobării unei cereri de modificare cont sau în urma procesării unei tranzacții de debitare sau creditare pe Contul ”dormant”, acesta va fi reactivat automat de către Banca; după aprobarea cererii de modificare Cont/efectuarea tranzacției, Contul va rămâne în stare ”activ” și poate redeveni ”dormant” în condițiile menționate în prezenta secțiune.

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

Nu sunt considerate miscări în Cont, plata dobânzilor de către Banca și plata comisioanelor/taxelor aferente Contului.

3.8 Blocarea Conturilor

3.8.1. Banca este îndreptățită să blocheze Conturile Curente, Conturile de depozit și Conturile de economii ale Clientului în următoarele situații: (i) în aplicarea clauzei 2.2.6; (ii) în cazul Clientilor care se regăsesc în ipoteza reglementată în clauza 3.6.3 lit. a), b), c) și d); (iii) în cazul reglementat în clauza 4.9.8; (iv) în orice alte cazuri prevăzute de lege și/sau în Contractele specifice;

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

3.8.3 Pe durata blocării Conturilor de depozit și Conturilor de economii: (i) Clientul nu va putea efectua operațiuni de retragere parțială sau totală a fondurilor; (ii) celelalte prevederi contractuale se vor aplica în condițiile prevăzute în Contractele specifice.

3.9 Dispoziții privind dobânzi, taxe și comisioane aferente contului curent

3.9.1. Dobânda creditoare se calculează conform secțiunii 2.3.3., cu precizarea că ”n” este numărul efectiv de zile pentru care se calculează dobânda și ”N” este 365/366. Dobânda creditoare se calculează zilnic pentru soldul existent la sfârșitul zilei bancare. Dobânda se calculează pentru luna și anul calendaristic și se va credita lunar, capitalizându-se în cont. Creditarea dobânzii se efectuează numai după reținerea impozitului pe venit din dobânzi conform prevederilor legale în vigoare

3.9.2 Taxa de administrare a Contului curent se datorează lunar în ultima zi lucrătoare a lunii, pentru luna în cursul căreia este scadentă plata acesteia, în lipsa unei dispoziții contrare în cererea de deschidere de cont.

Taxa de administrare Cont curent se percepe pro-rata atât în luna deschiderii, cât și în luna închiderii Contului curent, proporțional cu perioada în care Contul a fost deschis.

3.9.3 Taxa pentru extrasul de cont transmis prin poșta se datorează lunar în prima zi lucrătoare a lunii ulterioare celei pentru care se generează extrasul. Banca își rezervă dreptul de a suspenda trimiterea extrasului de cont prin poșta după trei luni consecutive de neplata a taxei.

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

3.10 Termenul de prescripție

În toate cazurile de închidere a unui Cont, termenul în care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data închiderii acestuia, este termenul legal de prescripție care începe să curgă de la data la care notificarea de închidere a Contului se consideră primită de către Client conform secțiunii 8.2. ”Notificări”. Dacă legea nu prevede o modalitate specifică de notificare, aceasta se va face conform prevederilor secțiunii 8.2. ”Notificări”. În această perioadă, sumele înregistrate în soldurile conturilor închise se vor păstra de către Banca la dispoziția Clientului, în conturi nepurtătoare de dobânda.

4. DISPOZITII PRIVIND OPERATIUNILE DE PLATA

În caz de conflict între prevederile prezentului capitol și cele din Contractele specifice privind operațiunile de plată și Conturile de plată se aplică regula prevăzută la pct.1.2.1. Prin excepție, dispozițiile prezentului capitol modifică și/sau completează în mod corespunzător, unde este cazul, Contractele specifice privind operațiunile de plată și Conturile de plată încheiate anterior datei de 15.12.2009.

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

4.1 Codul unic de identificare a Contului

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

a) codul IBAN al Contului beneficiarului plății (sau numărul de cont BBAN - basic bank account number - pentru țările care nu au aderat la IBAN); pentru plățile ordonate către beneficiari ai caror prestatori de servicii sunt stabiliți în afara Uniunii Europene pe lângă codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului plății, Clientul va furniza Bancii și numele și prenumele beneficiarului plății;

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

4.1.2. Banca nu are în nici un caz obligația de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată și nici numărul Contului acestuia, efectuând plata în contul indicat în instrucțiunea de plată.

4.1.3. În vederea procesării instrucțiunilor de plată, la preluarea în sistemele informatice ale Bancii a codurilor IBAN transmise în format electronic de Clienti sau la preluarea codurilor IBAN reprezentate pe suport hârtie în sistemele interne, Banca are obligația să valideze codurile IBAN ale tuturor Conturilor menționate în instrucțiunile de plată pe care le procesează, utilizând metoda de validare impusă de reglementarea legală în vigoare. În plus, Banca va valida codurile BIC ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor când codurile BIC sunt necesare, menționate în instrucțiunile de plată transmise de Clientii Bancii, utilizând metoda de validare impusă de reglementarea legală în vigoare, precum și concordanța între codul IBAN ce identifică beneficiarul plății și codul BIC al prestatorului de servicii de plată al beneficiarului indicat pe ordinul de plată, când codul BIC este necesar, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN și BIC) în aceeași țară și/sau la același prestator de servicii de plată.

4.1.4. În vederea creditării Contului de plată al unui Client beneficiar, Banca va verifica:

a) existența informațiilor referitoare la platitor, în cadrul detaliilor plății astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul sau de servicii de plată (numele platitorului și codul unic de identificare al contului de plată al platitorului și, în plus următoarele informații suplimentare: adresa platitorului sau numărul documentului personal oficial al platitorului sau numărul de identificare al platitorului sau data și locul nașterii platitorului, toate aceste informații suplimentare doar pentru cazul în care fie prestatorul de servicii de plată al platitorului fie prestatorul de servicii de plată intermediar, dacă este cazul, este stabilit în afara spațiului Uniunii Europene)

b) existența și exactitatea informațiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul unic de identificare al contului de plăți al beneficiarului și, în plus, numele beneficiarului pentru cazul în care fie prestatorul de servicii de plăți al platitorului, fie prestatorul de servicii de plăți intermediar, dacă este cazul, este stabilit în afara spațiului UE/SEE). În cazul ordinelor de plăți în valută transmise către Contul de plăți al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plăți, în situația în care fie prestatorul de servicii de plăți al platitorului, fie prestatorul de servicii de plăți intermediar, dacă este cazul, este stabilit în afara UE/SEE, Banca poate efectua verificări suplimentare conforme cu procedurile interne (spre ex. existența numelui titularului Contului beneficiar și corespondența cu numărul Contului indicat în ordinul de plăți), în scopul de a procesa corect instrucțiunea de plăți ordonată de platitor.

În cazul în care informațiile menționate mai sus sunt incomplete/eronate sau lipsesc, Banca va solicita prestatorului de servicii de plăți al platitorului completarea sau clarificarea lor, după caz, creditarea Contului de plăți al Clientului beneficiar având loc doar după satisfacerea acestei cerințe. În caz contrar, Banca nu va procesa operațiunea de plăți.

4.2 Autorizarea ordinelor de plăți

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

- a) în scris, pe suport hârtie, prin aplicarea semnăturii Clientului/Împuternicitului pe formularul de plăți/pe Contractul specific, conforma cu specimenul de semnătură depus la Banca.
- b) prin aplicarea Semnăturii electronice calificate pe ordinul de plăți în format electronic în termenii și condițiile agreeate prin Contractul specific aferent unui astfel de instrument de plăți;
- c) prin telefon, în condițiile Contractului specific, după parcurgerea procedurii speciale de identificare a Clientului.
- d) prin utilizarea elementelor de securitate (de tipul PIN, parole, cod de autentificare etc.) conform Contractului specific.
- e) prin comunicarea datelor de identificare a Cardurilor solicitate de beneficiarii serviciilor de plăți și eventual, a unor elemente de securitate, în termenii și condițiile agreeate cu acestea.

4.2.2. Clientul acceptă ca Banca poate efectua Operațiuni de plăți din Conturile sale și fără consimțământul sau acordul sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrar ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărui terțe parti, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în Cont, precum și pentru reținerea comisionelor/altor sume datorate/cuvenite Bancii pentru operațiunile efectuate/in legătură cu acestea, a dobânzilor și ratelor de credit scadente și/sau restante sau în orice alte cazuri prevăzute de lege, aceste operațiuni de plăți considerându-se autorizate de către Client, în sensul articolului precedent.

4.3. Executarea ordinelor de plăți

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

- a) ordinul de plăți este prezentat de Clientul platitor, după caz de Clientul beneficiar al plății, pe formularele tip emise de Banca sau impuse de lege, sau prin intermediul canalelor electronice oferite de Banca, este completat cu toate elementele obligatorii, este lizibil și autorizat sau semnat de Client/Împuternicit în deplină concordanță cu Specimenele de semnături aflate la Banca (în cazul ordinelor de plăți emise pe suport hârtie);
- b) în funcție de tipul instrumentului de plăți utilizat pentru transmiterea ordinului de plăți, Clientul care inițiază operațiunea de plăți furnizează toate informațiile solicitate de Banca conform Contractului specific și /sau prin intermediul formularelor de plăți acceptate de Banca.
- c) În cazul ordinelor de plăți cu cod de bare, informația transpusă din codul de bare al ordinului de plăți corespunde cu cea înscrisă pe formularul de plăți; în cazul existenței unor neconcordanțe, va prevala informația înscrisă pe formular;

- d) Fondurile disponibile în Contul de plăți sunt suficiente pentru a permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate, cu excepția plăților electronice offline, în cazul cărora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plăți la momentul efectuării plății de către Client;
- e) Ordinele de plată ordonate nu contravin reglementărilor legale aplicabile (spre exemplu: în operațiunile de plată ordonate nu sunt implicate bunuri, persoane și teritorii în legătură cu care sunt dispuse, în condițiile legii, sancțiuni internaționale de blocare a fondurilor, regulament valutar etc.)
- f) Clientul platitor sau beneficiarul plății nu se afla înscris într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/sancțiuni internaționale de blocare a fondurilor/alte măsuri legale în legătură cu acestea, luate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni sau nu există motive rezonabile de suspiciune de activitatea fraudulență sau cu potențial fraudulos;
- g) codurile de identificare plată menționate la art. 4.1 sunt validate de către Banca, conform prevederilor art. 4.1.3
- h) disponibilul din Contul de plăți necesar executării ordinului de plată nu este afectat de o măsură de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor luată de Banca în baza unor dispoziții legale sau a convențiilor existente între părți, în temeiul unui titlu executoriu sau dispusă de un organ având asemenea competențe, reprezentând, dar fără a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silită, sechestru, sechestru asigurător, instituirea unor sancțiuni internaționale obligatorii în dreptul intern, aplicării unei sancțiuni de către Banca.
- i) nu există pentru Banca motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea Ordinului de plată în ceea ce privește sursa, conținutul, semnătura, consimțământul, etc.

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

4.3.3 În cazul în care sunt ordonate de Client mai multe instrucțiuni de plată, a caror sumă totală depășește soldul creditor al Contului de plăți sau maximul sumei oricărui tip de descoperit de cont acordat Clientului, Banca va executa operațiunile de plată în limita soldului disponibil și în ordinea prelucrării instrucțiunilor de sistemele de procesare interne.

4.3.4. Clientul își asumă obligația de a păstra în Contul de plăți disponibilul necesar executării ordinului de plată până la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru operațiunea de plată ordonată.

4.3.5. Limitele de tranzacționare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plată, dacă există, sunt cele stabilite în Contractul specific.

4.3.6. Tranzacțiile cu numerar vor fi înregistrate și executate pe baza formularisticii standard furnizate de Banca, în conformitate cu reglementările legale aplicabile.

4.3.7. Pentru retrageri de numerar, în lei sau în valută, care depășesc o anumită limită stabilită de Banca, Clientul va notifica Banca în avans. Limita de sumă și durata preavizului vor fi cele afișate la sediul oricărei unități teritoriale a Bancii.

4.3.8. În executarea instrucțiunilor de plată, Banca va acționa cu bună credință și va depune diligență rezonabilă, determinată conform standardelor, practicilor bancare, uzanțelor internaționale, regulilor uniforme și oricărui reglementări naționale și internaționale aplicabile, care vor completa în mod corespunzător prezentele CGB și vor reglementa împreună raporturile juridice cărora li se aplică; Pentru Operațiunile de plată inițiate, indiferent de modalitatea de transmitere a acestora, Clientul are obligația să prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative în concordanță cu cerințele legislației în vigoare. În cazul în care sunt necesare, Banca va efectua verificări suplimentare impuse de legislația privind prevenirea spălării banilor și finanțării

terorismului precum și de legislația privind Sancțiunile Internaționale de blocare a fondurilor, caz în care termenele de executare se prelungesc până la finalizarea verificărilor impuse de lege.

4.3.9. Banca va fi în drept să folosească sisteme de comunicații, de decontare sau de plăți sau serviciile unei terțe parti pentru executarea Operațiunilor de plată ordonate în Conturile de plăți.

4.3.10. Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru nici o întârziere sau deficiență a unei terțe parti (incluzând, fără limitare, bănci intermediare, agenți, notari publici, executori judecătorești etc.) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca, chiar dacă întârzierea sau deficiența nu intervin în împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale caror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor diligențelor în acest sens sau în cazul în care terța parte este obligată să respecte alte dispoziții legislative.

4.3.11. În cazul sumelor în valută transferate către Contul de plăți al unui Client beneficiar dacă Contul beneficiar menționat în Ordinul de plată este deschis în alta monedă Banca va executa operațiunea de plată prin creditarea Contului beneficiar cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Băncii cross-currency de la momentul creditării Contului.

4.3.12. În cazul sumelor în valută transferate din Contul de plăți al unui Client platitor, dacă Contul platitor menționat în ordinul de plată este deschis în alta valută executa operațiunea de plată prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de cross-currency al Băncii, astfel cum este indicat de Banca la momentul primirii instrucțiunii de plată și acceptat de Clientul platitor. ^[OBJ]

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

4.3.14 În cazul în care ordinul de plată prin care se transferă sume către Contul de plăți al unui Client beneficiar este revocat de platitor, cu acceptul Clientului beneficiar, ulterior creditării de către Banca a contului Clientului beneficiar, în situația în care suma transferată era exprimată într-o altă monedă decât cea a Contului beneficiar și Banca a efectuat conversia valutară conform prevederilor art. 4.3.12, Banca va efectua restituirea sumei ce face obiectul ordinului de plată revocat, în moneda indicată în ordinul de plată, Clientul platitor suportând eventualele diferențe de curs valutar rezultate din conversia efectuată între suma creditată în Contul Clientului beneficiar și suma transferată platitorului care a revocat ordinul de plată; în această situație, conversia va fi efectuată la Cursul de schimb valutar al Băncii cross-currency de la momentul debitării Contului Clientului beneficiar.

4.4. Termene de executare

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

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

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

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

d) pentru operațiunile de plată în orice monedă, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu se află într-un stat membru UE/SEE : cel târziu până la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare după ziua primirii ordinului de plată;

Operațiunile de plată prevăzute la lit a, b) și c) de mai sus sunt considerate executate la data creditării contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cu suma Operațiunii de plată. Operațiunile de plată prevăzute la lit.d) se considera executate de către Banca la momentul la care Banca transferă banii către contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului plății prin intermediul băncilor corespondente și/sau prin sistemele de decontare externe.

4.4.2. In calculul acestor termene nu se vor lua in considerare zilele nelucratoare si sarbatorile legale nationale ale altor state, precum nici zilele stabilite ca nelucratoare de Bancile intermediare corespondente si/sau de Sistemele de decontare externe, in cazul operatiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul acestora.

4.4.3. Banca nu are obligatia sa crediteze un Cont de plati inainte de a fi primit plata finala corespunzatoare, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific.

In cazul operatiunilor de plata in valuta, Banca va credita Contul Clientului beneficiar dupa caz:

(i) pentru operatiuni interbancare, in functie de Ora limita, dupa caz, in ziua in care a fost creditat contul Bancii sau in urmatoarea zi lucratoare, urmând a se inregistra in Cont operatiunea cu Data efectiva la care a fost creditat contul Bancii;

(ii) pentru operatiuni intrabancare, in ziua executarii instructiunii de plata.

4.4.4. Operatiunile de depunere de numerar si retragere de numerar sunt procesate de Banca in sistem online, fiind inregistrate in Contul de plati imediat dupa finalizarea operatiunii.

4.4.5. Daca instructiunile de plata ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plati sunt transmise Bancii in zile nelucratoare se vor evidentia in soldul Contului in prima zi lucratoare urmatoare.

4.4.6 Depunerile si retragerile de numerar ordonate de Client la ghiseul Bancii se vor efectua in termenul limita, conform programului de lucru al unitatii teritoriale a Bancii, afisat la sediile unitatilor si pe pagina de Internet www.raiffeisenbank.ro.

4.4.7 La cererea Clientului, Banca executa Operatiunile de plata inainte de implinirea termenului maxim de executare prevazut la art. 4.4.1, caz in care Clientul datoreaza Bancii taxa suplimentara pentru regim de urgenta.

4.4.8 Ora limita pentru receptionarea Ordinilor de plata, in lei sau in valuta, prezentate pe suport hârtie sau cu cod de bare este sfârșitul programului de lucru al unitatii teritoriale a Bancii. In zilele lucratoare dinaintea zilelor declarate ca sarbatori legale in România, Banca isi rezerva dreptul de a stabili alte Ore limita, pe care le va pune la dispozitia clientilor prin afisare la unitatile bancii si/ sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

4.5 Refuzul executarii ordinelor de plata

In cazul in care Banca refuza executarea unui Ordin de plata, refuzul va fi pus la dispozitia Clientului in termenele de executare corespunzatoare operatiunii de plata ordonate, specificate la sectiunea 4.4, daca nu exista o interdictie legala de instiintare cu privire la acesta, in modalitatile specifice fiecarui produs/serviciu:

- a) la unitatile Bancii, la solicitarea Clientului (pentru ordinele de plata pe suport hârtie si serviciile de tip debitare directa sau ordine de plata programata;
- b) prin intermediul instrumentelor de plata (precum internet banking);
- c) prin intermediul dispozitivelor specifice care fac posibila executarea Operatiunilor de plata ordonate prin intermediul unor instrumente de plata (precum ATM-ul, EPOS-ul etc.);
- d) prin intermediul operatorului serviciului de tip phone banking oferit de Banca.

4.6 Revocarea ordinelor de plata

4.6.1. Odata exprimat de catre Client, in modalitatile corespunzatoare mentionate anterior, consimtamântul este irevocabil, dupa ce Ordinul de plata a fost primit de catre Banca. Prin exceptie, in cazul serviciilor de tip debitare directa consimtamântul dat pentru executarea mai multor Operatiuni de plata poate fi retras la cererea expresa a Clientului, formulata in scris si depusa la orice unitate teritoriala a Bancii, cel târziu la sfârșitul zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru debitarea Conturilor de plati, urmând ca orice alta operatiune de plata viitoare sa fie considerata neautorizata.

4.6.2. Banca va putea accepta, la cererea Clientului, efectuarea de demersuri necesare revocarii Ordinilor de plata instructate de Client dupa momentul autorizarii platii (exprimarea de catre Client a consimtamântului cu privire la efectuarea operatiunii de plata), numai daca sunt intrunite cumulativ urmatoarele conditii:

- a) Clientul completeaza formularul specific furnizat de Banca in scopul revocarii.
- b) Clientul achita comisionului aferent operatiunii solicitate.

4.6.3. Banca nu poate garanta revocarea cu succes a unui Ordin de plata in cazul in care:

- a) instructiunea de plata a fost deja transmisa catre banca beneficiarului in cazul operatiunilor de plata interbancare.

b) suma tranzacției a fost deja creditată în Contul beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată intrabancare; în acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului plății.

4.6.4. Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Banca, ce decurge din revocarea sau modificarea unui Ordin de plată, va fi suportat de Client și debitat automat de Banca din oricare Cont al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile.

4.7. Dispoziții referitoare la pret, rata dobânzii și cursul de schimb. Opțiuni de comisionare aplicabile platilor

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

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

4.7.3 Clientul platitor nu poate utiliza Opțiunea de comisionare BEN pentru Operațiunile de plată prevăzute la art. 4.7.1 de mai sus, ca urmare, în situația în care Banca recepționează Ordine de plată instruite cu opțiunea BEN în favoarea unui beneficiar al cărui prestator de servicii de plată se afla într-un Stat Membru UE /SEE va procesa plata cu Opțiunea de comisionare SHA.

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

4.7.5 Pentru serviciile prestate, Clientul datorează Bancii un pret sub formă de taxe, comisioane, speze și/sau orice alte costuri menționate în Contractul specific privind serviciul de plată.

4.7.6 În cazul în care Clientul este Beneficiarul plății, acesta este de acord ca Banca să poată percepe din suma transferată costurile datorate de Client Bancii pentru executarea acestei Operațiuni de plată.

4.7.7 Pentru operațiunile de plată efectuate prin Card care implică și efectuarea unui schimb valutar, se va aplica Cursul de schimb de referință așa cum acesta este indicat în Contractul specific privind serviciul de plată.

4.7.8. În cazul operațiunilor de plată care implică un schimb valutar și a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent la ghiseul bancii, se va utiliza cursul de schimb practicat de Banca la acel moment sau, când e cazul, cel negociat cu Clientul; cursul de schimb practicat de Banca este comunicat Clientului prin afișare pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, la sediul unității teritoriale a Bancii, prin afișare în aplicația specifică de internet banking sau prin intermediul operatorului Bancii, în cazul serviciului de tip phone banking.

4.7.9. Pentru perceperea comisioanelor care implică un schimb valutar, se va aplica cursul de schimb al Bancii valabil la data comisionării, dacă nu s-a acordat altfel în Contractul specific.

4.7.10. Partile convin că modificările privind Rata Dobânzii, Cursul de schimb de referință și Cursul de schimb valutar al Bancii prevăzut în Contractul specific privind serviciile de plată, după caz, să se aplice imediat și fără nicio notificare prealabilă.

4.7.11. Clientul este de acord ca Banca să aplice imediat și fără nicio notificare prealabilă modificările Ratei dobânzii sau ale Cursului de schimb valutar aplicate de Banca, când acestea sunt mai avantajoase pentru Client.

4.7.12 Partile convin că informațiile privind cursul de schimb/rata dobânzii aplicate de Banca în cazul serviciilor de plată, precum și a modificărilor cursurilor de schimb de referință sau a ratelor de dobândă de referință practicate de Banca pentru serviciile de plată, să fie comunicate Clientului în cuprinsul extrasului de cont.

4.8. Dispoziții referitoare la comunicarea de către Banca a informațiilor obligatorii privind executarea unei operațiuni de plată

4.8.1 Informațiile privind debitarea/creditarea Contului de plăți vor fi puse la dispoziție cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare debitării/creditării.

4.8.2 Comunicarea informațiilor obligatorii privind executarea unei Operațiuni de plată se va efectua în funcție de specificul fiecărui produs/serviciu, în una din următoarele modalități:

- a) in cazul serviciilor de tip internet banking/mobile banking: prin postarea in aplicatia specifica a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmari electronice;
- b) in cazul serviciului de tip phone banking: prin mesaj vocal comunicat de operatorii serviciului in conditiile Contractului specific, sau prin mesaj vocal comunicat de operatorul automat in cazul functionalitatii automate a acestui serviciu, sau prin document specific remis personal, la sediul agentiiilor Bancii;
- c) in cazul Cardurilor de debit/de credit: prin afisare mesaje text si/sau generare chitante pe format hârtie de catre dispozitivele electronice prin intermediul carora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM, EPOS, Imprinter) si, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de catre operatorii serviciului de tip phone banking;
- d) in cazul Operațiunilor de plata initiate pe suport hârtie, precum si in cazul serviciilor de tip ordine de plata programate, debitare directa: pe suport hârtie, in unitatile teritoriale ale Bancii;
- e) in cazul serviciului de tip internet banking sau mobile banking prin extrasul intermediar obtinut de Client conform Contractului specific.

4.8.3. Eliberarea de catre Banca a unui exemplar original al unui Ordin de plata pe suport hârtie la momentul receptionarii acestuia de la Client nu are valoare de confirmare a executarii platii de catre Banca, ci confirma doar primirea Ordinului de plata. Printarea Ordinelor de plata aferente tranzactiilor efectuate prin serviciul de tip phone banking se va face numai la solicitarea expresa a Clientului adresata la orice unitate teritoriala a Bancii.


4.8.4. Pentru evidenta operatiunilor de plata, inregistrate in Conturile de plati ale Clientului, Banca va emite si comunica lunar acestuia, extrasul de cont (in cazul cardului de credit, in Raportul de activitate).

In extrasul de cont se vor evidentia si corecturile efectuate de Banca pentru orice eroare constatata în legatura cu operatiunile efectuate in Cont.

4.8.5. Banca asigura comunicarea gratuita a extrasului lunar de cont in una din urmatoarele modalitati:

- a) la oricare unitate teritoriala a Bancii, pe suport hârtie la cererea Clientului;
- b) prin intermediul Serviciului Extras electronic accesând www.raiffeisen.ro – Extras Electronic, in format electronic;
- c) prin intermediul serviciului de tip internet banking/mobile banking, in perioada in care este activ un astfel de serviciu, in format electronic.

Modalitatile de comunicare prevazute la literele b) si c) nu sunt disponibile concomitent. Odata cu contractarea serviciului de tip internet banking/mobile banking, informarea prin Serviciul Extras Electronic mentionata la lit. b) de mai sus nu va mai fi disponibila, aceasta realizandu-se prin intermediul serviciului de tip internet banking/mobile banking contractat.

4.8.6. Accesul la Serviciul Extrasul Electronic se realizeaza accesând site-ul www.raiffeisen.ro - Extras Electronic, unde Clientul se poate loga in baza urmatoarelor elemente de securitate: 

i) codul de utilizator, asa cum este acesta confirmat initial de catre Banca Clientului (CIF client); ii) parola statica, asa cum este aceasta initial aleasa de catre client si care trebuie sa contina minim 8 si maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel puțin 1 (un) caracter trebuie sa fie cifra.

Este obligatoriu ca la prima accesare/conectare la Serviciul Extras Electronic, Clientul sa-si modifice codul de utilizator.

4.8.7 Ulterior acestei modificari, accesarea Serviciului Extras Electronic se va realiza pe baza urmatoarelor elemente de securitate: codul de utilizator, asa cum a fost acesta schimbat de catre Client la prima conectare si parola statica aleasa de catre Client. Ca masura suplimentara de securitate, accesul/conectarea la Serviciul Extras Electronic, pentru acelasi Cod de utilizator, va fi blocat/a automat de catre Banca dupa introducerea de catre Client in mod eronat de trei ori consecutiv, a parolei statice. Deblocarea accesului se va face la solicitarea clientului, telefonic la Serviciul Call Center si/ sau in orice agentie a Bancii.

4.8.8. Banca asigura comunicarea extrasului de cont lunar, pe suport hârtie, prin posta, doar in cazul in care Clientul opteaza pentru aceasta modalitate de comunicare, caz in care Clientul datoreaza taxa prevazuta in Listele specifice; pentru renuntarea la aceasta modalitate de comunicare, Clientul trebuie sa formuleze o solicitare scrisa expresa in acest sens si sa indice o alta modalitate gratuita de informare, dintre cele care ii pot fi puse la dispozitie de catre Banca. Raportul de activitate emis de Banca pentru cardul de credit va fi comunicat conform prevederilor din Contractul specific. Banca ofera Clientilor posibilitatea sa-si aleaga, pentru

comunicarea prin posta a extraselor de cont lunare pentru Conturile curente, o adresa postala distincta pentru fiecare Cont curent in parte, diferite de Adresa de domiciliu sau Adresa de corespondenta aleasa de Client pentru comunicarea oricaror alte Notificari, conform art.8.2 din prezentul document.

4.8.9. Pentru emiterea documentelor care contin informatii din extrasele de cont din istoric ori, dupa caz, prestarea oricaror altor servicii in legatura cu extrasele de cont, Banca poate percepe un comision, valoarea acestuia fiind cea mentionata in Contractul specific.

Documentele care contin informatii din extrasele de cont din istoric vor fi generate pe formatul in vigoare la data solicitarii, iar nu pe cel in vigoare la data emiterii extrasului initial.

4.8.10. Clientul isi exprima acordul ca, in cazul in care beneficiaza de serviciul de tip internet banking/mobile banking, sa i se comunice extrasul de cont lunar, gratuit, doar in format electronic, exclusiv prin intermediul aplicatiei specifice.

4.8.11. Clientul accepta ca extrasele de cont transmise in oricare modalitate convenita cu Banca conform prezentelor CBG si/sau in Contractele specifice, precum si orice alte extrase din evidentele Bancii fac dovada concludenta si corecta in cadrul unor proceduri legale, sau in alte scopuri, atâta asupra continutului lor, cât si a obligatiilor Clientului, cu exceptia cazului când contin o eroare clara, probata cu un document scris având data certa.

4.8.12. Imputernicitul pe cont nu are dreptul sa solicite extras de cont, ci doar informatii exclusiv cu privire la soldul contului si la operatiunile efectuate de el pe Contul titularului.

4.8.13 Banca pune la dispozitia Clientului, o data pe an, in mod gratuit, o situatie a tuturor comisiunilor aferente Contului, suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni implinite. Situatia comisiunilor pusa la dispozitia Clientului poate fi accesata prin intermediul serviciului internet banking/mobile banking sau poate fi solicitata, pe suport hartie, in orice unitate teritoriala a Bancii.

4.9. Dispozitii referitoare la cerinte de securitate

4.9.1. Instructiunile de plata date Bancii vor fi executate pe contul si riscul Clientului, care va suporta consecintele rezultate din neintelegeri sau erori in toate cazurile in care Banca nu este tinuta raspunzatoare, conform legii.

4.9.2. Clientul are cunostinta ca Operatiunile de plata intra sub incidenta prevederilor legii privind prevenirea si combaterea spalarii banilor, finantarii actiunilor de terorism si respectarea Sanctiunilor Internationale, iar orice astfel de operatiuni efectuate in Conturi de plati care pot ridica suspiciuni vor fi ordonate de Client pe riscul sau si sub deplina sa responsabilitate, in astfel de situatii Banca fiind obligata sa ia toate masurile impuse de legislatia aplicabila fara a putea fi obligata, in nicio situatie, la acordarea de despagubiri daca prin masurile impuse s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

4.9.3. Clientul va raspunde fata de Banca pentru orice pierdere suferita de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunostinta Bancii a vreunei restrictii sau limitari privind Clientul/Contul.

4.9.4. În cazul în care Clientul prezinta Bancii ordine de plata, bilete la ordin, cekuri, cambii, etc. false sau având potential fraudulos dupa libera apreciere a Bancii, producând riscuri de plata, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontarii, acestea vor intra sub incidenta sanctiunilor legale prevazute de actele normative în vigoare, Banca rezervându-si dreptul de a nu executa ordinul Clientului în aceste situatii, fara a putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile directe sau indirecte produse Clientului din aceasta cauza.

4.9.5. Clientul este obligat sa respecte cerintele de securitate mentionate in Contractul specific privind operatiunile de plata.

4.9.6. Clientul are obligatia sa notifice Banca imediat ce are cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului de plata sau despre orice alta utilizare neautorizata a acestuia, prin intermediul mijloacelor de comunicare identificate in Contractul specific, ce sunt operationale 24/7.

4.9.7 In cazul aparitiei unor suspiciuni de fraudă sau a unor fraude reale sau in cazul unor amenintari la adresa securitatii, Banca va notifica Clientul, putand alege, in functie de situatie, unul sau mai multe din urmatoarele canale de comunicare: SMS, apel vocal prin serviciul de Call Center, prin notificare in serviciul Raiffeisen Online, Smart Mobile sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicata Bancii.

4.9.8 Banca are dreptul sa blocheze utilizarea instrumentului de plata in cazurile si cu respectarea procedurilor convenite in Contractul specific.

4.9.9. In situatia in care exista suspiciuni rezonabile de fraudă sau suspiciuni cu privire la folosirea neautorizata, de catre Client sau o terta parte, a serviciilor de tip internet banking/mobile banking/ a Cardurilor sau a oricaror instrumente de plata Banca va putea suspenda oricand, pentru o durata determinata de timp, accesul Clientului la aceste servicii/instrumente de plata. Ca masura de protectie a intereselor Clientului in cazul suspiciunilor rezonabile de fraudă, , Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont prin orice canal, precum si orice operatiuni de plata derulate pe Contul Clientului, inclusiv operatiuni initiate prin intermediul prestatorilor de servicii terti (, fara acceptul prealabil al Clientului, pâna la indepartarea oricarei suspiciuni, cu notificarea Clientului despre masura luata, in conformitate cu prevederile de la sectiunea 8.2. "Notificari" sau in modalitatea prevazuta in Contractul specific. In acest sens, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru neefectuarea si/sau blocarea tranzactiilor ordonate de Client.

4.9.10. In cazul in care Banca constata ca un Cont al unui Client a fost creditat cu sume provenind din conturile altor Clienti/alte surse, ca urmare a desfasurarii de catre Clientul beneficiar al platii sau de catre terte persoane, a unor activitati presupuse a fi nelegale, Banca va avea dreptul, fara insa a fi obligata, sa debiteze in orice moment Contul Clientului beneficiar al platii cu sumele provenind din activitatile presupuse a fi nelegale cu care acesta a fost creditat, fara a putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul.

4.10. Operatiuni de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect. Raspunderea partilor

4.10.1 Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații legate de instrumentul de plata, ce ii revin, potrivit prevederilor prezentelor CGB si reglementarilor legale in vigoare. Exceptie fac situatiile expres prevazute de legislatia in vigoare^[66].

4.10.2. In cazul in care Clientul a notificat Banca cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fara drept a instrumentului de plata, acesta ramane in continuare raspunzator pentru pierderile aparute chiar si dupa notificarea Bancii, in cazul in care el insusi a actionat in mod fraudulos.

4.10.3. Banca raspunde daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

a) in cazul Operațiunilor de plata neautorizate de Client si a operatiunilor de plata neexecutate sau executate incorect de catre Banca;

b) daca sumele de bani nu au ajuns la Prestatorul de servicii al beneficiarului platii, in cazul operatiunilor neexecutate sau executate incorect de catre Banca.

4.10.4 In cazul unei Operațiuni de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect, Banca va proceda conform legii.

4.10.5 In situatia in care, ca urmare a aplicarii dispozitiilor legale si a prevederilor prezentului punct 4.10, Clientului i s-a returnat suma aferenta unei operatiuni de plata, atat de Banca cat si de catre beneficiarul platii sau prestatorul de servicii de plata al acestuia, Banca este autorizata sa isi recupereze intreaga suma returnata Clientului, prin debitarea, oricand, a Contului sau cu suma respectiva, efectuand eventualele schimburi valutare in conditiile prezentelor CGB, fara nicio notificare sau alta formalitate prealabila.

4.10.6 Banca este indreptatita sa isi recupereze suma/sumele cu care a despagubit Clientul pentru Operațiunile de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect in cazul in care se dovedeste, ulterior, fraudă Clientului sau nerespectarea cu intentie sau neglijenta grava de catre acesta a obligatiilor ce ii revin sau in cazul in care se constata ca operatiunea de plata a fost executata incorect din cauza erorii Clientului. In scopul recuperarii, Banca este autorizata de Client sa debiteze oricand Contul sau cu suma cu care a fost despagubit, efectuand eventualele schimburi valutare in conditiile prezentelor CGB, fara nicio notificare sau alta formalitate prealabila^[67].

4.10.7. Banca corecteaza o operatiune de plata numai daca Clientul a semnalat Bancii in 30 de zile de la data emiterii extrasului de cont , dar nu mai târziu de 13 luni, de la data debitarii contului, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect, care da nastere unei plângeri. In cazul in care Clientul semnaleaza Bancii o Operațiune de plata neautorizata sau eronat executata dupa 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont, Clientul este obligat sa motiveze intarzierea in semnalarea respectivei operatiuni.

4.10.8. Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului Plator, depune, la cererea acestuia, eforturi imediate pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Plator cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate în care ordinul de plată este inițiat de Plator.

4.10.9. În cazul în care Banca este prestatorul serviciilor de plată al Beneficiarului plății și a primit suma aferentă unei operațiuni de plată executată incorect de către Prestatorul de servicii de plată al Platorului, Banca va credita această sumă imediat în contul Beneficiarului plății.

4.10.10 Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau procesate cu întârziere din cauza: lipsei de disponibil în contul de plăți, a erorilor de completare, a ilegalității operațiunilor, a unor disfuncționalități sau limitări ale sistemelor detinute sau administrate de terți (alți prestatori de servicii de plăți, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori de servicii de internet etc.), a dispozițiilor executorii ale organelor jurisdicționale sau a lipsei documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care prezentarea acestor documente a fost solicitată de Banca conform prevederilor legii/normelor sale interne sau a fost impusă prin dispozițiile legale) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Bancii.

4.10.11. În cazul în care codul unic de identificare a operațiunii de plată furnizat de Client este incorect, Banca este exonerată de răspundere pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată; Banca va depune, eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate, percepend pentru acest serviciu un comision conform Contractului specific.

4.10.12. Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Banca a oricărei instrucțiuni a Clientului, fiind acceptat de ambele Partii ca orice instrucțiuni sunt date Bancii de către Client pe riscul sau și sub deplina lui responsabilitate.

4.10.13. Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client prin executarea cu întârziere/ neexecutarea de către Banca a oricărei instrucțiuni a Clientului ca urmare a respectării de către Banca a unor reglementări legale naționale sau internaționale specifice sau a unor măsuri impuse de organisme abilitate.

4.10.14. Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru pierderile cauzate de forța majoră sau caz fortuit (evenimente imprevizibile și inevitabile ce nu pot fi controlate de partii), incluzând, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, organism guvernamental, Banca Națională a României, conflicte de muncă în rândurile personalului Bancii sau al altor entități implicate în tranzacțiile efectuate de Banca în numele Clientului și ale caror servicii sunt utilizate de Banca, boicoturi, caderi de curent electric sau în rețeaua de comunicații ori echipamentul Bancii, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

4.10.15. În toate cazurile în care este angajată răspunderea Bancii, aceasta va fi limitată la acoperirea prejudiciului direct și efectiv creat Clientului.

4.11. Creditare incorectă

4.11.1 În cazul în care un Cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul va păstra acea sumă în calitate de agent pentru Banca și nu va avea dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă în totalitate sau în parte. Imediat ce a luat cunoștința de orice astfel de creditare incorectă, Clientul va notifica Banca, iar Banca va avea dreptul să debiteze Contul respectiv cu orice sumă creditată incorect.

4.11.2 Dacă, încalcând obligația prevăzută la pct.4.11.1, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Bancii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt.

În acest context, Banca poate proceda conform secțiunii Descoperit de cont neautorizat din prezentele CGB, caz în care simpla decizie a Bancii de a debita Contul cu suma incorect creditată ce va excede soldul creditor al

acestui are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client a unei facilități de descoperit de cont non-revolving.

4.11.3 Dacă eroarea de creditare este sesizată de Banca, de către ordonatorul plății/banca platitorului, Banca are dreptul, fără a fi necesară instiintarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectivă, în baza unor acte în formă și substanță satisfăcătoare pentru Banca.

4.11.4 Banca va instiinta Clientul de corectarea astfel efectuată prin extrasul de cont.

4.11.5 Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Banca a unei instrucțiuni care ulterior se dovedește a fi transmisă de către o persoană fără calitate/drept, dacă Banca dovedește că a manifestat diligență, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis instrucțiunea nu putea fi stabilită decât cu mijloace și procedee tehnice speciale.

5. DISPOZITII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE

5.1 Dispozitii privind utilizarea Cardului și autorizarea operațiunilor de plată ordonate prin Card

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

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

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

b) pentru tranzacții la punctele de vânzare ("EPOS"): de regulă prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței generată de EPOS; În cazul **Platilor de mică valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.1.7 de mai jos, fără să mai fie necesară semnarea chitanței emise de EPOS și/sau introducerea codului PIN.

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

d) pentru tranzacții în cadrul comerțului electronic (e-commerce):

(i) **în cazul site-urilor neînrolate în Serviciul 3-D SECURE:** autorizarea plății se realizează prin furnizarea datelor înscrise pe Card, în termenii și condițiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul;

(ii) **în cazul site-urilor înrolate în Serviciul Comerț Electronic 3-D SECURE** autorizarea plății se realizează prin Autentificarea Strictă a Clientului, fiind necesară furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, menționate în Termenii și Condițiile specifice utilizării acestui serviciu, prevăzute la punctul 5.9. de mai jos;

(iii) **în cazul Platilor de mică valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.1.7 din CGB.

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

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

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

5.1.3 Anumite tipuri de Tranzacții cu Cardul în cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin excepție de la prevederile punctului 5.1.2 lit. d) pct. (ii), pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

(i) **Tranzacțiile recurente** (o serie de plăți de aceeași valoare efectuate către același beneficiar la anumite intervale de timp ex. lunar, săptămânal etc.) – Utilizatorul de Card autorizează prima operațiune de plată prin Autorizarea Strictă a Clientului, urmând ca plățile subsecvente din serie să fie considerate autorizate de Utilizatorul de Card, fără furnizarea elementelor de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului;

(ii) **Tranzacțiile pentru care Utilizatorul de Card a acordat beneficiarului plății/comerciantului, pe site-ul acestuia, un mandat ca acesta să inițieze plăți în numele și pe seama sa** – Utilizatorul de plată Card furnizează elementele de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului la momentul acordării mandatului beneficiarului plății/comerciantului, urmând ca plățile să fie inițiate de către beneficiarul plății/comerciantul fără ca Utilizatorul de Card să aplice Autorizarea Strictă a Clientului;

5.1.4 (1) Activarea cardului, se realizează de către Utilizatorul de card la prima tranzacție la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului în terminal și tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunică Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS, la ultimul număr de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de acesta sau prin scrisoare pe hârtie transmisă prin curier.

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

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

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

5.1.7 Pentru Plăți de mică valoare cu Cardul autorizate folosind tehnologia contactless și/sau pe internet (e-commerce) se consideră ca Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii de plată prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu funcție de plată de un Terminal EPOS/ATM/MFM sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzacțiile pe internet (e-commerce), fără a fi necesară Autentificarea Strictă a Clientului, dacă este respectată valoarea cumulată sau numărul cumulat al Plăților de mică Valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificării Stricte a Clientului, astfel cum acestea sunt stabilite de Banca/organizațiile internaționale de carduri și publicate pe site-ul Bancii raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificată prin acte normative și/sau de către organizațiile internaționale de carduri, Clientul fiind informat corespunzător pe site-ul/in agențiile Bancii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decât cea stabilită de lege.

5.1.8 Banca stabilește o limită zilnică de retragere numerar la ATM/MFM prin Card (atât pentru Cardul principal cât și pentru cel suplimentar), a cărei valoare este stabilită în Contractul specific sau în Listele specifice.

5.1.9 De regulă, Tranzacțiile se fac în limita disponibilului din contul curent/de credit card al titularului. În mod excepțional Banca poate executa Operațiunea de plată în situațiile descrise la articolul 5.13 al prezentelor CGB;

5.1.10 Cardul este și rămâne permanent în proprietatea Bancii. Utilizatorii de card au drept de folosire a Cardurilor și se obligă să le restituie la solicitarea Bancii sau la încetarea Contractului specific.

5.1.11 Folosirea Cardului este permisă numai Utilizatorului care are înscris numele sau pe Card.

Prin excepție, pentru anumite tipuri de card de debit/de credit, Banca oferă posibilitatea titularului de cont să solicite emiterea (furnizarea) unui Card în agențiile Bancii, imediat după aprobarea cererii sale, caz în care pe Card se va înscris un nume generic (de exemplu "Card instant") în locul numelui Utilizatorului de card

principal sau suplimentar. La reemitere/reinnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

5.1.12 Cardul nu este transferabil, putând fi utilizat doar în limita de valabilitate temporală specificată pe avers și cu respectarea prevederilor privind utilizarea Cardului din prezenta secțiune; Cardurile de debit (inclusiv cardurile de debit suplimentare) pot fi inscripționate de către Banca cu codul IBAN aparținând Contului la care respectivele carduri sunt atasate.

5.1.13 Banca va reinnoi automat Cardul oricând în ultimele 45 de zile calendaristice de valabilitate a Cardului, cu excepția situațiilor în care Utilizatorul notifica Banca cu 45 de zile calendaristice înainte de expirarea Cardului despre intenția sa de a renunța la reinnoirea acestuia sau a situațiilor în care Cardul de debit este atasat unui Cont curent dormant sau închis la momentul reinnoirii;

5.1.14 Banca își rezervă dreptul să blocheze Cardul fără instiintarea prealabilă a Utilizatorului în cazul furnizării de către acesta de date false în documentația remisă Bancii, comiterii de fraude sau în orice alte situații considerate întemeiate de către Banca. Banca va informa Clientul prin intermediul serviciului telefonic Call Center/SMS cu privire la blocarea Cardului și motivele acestei blocări imediat după blocare, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate sau este interzisă de alte dispoziții legale.

5.1.15 Utilizatorul de va putea obține la Terminalele Raiffeisen Bank de tip ATM/MFM sau un minixtras de cont, continuând ultimele 10 operațiuni efectuate în legătură cu contul curent cu Card de debit atasat, indiferent de solicitant sau canalul/instrumentul de plată prin care aceste au fost efectuate.

5.2. Înregistrarea și utilizarea Cardurilor în Portofele electronice

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

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

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

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

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

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

5.2.1.6 In cazul in care furnizorul de dispozitive mobile cu functie de plata si/sau al Portofelului electronic isi blocheaza, restrange, suspenda sau intrerupe utilizarea Portofelului electronic si/sau modifica functionalitatea acestuia, Banca nu va raspunde fata de clientii sai care si-au inrolat Cardul in respectivul Portofel electronic sau fata de terti.

5.2.1.7 Utilizatorul de card este responsabil pentru toate utilizarile si tranzactiile efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic de catre terti carora le-a oferit acces voluntar sau involutar la Cardul inrolat in Portofelul electronic.

5.2.2. Inregistrarea Cardului in Portofelul electronic

5.2.2.1 Procedura de inrolare/inregistrare a Cardului in Portofelul electronic este stabilita de furnizorul acestuia. Utilizatorul de card are obligatia setarii unei parole sau a altor detalii de securitate in vederea utilizarii/accesarii Portofelului electronic. Condițiile, cazurile si frecventa cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

5.2.2.2 Dupa setarea parolei/detaliilor de securitate, Utilizatorul i se va solicita sa introduca datele Cardului pe care doreste sa il inroleze in Portofelul electronic, respectiv: numarul cardului, data expirarii cardului, codul CVV. Toate aceste informatii (date cu caracter personal) sunt necesare furnizorului Portofelului electronic pentru a permite utilizarea la plata a cardului prin intermediul acestuia.

5.2.2.3 Pentru validarea identitatii Utilizatorului Cardului care urmeaza sa fie inrolat in Portofelului electronic, Banca va aplica o procedura de autentificare a clientului. In cazul in care rezultatul procedurii este pozitiv, Cardul va putea fi inrolat in Portofelul electronic.

5.2.2.4 Ca urmare a inrolarii Cardului in Portofelul electronic se va genera un token de plata al Cardului respectiv (numar de card alternativ), token ce va fi asociat Cardului pe dispozitivul mobil cu functie de plata; daca exista posibilitatea, in cazul in care Utilizatorul doreste inregistrarea cardului pe mai multe dispozitive mobile, va efectua setarile necesare in Portofelul electronic, prin adaugarea dispozitivelor mobile pe care se doreste inregistrarea cardului. Numarul Tokenului este diferit de numarul de pe fata Cardului inregistrat in Portofelul electronic pentru cresterea securitatii tranzactiilor.

5.2.2.5 Prin parcurgerea tuturor pasilor si finalizarea procedurii de inregistrare a Cardului in Portofelul electronic, Utilizatorul intelege ca acesta va fi inrolat in respectivul Portofel pentru a putea fi utilizat la efectuarea de operatiuni de plata si la vizualizarea tranzactiilor efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic.

5.2.2.6 Banca poate decide sa refuze solicitarea de inregistrare a Cardului intr-un Portofel electronic. In cazul in care solicitarea de inregistrare este respinsa, Utilizatorul poate contacta Serviciul Call Center-ul Bancii pentru suport.

5.2.2.7 Inregistrarea si utilizarea Tokenului depind de furnizorul Portofelului electronic si/sau de rețeaua furnizorului de internet a Utilizatorului de card. Banca nu are control direct si nici indirect asupra operatiunilor acestor furnizori si nu va raspunde pentru nici o situatie legata de serviciile furnizate de acestia care pot provoca intreruperea si/sau impiedicarea inregistrarii/utilizarii Tokenului pentru efectuarea de plati.

5.2.3. Cum functioneaza Portofelul electronic

A) Efectuarea platilor cu cardul prin Portofelul electronic

5.2.3.1 Prin intermediul Portofelului electronic se pot efectua oricare din urmatoarele operatiuni de plata:

- plati contactless cu un Card inrolat, la Terminale cu functie contactless, prin intermediul dispozitivului mobil cu functie de plata compatibil pentru care s-a efectuat inregistrarea cardului;
- plati pe internet la comercianti (e-commerce si m-commerce)

5.2.3.2 Modul de utilizare a Portofelului electronic pentru efectuarea platilor de catre Utilizatorul de card precum si elementele de securitate folosite in vederea autorizarii platilor (deblocarea dispozitivului mobil, PIN-ul aplicatiei, etc) sunt stabilite si comunicate de catre furnizorul Portofelului electronic.

B) Vizualizarea informatiilor si a platilor efectuate cu cardul in Portofelul electronic

5.2.3.3 Banca va ofera informatii despre platile realizate cu cardul inrolat in Portofelul electronic in modalitatile agreeate (ex. extras de cont, internet banking, mobile banking etc). Aceste informatii vor fi evidentiate ca fiind plati efectuate cu respectivul Card, fara a indica faptul ca platile s-au efectuat prin intermediul Portofelului electronic.

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

C) Suspendarea, înlocuirea, reînnoirea și stergerea Cardului în Portofelul electronic

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

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

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

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

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

5.2.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic

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

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

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

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

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

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

- să păstreze tot timpul dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel în siguranță și în posesia sa; să păstreze Credențialele de securitate pentru utilizarea Portofelului electronic securizate și cunoscute numai de către acesta;

- să seteze parole/detalii de securitate diferite pentru cardul din Portofelul electronic decât cele utilizate pentru cardul fizic;
- dacă instrăinează sau încetează să utilizeze dispozitivul mobil prin care se accesează Portofelul electronic și/sau dispozitivul mobil cu funcție de plată asociat cardului înrolat în Portofel, să steargă toate cardurile și alte informații personale de pe acesta. Pentru detalii despre cum trebuie să procedeze în acest caz, se vor urma instrucțiunile furnizorului Portofelului electronic.

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

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

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

5.2.5. Limitări de răspundere

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Dispozitii privind Utilizatorii suplimentari

5.3.1. Titularul Contului Curent/de credit card poate opta sa acorde acces la sumele din Contul sau unor/unui Utilizator/i suplimentar/i de card, cu conditia ca respectiva persoana fizica sa fie majora, in deplinatatea drepturilor civile si, daca este cazul, sa completeze si sa semneze, alaturi de titularul de cont, formularele puse la dispozitie de Banca.

5.3.2. Banca poate atasa la orice cont curent deschis intr-una dintre urmatoarele monede: LEI, EURO sau USD sau cont de credit card deschis in LEI, dupa caz, la cererea titularului de cont, un card principal si maximum patru carduri suplimentare de acelasi tip.

5.3.3. Utilizatorul suplimentar de card are dreptul sa dispuna de sumele din contul titularului de Cont in aceleasi conditii ca acesta, si, daca este cazul, cu respectarea limitelor de utilizare sume impuse de Utilizatorul principal, fara a avea insa dreptul sa primeasca extrase de cont/Rapoarte de activitate in care sunt evidentiata operatiunile derulate prin intermediul Cardurilor (principal si suplimentar), sa initieze transferuri din cont fara utilizarea Cardului, sa inchida/modifice contul curent/de card, sa renunte sau sa solicite modificarea liniei de credit atasata contului de credit card.

5.3.4. Cardul suplimentar se preda titularului de cont si/sau Utilizatorului suplimentar.

5.3.5. Utilizatorul suplimentar va putea (i) consulta, utilizând cardul de debit aflat in posesia sa, disponibilul din contul curent, iar, in cazul cardului de credit, disponibilul aferent cardului sau;(ii) contesta doar tranzactiile efectuate cu Cardul sau suplimentar; (iii) sa obtina un minixtras de cont, conform punctului 5.1.15 (iv) sa inregistreze Cardul in Portofele electronice.

5.3.6 Utilizatorul principal de Card intelege si accepta ca Utilizatorul suplimentar de Card poate inregistra Cardul suplimentar emis pe numele acestuia in unul sau mai multe Portofele electronice si isi asuma metodele de inregistrarea si de autorizare a platilor precum si toate tranzactiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic de catre Utilizatorul suplimentar.

5.3.7 Banca poate refuza Utilizatorii suplimentari numiti de Utilizatorul principal de Card, la data numirii sau ulterior, in cazul in care asupra acestora exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spalare a banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internationale sau in orice alta situatie in care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Utilizatori suplimentari. In cazul in care Banca refuza Utilizatorii suplimentari existenti, aceasta va notifica clientul in scris cu privire la data de la care Utilizatorul suplimentar nu mai este acceptat de Banca.

5.4 Functionalitati specifice cardurilor plate emise de Raiffeisen Bank

(Visa Contactless, MasterCard Student, MasterCard SMURD, MasterCard Contactless)

5.4.1. Cardurile, Visa Contactless, MasterCard Contactless, MasterCard Student si MasterCard SMURD sunt carduri de debit, in Lei atasate Contului curent.

5.4.2. Cardul poate fi folosit atât pe teritoriul României cât si in strainatate.

5.4.3 Mediul de utilizare al Cardurilor este exclusiv mediul electronic;

5.4.4 Pentru operatiunile efectuate in alta valuta decat cea a Contului, realizate prin intermediul Cardurilor VISA/ VISA contactless atasate conturilor deschise in Lei, Banca va debita Contul curent atasat Cardului utilizând ca moneda de referinta Euro, dupa cum urmeaza: (a) schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si Euro se efectueaza de catre organizatia VISA International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare; (b) pentru debitarea in lei a Contului curent al Clientului, Banca utilizeaza Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul, de vânzare Euro/cumparare Lei, valabil pentru data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei.

5.4.5 Pentru operatiunile efectuate in alta moneda decat cea a Contului, realizate prin intermediul cardurilor MasterCard Student, MasterCard SMURD, MasterCard Contactless atasate conturilor deschise in Lei, Banca va debita contul curent utilizând ca moneda de referinta Euro, dupa cum urmeaza: (a) schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta Euro, se efectueaza de catre organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare; (b) pentru debitarea in Lei a Contului curent, Banca utilizeaza Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul, de vânzare Euro/cumparare Lei, valabil pentru data debitarii contului cu valoarea tranzactiei.

5.5 Funcționalități specifice cardurilor embosate VISA in lei si MasterCard in LEI, EURO si USD emise de Raiffeisen Bank

5.5.1 Cardurile Visa in LEI si MasterCard in LEI, Euro si USD sunt carduri de debit, atasate unor Conturi curente exprimate in moneda aferenta, respectiv Lei, Euro si USD.

5.5.2 Mediul de utilizare al Cardurilor este atât mediul fizic, cât si mediul electronic.

5.5.3 Cardurile Visa in LEI si respectiv MasterCard in LEI, EURO si USD pot fi folosite atât in strainatate cât si pe teritoriul României.

5.5.4 Pentru operațiunile efectuate in alta valuta decat cea a contului realizate prin intermediul cardurilor MasterCard (embosate) atasate conturilor deschise in Lei, Banca va debita contul curent atasat cardului utilizând ca moneda de referinta USD, cu exceptia cardurilor Master Card Gold pentru care moneda de referinta va fi EURO, dupa cum urmeaza: (a) schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta se efectueaza de catre organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare; (b) pentru debitarea in Lei a contului curent, Banca utilizeaza Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de vânzare USD/cumparare Lei sau vanzare EURO/cumparare lei (acesta din urma doar pentru cardurile MasterCard Gold) aferent Tranzactiilor efectuate cu cardul, la cursul afisat de Banca in data debitarii contului cu valoarea tranzactiei.

5.5.5 Pentru operațiunile efectuate in alta moneda decat cea a contului, realizate prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise in EURO, cu exceptia operațiunilor in lei efectuate pe teritoriul Romaniei, Banca va debita contul curent utilizând ca moneda de referinta EURO. Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si valuta de referinta se efectueaza de catre organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare a tranzactiei;

Pentru operațiunile efectuate in Lei pe teritoriul României prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise in EURO, Banca va debita Contul curent cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre moneda operațiunii si moneda contului, utilizand Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de cumparare EURO/vânzare Lei afisat de Banca la data debitarii contului cu valoarea tranzactiei.

5.5.6 Pentru operațiunile efectuate in alta valuta decat cea a contului realizate prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise in USD, cu exceptia operațiunilor in lei efectuate pe teritoriul Romaniei, Banca va debita contul curent utilizând ca moneda de referinta USD. Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta se efectueaza de catre organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare a tranzactiei;

Pentru operațiunile efectuate in Lei pe teritoriul României prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise in USD, Banca va debita contul curent cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre valuta operațiunii si moneda contului, utilizand Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de cumparare USD/vânzare Lei, afisat de Banca in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei.

5.5.7 Pentru operațiunile efectuate in USD la terminalele Bancii cu cardurile atasate conturilor deschise in EURO, Banca va debita Contul curent cu valoarea tranzactiei utilizand LEU ca moneda de referinta, dupa cum urmeaza : (a) schimbul valutar intre USD si LEU se va efectua utilizand in acest scop cursul intern al Bancii de vanzare USD/cumparare lei aferent tranzactiilor efectuate cu cardul, la cursul afisat de Banca in data debitarii contului;(b)schimbul valutar intre LEU si EURO se va efectua utilizand in acest scop Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de cumparare EURO/vanzare Lei, afisat de Banca valabil pentru data debitarii contului.

Pentru operațiunile efectuate in USD la terminalele Bancii cu Cardurile atasate conturilor deschise in LEI, Banca va debita contul curent cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre moneda operațiunii si moneda contului si utilizand in acest scop Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de vanzare USD/cumparare lei afisat de Banca valabil pentru data debitarii contului.

5.5.8 Pentru operațiunile efectuate in EURO la terminalele Bancii cu cardurile atasate conturilor deschise in USD, Banca va debita contul curent cu valoarea tranzactiei utilizand LEU ca moneda de referinta, dupa cum urmeaza: (a) schimbul valutar intre EURO si LEU se va efectua utilizand in acest scop Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de vanzare EURO/cumparare lei afisat de Banca valabil pentru data debitarii contului;

(b) schimbul valutar între LEU și USD se va efectua utilizând în acest scop Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de cumpărare USD/vanzare Lei aferent valabil pentru data debitării contului.

5.5.9 Pentru operațiunile efectuate în EURO la terminalele Bancii cu cardurile atasate conturilor deschise în lei, Banca va debita contul curent efectuând schimbul valutar între valuta operațiunii și moneda contului utilizând în acest scop a Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vânzare EURO/cumpărare lei, valabil pentru data debitării Contului.

5.5.10 Pentru operațiunile efectuate în alta monedă decât cea a Contului realizate prin intermediul cardurilor Visa atasate conturilor deschise în Lei, Banca va debita contul curent atasat cardului utilizând ca moneda de referință EURO după cum urmează: (a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință se efectuează de către organizația Visa International la cursul sau intern de la data decontării interbancare; (b) pentru debitarea în Lei a contului curent, Banca utilizează Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vânzare EURO/cumpărare lei, afișat de Banca în data debitării contului cu valoarea tranzacției.

5.6 Funcționalități specifice cardurilor de credit embosate MasterCard în LEI emise de Raiffeisen Bank

5.6.1 Cardurile de credit MasterCard în LEI sunt carduri de tip credit cărora le este atasată o linie de credit în Lei.

5.6.2 Mediul de utilizare al Cardurilor este atât mediul manual, cât și electronic.

5.6.3 Cardurile de credit MasterCard în LEI pot fi folosite atât în străinătate cât și pe teritoriul României.

5.6.4 Toate sumele se înregistrează în Contul de card de credit în Lei. Pentru operațiunile efectuate în alta monedă, Banca va debita contul de card utilizând ca moneda de referință EURO, după cum urmează: (a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și moneda de referință se efectuează de către organizația MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării interbancare; (b) pentru debitarea în RON a contului de card de credit, Banca utilizează Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vânzare EURO/cumpărare Lei, afișat de Banca la data debitării contului cu valoarea tranzacției.

5.7 Contestarea tranzacțiilor efectuate prin Card

5.7.1 În cazul în care Utilizatorul de card constată efectuarea de operațiuni neautorizate de acesta, Utilizatorul principal are dreptul să conteste oricare dintre aceste operațiuni. Utilizatorul suplimentar de card va putea depune contestații numai pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul sau suplimentar.

5.7.2 Contestația se va depune în scris la orice unitate a Bancii în timpul programului de lucru cu publicul și/sau telefonic prin serviciul Call Center și va cuprinde obligatoriu numărul cardului, numele Utilizatorului de card, suma contestată, data extrasului în care este cuprinsă suma contestată și orice alte informații suplimentare care susțin contestația.

5.7.3 Banca va informa în scris sau telefonic Utilizatorul de card, cu respectarea dispozițiilor legale, asupra modului de rezolvare a contestației.

5.8 Securitatea Cardului, a PIN-ului și a parolei de acces în Serviciul 3D Secure

5.8.1 Utilizatorii de card au obligația de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului, a PIN-ului, Parolei Statice și a elementelor de securitate ale Portofelului electronic.

5.8.2 Utilizatorii de card au obligația:

- a) de a semna Cardul pe revers în chenarul rezervat pentru acest scop, în momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta;
- b) de a păstra cu grijă Cardul și de a nu dezvălui informațiile specifice de identificare (număr card, data expirării, coduri de autentificare etc.) altor persoane;
- c) de a nu împrumuta Cardul altor persoane;
- d) să se asigure că în timpul tranzacțiilor Cardul rămâne sub atenta lor supraveghe;
- e) înainte de a șterge mesajul SMS, trebuie să memoreze sau să noteze PIN-ul într-un loc știut numai de ei;
- f) să nu înscrie niciodată PIN-ul pe Card sau într-o formă ce poate fi ușor recunoscută în particular sau pe un obiect accesibil altor persoane;

- g) sa nu dezvaluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statica utilizata pentru tranzactiile pe e-commerce, chiar daca acesta este sau se prezinta ca fiind angajat al Bancii; de asemenea codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
- h) sa se asigure ca, in timpul tranzactiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit voluntar sau involuntar altor persoane.
- i) de a nu furniza date referitoare la Card (numarul cardului, data expirarii, sirul format din ultimele 3 cifre inscrise pe spatele cardului in spatiul destinat semnaturii Utilizatorului si/sau PIN-ul), codul OTP sau Parola Statica raspunzând la e-mail-uri in care le este solicitat acest lucru; Raiffeisen Bank nu va solicita niciodata astfel de informatii prin e-mail;
- j) sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor ce pot constitui element de identificare in relatia cu Banca.
- k) de a modifica la orice ATM/MFM Raiffeisen Bank sau orice ATM din Romania, PIN-ul initial primit prin SMS.

5.8.3 In cazul pierderii/furtului Cardului sau a PIN-ului, Utilizatorul de card principal/suplimentar are obligatia de a anunta Banca telefonic prin Serviciul Call center pus la dispozitie sau folosind numerele de asistenta inscrise pe Card sau printr-o notificare scrisa pentru blocarea accesului la Cont prin Card sau pentru utilizatorii serviciilor de internet banking sau mobile banking sa blocheze Cardul direct din aplicatia aferenta serviciului. Notificarea scrisa se va depune la orice unitate teritoriala a Bancii in timpul programului de lucru cu publicul. Pentru operatiunile efectuate cu Cardul partile raspund conform clauzelor prevazute in sectiunea 4.10 din prezentele CGB.

5.8.4 Utilizatorul de card va anunta, de asemenea, Banca in scris la orice unitate bancara si/sau telefonic prin serviciul Call Center, imediat ce constata una din urmatoarele situatii de urgenta:

- a) deteriorarea sau blocarea posibilitatii de utilizare a Cardului (de exemplu capturarea cardului in ATM);
- b) inregistrarea in Contul curent/de credit card a unor tranzactii care nu au fost ordonate de Utilizatorii de card;
- c) orice inregistrare in Contul curent/de credit card care, in opinia sa, reprezinta o inregistrare eronata aparuta in urma gestionarii Contului de catre Banca;
- d) exista elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii de catre alte persoane decât Utilizatorul de card;
- e) disfunctionalitati ale Cardului sau incorectitudinea PIN-ului/parolei de acces permise;
- f) pierderea/furtului dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea oricarui elemente de securitate al acestora.

5.9. Termenii si conditiile specifice utilizarii serviciului comert electronic 3-D SECURE

Toate cardurile emise de Raiffeisen Bank sunt inrolate in serviciul Comert Electronic 3-D Secure, care asigura securitatea tranzactiilor de comert electronic derulate prin Internet.

5.9.1 Banca pune la dispozitia Utilizatorului de Card serviciul Comert electronic 3-D Secure care ofera posibilitatea efectuării tranzactiilor de comert electronic prin internet in conditii de stricta securitate, in conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.9.2 Banca poate modifica periodic instructiunile de utilizare a acestui serviciu in conditiile legii. Partile convin ca tacerea Utilizatorului de card valoreaza acceptarea tacita a modificarilor, in cazul in care Utilizatorul de card nu notifica Bancii in scris neacceptarea modificarilor respective inainte de intrarea in vigoare a acestora.

Ultima versiune a instructiunilor este disponibila accesând site-ul Raiffeisen Bank, www.raiffeisen.ro.

Tranzactiile efectuate prin utilizarea serviciului Comert electronic 3-D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a Termenilor si conditiilor de utilizare.

5.9.3 Serviciul Comert electronic 3-D Secure este pus la dispozitie de Raiffeisen Bank prin intermediul unui procesator ce dispune de mijloace securizate furnizate de schemele de plata cu cardul respectiv, VISA International si MasterCard International.

Serviciul Comert electronic 3-D Secure functioneaza in conditiile in care site-ul unde se efectueaza tranzactia suporta standardele 3-D Secure, prezentând logo-urile afisate pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.

5.9.4 Visa International și MasterCard International își rezerva dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.

5.9.5 Serviciul Comert electronic 3-D Secure asigură un standard de securitate a tranzacțiilor pe internet care înglobează ultimele tehnologii în acest domeniu, reducând șansele de fraudă pe internet.

5.9.6 Înrolarea pentru acest serviciu necesită furnizarea online a datelor care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identității Clientului în timpul efectuării tranzacțiilor pe internet.

5.9.7 Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizează prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, astfel:

- a) prin furnizarea următoarelor elemente de securitate:
- OTP (one time password): un cod unic asociat fiecărei tranzacții, furnizat fiecărui Utilizator de card în parte, fie prin mesaj de tip SMS pe numărul de telefon personal declarat Bancii de Utilizatorul de Card în cel mai recent Formular pentru înscriere/actualizarea datelor

și

- Parola Statică

b) prin intermediul aplicației specifice pusă la dispoziție de Banca, ce permite autorizarea prin biometrie sau PIN conform opțiunii setare de către utilizator în aplicație.

5.9.8 Sunt interzise următoarele Utilizatorului de card:

a) Substituirea cu intenție unei alte persoane sau entități care să utilizeze serviciul Comert electronic 3-D Secure.

b) Trimiterea pe orice cale a unor programe tip virus care să întrerupă, distrugă sau să limiteze funcționalitatea oricărei componente hard/soft, inclusiv de comunicații a serviciului accesat.

c) Trimiterea de e-mail-uri nesolicitate (spam), pe orice cale, și invadarea site-urilor Verified by Visa și MasterCard Secure Code accesate.

d) Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licențierea, traducerea, vânzarea oricărei porțiuni a serviciului 3-D Secure.

e) Stergerea oricărei notificări privind drepturile de proprietate (copyright, trademark) întâlnite prin accesul la acest serviciu.

f) Utilizarea oricărui mijloc (aplicații de căutare, dispozitive, procese) pentru regăsirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare și conținutul site-urilor afișând siglele specifice Visa și MasterCard.

g) Întreruperea accesului altor utilizatori la acest serviciu, la servere sau rețele conectate la acesta.

h) Încălcare regulilor și condițiilor specifice de utilizare a serviciului 3-D Secure în general și/sau a regulilor și procedurilor oricărei rețele conectate la acesta.

5.9.9 Raiffeisen Bank, VISA International, MasterCard International nu pot fi responsabile pentru:

a) modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de voința lor;

b) defecțiuni ale computerului Utilizatorului de card sau în furnizarea serviciilor telefonice, aparute în timpul tranzacțiilor prin internet;

c) eventuale pagube produse prin virusarea computerului/modem-ului Utilizatorului de card în timpul tranzacțiilor prin internet. Raiffeisen Bank își rezerva dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul Utilizatorului de card la serviciul 3D Secure în cazul încălcării de către acesta a condițiilor de utilizare.

Banca va informa Utilizatorul de card prin intermediul serviciului telefonic Call Center cu privire la dezactivarea serviciului și motivele acestei măsuri imediat după luarea sa, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate sau este interzisă de alte dispoziții legale.

5.9.10 (1) Utilizatorul de card are deplină libertate de a cumpăra bunuri/servicii prin internet prin accesarea serviciului 3D Secure. Totuși, corespondența cu comercianții aleși, participarea la promoții online, plata și livrarea bunurilor/serviciilor cumpărate, orice alte condiții și garanții asociate cu acestea sunt numai de domeniul relației dintre Utilizatorul de card și comerciantul virtual, Raiffeisen Bank, Visa International și/sau Mastercard International neputând fi făcute responsabile sub nici o formă de eventuale pagube aparute în urma relației directe cu comerciantii. Utilizarea serviciului nu înseamnă în nici un fel ca Raiffeisen Bank, Visa International și/sau MasterCard International recomandă vreun comerciant de internet sau ca garantează calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

(2) Orice litigiu cu privire la nerespectarea de către comerciant a condițiilor de plată, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achiziționate se pot rezolva exclusiv între Utilizatorul de card și acesta. În acest sens Banca recomandă Utilizatorului de card să retina cât mai multe informații despre comerciant și să salveze pe computerul sau pagina conținând dovada efectuării tranzacției.

5.9.11 Serviciul 3-D Secure conține informații protejate de legea dreptului de proprietate intelectuală și alte legi aplicabile.

Raiffeisen Bank acordă Utilizatorului de card o licență de utilizare non-exclusivă a serviciului 3-D Secure actual și a îmbunătățirilor ce se vor adăuga în timp în concordanță cu prezentele clauze. Utilizatorul de card nu va copia, altera sau folosi în nici un fel mărcile de comerț Raiffeisen acestea fiind în proprietatea Raiffeisen Bank, 3-D Secure aflat în proprietatea Visa International și MasterCard International și nici logo-urile, produsele și numele asociate acestui serviciu.

5.10 Se interzice folosirea Cardului:

- a) după notificarea Bancii asupra pierderii/ furtului Cardului/ sau a PIN-ului;
- b) atunci când Utilizatorul de Card a încălcat prevederile contractuale și Banca a solicitat returnarea Cardului;
- c) când un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de către Utilizatorul de card principal/suplimentar, ulterior notificării Bancii asupra pierderii/furtului;
- d) când un Card de debit este anulat sau blocat de către Banca datorită ieșirii accidentale în descoperit de cont și a nealimentării Contului curent;
- e) când un Card de credit este anulat sau suspendat de către Banca datorită nerespectării de către Utilizatorul principal de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din limita de credit atașată contului de credit card;

5.11 Banca este autorizată de către Utilizatorul principal de card să debiteze automat contul curent/de card cu următoarele sume:

- a) tranzacțiile/operatiunile efectuate prin Card în țară și în străinătate, de către Utilizatorul principal și Utilizatorii suplimentari;
- b) alte operațiuni dispuse expres de Utilizatorul principal de card;
- c) comisioane, taxe și dobânzi datorate Bancii pentru operațiuni curente, emiterea /înlocuirea Cardurilor și/sau pentru servicii speciale, în baza Contractului specific;
- d) operațiuni efectuate fraudulos de către alte persoane decât Utilizatorul de card în condițiile pierderii/furtului Cardului și neanunțării Bancii, telefonic sau în scris, a evenimentului de către Utilizatorii de card principal sau suplimentar cu respectarea limitelor stabilite de lege;
- e) taxe achitate de Banca pentru soluționarea contestării unor tranzacții de către Utilizatorul principal de card;
- f) dobânzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru sumele care au generat ieșiri neautorizate în descoperit a contului curent, respectiv, în cazul Cardului de credit, costuri aferente acestuia și dobânzi datorate Bancii pentru sumele utilizate din Limita de credit aferentă Cardului.

5.12. Alte prevederi aplicabile Cardurilor

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

(2) Prin excepție, în anumite situații, Banca poate stabili o altă modalitate de transmitere a Cardului către Utilizatorul de Card, urmând ca acesta să fie informat cu privire la modul în care poate intra în posesia Cardului, prin SMS sau prin formularele specifice puse la dispoziție de către Banca.

5.12.2 Banca nu are nici o responsabilitate în ceea ce privește neacceptarea Cardurilor de către un comerciant, o instituție financiară, un ATM/MFM sau orice alt tert ca urmare a unei cauze directe sau indirecte, cum ar fi: defectiunea mașinii, a sistemului de procesare sau de transmitere a datelor sau orice alte evenimente ce nu pot fi controlate de către Banca.

5.12.3 Depășirea accidentală a disponibilului din contul curent cu card atașat poate apărea datorită debitării Contului curent cu dobânzile datorate Băncii de titularul contului, cu contravaloarea Operațiunilor de plată ordonate pe Contul curent, cu taxe și/sau comisioane aferente contului curent și/sau utilizării Cardului, sau datorită unor disfuncționalități ale sistemelor de comunicații detinute sau administrate de terți (bănci, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie etc.), în cazul efectuării plăților offline sau a unor Plăți de mică valoare cu Cardul, cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat verificarea disponibilului la momentul autorizării tranzacției, iar autorizarea tranzacției nu s-a efectuat cu solicitare PIN și/sau semnarea chitanței.

5.12.4 În cazul depășirii neautorizate a disponibilităților din contul curent, devin aplicabile prevederile secțiunii 3.4 din prezentele CGB; de asemenea, Banca va putea decide blocarea accesului la Contul curent/de card prin toate Cardurile atașate acestuia.

5.12.5 Banca asigură transparența și comparabilitatea comisioanelor de conversie monetară, în cazul în care Utilizatorul de Card efectuează tranzacții de retragere de numerar la un bancomat (ATM/MFM) sau plăți la EPOS, pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzacții efectuate în euro sau într-o monedă națională a unui stat membru UE, diferită de moneda contului, Banca va afișa pe pe site-ul sau www.raiffeisen.ro cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adăugată la cele mai recente rate de schimb valutare de referință publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

5.12.6 În plus, începând cu data de 19 aprilie 2021, Banca va transmite o notificare electronică Utilizatorului de Card, în fiecare lună, după ce primește din partea Utilizatorului de Card un Ordin de plată privind o tranzacție de tipul celor prevăzute la pct. 5.12.5

5.12.7 Banca și Utilizatorul de Card convin că, Banca să transmită notificarea electronică continuând cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adăugată la cele mai recente rate de schimb valutare de referință publicate de Banca Centrală Europeană (BCE) prin: (i) notificări push ("push notification") pe dispozitivul mobil al Clientului, pentru clienții care dețin Serviciul Raiffeisen Online sau Smart Mobile; (ii) notificare electronică transmisă prin e-mail/SMS la adresa de e-mail/numărul de telefon mobil comunicat(-a) Băncii, pentru clienții care nu dețin serviciile de internet/mobile banking oferite de Banca;

5.12.8 Utilizatorul de Card poate solicita oricând Băncii, să nu îi mai fie transmise notificările electronice menționate la punctul precedent, prin intermediul Serviciului Call Center sau dezactivarea notificărilor push din cadrul aplicației.

5.13 Prevederi specifice Contractului pentru emiterea cardului de debit

5.13.1. Contractul pentru emiterea cardului de debit este încheiat pe durată nedeterminată și intră în vigoare la momentul predării cardului către Utilizatorul principal de Card (titularul Contului curent).

5.13.2 Contractul de emitere card de debit încetează în una din următoarele situații:

- a) prin acordul părților, exprimat în scris;
- b) prin denunțarea unilaterală, oricând pe durată contractului, de către Utilizatorul de card prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Băncii, respectiv de către Banca cu un preaviz scris de două luni;
- c) în cazul decesului sau incapacității Utilizatorului principal de card;
- d) prin reziliere în cazul în care una din părți nu-și execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător. Rezilierea operează prin notificarea scrisă a părții care nu și-a executat obligația, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești; Utilizatorul principal de card poate rezilia contractul de card de debit prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Băncii.
- e) în caz de forță majoră sau caz fortuit;
- f) prin retragerea produsului de către Banca cu un preaviz de două luni;
- g) în cazul închiderii Contului curent la care este atașat Cardul de debit;
- h) în orice alte cazuri prevăzute de lege;

5.13.3 Cel târziu în ziua lucrătoare următoare înregistrării cererii Utilizatorului de card de denunțare/ reziliere a contractului de emitere a cardului de debit, Banca va bloca accesul la Contul curent prin intermediul Cardului, în cazul în care nu există tranzacții în curs de decontare.

În caz contrar, blocarea accesului la cont se va face după decontarea tuturor tranzacțiilor efectuate cu cardul respectiv.

5.13.4 Utilizatorul principal de card sau mandatarul/sucesorii legali ai acestuia au obligația ca la încetarea contractului să acopere integral eventualele sume datorate. Orice debit neacoperit de Utilizatorul principal de card generat de utilizarea Cardului trebuie restituit de acesta Bancii. În cazul încetării acestora, Clientul este obligat la plata taxelor și comisioanelor aferente Operațiunilor efectuate până la data încetării.

5.13.5 Rezilierea contractului la inițiativa Bancii nu va afecta în nici un fel dreptul Bancii în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate de către Utilizatorul principal de card ca efect al acțiunilor întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior datei rezilierii.

6. SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCA PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER AL RAIFFEISEN BANK

6.1 Serviciul telefonic Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor speciale menționate în prezenta secțiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicației automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil în limba română și limba engleză, cu excepția serviciilor accesate prin interacțiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar în limba română.

6.2 Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicației automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibilă Utilizatorilor de card care nu dețin cetățenia română sau reședința în România, precum și Utilizatorilor de card de credit World și World Elite, indiferent de cetățenie/reședință.

6.3 OBIECTUL

6.3 (1) Utilizatorul își va dovedi identitatea de fiecare dată când folosește Serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate în relația cu Banca.

(2) Clientii care dețin serviciul Raiffeisen Direct TOP se identifică prin aplicarea Autentificării stricte a Clientului în condițiile prevăzute în Contractul specific.

(3) Banca oferă posibilitatea utilizării amprentei vocale ca element de identificare în relația cu Banca exclusiv în interacțiunea cu operatorul virtual. Utilizatorul de card principal/suplimentar trebuie să-și exprime expres acordul pentru prelucrarea de către Banca a vocii sale; acordul poate fi exprimat în cadrul interacțiunii cu telebankerul, identificarea urmând a se efectua în baza Parolei de securitate în relația cu Banca. După exprimarea acordului cu privire la utilizarea amprentei vocale ca element de identificare, Utilizatorul de card va fi identificat în interacțiunea cu operatorul virtual exclusiv în baza acestuia. Identificarea prin amprenta vocală presupune că, în interacțiunea cu operatorul virtual, Utilizatorul de card să pronunțe un text standard, comunicat de către Banca.

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

- a. Semnalarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situații de urgență;
- b. Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea Cardului și a codului PIN aferent;
- c. Deblocarea accesului la contul de credit card prin cardul de credit, în cazul în care blocarea a fost instituită la inițiativa Bancii, precum și deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit, cu condiția ca blocarea accesului să se fi solicitat în aceeași zi tot prin Serviciul Call Center, precum și ca Utilizatorul de card să fi fost în posesia Cardului în intervalul dintre cele două solicitări, conform declarației acestuia; în cazul în care aceste condiții nu sunt îndeplinite și Utilizatorul solicită deblocarea, Banca va proceda la înlocuirea Cardului;
- d. Transmiterea solicitării de înlocuire în strâinatate, în regim de urgență, a Cardului World/World Elite/Gold semnalat ca pierdut/furat cu condiția ca pentru acesta să se fi solicitat anterior, tot prin serviciul Call Center al Bancii, blocarea accesului la Cont prin intermediul Cardului. Utilizatorului îi va fi pus la dispoziție un Card

special, ce poate fi utilizat o perioada scurta de timp, inscrisa pe acesta, pentru tranzactii ce vor fi autorizate de Utilizatorul de card fara furnizarea PIN. Nu se emit in regim de urgenta alte tipuri de Carduri;

e. Eliberarea la cerere in strainatate, doar pentru Utilizatorii de card de credit Elite/Elite World/Gold in regim de urgenta (dupa 3 zile lucratoare), a maximum 5.000 EURO (sau echivalent in moneda Contului atasat Cardului) din disponibilul din contul curent, pe durata intre semnalarea pierderii/furtului cardului si primirea de catre Utilizator a unui nou Card;

f. Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, a istoricului tranzactiilor aferente cardului, precum si a statusului Cardului; Utilizatorul suplimentar poate solicita informatii exclusiv cu privire la tranzactiile efectuate cu cardul suplimentar al carui titular este;

g. Reemiterea codului PIN;

h. Modificarea temporara a limitei zilnice de retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicata de Utilizatorul principal (atat pentru Card de debit cat si pentru card de credit). In cazul cardului de debit, limita zilnica de retragere numerar la ATM nu poate depasi limita maxima de 15.000 lei sau echivalent in valuta si modificarea temporara a limitei se poate solicita doar o data pe trimestru (o singura data in cadrul fiecaruia dintre urmatoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie);

i. Furnizare de informatii catre Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare descoperit de cont/limita de credit, dupa caz, parametrii limitei de descoperit de cont/limitei de credit acordate de Banca in Contul curent/de card la care este atasat Cardul;

j. Modificarea informatiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adaugarea/modificarea/renuntarea la serviciul de debitare directa; modificarea datei de emitere a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; corectarea datelor personale sau a datelor de contact; solicitarea unui document care contine informatii din Raportul de activitate; inregistrarea refuzului de majorare a limitei de credit; setare initiala si modificarea parametrilor aferenti facilitatilor de plata in rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific;

j. Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;

k. Renuntarea la serviciile de asigurare optionale atasate Cardului de credit.

l. Obținerea suportului Bancii privind înregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor in Portofelul electronic.

m. Obținerea suportului Bancii privind accesarea si utilizarea serviciilor Raiffeisen Online si Smart Mobile.

6.5 Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul operatorului virtual sunt urmatoarele:

a. Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat si reemiterea Cardului si a codului PIN aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal si suplimentar de Card de debit si exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;

b. Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal si suplimentar, respectiv a disponibilului din limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;

c. Obținerea unui miniextras (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit), continand informatii referitoare la operatiunile debitoare sau creditoare (in functie de solicitarea formulata in mod expres de Utilizatorul principal de card in modulul operatorului virtual) efectuate in legatura cu Contul la care este atasat Cardul de debit/credit, respectiv ultimele cinci debitari, ultimele cinci creditari sau ultimele cinci tranzactii decontate pentru Utilizatorul principal de card de debit si ultimele cinci tranzactii, debitoare sau creditoare, efectuate dupa emiterea celui mai recent Raport de activitate pentru Utilizatorul principal de card de credit (in cazul Tranzactiilor prin card aferente Cardului de credit, vor fi mentionate doar tranzactiile decontate);

d. Activarea Cardului de credit pentru Utilizatorul principal;

e. Obținerea de informatii despre cel mai recent Raport de activitate emis pentru Cardul de credit: data scadenta, suma minima de plata, datoria totala, exclusiv pentru Utilizatorul principal;

f. Solicitarea deblocarii accesului la Serviciile Raiffeisen Online si/sau Raiffeisen Smart Mobile pentru Utilizatorii principali de card care detin astfel de servicii, in masura in care este disponibila o astfel de functionalitate a respectivului serviciu.

7. TERMENI SI CONDITII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTA

Definirea termenilor utilizati

Beneficiar al platii - destinatari preconizati al fondurilor unei operatiuni de plata prin debitare directa; persoana juridica, furnizor de bunuri si/sau servicii, care a incheiat cu institutia la care are deschis contul un angajament privind debitarea directa si care detine creante asupra platitorului sau persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat);

Platitor - titular al unui cont de plati care este de acord cu realizarea unei plati prin debitare directa; acesta a incheiat un mandat de debitare directa cu institutia platitorului;

persoana in numele careia se face plata (tert abonat) - client al beneficiarului, pentru care platitorul accepta sa faca plati catre beneficiar din contul sau de plati;

Institutia beneficiarului - institutia la care beneficiarul are deschis contul care urmeaza sa fie creditat sau a fost creditat cu suma prevazuta in instructiunea de debitare directa; institutia care receptioneaza o instructiune de debitare directa de la beneficiar, in scopul executarii acestei instructiuni;

Institutia platitorului - institutia la care platitorul are deschis contul de plati care urmeaza a fi debitat cu suma prevazuta in instructiunea de debitare directa;

institutia platitorului si institutia beneficiarului pot fi una si aceeasi banca in cazul in care platitorul si beneficiarul au cont deschis la aceeași banca;

Angajament privind debitarea directa - acordul incheiat intre beneficiar si institutia beneficiarului, care cuprinde responsabilitatile beneficiarului, precum si acceptul institutiei beneficiarului referitor la utilizarea de catre beneficiar a instructiunilor de debitare directa;

Mandat de debitare directa (denumit in continuare si „Mandat”) - acord de vointa, semnat sau a carui autenticitate a fost verificata prin aplicarea unei proceduri de securitate prin care platitorul acorda o autorizare unui beneficiar pentru a emite instructiuni de debitare directa asupra contului sau si institutiei platitoare pentru a-i debita contul cu suma si la scadenta prevazuta in instructiunile de debitare directa emise de beneficiar;

Fiecare mandat va fi evidentiat in sistemul bancii platitorului si al beneficiarului cu un identificator distinct, mentionat pe mandat. Mandatul poate fi dat pe o perioada determinata sau nedeterminata, cu posibilitatea revocarii ulterioare; de asemenea, poate acoperi o singura plata sau mai multe plati de valori fixe sau variabile; Instructiune de debitare directa - instructiune de plata initiata de un beneficiar asupra contului unui platitor deschis la institutia platitorului, conform unui mandat privind debitarea directa; operatiunile de plata se executa prin debitarea automata a contului platitor si creditarea contului beneficiarului cu contravaloarea creantelor pe care beneficiarul le detine asupra platitorului sau Persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat);

data platii - data scadentei comunicata platitorului/ persoanei in numele careia se face plata (tertului abonat) si institutiei platitorului de catre beneficiar, sau, dupa caz, ziua lucratoare urmatoare datei scadentei, in cazul in care data scadentei este o zi nelucratoare, data la care se efectueaza debitarea contului platitorului cu contravaloarea operatiunii de plata initiata de Beneficiar si a comisionului aferent; La aceasta data Platitorul trebuie sa asigure in cont suma de bani necesara efectuării platii si achitarii comisionului aferent;

Limita maxima - suma maxima a contravalorii unei facturi la care se poate astepta in mod rezonabil Platitorul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul incheiat cu Beneficiar. Se regaseste mentionata in mandatul de debitare directa dat de platitor.

Cont – contul de plati indicat de Platitor in cuprinsul Mandatului de debitare directa din care se vor efectua platile catre Beneficiar;

persoana care incaseaza (beneficiarul final) – entitate in favoarea careia se va efectua plata, prin intermediul beneficiarului.

Data primei colectari - data de la care beneficiarul este indreptatit sa initieze instructiuni de debitare directa a contului Platitorului;

Data ultimei colectari - data pana la care beneficiarul este indreptatit sa initieze instructiuni de debitare directa a contului Platitorului.

Plata singulara – transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului in contul beneficiarului, in baza mandatului de debitare directa, care se executa o singura data;

Plata recurenta - transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului in contul beneficiarului, in baza mandatului de debitare directa, care se executa in mod repetat, pe perioada de valabilitate a mandatului.

In cadrul Serviciului Debitare Directa reglementat in prezenta sectiune Banca are calitatea de Instructia Platitorului. Serviciul Debitare Directa este oferit tuturor clientilor Bancii, in baza dispozitiilor din prezenta sectiune, acesta devenind activ la emiterea a cel puțin unui Mandat de debitare directa.

7.1 Emiterea Mandatului de debitare directa

In cazul in Clientul opteaza pentru utilizarea Serviciului Debitare Directa trebuie sa emita cel puțin un Mandat de debitare directa in una din urmatoarele variante:

- a) prin semnarea formularului specific in agentiile Bancii;
- b) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului – exclusiv in ipoteza in care Beneficiarul ofera aceasta optiune;
- c) prin accesarea acestei optiuni in cadrul Serviciului Raiffeisen Online/ Smart Mobile ;
- d) prin solicitarea activarii acestui mandat in cadrul Serviciului Raiffeisen Direct TOP.

In cadrul Serviciului Debitare Directa Clientul Platitor poate emite un numar nelimitat de Mandate de debitare directa.

7.2. Activarea Mandatului de debitare directa

7.2.1 In ipotezele prevazute la pct .7.1. lit. a), c) si d) Mandatul de debitare directa este activat in termen de o zi lucratoare. Instructia platitorului se angajeaza sa informeze Beneficiarul cu privire la mandatul incheiat de Platitor, direct sau prin intermediul Instructiei Beneficiarului.

7.2.2 In ipoteza prevazuta la pct.7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Instructiei Platitorului, pentru verificare. In cazul in care, in urma verificarii, Instructia Platitorului constata ca acesta nu respecta conditiile minime de validitate (nu are toate campurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordanta intre datele inscrise pe mandat si cele aflate in evidentele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnatura nu corespunde), aceasta va respinge mandatul. In cazul respingerii mandatului, Instructia Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considera activ si produce efecte din momentul in care este confirmat de catre Instructia Platitorului. Instructia platitorului se angajeaza sa valideze mandatul incheiat de Platitor la sediul Beneficiarului sau sa refuze activarea in termen maxim de 5 zile lucratoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instructia Beneficiarului.

7.2.3 In vederea activarii Mandatului emis conform 7.1. lit. b), in cazul in care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonica, Platitorul isi exprima acordul ca, in cazul in care nu sunt completate toate campurile din cuprinsul formularului de mandat sau exista neconcordante intre informatiile completate si cele existente in baza de date a Bancii, sa fie contactat telefonic de catre un angajat al bancii la numarul de telefon indicat Bancii in cuprinsul formularelor specifice, in vederea clarificarii informatiilor. Pentru identificare la telefon Platitorului ii va fi solicitata Parola de securitate in relatia cu Banca. Identitatea Platitorului va fi considerata dovedita dupa ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Bancii, elementele de identificare mentionate anterior. Platitorul isi asuma raspunderea asupra corectitudinii informatiilor furnizate in cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Bancii. In mod expres si in toate cazurile, Platitorul accepta ca pentru securitatea informatiilor comunicate Banca are dreptul sa inregistreze toate convorbirile telefonice dintre Platitor si Banca si recunoaste forta probanta a inregistrarii apelurilor prin care ii sunt solicitate de catre Banca si comunica informatiile referitoare la Mandat; de asemenea, accepta ca efectuarea demersurilor mentionate in prezentul articol, in vederea activarii Mandatului, reprezinta o optiune a Bancii, nu o obligatie a acesteia,

7.3 Executarea Mandatului de debitare directa

7.3.1 Prin emiterea Mandatului de debitare directa, Platitorul isi exprima consimtamantul si mandateaza Instructia Platitorului ca in baza instructiunilor sale scrise, cuprinse in mandat, sa efectueze prin debitarea Contului plata automata a sumelor solicitate de catre Beneficiar, corespunzator facturilor emise periodic de catre acesta pe numele Platitorului sau al persoanei in numele careia se face plata (Tertului abonat).

- 7.3.2 Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depășește Limita maximă completată de Platitor în mandat.
- 7.3.3 În vederea executării mandatului, Platitorul se obligă să asigure în Cont, în Data plății, suma necesară efectuării plății și acoperirii comisionului care decurge din prestarea acestui serviciu.
- 7.3.4 De asemenea, plata se va efectua doar în condițiile în care Contul Platitorului nu este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Banca sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții. Nu vor fi efectuate plăți parțiale.
- 7.3.5 În cazul în care, la Data plății, disponibilul din Contul Platitorului nu acoperă integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente prestării serviciului, Banca își rezervă dreptul de a nu efectua plata. În cazul în care Banca decide, conform normelor sale interne, efectuarea unei plăți cerute de către Beneficiar care depășește limita disponibilului existent în Cont, se vor aplica prevederile secțiunii 3.4 din prezentul document (descoperit de cont neautorizat/overdraft neautorizat). În cazul în care Platitorul nu dorește să beneficieze de această facilitate, trebuie să indice Bancii, în scris, în orice unitate bancară sau telefonic, prin intermediul Serviciului Call Center (în ipoteza în care detine și calitatea de Utilizator de card), refuzul sau de a se efectua plăți în baza oricărui Mandat peste limita disponibilului din Cont.
- 7.3.6 Cererile de plată vor fi procesate de Instituția platitoare în ordinea scadențelor indicate de Beneficiar, până la utilizarea disponibilului din cont.
- 7.3.7 Mandatul acordat de către Platitor va fi executat de către Banca începând cu prima factură care va fi remisă de Beneficiar la plată după data la care Platitorul solicită începerea derulării serviciului.

7.4 Costuri aplicabile Serviciului de Debitare Directă

Pentru fiecare plată executată pe Contul Platitorului la cererea Beneficiarului, Banca va percepe Platitorului câte un comision a cărui valoare este stabilită în Lista de taxe și comisioane aplicabile contului curent. Platitorul autorizează Banca să retina automat acest comision din contul său, odată cu plata facturii. Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia în cazul în care au fost agreeate cu Beneficiarii reduceri de costuri pentru Platitori, pe perioada de valabilitate a convențiilor ce stipulează aceste reduceri, încheiate între Beneficiari și Banca sau dacă au fost agreeate reduceri de costuri între Banca și Platitor, în baza unor alte contracte încheiate între aceștia, pe perioada de valabilitate a acestor contracte.

7.5 Modificarea Mandatului

7.5.1 Platitorul poate modifica unilateral Mandatul de debitare directă, în ceea ce privește Contul din care fac plățile, Suma fixă / Limita maximă, identificatorii pentru titularul de factură, prin completarea și depunerea formularului de modificare mandat la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului (doar în cazul în care beneficiarul oferă această opțiune), sau prin solicitarea modificării prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile, dacă Platitorul are active oricare din aceste servicii. În cazul în care Platitorul dorește să indice un alt cont de plată, noul cont trebuie să fie deschis la Raiffeisen Bank.

7.5.2 Modificările aduse Mandatelor de debitare directă, comunicate direct Instituției platitorului (dacă modificarea a fost solicitată în agențiile Bancii, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile), sunt opozabile acesteia în termen de o zi lucrătoare. În cazul în care modificarea este solicitată la sediul Beneficiarului, Beneficiarul va remite formularul de modificare Instituției Platitorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platitorului constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate (nu are toate câmpurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordantă între datele înscrise pe cerere și cele aflate în evidențele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnătură nu corespunde), aceasta nu va opera modificarea Mandatului. În cazul respingerii formularului de modificare, Instituția Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la acest lucru. Instituția platitorului se angajează să valideze formularul de modificare după de Platitor la sediul Beneficiarului sau să refuze implementarea acestuia în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instituția Beneficiarului, până atunci Instituția Platitorului utilizând exclusiv instrucțiunile inițiale.

Instituția Platitorului nu va fi ținută răspunzătoare pentru niciun fel de prejudicii suferite de Platitor/Tert abonat și/sau Beneficiar, datorită neanunțării modificării instrucțiunilor de plată inițiale date de Platitor Bancii.

7.5.3 Mandatul/Mandatele acordat/e raman/e valabil/e in cazul in care din motive de ordin tehnic Beneficiarul realizeaza o modificare a codului de abonat atribuit initial, notificand aceasta modificare Bancii si Platitorului/tertului abonat.

7.6 Refuzul de plata si dreptul de rambursare

7.6.1 Platitorul poate solicita Institutiei Platitorului sa refuze urmatoarea instructiune de debitare directa primita de la Beneficiar, prin completarea unui formular de refuz, in orice agentie a bancii, prin Serviciul Raiffeisen Direct TOP sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile. Cererea trebuie depusa cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de data scadenta a instructiunii de debitare.

7.6.2 Platitorul are dreptul sa solicite, in maxim 8 saptamani de la data debitarii contului sau de catre Banca in temeiul Mandatelor, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituirea sumei platita la ordinul Beneficiarului, inclusiv a comisionului perceput aferent operatiunii, daca valoarea operatiunii de plata depaseste suma la care s-ar fi asteptat in mod rezonabil luand in calcul profilul cheltuielilor sale anterioare si circumstantele relevante pentru cazul respectiv (Limita maxima indicata in mandat).

7.6.3 Platitorul are dreptul sa solicite, in maxim 13 luni de la data debitarii Contului sau de catre Banca, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituirea sumei platita, inclusiv a comisionului aferent, in cazul in care nu a existat un mandat dat in acest sens.

7.6.4 Platitorul nu va avea dreptul la nicio rambursare in cazul in care:

- a) platitorul si-a exprimat consimtamantul de a executa operatiunea de plata direct catre Banca;
- b) daca este cazul, informatiile privind operatiunile de plata viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispozitia platitorului, in forma convenita, cu cel putin 4 (patru) saptamani inainte de data scadentei, de catre Banca sau de catre Beneficiarul platii.

7.7 Durata si incetarea Mandatului de debitare directa

7.7.1 Mandatul de debit direct se încheie pe perioada nedeterminata sau determinata. Mandatul inceteaza in una din urmatoarele situatii, Platitorul fiind obligat la plata comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data incetarii:

- a) prin acordul partilor, exprimat in scris;
- b) prin denuntare unilaterala de catre una din parti;
- c) in cazul decesului Platitorului;
- d) prin reziliere, in cazul in care una din parti nu-si executa obligatiile contractuale sau le executa in mod necorespunzator. Rezilierea opereaza de plin drept, fara somatie, punere in intarziere si fara interventia instantelor judecatoresti. Partea care dispune masura rezilierii va notifica cealalta parte despre masura dispusa in aceeasi zi in care masura a fost luata;
- e) in caz de forta majora conform articolului 7.10;
- f) prin retragerea produsului de catre Banca, cu un preaviz de minim doua luni de zile;
- g) la expirarea perioadei de valabilitate indicata in Mandat;
- h) in cazul in care timp de 36 luni consecutive nu a fost efectuata nicio plata prin intermediul Serviciului Debitare Directa ca urmare a faptului ca Beneficiarul nu a transmis Bancii in aceasta perioada nicio instructiune de plata sau ca la Data platii disponibilul existent in contul platitor nu a permis executarea de catre Banca a instructiunii de plata transmisa de Beneficiar;
- i) in orice alte cazuri prevazute de lege;
- j) in cazul incetarii din orice motiv a contractului aferent Mandatului incheiat intre Platitor/persoana in numele careia se dispune plata (tert abonat) si Beneficiar;
- k) in situatia in care Platitorul solicita inchiderea Contului aferent Mandatului sau daca acesta este inchis sau blocat din alte motive, fara ca Platitorul sa indice Bancii un alt cont din care se vor face plati catre Beneficiar.

7.7.2 Platitorul este obligat sa anunte in scris Banca, la orice unitate a acesteia sau prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata (tert abonat) si Beneficiar. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Beneficiar, datorate neanuntarii acestui fapt.

7.8 Denunțarea unilaterală a Mandatului

7.8.1. Platorul va putea solicita Bancii încetarea prestării serviciului de plată, pentru oricare din Mandatele date Bancii (pentru el sau Tertul abonat, după caz) printr-o cerere scrisă, depusă și înregistrată la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, dacă este client și al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile. Cererile de denunțare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabilă Institutiei Platorului în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii formularului de denunțare de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, până la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active și le va executa, în cazul unei astfel de solicitări de la Beneficiar,

7.8.2 Platorul are obligația de plată a tarifelor și comisionanelor aferente operațiunilor efectuate până la data denunțării.

7.8.3 Banca poate denunța unilateral mandatul de debitare directă cu un preaviz de minim două luni de zile.

7.9 Dispoziții referitoare la relația dintre Beneficiar și Plator

7.9.1. Platorul autorizează Banca să notifice Beneficiarul /Institutia beneficiarului despre Mandatul pe care i l-a acordat, precum și despre orice cerere de modificare sau reziliere a mandatului și să comunice Beneficiarului orice informații necesare în legătură cu executarea Mandatului și să transmită către aceștia, direct/via Transfond (după caz), informații cu caracter personal care pot fi conținute în Mandat. Platorul declară că este autorizat de către tertul abonat să transmită datele cu caracter personal ale acestuia în scopul prelucrării.

7.9.2. Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate de către Beneficiar Platorului sau persoanei în numele căreia se face plată (Tertului abonat). Orice neînțelegeri referitoare la suma înscrisă de beneficiarul plății (Beneficiarul) în instrucțiunile de plată comunicate Bancii și executate de Banca în temeiul Mandatelor, cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasă de către Beneficiar către Banca a cuantumului și/sau scadentei facturilor, la concordanța între sumele prevăzute în facturi și sumele solicitate la plată de către Beneficiar, la sumele debitate sau la sumele refuzate la plată din lipsa de disponibil sau la cererea expresă a Platorului, urmează să fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat între Plator/Tert abonat cu Beneficiarul.

7.10 Forta majoră

Forta majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, în condițiile legii, după înștiințarea celeilalte părți. Partea care invocă forta majoră va înștiința cealaltă parte în termen maxim de 5 zile de la apariție și va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comerț și Industrie a României conform legii, în termen de 15 zile. În aceleași condiții se va comunica și încetarea cazului de forta majoră.

7.11 Dispoziții finale

7.11.1 În cazul în care mandatul de debitare directă este emis prin intermediul serviciului Raiffeisen Online acestuia i se vor aplica cu prioritate prevederile din contractul Raiffeisen Online.

7.11.2 Modificările termenilor și condițiilor Serviciului Debitare Directă se efectuează pe baza acordului părților expres sau tacit. Banca are obligația de a notifica Platorul cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora. Platorul are obligația de a comunica în scris opțiunea de acceptare sau neacceptare a noilor condiții în termenul de două luni menționat anterior. În cazul în care până la data propusă pentru aplicare Platorul nu notifică bancii, în scris, la oricare dintre unitățile teritoriale ale Bancii, neacceptarea modificărilor, Partile convin că tăcerea Platorului valorează acceptare tacită a modificărilor respective. În cazul în care Platorul notifică banca că nu acceptă modificările propuse de Banca, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor, Platorul are dreptul de a denunța unilateral contractul, imediat și gratuit, în condițiile prevăzute la art. 7.8.

7.11.3 Orice solicitare a Platorului către Banca, în legătură cu activarea, executarea, modificarea sau încetarea Mandatului de debitare directă, depusă în scris, trebuie să respecte formularele standard puse la dispoziție de către Banca și/sau Beneficiar, în caz contrar, aceasta nu va fi opozabilă Bancii.

7.11.4. Orice diferend aparut între Banca și Platitor în legatură cu încheierea și executarea prezentului Contract va fi soluționată pe cale amiabilă sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, de către instanțele judecătorești competente, conform legislației române în vigoare. În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor diferende (inclusiv a adiferențelor privind dreptul la rambursare prevăzut la art. 7.6. Platitorul poate sesiza în condițiile legii Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului și/sau Banca Națională a României, în vederea aplicării procedurilor extrajudiciare de soluționare a disputelor.

8. DISPOZIȚII FINALE

8.1. Încheierea și modificarea Contractelor specifice și a CGB

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

- a) prin semnatura olografă/Semnatura electronică calificată (QES), în condițiile agreeate de parti;
- b) telefonic în cadrul apelurilor înregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau în altă modalitate agreeată ce implică o convorbire telefonică, în măsura în care Banca oferă Clientului aceste modalități de încheiere a contractelor;
- c) în cadrul aplicațiilor electronice cu acces la distanță oferite de Banca, cum ar fi dar fără a se limita la aplicațiile de internet-banking/ mobile-banking, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare și autorizare specifice fiecărei aplicații în parte, prevăzute în Contractele specifice/termenii și condițiile aferente aplicațiilor;
- d) orice altă modalitate agreeată de Banca cu Clientul în Contractul specific.

8.1.2. (1) Consimțământul pentru încheierea prezentelor CGB este exprimat doar prin utilizarea de către toate Partile a aceleiași modalități de semnare, respectiv:

- (i) semnarea olografă a documentului în prezența unui reprezentant al Bancii;
 - (ii) aplicarea pe documentul în format electronic a unei Semnături electronice calificate.
- (2) Semnarea CGB în format electronic, cu Semnatura electronică calificată se poate efectua numai prin canalele de comunicare agreeate de Banca și se consideră încheiat la sediul Bancii.

8.1.3. Modificările aduse Contractelor specifice și CGB sunt comunicate Clientului conform secțiunii "Notificări" sau prin mijloacele de comunicare specifice fiecărui serviciu/produs bancar conform Contractului specific.

8.1.4. Banca și Clientul convin că orice modificare propusă de Banca cu privire la clauzele din CGB și/sau din Contractele specifice să fie notificată Clientului cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acesteia.

8.1.5. În cazul în care, până la data propusă pentru aplicarea modificărilor, Clientul nu notifică Bancii în scris neacceptarea modificărilor, la oricare dintre unitățile teritoriale ale Bancii sau în modalitățile prevăzute în Contractele specifice, Banca și Clientul convin că tăcerea Clientului valorează acceptare tacită a modificărilor respective, dacă prevederile legale în vigoare incidente nu reglementează contrariul.

8.1.6. Continuarea raporturilor contractuale dintre Banca și Client nu este posibilă în lipsa unui acord al Clientului, tacit sau expres, cu privire la modificările contractuale notificate de Banca.

8.1.7. Banca va aplica în mod automat dispozițiile legale specifice cu caracter imperativ în legatură cu serviciile/produsele bancare, inclusiv pentru produsele de creditare, în măsura în care acestea diferă de cele stabilite în Contractele specifice, fără să mai fie necesară modificarea prezentelor CGB.

8.2. Notificări

8.2.1. Orice solicitări, notificări, aprobări, comunicări ("Notificarea") decurgând din prezentele CGB și/sau din Contractele specifice încheiate între Banca și Client se va face de către Banca în scris, Notificarea putând fi remisă personal și/sau transmisă prin poșta și/sau prin fax și/sau prin e-mail și/sau prin SMS mesaj text, la adresa (postală și/sau de e-mail), respectiv la numerele de contact (fax sau telefon mobil), așa cum sunt acestea indicate de către Client prin intermediul canalelor de comunicare puse de Banca la dispoziția Clientului în acest scop sau prin mesaj postat în cadrul aplicației Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare în pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu, Serviciul Extras Electronic).

8.2.2. Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de catre Client, (i) in cazul remiterii personale la predare, (ii) in cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generarii de catre aparatul utilizat pentru transmitere, a raportului de transmisiune (iii) in cazul trimiterii postale – in termen de 3 zile lucratoare pentru trimerile pe teritoriul României, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta si curierat pentru trimerile in strainatate si (iv) in cazul transmiterii mesajului in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu Serviciul Extras Electronic) - la data postarii mesajului in aplicatia Raiffeisen Online/Smart Mobile sau la datat publicarii in pagina de internet a Bancii cu acces personalizat - Serviciul Extras Electronic

8.2.3. Orice Notificare scrisa este considerata ca valabil expediata de catre Banca prin circuitul postei, dupa caz prin fax/e-mail/SMS, daca a fost expediata la ultima adresa postala si/sau de e-mail, respectiv la ultimele numere de contact de fax sau de telefon mobil comunicate Bancii de catre Client.

8.2.4. Banca utilizeaza in relatia cu Clientii sai o singura adresa postala pentru expedierea oricarei corespondente (adresa de domiciliu a Clientului sau adresa de corespondenta indicata de Client), in legatura cu toate produsele/serviciile contractate de acestia (cu exceptia extrasului lunar de Cont curent, in cazul in care Clientul a solicitat comunicarea acestuia la o adresa diferita). Banca va transmite corespondenta la ultima adresa postala indicata de Client. Banca isi rezerva un termen de maxim 30 de zile calendaristice pentru operarea unei eventuale modificari a adresei postale.

8.2.5. Orice Notificare sau alta comunicare primita de Banca intr-o zi dupa ora 16.00 a unei zile lucratoare, va fi considerata primita in ziua lucratoare urmatoare. Exceptie de la aceasta fac operatiunile si documentele privind serviciile de plata carora le sunt aplicabile Orele limita;

8.2.6 (1) Clientul si Banca convin ca raspunsurile la plangerile/reclamatii referitoare la serviciile de plati sa fie transmise de Banca prin una din modalitatile de comunicare prevazute la art. 8.2.1 de mai sus, in conformitate cu termenele si conditiile prevazute de legislatia privind serviciile de plati.

(2) Raspunsurile la la plangerile/reclamatii, altele decat cele referitoare la serviciile de plati, vor fi transmise Clientilor in termenle si conditiile prevazute de legile speciale sau intr-un termen rezonabil daca legea nu impune un anume termen de raspuns.

8.3. Legea aplicabila. Litigii. Limba contractului

8.3.1. Relatiile dintre Banca si Client sunt guvernate de legislatia româna. Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. Când acest lucru nu este posibil, Clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca sau se poate adresa instantelor judecatoresti, conform normelor procedurale în vigoare.

8.3.2. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind activitatea de creditare, serviciile de plata si/sau prelucrarea datelor cu caracter personal, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare de solutionare sesizând in conditiile legii, dupa caz, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (sediul in Bdul Aviatorilor nr.72, sector 1, Bucuresti, CIF 24268010, tel. pentru relatii cu publicul 0759045333, e-mail office@anpc.ro), Banca Nationala a României (sediul in Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, CIF361684, tel.021.313.04.10/021.315.27.50) sau Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (sediul in B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr 28-30, sector 1, Bucuresti, tel. 318.059.211 , e-mail: anspdc@dataprotection.ro). In cazul in care Clientul decide sa apeleze la solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare in acest sens la Centrul de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in municipiul Bucuresti, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, cod postal 10992, Romania, telefon 021 9414, adresa site internet www.csalb.ro sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislatia privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

8.3.3. Prezentele CGB sunt incheiate in limba româna; orice notificari sau comunicari decurgând din prezentul contract se vor efectua in limba româna.

8.4. Restricții și interdicții

8.4.1. Dacă o lege interzice Clientului să își îndeplinească oricare din obligațiile sale asumate față de Banca (sau orice parte a respectivei obligații) în valută în care este stabilită, sau împiedică ca orice fonduri în acea valută să fie remise Bancii, Clientul își va îndeplini obligația sau respectiva parte a acesteia, efectuând plata către Banca (la alegerea Bancii și în maniera indicată de către Banca) în acea altă valută pe care o va indica Banca.

8.4.2. Clientul va plăti o sumă suficientă în acea altă valută astfel încât să permită Bancii să achiziționeze o sumă egală cu obligația de plată a Clientului sau respectiva parte a acesteia, în valută în care aceasta este stabilită, calculată la rata spot relevantă după cum va determina Banca. În acest scop, Banca va avea dreptul să debiteze oricare din conturile Clientului, la discreția sa, cu sumele datorate de acesta, fără a notifica în prealabil Clientul, iar Clientul autorizează în mod expres Banca, prin prezența, să semneze ordinele de plată, instrucțiunile și alte documente ce pot fi necesare pentru ca operațiunea menționată mai sus să fie efectuată integral și corespunzător.

8.5. Remedii cumulative și nu exclusive

Fiecare dintre drepturile/remediile/garantiile acordate Bancii în baza prezentului document și/sau Contractelor specifice încheiate între Banca și Client, vor putea fi exercitate/executate de Banca în ordinea aleasă de Banca, la discreția sa totală, indiferent de data nasterii/constituirii acestor drepturi/remedii în favoarea sa, și vor fi aditionale tuturor celorlalte drepturi și remedii acordate Bancii în virtutea oricărui alt acord, a oricărei alte garanții sau legi.

8.6. Deduceri sau rețineri cerute de lege

Dacă o deducere sau reținere trebuie făcută, conform legii, dintr-o plată a Clientului către Banca, Clientul va plăti o sumă mai mare, astfel încât în urma oricărei astfel de deduceri sau rețineri, Banca să primească și să beneficieze de o sumă netă egală cu suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi fost făcută nici o deducere sau reținere.

8.7. Cesiunea. Novatia. Transferul

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

8.8. Riscul transmițerilor

Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite, sume de bani, titluri de valoare/efecte de comerț/documente de livrare marfă ale acestuia către un anumit destinatar, utilizând în acest scop terțe parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Banca a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportată de către Client cu exonerarea Bancii de orice răspundere în acest sens.

8.9. Alte clauze finale

În orice moment al relației contractuale, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al prezentelor CGB.

9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNATURILE PARTILOR

9.1. Subsemnatul/ta Client/a, personal sau, după caz, prin sau asistat de Reprezentantul legal, ori prin Mandatar declar ca: (se va bifa după caz, 9.1.a sau 9.1.b)

9.1.a. Banca mi-a oferit un exemplar al CGB, în limba română și într-o formă clară și ca am fost informat despre termenul de 15 zile pe care îl am la dispoziție pentru a decide dacă accept CGB cu privire la aspectele menționate anterior. Ca urmare a faptului că am citit, am înțeles și sunt de acord cu informațiile prealabile puse la dispoziție de Banca, îmi exprim acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile și doresc semnarea CGB PF astăzi.

9.1.b. Banca mi-a oferit, cu 15 zile înainte de data semnării de subsemnatul/ta a prezentelor CGB, un exemplar al acestui document:

- pe suport hârtie;
- prin e-mail;

9.2. Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare, alcătuit din 9 Capicole cuprinse în 55 de pagini), având următorul cuprins: 1. Introducere; 2. Principii generale; 3. Condiții generale aplicabile conturilor; 4. Dispoziții privind operațiunile de plată; 5. Dispoziții privind utilizarea cardului și serviciul 3D Secure; 6. Servicii speciale oferite de Banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; 7. Termeni și condiții pentru Serviciul Debitare Directă 8. Dispoziții finale; 9. Declarațiile Clientului și Semnaturile Partilor, este semnat de parti în 2 exemplare, fiind încheiat astăzi, data _____.

Clientul declară că Banca i-a comunicat un exemplar al CGB, conform solicitării sale:

- pe suport hârtie
- pe e-mail, la adresa indicată de Client și înregistrată în evidențele Bancii
- prin Serviciul Extras Electronic sau serviciile de internet banking/mobile banking, după caz.

Prezentele CGB înlocuiesc versiunile anterioare, cu excepția secțiunii “Acordarea de credite” din cadrul acestora, care rămâne în vigoare și se aplică în continuare în relația cu clienții care au contractat credite în perioada în care aceste versiuni erau în vigoare.

RAIFFEISEN BANK S.A.,

CLIENT:

Nume/prenume Reprezentant legal

(nume, prenume, CNP Client; se completează obligatoriu)

(semnatura)

(semnatura Client)

(nume, prenume, CNP Mandatar/Reprezentant legal; se completează
când este cazul)

(semnatura Mandatar /Reprezentant legal)

Data: _____

Data: _____