

## CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

**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.

### 1. INTRODUCERE

#### 1.1. Prevederi Introductive

**1.1.1.** Prezentele Condiții 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 Clienții 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 Băncii Naționale a României, normele Băncii, 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 Băncii.

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 Băncii.

**1.3.7.** Referirea la orice Contract specific/Contract de garantie/orice alta conventie incheiata intre Client si Banca sau la orice prevedere legala va include orice modificare, reiterare sau repunere in aplicare a acestora.

**1.3.8.** Titlurile din prezentele CGB si/sau din orice Contract de credit/Contract de garantie/documentatie contractuala specifica au fost introduse numai pentru facilitarea referintelor si nu afecteaza interpretarea prevederilor respectivelor documente contractuale.

#### **1.4. Clauze independente**

In cazul in care orice prevedere din CGB si/sau din oricare dintre Contractele specifice incheiate intre Banca si Client, este sau devine la un moment dat nula, invalida sau neexecutabila conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea si aplicabilitatea unei asemenea prevederi, in limita admisa de lege, precum si a celorlalte prevederi ale CGB, nu vor fi afectate sau prejudiciate de aceasta. Partile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte si/sau modificari care ar conduce la acelasi rezultat legal si/sau economic care s-a avut in vedere la data incheierii CGB.

#### **1.5. Definitii**

In scopul prezentelor CGB, termenii si expresiile de mai jos au urmatoarele semnificatii:

**ATM (Automated Teller Machine)/MFM (Multi-Functional Machine)** – terminale electronice ale Bancii sau ale altor prestatori de servicii de plati care permit Clientilor, care detin un Card, sa efectueze tranzactii sau alte operatiuni bancare (cum ar fi spre exemplu retrageri de numerar, interogare sold, plata facturilor, depunere de numerar - doar la MFM etc.);

**Autentificare Stricta 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 digitala, recunoastere faciala) 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 in calitate de institutie de credit, prestator de servicii de plată si/sau furnizor al oricarui alt serviciu si/sau produs bancar, in conformitate cu obiectul de activitate autorizat in conditiile legii;

**Card** - instrument de plata emis de catre Banca, prin intermediul caruia Clientul are acces la disponibilitatile banesti proprii din Contul curent si/sau la o linie de credit, in vederea efectuării Tranzactiilor prin Card;

**Client** - persoana fizica, rezidenta sau nerezidenta in Romania, care deschide o relatie contractuala de afaceri cu Banca ce include dar fara a se limita la deschiderea si operarea Conturilor si/sau prestarea/furnizarea de catre Banca a diverselor servicii/produse bancare;

**Client beneficiar** - Clientul care beneficiaza de fondurile ce fac obiectul unei Operatiuni de plata;

**Client platitor** - Clientul care da un Ordin de plata;

**Cod de identificare interna/Cheie CIF/Cod client** - cod unic alocat de catre Banca persoanelor inregistrate in baza sa de date, necesar pentru identificarea unica a persoanelor aflate in relatie cu Banca;

**Cont** - cont bancar in care sunt evidentiate disponibilitatile banesti ale Clientului si/sau dupa caz, sumele puse de Banca la dispozitia acestuia;

**Cont de plati** - Cont utilizat pentru executarea Operatiunilor de plata;

**Cont de plăți accesibil online** – cont curent detinut de Client care poate fi accesat prin intermediul unei interfete online, precum aplicatiile online de internet banking/mobile banking puse la dispozitie de catre Banca;

**Contract specific** - contractul care reglementeaza furnizarea/prestarea oricarui produs/serviciu furnizat de Banca si orice alte raporturi juridice accesorii sau in legatura cu acesta. Alcatuiesc Contractul specific documentele cu continut standard si/sau negociat, care reflecta intelegerea dintre Banca si Client, precum, dar fara a se limita la, cereri aprobate de Banca, oferte acceptate de Client, Contracte de credit, contract de garantie, conventii, comunicari, notificari, formulare si/sau orice alte documente in legatura cu Contractul specific, acceptate de Banca;

**Cursul de schimb valutar al Bancii** - cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburi valutare sau Operatiuni de plata efectuate in cont, exprimate intr-o moneda diferita de cea a contului platitorului, respectiv a contului beneficiarului, calculat dupa cum urmeaza: **(i)** in cazul conversiilor valutare de tip valuta/lei, se va

utiliza cursul de cumparare al Bancii pentru valuta in care se exprima suma transferata catre contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru valuta in care se exprima suma transferata de catre platitor; (ii) in cazul conversiilor valutare de tip valuta/valuta, se va utiliza raportul dintre cursul obtinut 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 raportul dintre 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 operațiunilor 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;

Valutele pentru care Banca ofera servicii de conversie valutara sunt publicate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**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 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 Imputernicitor 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;

**CRS (Common Reporting Standard)** - reprezinta standardul global pentru schimbul automat de informatii financiare intre tari. Sunt vizate veniturile din investitii (inclusiv din dobanzi, dividende, castiguri de capital, etc) detinute de contribuabili in conturile institutiilor financiare din tarile participante la schimbul global de informatii financiare. Standardul global pentru schimbul de informatii financiare si acordul multilateral pentru schimbul automat de informatii au fost initiate de OECD (Organizatia Economica de Cooperare si Dezvoltare) si Comisia Europeana. Standardul are trei directii: informatiile ce trebuie raportate, institutiile raportoare si conturile care fac obiectul raportarii. Romania asigura cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene in cadrul Codului de Procedura Fiscala, care a intrat in vigoare incepand cu 1 ianuarie 2016.

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

**Data postarii tranzactiei pe cont** – sau Data tranzactiei este data la care suma aferenta Tranzactiei prin Card este debitata din Cont si transferata beneficiarului platii prin intermediul schemelor de carduri.

**FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act)** - este un pachet legislativ emis in 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 si care a intrat in vigoare la 1 Iulie 2014, prin care se impune in sarcina contribuabililor Statelor Unite ale Americii („SUA”), inclusiv celor care locuiesc sau isi desfasoara activitatea in afara SUA, obligatia de a raporta detinerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.

**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; 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;

Exceptie fac: (i) 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 prestabila, in cazul carora Momentul primirii este ziua convenita de Banca si Client in cuprinsul Contractului specific; (ii) alte servicii sau tipuri de plati oferite de Banca care permit primirea si executarea Ordinilor de plata in afara limitelor de timp mentionate anterior;

**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 retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente exista între platitor si beneficiarul platii; Operatiunea de plata poate avea caracter ocazional;

**Optiune de comisionare BEN** - modalitate de comisionare a executarii Operatiunilor de plata conform careia beneficiarul platii suporta toate comisioanele aferente;

**Optiune de comisionare OUR** - modalitate de comisionare a executarii Operatiunilor de plata conform careia platitorul suporta toate comisioanele aferente executarii Operatiunii de plata;

**Optiune de comisionare SHA** - modalitate de comisionare a executarii Operatiunii de plata conform careia Clientul platitor suporta comisioanele percepute de prestatorul servicii de plata al platitorului, iar Clientul beneficiar al platii suporta comisioanele percepute de prestatorul de servicii de plata al beneficiarului. Eventualele comisioane ale bancilor corespondente/intermediare sunt datorate/percepute conform practicilor europene/internationale si ale standardului SWIFT;

**Ora limita pentru primirea Ordinului de plata** - ora stabilita de Banca pentru a intra in posesia Ordinului de plata, in functie de care se stabileste Momentul primirii acestuia. Ora limita poate fi diferita in functie de tipul Operatiunii de plata/Instrumentului de plata si este comunicata Clientului dupa caz, prin afisare in locuri special amenajate in unitatile Bancii si/sau in pagina de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) si/sau in cuprinsul Contractului specific/aplicatiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca;

**Ordin de plata** - instructiunea data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca, in calitate de prestator al serviciului de plata, prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata;

**Parola Statica** – element de securitate inclus în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaste) pe care Utilizatorul de Card il seteaza la prima Tranzactie prin Card efectuata pe internet (in cadrul e-commerce);

**Parola de securitate in relatia cu Banca** – procedura de identificare, utilizata in cadrul interactiunii Clientului cu serviciul telefonic Call Center al Bancii, care face dovada deplina a identitatii Clientului/Utilizatorului de card, cât si a vointei acestuia în legatura cu continutul acestor convorbiri. Procedura de identificarea consta in solicitarea unor elemente de securitate si a unor informatii cunoscute doar de Banca si de Client/Utilizatorul de card, convorbirile telefonice urmând a fi inregistrate in scopul constituirii de probe in acest sens. Obținerea de raspunsuri corecte la intrebarile operatorului virtual/operatorul Bancii echivaleaza cu validarea identitatii apelantului / persoanei apelate de Banca. In cazul in care numarul de telefon de la care a fost initiat apelul in



Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Bancii ca aparținând Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, Banca își rezerva dreptul de a nu da curs solicitării apelantului decât după actualizarea numărului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane;

**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 mica 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), tableta, 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 cărui 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 cărui Clientul poate iniția ordine de plată cu privire la conturile sale de plăți accesibile online, deschise la Banca;

**Prestator de servicii de încredere calificat** = o persoană juridică care prestează unul sau mai multe servicii de încredere calificate și cărui i se acordă statutul de calificat de către organismul de supraveghere. Prin Serviciu de încredere calificat înțelegându-se un serviciu electronic care îndeplinește condițiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 910/2014, prestat în mod obișnuit în schimbul unei remunerații, care constă în: (i) crearea, verificarea și validarea semnăturilor electronice, a sigiliilor electronice sau a mărcilor temporale electronice, a serviciilor de distribuție electronică înregistrată și a certificatelor aferente serviciilor respective; sau (ii) crearea, verificarea și validarea certificatelor pentru autentificarea unui site internet; sau (iii) păstrarea semnăturilor electronice, a sigiliilor sau a certificatelor aferente serviciilor respective;

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

**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/curatelă și de desemnare a reprezentantului legal etc.);

**Semnatura electronica calificata ("QES")** - semnatura electronica calificata acceptata 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 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate), disponibile 24/7; Serviciul Call Center utilizeaza linii telefonice publice, ce pot sa nu asigure un nivel corespunzator de protectie a informatiilor, prin apelarea acestui serviciu Clientul asumându-si riscurile de divulgare de date/informatii derivate din aceasta situatie;

**Serviciul Extras Electronic** - reprezinta un cont electronic de utilizator cu acces personalizat, pus la dispozitia Clientului de catre Banca pentru furnizarea extrasului de cont si a altor informatii oferite de Banca Clientilor sai;

**Specimen de semnatura** - semnatura Clientului ce se va utiliza in relatia cu Banca pentru instructiuni valabile;

**Tehnologia contactless** - tehnologia care, utilizand undele radio, permite efectuarea Tranzactiilor prin Card prin simpla apropiere a Cardului sau a dispozitivului mobil cu functie de plata, de un terminal EPOS sau de alte terminale compatibile cu aceasta tehnologie;

**Terminal** -dispozitiv compatibil cu Cardul si/sau cu dispozitivul mobil cu functie de plata, prin intermediul caruia se initiaza si se autorizeaza Tranzactii prin card. Sunt Terminale urmatoarele dispozitive: ATM (Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Mashine) si orice alt dispozitiv cu functionalitati similare;

**Transfer-credit** - serviciu de plată prin care se creditează contul de plati al beneficiarului platii ca urmare a unei operatiuni de plată sau a unei serii de operatiuni de plată efectuate din contul de plati al platitorului de către prestatorul de servicii de plată care detine contul de plati al plătitorului, în baza unei instructiuni date de plătitor; In prezentele CGB prin referirile la “operatiune de plata”/ “plata” se intelege inclusiv o referire la “transfer credit”;

**Tranzactie prin Card** - este operatiunea de plata (depunere, retragere, transfer sau incasare de fonduri) efectuata de catre/pe seama Utilizatorului de Card prin intermediul Cardului, inclusiv al Cardului inregistrat in Portofelul electronic sau in orice dispozitiv mobil cu functie de plata;

**Tranzactie recurenta prin Card** - este o tranzactie efectuata ca urmare a autorizarii acordate de Utilizatorul de Card direct comerciantului, pe site-ul acestuia sau prin alte mijloace, in vederea debitarii contului de card la anumite intervale, pentru plata de bunuri si servicii conform mandatului acordat comerciantului;

**Utilizatori de Card** sunt oricare din urmatoarii:

**a)** Utilizatorul principal de Card („Utilizator principal”) - este persoana fizica cu capacitate deplina sau restransa de exercitiu, titular al unui cont curent sau al unui card de credit, care solicita Bancii emiterea unui Card atasat contului;

**b)** Utilizatorul suplimentar de card („Utilizator suplimentar”) - este persoana fizica cu capacitate deplina de exercitiu care are acces la sumele din contul utilizatorului principal, prin carduri suplimentare (câte un Card pentru fiecare utilizator), in baza acordului exprimat de Utilizatorul principal de card, fie in documentele puse la dispozitie de catre Banca, fie in cadrul apelurilor telefonice derulate prin Serviciul Call Center, fie in cadrul aplicatiilor de internet banking disponibile acestuia;

**Zi lucratoare** - zi în care Banca desfasoara activitate ce îi permite executarea operatiunilor de plata; in relatia cu Banca sunt considerate a fi nelucratoare zilele de sâmbata, duminica, sarbatorile legale la nivel national, orice alte zile considerate nelucratoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare externe in cazul operatiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul acestora, precum si zilele pe care Banca le declara nelucratoare, in aceasta situatie Clientii urmând a fi informati in timp util prin afisarea mesajelor corespunzatoare in incinta unitatilor Bancii si pe pagina de internet a acesteia.

## **1.6. Notiuni si prevederi privind combaterea spalarii spalarii banilor si finantarii terorismului si aplicarii Sanctiunilor Internationale**

### **1.6.1 Notiuni/definitii**

**Autoritati cu atributii de emitere si administrare Sanctiuni Internationale** - va insemna oricare dintre:

- a)** Organizatia Natiunilor Unite (ONU);
- b)** Uniunea Europeana (UE);
- c)** Guvernul Statelor Unite ale Americii;
- d)** Congresul Statelor Unite ale Americii;
- e)** Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elvetia;

- f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzand, in orice situatie, fara nicio limitare, Republica Austria;
- g) Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord
- h) institutiile si agentiile guvernamentale respectiv ale oricaruia dintre cele de mai sus, inclusive dar fara 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, Oficiul de Implementare a Sanctiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI), parte a Trezoreriei Majestatii Sale, sau orice (alta) institutie guvernamentala sau autoritate de reglementare sau agentie relevanta care administreaza sanctiuni economice sau financiare (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic).

**Embargo** - act de autoritate prin care un stat ia masuri de interdictie impotriva importului marfurilor provenind dintr-o anumita tara, fie impotriva exportului de marfuri catre alta tara, ca o sanctiune pentru nerespectarea unor reguli de drept international sau ca mijloc de presiune politica.

**Furnizor de portofel digital** - înseamnă o entitate care oferă servicii de păstrare în siguranță a unor chei criptografice private în numele clienților săi, pentru deținerea, stocarea și transferul de monedă virtuală; (Acest termen va fi utilizat în cuprinsul prezentelor CGB si al oricarui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricaror modificari legale ale acestei definitii, acestea sunt de directa aplicare, fara a fi necesara modificarea prezentului document);

**Lista de Sanctiuni** - Lista “Cetatenilor desemnati ca speciali si a persoanelor restrictionate” („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” mentinuta de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control), agentie guvernamentala din Statele Unite ale Americii) si Lista Consolidata a Persoanelor cu Sanctiuni Financiare mentinuta de Oficiul de Implementare a Sanctiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation) („OFSI’s Consolidated List”) si orice lista echivalenta a Consiliului de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite sau a Uniunii Europene si orice lista de persoane sanctionate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, dupa cum este publicata in Registrul federal sau orice lista sau document similar administrat de orice Autoritate cu atributii de emiteri si administrare Sanctiuni Internationale, fiecare dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic;

**Monede virtuale** - înseamnă o reprezentare digitală a valorii care nu este emisă sau garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar este acceptată de către persoane fizice sau juridice ca mijloc de schimb și poate fi transferată, stocată și tranzacționată electronic; (acest termen va fi utilizat în cuprinsul prezentelor CGB si al oricarui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricaror modificari legale ale acestei definitii, acestea sunt de directa aplicare, fara a fi necesara modificarea prezentului document);

**Parte Restrictionata** - oricare dintre urmatoarele:

- a) persoana/entitate desemnata sau care este detinuta/controlata de o persoana/entitate desemnata (in masura in care se afla in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sanctiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei persoane/entitati desemnate; sau
- b) persoana/entitate localizata sau organizata in conformitate cu legislatia unei tari sau a unui teritoriu care face obiectul Sanctiunilor Internationale la nivel de tara sau teritoriu sau care este detinuta/controlata de o astfel de persoana/entitate (in masura in care se afla in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sanctiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei astfel de persoane/entitati; sau
- c) persoana/entitate care face obiectul Sanctiunilor Internationale relevante in alt mod.

**Persoane/Entitati Desemnate** - guvernele statelor, entitatile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor Sanctiuni Internationale si care sunt inscrise pe liste de Sanctiuni Internationale.

**Sanctiuni** - sanctiuni economice sau financiare (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic, de catre oricare dintre Autoritatile cu atributii de emiteri si administrare a Sanctiunilor Internationale;

**Sanctiuni Internationale** - restrictiile si obligatiile in legatura cu guvernele unor state, cu entitati nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, de Uniunea Europeana, de Statele Unite ale Americii, de organizatii internationale sau prin decizii unilaterale ale Romaniei ori ale altor state 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. Sanctiunile internationale vizeaza, in special, blocarea fondurilor si a resurselor economice, restrictii comerciale, restrictii privind operatiuni cu produse si tehnologii cu dubla utilizare si cu produsele militare, restrictii de calatorie, restrictii de transport si comunicatii, sanctiuni diplomatice sau in domeniile tehnico-stiintific, cultural ori sportiv.

**Sanctiuni SUA** - sanctiuni economice sau financiare sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic de catre 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 dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic);

### **1.6.2 Prevederi privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului si aplicarea Sactiunilor Internationale**

**1.6.2.1** In conformitate cu prevederile legislatiei mai sus mentionate persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante.

Prin funcții publice importante se înțeleg:

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

**1.6.2.2** Niciuna dintre categoriile prevăzute la alineatul 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) părinți.

**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 clientelei, după împlinirea unui termen de un an de la data la care persoana a încetat să mai ocupe o funcție publică importantă în sensul pct. 1.6.2.1, entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.



**1.6.2.5** Notiunea de beneficiar real desemneaza orice persoana 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 persoana fizica identificata sau identificabila; <sup>[13]</sup> persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** - orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau in orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea/restrictionarea, stergerea sau distrugerea;

**Dreptul la informare** - dreptul persoanei vizate de a fi informata cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv cu privire la identitatea si datele de contact ale operatorului si ale Responsabilului cu protectia datelor, scopurile in care se face prelucrarea datelor, categoriile de date cu caracter personal vizate, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existenta drepturilor prevazute de legislatia privind protectia datelor cu caracter personal pentru persoana vizata si conditiile in care pot fi exercitate;

**Dreptul de acces la date** - dreptul persoanei vizate de a obtine de la operatorul de date (precum Banca ori Biroul de Credit), confirmarea faptului ca datele cu caracter personal care o vizeaza, sunt sau nu prelucrate de catre acesta si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

**Dreptul la rectificare** - dreptul persoanei vizate de a obtine, 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, 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, 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, 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, anularea 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 justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

**Grupul Raiffeisen** - grupul format din următoarele entități: Raiffeisen Bank S.A., Raiffeisen Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L., Raiffeisen Leasing Financiar IFN S.A., Aedificium Banca pentru Locuințe S.A., SAI Raiffeisen Asset Management S.A., Raiffeisen Bank International AG și entitățile care fac parte din grupul Raiffeisen Bank International AG. Mai multe informații sunt disponibile la link-ul de aici <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/raiffeisen-bank-international/>.

**2.1.1.** În vederea prestării serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucrează date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, respectiv Regulamentul General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 și legislația subsecventă.

**2.1.2.** Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Banca aparțin următoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar și după încetarea relației contractuale), inclusiv titularul solicitării de lichidare a carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă, reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora (inclusiv soțul/soția Clientului), sotul/sotia Clientului în contextul solicitării de către Client a suspendării obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, alți membri de familie ai Clientului (părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Clientul) – dacă e cazul, precum și orice alte persoane fizice ale căror date ar putea fi furnizate Bancii de către Client sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Banca și Client (denumiți împreună în 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 dezvăluite 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, sotul/sotia Clientului, alți membri de familie ai Clientului - părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Clientul, etc.) 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. De asemenea, în cazul în care Clientul furnizează Bancii date cu caracter personal aparținând altor categorii de Persoane Vizate, Clientul are obligația de a furniza numai date exacte și actualizate. În acest sens, Banca poate utiliza datele de contact aparținând unor astfel de categorii de Persoane Vizate în vederea informării persoanelor în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, dacă este cazul. 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 Bancii 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 și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar

inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; asigurarea conformării cu cerințele legale aplicabile în domeniul serviciilor de investiții financiare inclusiv prin oferirea de consultanță și suport de specialitate salariatilor Bancii în acest domeniu; verificarea modului de conformare cu reglementările interne și cerințele legale/de reglementare locale; raportarea tranzacțiilor și alte raportări legale; primirea, evaluarea și gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor, în contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; prevenirea abuzului de piață; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Bancii și a entităților din Grupul Raiffeisen și de raportare către entitățile din Grupul Raiffeisen sau către autoritățile de supraveghere și alte raportări interne, gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca; analiza datelor pentru raportarea către autoritățile de reglementare, analiza portofoliului de risc, analiză avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității, administrarea datelor prin sisteme unice în cadrul Grupului Raiffeisen; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor, gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite, atât cu privire la cât și fără legătura cu produsele și/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) din perspectiva de risc, prin analiză și crearea de profiluri în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare, incluzând verificarea unor criterii de risc, calculul rating-ului de comportament de plată/rating-ului tranzacțional, calculul rulajului, determinarea clasei de risc; evaluarea comportamentului investitional prin crearea de profiluri; 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 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 și facilitarea 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 Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directă; instituirea și gestionarea poprișilor, furnizarea de informații în legătură cu sumele poprișe către organele de executare sau autorități; 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 HG nr. 270/2020, 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:** colectarea documentelor și a informațiilor necesare pentru încheierea

contractelor aferente produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv pentru desfasurarea evaluării de risc în vederea luării unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu financiar-bancar; încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa drept operatori-asociați (informațiile relevante pentru alte situații, în care Banca și asiguratorul ar acționa în altă calitate, vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor aplicabile în acele situații) 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; efectuarea înregistrărilor în RNPM, după caz; 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 calitatii datelor; acordarea de consultanță și informare privind distribuția de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate; verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne.

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

**2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii**, în contextul desfasurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: obținerea și transmiterea de informații prin accesarea Sistemului Biroului 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 date cu caracter personal ale clienților comuni Bancii și entității din Grupul Raiffeisen - Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. - și, dacă este cazul, ale Persoanelor Vizate în relația cu respectivii clienți comuni (dacă este cazul) pentru gestionarea corespunzătoare de către Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. a relației contractuale cu Clientii acestora, inclusiv pentru asigurarea posibilității practice a Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. de recuperare a creanțelor și trimiterea de notificări contractuale în baza unor date cu caracter personal actualizate, 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 desfasurarea procedurii de insolvență privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolvență; efectuarea de profiluri și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor și fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente și în tranzacții; 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 selecție, 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 ofertei 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 plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directă, 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, precum și întocmirea/personalizarea de oferte (în măsura în care tehnicile de personalizare nu atrag incidenta consimțământului menționat la pct. 2.1.4.4. de mai jos), incluzând utilizarea datelor obținute de la Biroul de Credit în contextul monitorizării portofoliului de credite active în vederea personalizării unor astfel de oferte, inclusiv pentru promovarea produselor partenerilor contractuali sau prin canale on-line precum rețele de socializare; efectuarea de comunicări comerciale prin mijloace de comunicare ce nu intra sub incidența regulilor de marketing direct (de ex., prin scrisoare, apel telefonic efectuat de un operator uman); eficientizarea procesului de creare și derulare de campanii/acțiuni de marketing, prin colectarea de informații privind modul în care Persoanele Vizate interacționează cu comunicările de marketing trimise de Banca, de exemplu, prin e-mail și/sau SMS, precum și prin generarea de statistici/date agregate/informații privind eficiența campaniilor/acțiunilor de marketing realizate; documentarea modului în care sunt executate contractele cu partenerii contractuali ale caror produse sunt promovate de Banca; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată; generarea de extrase de cont pentru împuternicit (cu excepția împuternicitului pe cont), mandatarul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comercială în cuprinsul extraselor de cont; efectuarea informărilor cu privire la popriile pe conturi (dacă legea nu interzice).

**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:

- prelucrarea datelor de contact pe care Persoana Vizată le-a furnizat către Raiffeisen Bank S.A. și le-a actualizat periodic, în scop de marketing adresat persoanelor fizice, prin realizarea de către (i) Banca, direct și/sau prin partenerii săi contractuali și/sau de către (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la secțiunea 2.1.) și/sau de către (iii) partenerii contractuali ai Bancii, după caz, a unor comunicări de informații și/sau oferte cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoana Vizată în mod personal (independent de o eventuală relație a sa cu un Client persoană juridică/entitate fără personalitate juridică a Bancii), ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum și a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiza preferințelor solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte și comunicări 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;
- prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca și/sau Grupul Raiffeisen, direct și/sau prin partenerii contractuali ai acestora, pentru generarea de oferte și comunicări personalizate bazate pe analiza preferințelor și a altor aspecte ce tin de Persoana Vizată (cum ar fi comportamentul acesteia),

prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli si/sau alte tehnologii similare) care implica efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzand crearea de profiluri) si care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.2 de mai sus) sau care o pot afecta in mod similar intr-o masura semnificativa.

In acest scop, pentru a transmite oferte si comunicari personalizate cat mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum retele de socializare, Banca si/sau Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizata le furnizeaza direct in contextul relatiei contractuale cu Banca, date rezultand din utilizarea aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, inclusiv aplicatiile online prin care Banca furnizeaza servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizeaza partenerii contractuali ai Bancii, precum si date ce rezulta din operatiunile de plata inregistrate la nivelul conturilor / cardurilor pe care Persoana Vizata le detine. Tehnicile informatice/algoritmii folositi permit Bancii si/sau Grupului Raiffeisen sa identifice preferintele Persoanei Vizate in ceea ce priveste unele dintre categoriile de produse si servicii puse la dispozitie de catre Banca, de catre entitatile din Grupul Raiffeisen si/sau de catre partenerii contractuali ai acestora. In urma preferintelor astfel conturate si a altor detalii care rezulta din comportamentul avut in contextul relatiei contractuale, Banca si/sau Grupul Raiffeisen vor aduce in atentia Persoanei Vizate oferte axate in special pe categoriile de produse si servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor in acest scop prezinta beneficiul de a se pune la dispozitia Persoanei Vizate oferte cat mai adaptate nevoilor si intereselor acesteia. De asemenea, tinand cont de faptul ca Banca si/sau Grupul Raiffeisen isi doresc sa ofere oferte personalizate, in functie de preferintele si interesele manifestate, Persoana Vizata ia la cunostinta ca este posibil ca ofertele vizand produse si servicii pentru care Persoana Vizata nu si-a manifestat anterior interesul sa nu ii fie aduse la cunostinta acesteia.

Consimtamantul exprimat cu privire la activitatile de prelucrare de mai sus poate fi retras in orice moment, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate, la adresele oricareia dintre unitatile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa de e-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau [actualizaredate@raiffeisen.ro](mailto:actualizaredate@raiffeisen.ro) sau prin intermediul Serviciului Call Center, de luni - vineri: 8:00 - 22:00, sambata: 9:00 - 17:30, apeland numarul de telefon \*2000 – numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania sau 004 021 306 3002 - numar cu tarif normal, apelabil din orice retea din Romania sau din strainatate sau prin intermediul aplicatiei Smart Mobile (pentru Clienții care au activat acest serviciu).

**2.1.4.5. Profilari si procese decizionale automatizate:** Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare mentionate anterior, in anumite situatii (de exemplu, in contextul aplicarii masurilor de cunoastere a clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare, in contextul identificarii și evaluarii potentialelor dificultati de plata prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie; in contextul evaluarii de risc desfasurate in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv in vederea prestarii serviciilor bancare aferente produselor de credit; in contextul prevenirii si identificarii fraudelor, etc.), este necesara prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal.

Astfel de activitati de prelucrare pot implica si evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizarii sau preconizarii unor caracteristici cu privire la acestea, precum educatia, varsta, situatia economica, fiabilitatea sau comportamentul acestora (inclusiv din perspectiva tranzactiilor, respectiv a activitatilor vizand jocuri de noroc si/sau pariuri).

In baza acestor prelucrari realizate prin mijloace automate se iau decizii, cu sau fara interventie umana, care pot conduce la efecte juridice pentru Persoanele Vizate (de exemplu, refuzul furnizarii unui produs sau serviciu bancar) sau o pot afecta similar intr-o masura semnificativa (de exemplu, afectarea situatiei financiare a Persoanei Vizate, cum ar fi eligibilitatea pentru un produs de creditare).

Atunci cand astfel de decizii se iau fara o interventie umana semnificativa (respectiv o interventie care nu este de natura sa influenteze rezultatul prelucrării automate), prelucrarea datelor implica un proces decizional automatizat. In cazul activitatilor de prelucrare care implica un astfel de proces decizional automatizat, Persoana Vizata are, pe langa drepturile mentionate la pct. 2.1.9 de mai jos si urmatoarele drepturi:

- a) de a obtine din partea Bancii interventia umana cu privire la procesul decizional automatizat;

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

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

Datele colectate in scopurile mentionate anterior pot fi prelucrate si in scopuri subsecvente, insa numai in masura in care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile initiale in care au fost colectate datele. In acest sens, Banca va lua masurile necesare pentru analizarea compatibilitatii scopurilor, potrivit cerintelor legale.

**2.1.5.** In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate mai sus, Banca prelucreaza:

- a) datele cu caracter personal care ii sunt furnizate in mod direct de Persoana Vizata, inclusiv in contextul accesarii produselor si serviciilor Bancii sau utilizarii aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca;
- b) datele obtinute din urmatoarele surse externe: Biroul de Credit (daca este cazul), ANAF (daca este cazul), Oficiul National al Registrului Comertului, Buletinul Procedurilor de Insolventa, autoritati si institutii publice, tabloul notarilor publici, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Notarilor Publici din Romania, tabloul avocatilor, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Barourilor din Romania, tabloul executorilor judecatoresti, disponibil pe site-ul Uniunii Nationale a Executorilor Judecatoresti, Registrul public electronic privind auditorii autorizati, disponibil pe site-ul Autoritatii Publice pentru Supravegherea Publica a Activitatii de Audit Statutar, Registrele disponibile pe site-ul Colegiului Psihologilor din Romania, Tabloul Mediatorilor, disponibil pe site-ul Consiliului de Mediere, Ordinul Arhitecților din România, parteneri contractuali (cum ar fi, agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, furnizori de servicii), entitatile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii (inclusiv eMAG, Vodafone si alti parteneri cu care Raiffeisen Bank SA colaboreaza in vederea furnizarii cardurilor de credit co-branded), evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notarii publici (daca este cazul), angajatorii Persoanei Vizate (daca este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (daca este cazul), Clientul (Platitor), institutii de credit, surse publice (si anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolventa persoanelor fizice), initiatori ai operatiunilor de plata, executori judecatoresti, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, titulari ai mandatelor de debitare directa, reprezentantul legal al minorului titular de cont, codebitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, angajatorul gestionarului titular al contului de garantie deschis pe perioada derularii raportului de munca - atunci cand acesta are calitatea de solicitant de extras de cont, imputernicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont, alte Persoane Vizate (spre exemplu, in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor).

Urmatoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: nume, prenume, CNP - colectate de la Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. (entitate a Grupului Raiffeisen), datele indicate la sectiunea specifica privind detaliile de plata in contextul realizarii unor plati (inclusiv CNP, daca o astfel de categorie de date este furnizata in acest context), informatii referitoare la produse de asigurare, date referitoare la condamnari penale si infractiuni, date privind suspiciunea de fraudă, date privind urmarirea penala, date publice privind dosarele de instanta la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (numar de dosar, instanta, parti, obiect, stadiu, termene, solutii, alte informatii publice cu privire la dosarele de instanta), numarul de actiuni detinute intr-o companie, numarul de rate, numar de card, data expirarii card, datele tranzactiei, cod CVV/CVC, date privind infiintarea popririilor si stadiul dosarelor de executare, date privind masurilor executorii, datele colectate direct de la Client sau de la alte Persoane Vizate/generate de catre furnizorii de servicii in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor, cum ar fi agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor [date ce rezulta din inregistrarea apelurilor (dupa caz, date de identitate, date de contact, situatie financiara, motiv neplata, voce, tip de relatie cu Clientul, informatii cu privire la platile realizate/produsele/serviciile contractate de Client, aspecte reclamate/solicitate), date privind serviciile prestate in contextul actiunilor de colectare a debitelor/recuperare a creantelor (dupa caz, actiunile intreprinse si detalii in legatura cu acestea)].

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare ale Persoanei Vizate, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate, 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 obligatiei de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de debitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență, numărul de interogări. Detalii suplimentare privind datele prelucrate în Sistemul Biroului de Credit vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor în care sunt utilizate astfel de date.

În vederea efectuării operațiilor de identificare și înregistrare potrivit art. 24. din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 în numele Prestatorului de servicii de încredere calificat, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: prenume, nume, cod personal de identificare (CNP), seria și numărul cărții de identitate/alt document în baza căruia se face identificarea (de ex. pașaport, certificat de rezidență), precum și alte informații pe care aceste documente le pot conține (de ex. data și locul nașterii, cetățenia), semnatura, datele de contact (de ex. număr de telefon, e-mail), înregistrări video\* ale interacțiunii cu agenții Bancii în scopul verificării identității Persoanei Vizate. Pentru a putea beneficia a Persoanei Vizate un certificat calificat pentru semnatura electronică, emis de un prestator de servicii de încredere este necesar ca aceasta să comunice Bancii o adresă de e-mail și un număr de telefon mobil.

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 mesajele SWIFT, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, număr de card, tipul cardului, tipul clientului, număr IBAN card, PIN, data expirării cardului, motivele blocării cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi deținute la Banca, cost de risc la nivel de client, perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul inițial și cel final, rulajul, dobânda acumulată la data extrasului, data maturității, total rambursări capital, total rambursări dobânda curentă și penalizatoare, zile de restanță, quantum restanță, date privind gestionarea restanțelor, inclusiv segmentări în contextul acțiunilor de colectare debite/recuperare creanțe, date rezultând din desfășurarea campaniilor/acțiunilor de marketing.

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, debitorii creanțelor ipotecate (dacă este cazul), reprezentanții Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse în garanție (dacă este cazul), notari publici (dacă este cazul), Camera de Comerț și Industrie a României - în contextul înregistrărilor în RNPM (dacă este cazul), Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii (dacă este cazul), 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, imputerniciți 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 ANAF, Banca Națională a României și Autoritatea de Supraveghere Financiară, autorități cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală, instituții bancare în contextul plăților inițiate de Clientul 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 pieței, prestatori de servicii de încredere calificați, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, executori judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asiguratorii și popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, 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, furnizori / operatori ai rețelelor de socializare și care pot avea calitatea de operatori, operatori asociați împreună cu Banca sau persoane împuternicite ale Bancii.

**2.1.7.** În vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesară îndeplinirii scopurilor de prelucrare, cum ar fi pe durata îndeplinirii serviciilor bancare, precum și ulterior, atunci când există o necesitate de afaceri legitimă pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza informațiile solicitate sau pentru a 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, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cât și în afara UE/SEE, către Marea Britanie, Statele Unite ale Americii, Kosovo. 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. În vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate referitoare la tranzacții (ex: plăți, tranzacții, mesaje SWIFT și conținutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

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 confidentialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> sau trimițând o cerere în acest sens către [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau să contactați Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

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

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

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

Informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Persoanelor Vizate în contextul diferitelor produse și/sau servicii ale Bancii sunt furnizate prin documentele de informare specifice acelor produse și/sau

servicii care au fost ori care vor fi puse la dispoziția Persoanelor Vizate în contextul colectării aferente de date cu caracter personal.

## **2.2 Confidentialitate**

**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 oricărei 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, reprezentantele Bancii, societăților 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:

- a) informația este cerută de o autoritate competentă în cadrul unei proceduri judiciare;
- b) Clientul autorizează Banca să dezvăluie informațiile;
- c) 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 înțeleg, 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 pastreze confidențialitatea informațiilor astfel obținute.

**2.2.6.** În vederea respectării dispozițiilor legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru prevenirea și combaterea fraudelor, Banca va putea să ia, în relația cu Clientul, măsurile prevăzute la pct. 3.1.4 din CGB și orice alte măsuri pe care le considera necesare în conformitate cu legislația în vigoare.

**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 aceștia, 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 aceștia, 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 si alte costuri.**

**2.3.1.** Pentru produsele si serviciile bancare, Banca percepe Clientilor sai taxe, comisioane, speze si dupa caz, percepe sau acorda dobânzi la valorile standard cuprinse in listele specifice, cu exceptia situatiilor în care in Contractele specifice se prevad alte niveluri ale acestora. Listele specifice pot fi consultate de Client la oricare dintre unitatile Bancii sau accesând paginile de internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) sau [www.carddecredit.ro](http://www.carddecredit.ro).

**2.3.2.** Banca va informa Clientul asupra conditiilor standard de taxe, comisioane, speze si dobanzi ale Bancii in vigoare la momentul solicitarii unei oferte privind produsele/ serviciile bancare, dupa caz, la momentul incheierii unui Contract specific.

**2.3.3.** Orice dobânda este calculata zilnic la sumele inregistrate în soldul debitor, dupa caz, sold creditor al Contului (curent/de depozit/de economii/de credit), pe baza formulei:  $D = C * Rd * n / N$ , unde:

D - dobânda calculata;

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

Rd - Rata dobânzii

n - numarul de zile din luna (care poate fi determinat conventional de catre parti prin Contractele specifice, ca fiind numarul efectiv de zile ale lunii pentru care se calculeaza dobânda sau 30);

N - Numarul de zile din an (care poate fi determinat conventional de catre parti prin Contractele specifice, ca fiind numarul efectiv de zile ale anului, 360 sau 365).

**2.3.4.** Rata dobânzii poate avea o valoare fixa si/sau variabila ce se modifica in functie de (a) indici de referinta verificabili (cum ar fi Rata de Referinta) prevazuti in Contractele specifice ori de (b) schimbarile legislative ce impun astfel de modificari. In cazul conturilor de economii si de depozit la termen Rata dobanzii si modalitatea de calcul a dobânzii aplicabile sunt precizate in Contractul specific.

## **3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR**

### **3.1 Reguli generale privind deschiderea si operarea Conturilor**

**3.1.1.** Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de termenii si conditiile continute in Contractul specific incheiat între Banca si Client si de regulile generale stabilite prin prezentele CGB, in masura in care acestea sunt aplicabile.

**3.1.2.** Banca va putea, fara inasa a fi obligata la aceasta, sa deschida pe numele Clientilor, prin unitatile sale operative si prin serviciul de internet banking in anumite conditii, Conturi (precum conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit), ca urmare a cererii acestora si in conformitate cu procedurile interne emise de Banca in acest scop.

**3.1.3.** Clientul are obligatia de a prezenta Bancii, la transmiterea de catre aceasta a oricarei solicitari, cereri ori instructiuni ori la simpla cerere a Bancii, orice informatii si documente pe care Banca le considera necesare pentru deschiderea si operarea Conturilor, pentru justificarea operatiunilor solicitate ori pentru indeplinirea periodica de catre Banca, a obligatiilor stabilite prin lege si/sau normele si politicile Bancii. Clientul se obliga ca, la solicitarea Bancii, sa furnizeze acesteia orice informatii, documente sau declaratii suplimentare in vederea stabilirii obiectului si/sau rationamentului economic al tranzactiilor, sursei si/sau destinatiei fondurilor retrase in numerar si/sau a sursei fondurilor care fac obiectul tranzactiilor, indiferent de canalul/instrumentul/serviciul de plata prin care acestea au fost initiate, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (initial) in Monede virtuale si a circuitului financiar privind Monedele virtuale (atat la achizitionarea cat si la incasari din Monede virtuale) sau alte informatii necesare in procesul de cunoasterea clientelei, de actualizare date pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor stabilite prin lege, prin normele interne ale Bancii si/sau Sanctiuni Internationale/SUA.

**3.1.4** In vederea respectarii politicilor Bancii de acceptare si cunoastere a clientelei si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, a Sanctiunilor Internationale/SUA precum si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea fraudelor, in oricare din urmatoarele situatii:

a) Clientul nu indeplineste oricare dintre obligatiile din clauza 3.1.3;

- b) 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;
  - c) Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate de Client;
  - d) Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spălarea banilor, finanțarea terorismului, fraude, încălcarea Sanctiunilor Internaționale/SUA /activități ilegale prevăzute de legislația penală în vigoare și/sau de alte reglementări în vigoare sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte bănci sau autorități; ;
  - e) Banca a primit restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la autorități competente;
  - f) Banca a primit solicitări de retur fonduri de la bănci ordonatoare/bănci corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spălare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internaționale/SUA;
  - g) Clientul este Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată.
  - h) Clientul nu prezintă documente justificative privind sursa fondurilor investite în Monede virtuale;
  - i) Clientul efectuează tranzacții în legătură cu Monede virtuale cu furnizori de servicii de schimb între Monede virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale sunt neautorizați/neînregistrați sau sunt autorizați în țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;
  - j) Clientul efectuează tranzacții cu prestatori de servicii de plată din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale
  - k) Clientul nu se încadrează în profilul de risc stabilit de Banca în normele sale interne.
- Banca poate lua imediat una sau mai multe din următoarele măsuri:

- (i) să refuze contractarea de către Client a unui Cont sau a unor produse/servicii/instrumente de plată;
- (ii) să refuze efectuarea Operațiunilor de plată în Cont;
- (iii) să limiteze Operațiunile de plată pe care Clientul le poate efectua în Conturile sale (spre ex. limitarea încasărilor, a plăților în numerar, a tranzacțiilor prin intermediul Cardului/ serviciilor de internet banking/mobile banking etc.) cu notificarea Clientului în prealabil și precizarea termenului de la care aceste limitări se vor aplica;
- (iv) să blocheze Contul, Cardul și/sau serviciile de internet banking/mobile banking și/sau aplicații/instrumente de plată atasate Conturilor/Cardurilor;
- (v) să înceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricărui Contract Specific privind servicii/produse atasate Contului;
- (vi) să nu întreprindă sau să înceteze întreaga relație de afaceri cu Clientul.

**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.

## **3.2. 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



plati si operatiuni de plata), neavând dreptul sa solicite inchiderea acestor Conturi. Prin exceptie, in cazul Conturilor de depozit la termen si a Conturilor de economii, Imputernicitul poate solicita lichidarea depozitului la termen, respectiv inchiderea Contului de economii.

**3.2.2. (1)** Numirea imputernicitor pe cont, datele de identificare si Specimenul de semnatura al acestora sunt consemnate in formularele standard furnizate de Banca in acest scop, dupa caz (lista imputernicitor cuprinse in cererile de deschidere Cont curent, formularele de inrolare si actualizare date ce trebuie completate pentru fiecare Imputernicit in parte, Contractul specific), aceste documente fiind pastrate de Banca. In cazul in care numirea Imputernicitor se face prin intermediul unor canale de comunicare la distanta, datele de identificare ale Imputernicitor pe cont vor fi consemnate in documentele/aplicatiile informatice specifice respectivelor modalitati de acces.

**(2)** Imputernicirea de reprezentare data de Client va fi considerata valabila pâna la revocarea acesteia efectuata de catre Client, prin una din urmatoarele modalitati: completarea unei noi liste a Imputernicitor pe Contul curent pentru care va opera modificarea in unitatile Bancii; completarea unei solicitari exprese de revocare in cuprinsul formularelor standard ale Bancii, pentru alte tipuri de Cont.

**(3)** Banca poate refuza Imputernicirii pe Cont numiti de Client, 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, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA si/sau a embargo-urilor sau in orice alta situatie in care normele legale sau interne impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Imputerniciti pe Conturi. In cazul in care Banca refuza Imputernicirii existente, aceasta va notifica clientul in scris cu privire la data de la care imputernicirea nu mai este acceptata de Banca.

**(4)** Numirea, respectiv, revocarea Imputernicitor de catre Client devin opozabile Bancii începând cu ziua lucratoare imediat urmatoare datei depunerii listei de Imputerniciti/cererii de revocare a Imputernicitor.

**3.2.3.** Pentru a putea executa mandatul incredintat de Client, Imputernicitul trebuie sa furnizeze Bancii informatiile si documentele solicitate de aceasta si sa depuna Specimenul de semnatura la Banca.

**3.2.4.** Clientul are obligatia de a face cunoscute Imputernicitului sau Utilizatorului de card suplimentar prezentele CGB si orice modificari completari ale acestora.

**3.2.5.** Asupra sumelor aflate în Conturile curente, de economii sau de depozit deschise în evidenta Bancii pentru acesti Clienti, pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, urmatoarele persoane:

- a) titularul Contului;
- b) Imputernicirii pe cont, numai pe timpul vietii titularului;
- c) mostenitorii titularului, care dovedesc cu certificat de mostenitor sau cu hotarâre judecatoreasca aceasta calitate.
- d) Utilizatorii Cardurilor suplimentare atasate Contului (numai prin intermediul acestor Carduri), pe timpul vietii titularului Contului;
- e) Reprezentantul legal al Clientului, in cazul in care Clientul este minor sau major fara capacitate de exercitiu; in aceasta situatie, pentru a i se permite Reprezentantului legal efectuarea de operatiuni de plata, acesta trebuie sa furnizeze Bancii informatiile si documentele solicitate de aceasta si sa depuna Specimenul de semnatura 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 plati. Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim doua Conturi curente in aceeasi valuta. Oricarui cont curent, pe masura oferirii de catre Banca si solicitarii de catre Client, in conditiile legii si corespunzator normelor si procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atasa Carduri de debit, servicii de internet banking sau mobile banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii/instrumente de plata aferente contului curent.

**3.3.2.** Contul de economii si Contul de depozit la termen sunt conturi de depozit ale caror caracteristici sunt detaliate in Contractele specifice.

**3.3.3.** Contul de credit card este un cont ce se deschide, se opereaza si se inchide in conditiile din Contractul specific si din prezentele CGB, care are atasate unul sau mai multe Carduri si o limita de credit pusa la dispozitie de catre 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 facilitate 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 dobânda 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 oricărui 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 altă, 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 oricărui sume datorate Bancii, Banca este autorizată să debiteze oricare dintre Conturile Clientului, chiar dacă prin aceasta 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 instiținat 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/Cont de economii/servicii de internet/mobile banking/instrumente de plată atasate Contului, oricând pe durata derulării Contractului Specific 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 de Cont curent și/sau Contractul Specific aferent **produselor și serviciilor** atasate Contului curent, de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

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

**b)** 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 Persoană Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Stările 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)** Există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcare Sancțiuni Internaționale / SUA / activități ilegale prevăzute de legislația penală în vigoare și/sau de alte reglementări în vigoare 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 / spălare de bani / finanțare terorism / încălcare Sancțiuni Internaționale/SUA sau informații privind suspiciuni de fraudă / spălare de bani / finanțare terorism / încălcare Sancțiuni Internaționale / SUA asupra Clientului de la autorități din România sau străinătate, de la bănci din România sau străinătate;

**d)** Clientul a furnizat Băncii 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/sau legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);

**e)** 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 cazul prevăzut 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 Băncii, de la data închiderii contului, Banca va înceta creditarea cu dobândă 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.

**3.6.6** Contractul de depozit la termen/contul de economii încetează de drept în cazul în care încetează din orice motiv contractul de Cont curent deschis în valuta produsului de economisire încheiat cu Banca. În acest caz, încetarea de depozit la termen/contul de economii va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de Cont curent și Clientul acceptă ca Banca să proceda la virarea sumei depozitului/contului de economii în respectivul Cont curent după lichidarea depozitului/contului de economii cu această dată, chiar în situația în care nu a ajuns la scadență și cu bonificarea dobânzii până la data încetării contractului de depozit/contului de economii.

### **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 și pe site-ul Băncii, 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, terții sau Banca nu a/au efectuat nicio mișcare de debitare sau creditare a Contului, Contul va deveni "dormant".

Perioada de timp stabilita de Banca pentru ca un Cont curent sa devina „dormant” este generala si se aplica tuturor Conturilor Curente.

In acest caz, Banca va continua sa perceapa taxe si comisoane conturilor respective, atâta timp cât exista sold creditor. De asemenea, Banca va continua sa calculeze dobânda creditoare/debitoare in functie de caracteristicile fiecarui Cont, atâta timp cât exista sold creditor/debitor.

**3.7.2** Prin exceptie de la prevederile art. 3.6.4 de mai sus, Banca va putea decide oricând inchiderea Contului declarat “dormant” cu sold zero sau debitor, fara notificarea prealabila sau ulterioara a Clientului.

**3.7.3** In urma aprobarii unei cereri de modificare a Contului sau in urma procesarii unei tranzactii de debitare sau creditare pe Contul ”dormant”, acesta va fi reactivat automat de catre Banca; dupa aprobarea cererii de modificare Cont/efectuarea tranzactiei, Contul va ramane in stare ”activ” si poate redeveni ”dormant” in conditiile mentionate in prezenta sectiune.

**3.7.4** Banca nu va anunta clientul cu privire la trecerea Contului in stare ”dormant”.

Nu sunt considerate miscari in Cont, operatiunile de debitare sau creditare efectuate de catre Banca, reprezentand exclusiv plata dobânzilor de catre Banca si plata comisioanelor/taxelor aferente Contului.

### **3.8 Blocarea Conturilor**

**3.8.1.** Conturile Curente ale Clientului pot fi blocate **(i)** total, caz in care nu se vor executa niciun fel de Operatiuni de plata (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, incasare) sau **(ii)** partial, caz in care se vor executa doar Operatiunile de plata de creditare a Contului Curent (incasari).

**3.8.2. (1)** Banca este indreptatita sa dispuna blocarea totala sau partiala a conturilor, in oricare din urmatoarele situatii:

**a)** respectarea politicilor Bancii de acceptare si cunoastere a clientelei si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea fraudelor;

**b)** suspiciune de fraudă, de efectuare pe Contul Curent a unor tranzactii suspecte, neautorizate sau ilegale;

**c)** din orice motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea Contului Curent si a respectarii prevederilor legale in vigoare;

**d)** in orice alte cazuri prevazute de prezentele CGB si a prevederilor legale in vigoare;

**(2)** Clientul poate solicita Bancii blocarea totala a Conturilor Curente, in caz de suspiciune de fraudă, tranzactii suspecte, neautorizate sau frauduloase.

**3.8.3 (1)** Pe durata blocarii partiale a Contului Curent: **(i)** se va calcula si va inregistra dobânda creditoare sau, dupa caz debitoare; **(ii)** se va percepe comisionul de administrare a Contului prevazut in Contractul specific; **(iii)** se vor inregistra orice Operatiuni de plata finalizate prin creditarea Contului curent; **(iv)** Banca nu va executa ordinele de plata ce au ca efect debitarea Contului curent.

**(2)** Pe durata blocarii totale a Contului Curent: **(i)** nu se vor executa niciun fel de Operatiuni de plata (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, incasare); **(ii)** nu se va percepe comisionul de administrare a Contului prevazut in Contractul specific si **(iii)** nu se va calcula si inregistra dobanda creditoare sau, dupa caz, debitoare.

**3.8.4** In cazul in care Contul Curent este blocat conform prevederilor de mai sus, Banca poate bloca si orice instrument/ serviciu de plata care da acces la respectivul Cont.

**3.8.5 (1)** In situatiile prevazute la pct. 3.8.2 alin. (1) de mai sus, Banca este indreptatita sa blocheze Conturile de depozit si Conturile de economii ale Clientului.

**(2)** Pe durata blocarii Conturilor de depozit si Conturilor de economii: **(i)** Clientul nu va putea efectua operatiuni de retragere partiala sau totala a fondurilor; **(ii)** celelalte prevederi contractuale se vor aplica in conditiile prevazute in Contractele specifice.

### **3.9 Dispozitii privind dobânzi, taxe si comisioane aferente contului curent**

**3.9.1.** Dobânda creditoare se calculeaza conform sectiunii 2.3.3., cu precizarea ca ”n” este numarul efectiv de zile pentru care se calculeaza dobânda si ”N” este 365/366. Dobânda creditoare se calculeaza zilnic pentru soldul existent la sfârșitul zilei bancare. Dobânda se calculeaza pentru luna si anul calendaristic si 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, proportional 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 plăți 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 dobândă.

## **4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATA**

În caz de conflict între prevederile prezentului capitol și cele din Contractele specifice privind operațiunile de plată și Conturile de plăți 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 plăți încheiate anterior datei de 15.12.2009.

Clientii 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 în legătură cu un Cont de plăți, 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/ședintă 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 plăți 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 plăți 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 plată al platitorului, fie prestatorul de servicii de plată intermediar, dacă este cazul, este stabilit în afara spațiului UE/SEE).

**4.1.5. (1)** În cazul Ordinelor de plată, în valută, transmise către Contul de plăți al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plată situat în afara Uniunii Europene/Spațiului Economic European, Banca poate efectua verificări suplimentare în conformitate cu prevederile legale/procedurile sale interne (cum ar fi, dar fără a se limita la: corespondența între numele titularului Contului beneficiar și numărul Contului indicat în ordinul de plată, existența adresei complete a platitorului - țară, oras, stradă, număr), în scopul de a procesa corect Ordinul de plată.

**(2)** În vederea efectuării verificărilor de la alineatul precedent, Banca poate solicita informații suplimentare bancii ordonatoare/corespondente. În cazul în care Banca nu primește informațiile solicitate sau primește informații incomplete sau acestea conțin discrepante față de informațiile deținute de Banca cu privire la Clientul beneficiar, Banca nu va procesa Operațiunea de plată.

## **4.2 Inițierea și autorizarea Ordinelor de plată**

**4.2.1 (1)** Banca pune la dispoziția Clientilor următoarele canale pentru inițierea Ordinelor de plată:

**a)** serviciile de internet banking, și mobile banking, conform Contractului specific;  
**b)** terminale(ATM-uri/MFM-uri) pentru Operațiuni de plată inițiate/autorizate prin intermediul Cardului;  
**c)** alte canale/aplicații pentru efectuarea plăților în baza unor Contracte Specifice încheiate cu Clientul.

**(2)** În oricare din următoarele situații: **(i)** nefuncționarea serviciilor de internet banking și mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** în situația în care serviciile de internet banking și mobile banking sunt blocate la inițiativa Bancii, fără să fie instituită și blocarea Conturilor; **(iii)** în situația în care Clientii solicită efectuarea de operațiuni de schimb valutar în cont la un curs de schimb negociat; **(iv)** în situația în care Conturile Clientului sunt poprite; **(v)** în alte situații în care Clientul invocă imposibilitatea de utilizare a canalelor menționate la lit.

**a) – c)** considerate justificate de către Banca, Clientii vor putea iniția, cu titlu de excepție, Ordine de plată (inclusiv schimburi valutare) în Cont, pe suport hârtie, în orice unitate a Bancii.

**(3)** Banca acceptă doar formulare de ordin de plată editabil cu cod de bare pentru operațiunile în lei și ordin de plată editabil pentru operațiunile de plată în valută și plăți externe în lei, fiind necesară descărcarea formularelor

acceptate de Banca de pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), completarea acestora electronic, semnarea lor olografa și prezentarea în original, pe suport hartie în unitățile bancare.

**(4)** Banca are dreptul, nu și obligația, de a refuza executarea Ordinilor de plată/schimburilor valutare în Cont, inițiate pe suport hartie, în alte situații decât cele menționate la alin. (2). pct. (i) – (v) și nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare dacă accepta executarea Ordinilor de plată/schimburilor valutare în Cont, pe suport hartie, în alte situații decât cele menționate la alin. (2) pct. (i) – (v) din prezentul articol.

**(5)** Banca poate pune la dispoziția Clientului și alte canale de transmitere a ordinelor de plată, în măsura în care a agreeat expres cu Clientul în baza unui Contract specific.

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

**a)** în scris, pe suport hârtie, prin aplicarea semnăturii Clientului/Împuternicitului pe formularul de plată/pe Contractul specific, conforma cu specimentul de semnatura depus la Banca.

**b)** prin aplicarea Semnăturii electronice calificate pe ordinul de plată în format electronic în termenii și condițiile agreeate prin Contractul specific aferent unui astfel de instrument de plată;

**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 plată și eventual, a unor elemente de securitate, în termenii și condițiile agreeate cu acestia.

**4.2.3.** Clientul accepta ca Banca poate efectua Operațiuni de plată din Conturile sale și fără consimțământul sau acordul sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitraj ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe părți, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în Cont, precum și pentru reținerea comisioanelor/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 plată considerându-se autorizate de către Client, în sensul articolului precedent.

**4.2.4.** În cazul incidentei unei popririi pe conturile Clientului, dacă legea nu-i interzice Bancii o astfel de conduită, părțile convin ca Banca va putea informa Clientul prin email și/sau SMS (pe adresa de email și/sau numărul de telefon mobil declarate Bancii) sau prin altă modalitate aleasă de Banca, cu privire la instituirea popririi pe conturile Clientului.

### **4.3. Executarea Ordinilor de plată**

**4.3.1.** Banca va executa Ordinele de plată primite de la Client doar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

**a)** ordinul de plată este prezentat de Clientul platitor, după caz de Clientul beneficiar al plății, pe formularele tip emise de Banca - ordine de plată cu cod de bare 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 plată cu cod de bare emise pe suport hârtie);

**b)** în funcție de tipul instrumentului de plată utilizat pentru transmiterea ordinului de plată, Clientul care inițiază operațiunea de plată furnizează toate informațiile solicitate de Banca conform Contractului specific și /sau prin intermediul formularelor de plată acceptate de Banca;

**c)** în cazul ordinelor de plată cu cod de bare, informația transpusă din codul de bare al ordinului de plată corespunde cu cea înscrisă pe formularul de plată; 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 plata ordonate nu contravin reglementarilor legale aplicabile (spre exemplu: in operatiunile de plata ordonate nu sunt implicate bunuri, persoane si teritorii in legatura cu care sunt dispuse, in conditiile legii, sanctiuni internationale de blocare a fondurilor, regulament valutar etc.)
- f) Clientul platitor sau beneficiarul platii nu se afla inscrisi intr-o lista a persoanelor aflate sub interdictie de utilizare a conturilor bancare/efectuare a platilor/Sanctiuni internationale/SUA de blocare a fondurilor/alte masuri legale in legatura cu acestea, luate in scopul prevenirii si combaterii spalarii banilor, finantarii actelor de terorism si/sau Banca nu are suspiciuni sau nu exista motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spalare de bani/finantarea terorismului/nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la Operatiunea de plata, astfel incat sa considere ca refuzul de executare a Operatiunii de plata este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, inlacari ale legislatiei etc.;
- g) codurile de identificare plata mentionate la art. 4.1 sunt validate de catre Banca, conform prevederilor art. 4.1.3
- h) disponibilul din Contul de plati necesar executarii ordinului de plata nu este afectat de o masura de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor luata de Banca in baza unor dispozitii legale sau a conventiilor existente intre parti, in temeiul unui titlu executoriu sau dispusa de un organ având asemenea competente, reprezentând, dar fara a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silita, sechestrul, sechestrul asigurator, instituirea unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern, aplicarii unei sanctiuni de catre Banca.;
- i) nu exista pentru Banca motive rezonabile de a se indoi de autenticitatea Ordinului de plata in ceea ce priveste sursa, continutul, semnatura, consimtamântul etc.
- j) Clientul respecta cerintele pct.4.3.8;
- k) Banca nu a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente si/sau solicitari de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;
- l) in cazul tranzactiilor in legatura cu Monede Virtuale, Banca primeste de la Client documentele justificative solicitate privind sursa fondurilor investite in Monede Virtuale;
- m) tranzactiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între Monede Virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizati/neinregistrati sau din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscal;
- n) Clientul nu efectueaza tranzactii cu prestatori de servicii de plata din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscal;
- o) Operatiunea de plata initiata de Client nu a fost restictionata/limitata de catre Banca in aplicarea masurilor prevazute la pct. 3.1.4 (ii) si (iii).

**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 instructiunile Clientului de transfer fonduri către institutii financiare/persoane fizice/persoane juridice aflate în tari suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau supuse Sanctiunilor Internationale/Embargo-urilor, clasificate de catre autoritati nationale/internationale sau institutii/organizatii internationale sau către institutii 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 tari poate fi consultata pe site-ul Bancii, raiffeisen.ro.

**4.3.3** In cazul in care sunt ordonate de Client mai multe instructiuni de plata, a caror suma totala depaseste soldul creditor al Contului de plati sau maximul sumei oricarui tip de descoperit de cont acordat Clientului, Banca va executa operatiunile de plata in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrării instructiunilor de sistemele de procesare interne.

**4.3.4.** Clientul isi asuma obligatia de a pastra in Contul de plati disponibilul necesar executarii ordinului de plata pâna la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru operatiunea de plata ordonata.

**4.3.5.** Limitele de tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite in Contractul specific.



**4.3.6.** Tranzacțiile cu numerar (depuneri sau retrageri) vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM de către Clientii care detin un Card și vor fi înregistrate și executate de Banca, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile serviciilor de plăți și cu prevederile contractuale agreeate de parti.

**4.3.7.** Informații privind limitele de depunere sau retragere de numerar, în lei sau în valutele disponibile, care se pot efectua la ATM-urile/MFM-urile Bancii, sunt disponibile pe site-ul Bancii raiffeisen.ro, în secțiune „În sprijinul tău”. Clientul poate solicita majorarea limitei de retragere numerar în lei sau în valuta potrivit informațiilor pe care Banca le pune la dispoziția sa în aceeași secțiune a site-ului.

**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 naționale și 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.

Banca va efectua verificări suplimentare în cazul în care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la fraude, spălarea banilor, finanțarea terorismului, încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte bănci sau autorități. Sumele aferente tranzacțiilor suspecte vor fi blocate până la finalizarea verificărilor, iar termenele de executare se vor prelungi corespunzător.

**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 căror 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 valuta 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 Bancii de la momentul creditării Contului.

**4.3.12.** În cazul sumelor în valuta 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 schimb valutar al Bancii, astfel cum este indicat de Banca la momentul primirii instrucțiunii de plată și acceptat de Clientul platitor.

**4.3.13.** Banca nu executa operațiuni de transfer al sumelor în lei din Conturi în valuta ale Clientului platitor și nici operațiuni de încasare a sumelor în lei transferate către Conturi în valuta 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 alta 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 Bancii 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 prestatorul de servicii de plată al beneficiarului se află într-un stat membru a UE/SEE: cel târziu până la sfârșitul celei de-a treia zile lucrătoare după data 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 bancilor corespondente și/sau prin sistemele de decontare externe.

**4.4.2.** În cazul Operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul bancilor intermediare corespondente și/sau prin Sistemele de decontare externe din alte state, pentru calcularea termenelor prevăzute la punctul anterior, nu sunt luate în considerare zilele stabilite ca nelucrătoare și sărbătorile legale naționale ale respectivelor state și, ca urmare, termenele de executare se vor prelungi în mod corespunzător cu numărul acestor zile.

**4.4.3.** Banca nu are obligația să crediteze un Cont de plăți înainte de a fi primit plată finală corespunzătoare, cu excepția cazurilor în care a agreeat altfel cu Clientul în cuprinsul Contractului specific.

În cazul operațiunilor de plată în valută, Banca va credita Contul Clientului beneficiar după caz:

**(i)** pentru operațiuni interbancare, în funcție de Ora limită, după caz, în ziua în care a fost creditat contul Bancii sau în următoarea zi lucrătoare, urmând a se înregistra în Cont operațiunea cu Data efectivă la care a fost creditat **contul Bancii;**

**(ii)** pentru operațiuni intrabancare, în ziua executării instrucțiunii de plată.

**4.4.4.** Operațiunile de depunere de numerar și retragere de numerar la ATM-uri/MFM-uri sunt procesate de Banca în sistem online, fiind înregistrate în Contul de plăți imediat după finalizarea operațiunii.

**4.4.5.** Dacă instrucțiunile de plată ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plăți sunt transmise Bancii în zile nelucrătoare se vor evidenția în soldul Contului în prima zi lucrătoare următoare.

**4.4.6** La cererea Clientului, Banca execută Operațiunile de plată înainte de împlinirea termenului maxim de executare prevăzut la art. 4.4.1, caz în care Clientul datorează Bancii taxa suplimentară pentru regim de urgență.

## **4.5 Refuzul executării Operațiunilor de plată**

**4.5.1 (1)** În cazul în care Banca refuză executarea unei Operațiuni de plată (spre ex. depunere/retragere de numerar, transferul/incasarea unei sume de bani, etc.), refuzul și motivele refuzului vor fi comunicate Clientului în termenele de executare corespunzătoare operațiunii de plată ordonate, specificate la secțiunea 4.4, în modalitățile specifice fiecărui produs/serviciu,

**a)** la unitățile Bancii, la solicitarea Clientului pentru serviciile de tip debitare directă sau ordine de plată programată;

**b)** prin intermediul instrumentelor de plată (precum internet banking, mobile banking);

**c)** prin intermediul dispozitivelor specifice care fac posibilă executarea Operațiunilor de plată ordonate prin intermediul unor instrumente de plată (precum ATM-ul, MFM-ul, EPOS-ul etc.);

**d)** prin intermediul operatorului serviciului de tip phone banking oferit de Banca;

**e)** prin notificare sau

**(2)** Prin excepție de la alineatul precedent, Banca nu va informa Clientul cu privire la refuzul și/sau motivele refuzului privind executarea unei Operațiuni de plată, dacă acest fapt este interzis de prevederi legale naționale sau internaționale (inclusiv dar fără a se limita la dispoziții legale privind suspiciuni de fraudă, spalare de bani/finanțare terorism/incalcare Sancțiuni Internaționale/(SUA) sau a fost solicitat de autorități competente sau din rațiuni de securitate și de prevenire a fraudelor.

#### **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 Ordinelor 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 tranzactiei a fost deja creditata in Contul beneficiarului platii in cazul operatiunilor de plata intrabancare; in acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului platii.

**4.6.4.** Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Banca, ce decurge din revocarea sau modificarea unui Ordin de plata, va fi suportat de Client si debitat automat de Banca din oricare Cont al acestuia, fara indeplinirea altor formalitati prealabile.

#### **4.7. Dispozitii referitoare la pret, rata dobânzii si cursul de schimb. Optiuni de comisionare aplicabile platilor**

**4.7.1.** Când prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii se afla într-un stat membru al Uniunii Europene/Spatiului Economic European (UE/SEE), Operatiunile de plata in lei sau in orice valuta se instruceaza cu Optiunea de comisionare SHA.

**4.7.2** In cazul in care Clientul platitor indica expres, pe propria raspundere, Optiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta sa execute o plata de natura celor de la art. 4.7.1 de mai sus, instructata într-o moneda care nu apartine unui stat membru al UE/SEE, Clientul intelegând sa suporte toate costurile aferente transferarii intregii sume ce face obiectul instructiunii de plata.

**4.7.3** Clientul platitor nu poate utiliza Optiunea de comisionare BEN pentru Operatiunile de plata prevazute la art. 4.7.1 de mai sus, ca urmare, in situatia in care Banca receptioneaza Ordine de plata instructate cu optiunea BEN in favoarea unui beneficiar al carui prestator de servicii de plata se afla într-un Stat Membru UE /SEE va procesa plata cu Optiunea de comisionare SHA.

**4.7.4** Când prestatorul de servicii de plata al Beneficiarului platii se afla într-un stat din afara UE/SEE, Clientul poate opta pentru aplicarea oricarei optiuni de comisionare: SHA, OUR, BEN.

**4.7.5** Pentru serviciile prestate, Clientul datoreaza Bancii un pret sub forma de taxe, comisioane, speze si/sau orice alte costuri mentionate in Contractul specific privind serviciul de plata.

**4.7.6** In cazul in care Clientul este Beneficiarul platii, acesta este de acord ca Banca sa poata percepe din suma transferata costurile datorate de Client Bancii pentru executarea acestei Operatiuni de plata.

**4.7.7** Pentru operatiunile de plata efectuate prin Card care implica si efectuarea unui schimb valutar, se va aplica Cursul de schimb de referinta asa cum acesta este indicat in Contractul specific privind serviciul de plata.

**4.7.8.** In cazul operatiunilor de plata care implica un schimb valutar si a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent, 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 afisare pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), la sediul unitatii teritoriale a Bancii, prin afisare in aplicatia specifica de internet banking sau prin intermediul operatorului Bancii, in cazul serviciului de tip phone banking.

**4.7.9.** Pentru perceperea comisioanelor care implica un schimb valutar, se va aplica cursul de schimb al Bancii valabil la data comisionarii, daca nu s-a agreat altfel in Contractul specific.

**4.7.10.** Partile convin ca modificarile privind Rata Dobânzii, Cursul de schimb de referinta si Cursul de schimb valutar al Bancii prevazut in Contractul specific privind serviciile de plata, dupa caz, sa se aplice imediat si fara nicio notificare prealabila.

**4.7.11.** Clientul este de acord ca Banca sa aplice imediat si fara nicio notificare prealabila modificarile Ratei dobânzii sau ale Cursului de schimb valutar aplicate de Banca, când acestea sunt mai avantajoase pentru Client.

**4.7.12** Partile convin ca informatiile privind cursul de schimb/rata dobânzii aplicate de Banca in cazul serviciilor de plata, precum si a modificarilor cursurilor de schimb de referinta sau a ratelor de dobânda de referinta practicate de Banca pentru serviciile de plata, sa fie comunicate Clientului in cuprinsul extrasului de cont.

#### **4.8. Dispozitii referitoare la comunicarea de catre Banca a informatiilor obligatorii privind executarea unei operatiuni de plata**

**4.8.1** Informatiile privind debitarea/creditarea Contului de plati vor fi puse la dispozitie cel mai târziu in ziua lucratoare urmatoare debitarii/creditarii.

**4.8.2** Comunicarea informatiilor obligatorii privind executarea unei Operatiuni de plata se va efectua in functie de specificul fiecarui produs/serviciu, in una din urmatoarele modalitati:

**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 agentilor 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 Operatiunilor de plata initiale, 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.** Generarea duplicatelor Ordinilor 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](http://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 internet banking/mobile banking contractat.

**4.8.6.** Accesul la Serviciul Extrasul Electronic se realizeaza accesând site-ul [www.raiffeisen.ro](http://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 putin 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, atât 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 comisioanelor aferente Contului, suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni implinite. Situatia comisioanelor 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.** Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privitoare la restricțiile/sanctiunile comerciale aplicate anumitor state, entități și persoane și, de asemenea, la restricțiile privind exportul de produse si tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare (“bunuri cu dublă-utilizare”). În consecință, Banca nu va fi răspunzatoare pentru pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau întârzieri suferite de Client sau de terțe persoane rezultate din neonorarea încasărilor/efectuarea plăților Clientului ca urmare a conformării cu reglementările și legislația națională și internațională în domeniul restricțiilor/Sanctiunilor Internatinalale/SUA aplicate anumitor entități și 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 sau orice alte instrumente de plata 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-și dreptul de a nu executa Ordinul de plata al Clientului în aceste situații, 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 frauda 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 frauda 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 sau din motive legate de securitatea instrumentului 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 frauda, Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont si/sau accesul la serviciile de internet banking/mobile banking/Carduri sau prin orice canal, precum si orice operatiuni de plata derulate pe Contul Clientului, inclusiv operatiuni initiale 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 sau urmeaza sa fie 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 sau in cazul suspiciunilor de frauda, Banca va avea dreptul, fara insa a fi obligata, sa blocheze si/sau 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. Banca va notifica Clientului masura luata, in conformitate cu prevederile de la sectiunea 8.2. "Notificari".

#### **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.

**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 Operatiunilor 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 Operatiuni 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, oricând, a Contului sau cu suma respectiva, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau alta formalitate prealabilă.

**4.10.6** Banca este îndreptățită să își recupereze suma/sumele cu care a despăgubit Clientul pentru Operațiunile de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect în cazul în care se dovedește, ulterior, fraudă Clientului sau nerespectarea cu intenție sau neglijență gravă de către acesta a obligațiilor ce îi revin sau în cazul în care se constată că operațiunea de plată a fost executată incorect din cauza erorii Clientului. În scopul recuperării, Banca este autorizată de Client să debiteze oricând Contul sau cu suma cu care a fost despăgubit, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau alta formalitate prealabilă.

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

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

**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 Platitorului, 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 deținute sau administrate de terți (alți prestatori de servicii de plăți, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori de servicii de internet etc.), nerespectarea condițiilor privind ordinele de plată impuse Bancii de BNR, bănci corespondente și/sau alte instituții abilitate, imposibilitatea citirii informațiilor completate în formularele de plată, executarea dispozițiilor executorii ale organelor jurisdicționale, lipsa documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care dispozițiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat în mod expres astfel de documente sau în verificări suplimentare conform prevederilor prezentelor CGB) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Bancii și/sau ca urmare a verificărilor pe care trebuie să le efectueze Banca, pentru a respecta legislația în vigoare în materie de prevenire și combatere a spălării banilor, finanțării terorismului, a fraudelor și pentru respectarea regimurilor de sancțiuni internaționale precum și pentru respectarea oricărui altor reglementări aplicabile.

**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 acestuia 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. PREVEDERI CONTRACTUALE AFERENTE EMITERII ȘI UTILIZĂRII CARDULUI**

### **5.1 Emiterea Cardurilor**

**5.1.1** Banca oferă Clientilor săi carduri de debit atasate Conturilor curente în Lei și/sau în valută și carduri de credit.

**5.1.2 (1)** Cardurile de debit sunt instrumente de plată atasate Conturilor curente în lei sau în valutele EURO și USD.

**(2)** Cardurile de credit sunt instrumente de plată atasate la o linie de credit în lei acordată de Banca.

**5.1.3** Cardurile pot fi utilizate în mediul fizic (aplicabil pentru cardurile embosate) și în mediul electronic (aplicabil pentru cardurile plate și embosate), pe teritoriul României și în străinătate.

**5.1.4. (1)** La solicitarea titularului Contului Curent, deschis într-una dintre următoarele valute: Lei, Euro sau USD, Banca poate atasa Carduri de debit principale și/sau suplimentare. Indiferent de numărul de Conturi curente deschise într-o valută (Lei, Euro, USD) Banca poate atasa Contului Curent maxim 2 (două) Carduri de debit principale și 2 (două) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valută.

**(2)** Pentru Contul de card de credit, la solicitarea titularului, Banca poate emite un Card de credit principal și maxim 4 (patru) Carduri de credit suplimentare.

**5.1.5 (1)** Banca livrează Cardul de debit/Cardul de credit (la prima emiterie, 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 Mobile. În măsura în care,



Cardul nu poate fi predat Utilizatorului de Card după 3 (trei) încercări consecutive de livrare, Cardul va fi returnat Bancii și va fi predat Clientului în conformitate cu detaliile de la punctul (2).

(2) Prin excepție, în anumite situații (cum ar fi dar fără a se limita la: datele de identificare și de corespondență ale Utilizatorului de card nu sunt actualizate, Utilizatorul de Card nu a comunicat un număr de telefon mobil din România, adresa comunicată Bancii nu se află pe teritoriul României), 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.

**5.1.6 (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.

(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 îi se comunică cu ocazia solicitării.

**5.1.7** 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.

**5.1.8** Folosirea Cardului este permisă numai Utilizatorului care are inscripționat 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 inscripționa un nume generic (de exemplu "Card instant") în locul numelui Utilizatorului de card principal sau suplimentar. La reemitere/reînnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

**5.1.9** 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 curent la care respectivele carduri sunt atasate.

**5.1.10** Banca va reînnoi automat Cardul oricând în ultimele 45 de zile calendaristice de valabilitate a Cardului, cu excepția situațiilor în care Utilizatorul notifică Banca cu 45 de zile calendaristice înainte de expirarea Cardului despre intenția sa de a renunța la reînnoirea acestuia sau a situațiilor în care Cardul de debit este atasat unui Cont curent dormant sau închis la momentul reînnoirii;

## **5.2 Dispoziții privind Utilizatorii suplimentari**

**5.2.1.** Titularul Contului Curent/de credit card poate opta să acorde acces la sumele din Contul sau unor/unui Utilizator/i suplimentar/i de card, cu condiția ca respectiva persoană fizică să fie majoră, în deplinătatea drepturilor civile și, dacă este cazul, să completeze și să semneze, alături de titularul de cont, formularele puse la dispoziție de Banca.

**5.2.2.** Utilizatorul suplimentar de card are dreptul să dispună de sumele din contul titularului de Cont în aceleași condiții ca acesta, și, dacă este cazul, cu respectarea limitelor de utilizare sume impuse de Utilizatorul principal, fără a avea însă dreptul să primească extrase de cont/Rapoarte de activitate în care sunt evidențiate operațiunile derulate prin intermediul Cardurilor (principal și suplimentar), să inițieze transferuri din cont fără utilizarea Cardului, să închidă/modifice contul curent/de card, să renunțe sau să solicite modificarea liniei de credit atasată contului de credit card. Utilizatorul de card de debit suplimentar poate solicita închiderea Cardului emis pe numele său.

**5.2.3.** Cardul suplimentar se predă titularului de cont și/sau Utilizatorului suplimentar.

**5.2.4.** Utilizatorul suplimentar va putea (i) consulta, utilizând cardul de debit aflat în posesia sa, disponibilul din contul curent, iar, în cazul cardului de credit, disponibilul aferent Cardului său; (ii) contesta doar tranzacțiile efectuate cu Cardul sau suplimentar; (iii) să obțină un miniextras de cont, (iv) să înregistreze Cardul în Portofele electronice.

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

**5.2.6** Banca poate refuza Utilizatorii suplimentari numiți de Utilizatorul principal de Card, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, Sancțiuni Internaționale/SUA sau în orice altă situație în care normele legale impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti Restrictionate drept Utilizatori suplimentari. În cazul în care Banca refuza Utilizatorii suplimentari existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care Utilizatorul suplimentar nu mai este acceptat de Banca.

### 5.3 Utilizarea Cardurilor

**5.3.1.** 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.

**5.3.2** 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 generate de EPOS; În cazul **Plăților de mică valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. **5.3.4** 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 Serviciului Comert 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 **5.8** de mai jos;

**(iii) în cazul Plăților de mică valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. **5.3.4** 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.

**5.3.3** Anumite tipuri de Tranzacții cu Cardul în cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin excepție de la prevederile punctului **5.3.2 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 Autentificarea 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 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;

**(iii) Tranzacții electronice identificate ca prezentând un nivel scăzut de risc** - autorizarea acestor tranzacții se realizează prin furnizarea datelor înscrise pe Card, fără introducerea elementelor de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului. Nivelul scăzut de risc este determinat, conform prevederilor legale, din analiza profilului de tranzacționare al Utilizatorului de Card, luând în considerare mai mulți parametri cum ar fi fără a se limita la suma și valuta tranzacțiilor, țara comerciantului, tranzacții repetate către un beneficiar agreeat, efectuarea tranzacțiilor de pe același dispozitiv.

**5.3.4** 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 cumulativ 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.

**5.3.5 (1)** Banca are dreptul să stabilească anumite limite de tranzacționare (de tipul dar fără a se limita la: număr zilnic maxim de tranzacții, limita zilnică de retragere numerar/tranzacționare) prin intermediul Cardului (atât pentru Cardul principal cât și pentru cel suplimentar), limite care sunt indicate în Contractul specific și/sau în Listele specifice și/sau pe site-ul Bancii.

**(2)** Banca își rezerva dreptul să modifice oricând limitele prevăzute la alineatul precedent sau să restricționeze anumite tipuri de tranzacții cu Cardul, informarea Utilizatorilor de card urmând a se realiza prin publicarea informațiilor specifice pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) în secțiunea ” În sprijinul tău”.

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

- a)** tranzacțiile/operațiunile 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.

**5.3.7** 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 pct. **5.3.8** de mai jos;

**5.3.8** Depășirea accidentală a disponibilului din contul curent cu card atașat poate apărea datorită debitării Contului curent cu dobânzile datorate Bancii 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 (banci, 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 chitantei.

**5.3.9** 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 atasate acestuia.

**5.3.10** Utilizatorul de card va putea obține la Terminalele Raiffeisen Bank de tip ATM/MFM un miniextras 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 acestea au fost efectuate.

## **5.4 Efectuarea plăților prin intermediul Cardurilor**

**5.4.1** După autorizarea unei Tranzacții prin Card, aceasta este irevocabilă și se realizează în timp real, în Cont fiind blocată contravaloarea Tranzacției prin Card la momentul efectuării acesteia. Decontarea sumei blocate în momentul autorizării Tranzacției prin Card în rețele de acceptare a cardurilor se va efectua în termenele stabilite de organizațiile internaționale de carduri MasterCard, Visa.

**5.4.2** În anumite situații limitate, Tranzacțiile prin Card se pot realiza și off-line, caz în care transmiterea tranzacției se face direct spre decontare, fără ca suma aferentă tranzacției să fi fost în prealabil blocată pe Cont. Atât blocarea sumei aferente Tranzacției prin Card, cât și decontarea acesteia se realizează automat de către sistemul de plăți, fără ca banca să poată interveni în relațiile comerciale dintre clienți și comercianți/banci acceptatoare.

**5.4.3** Pentru Tranzacțiile prin Card efectuate în valuta Contului, realizate prin intermediul Cardurilor VISA/MasterCard atasate conturilor deschise în Lei, Euro, USD, Banca va înregistra în Contul curent atasat Cardului suma aferentă Tranzacției prin card (debitare/creditarea Contului), fără conversie valutară.

**5.4.4** Tranzacțiile prin Cardurile VISA/MasterCard, efectuate în alta valută decât cea a Contului, se înregistrează în Contul atasat Cardului prin efectuarea conversiei valutare, utilizând ca moneda de referință Euro, după cum urmează: **(a)** schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și Euro este realizat de către organizația VISA International/MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării; **(b)** pentru conversia sumei Tranzacției din Euro în valuta Contului Clientului, Banca utilizează Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul, valabil pentru data postării tranzacției pe Cont.

**5.4.5 (1)** Prin excepție de la punctul **5.4.4**, Tranzacțiile prin Cardurile MasterCard atasate Conturilor deschise în USD, efectuate în alta valută decât cea a Contului, cu excepția tranzacțiilor în Lei efectuate pe teritoriul României, se înregistrează în Cont utilizând ca moneda de referință USD. Schimbul valutar între moneda în care se efectuează Tranzacția prin Card și moneda de referință se efectuează de către organizația MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării Tranzacției prin Card;

**(2)** Tranzacțiile prin Card efectuate în lei pe teritoriul României prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise în USD, se înregistrează în Cont cu valoarea Tranzacției prin Card efectuând schimbul valutar între valuta operațiunii și moneda Contului, utilizând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil pentru data postării tranzacției pe Cont.

**5.4.6 (1)** Prin excepție de la punctul **5.4.4**, Tranzacțiile prin Cardurile MasterCard atasate conturilor deschise în Euro, efectuate în alta monedă decât cea a Contului, cu excepția operațiunilor în Lei efectuate pe teritoriul României, se înregistrează în Cont utilizând ca moneda de referință Euro. Schimbul valutar între moneda în care se efectuează Tranzacția prin Card și valuta de referință se efectuează de către organizația MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării Tranzacției prin Card;

**(2)** Tranzacțiile prin Cardurile MasterCard atasate conturilor deschise în Euro, efectuate în lei pe teritoriul României, se înregistrează în Cont efectuând schimbul valutar între moneda operațiunii și moneda Contului, utilizând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil pentru Data postării tranzacției pe Cont.

**5.4.7** Tranzacțiile prin Card efectuate la Terminalele Bancii, în alta valută decât moneda Contului se înregistrează pe Cont efectuând conversia valutară, după cum urmează:

**(i)** Pentru Tranzacțiile prin Card în USD realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise în Euro, conversia valutară se realizează utilizând Leul ca moneda de referință, astfel: **(a)** schimbul valutar între USD și Leu se efectuează aplicând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil la data postării Tranzacției prin



card pe Cont; (b) schimbul valutar între Lei și Euro se efectuează aplicând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil la data postării Tranzacției prin Card pe Cont.

(ii) Pentru Tranzacțiile prin Card în USD realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise în Lei, conversia valutară între moneda operațiunii și moneda Contului se efectuează aplicând Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil pentru data postării Tranzacției prin card pe Cont.

(iii) Pentru Tranzacțiile prin Card în Euro realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise în USD, conversia valutară se realizează utilizând Leul ca moneda de referință, astfel: (a) schimbul valutar între Euro și Lei se efectuează aplicând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil la data postării Tranzacției prin Card pe Cont; (b) schimbul valutar între Lei și USD se efectuează aplicând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile cu Cardul valabil la data postării Tranzacției prin Card pe Cont.

(iv) Pentru Tranzacțiile prin Card în Euro realizate prin Cardurile atasate conturilor deschise în Lei, conversia valutară între valuta operațiunii și moneda Contului se efectuează aplicând Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile prin Card valabil la data postării Tranzacției prin Card pe Cont.

**5.4.8** Cursurile de schimb valutar utilizate de către organizațiile de carduri Visa International și MasterCard International pot fi consultate pe site-urilor acestor organizații.

Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile prin Card este afișat pe site-ul Bancii, raiffeisen.ro.

**5.4.9** 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 moneda națională a unui stat membru UE, diferită de moneda Contului, Banca va afișa pe site-ul sau [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), valoarea totală a comisioanelor de schimb valutar exprimată ca marja adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință Euro publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

**5.4.10** În plus, 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.

**5.4.9.**

**5.4.11** 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 valutar de referință Euro publicate de BCE prin: (i) notificări push ("push notification") pe dispozitivul mobil al Clientului, pentru clienții care detin Serviciul Smart Mobile; (ii) notificare electronică transmisă prin e-mail/SMS la adresa de e-mail/numărul de telefon mobil comunicat(-a) Bancii, pentru clienții care nu detin serviciul de mobile banking oferit de Banca;

**5.4.12** Utilizatorul de Card poate solicita oricând Bancii, să nu îi mai fie transmise notificările electronice menționate la punctul precedent, prin intermediul Serviciului Call Center pentru clienții care primesc notificări prin SMS sau prin dezactivarea notificărilor push din cadrul aplicației Smart Mobile, de către clienții care primesc notificări push.

## **5.5. Drepturile și obligațiile partilor privind Cardul**

**5.5.1** 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.

**5.5.2** 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 înregistreze niciodată PIN-ul pe Card sau într-o formă ce poate fi ușor recunoscută în particular sau pe un obiect accesibil altor persoane;

**g)** să nu dezvăluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statică utilizată pentru tranzacțiile pe e-commerce, chiar dacă acesta este sau se prezintă 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.

**5.5.3** 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.

**5.5.4** 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.

**5.5.5 (1)** In cazul in care Utilizatorul de card utilizeaza serviciile furnizate de comercianti care permit salvarea/inregistrarea datelor cardului pentru a efectua plati ulterioare pe site-urile sau in aplicatiile respectivilor comercianti, acesta isi asuma urmatoarele obligatii și declaratii:

**a)** Se asigura ca respecta toate obligatiile care-i revin conform prezentelor dispozitii contractuale pe toata durata utilizarii serviciilor oferite de comerciant;

**b)** Intelege ca pentru accesarea acestor servicii este necesar sa introduca pe site-ul/aplicatia comerciantului datele Cardului pe care doreste sa il salveze pentru plati ulterioare, și anume: numarul Cardului, data expirarii Cardului, codul CVV si intelege ca Banca va raspunde oricaror solicitari ale schemelor de plata (Visa, MasterCard) de validare a acestor date pe care le deține în virtutea calității sale de emitent al Cardului, precum si va furniza acestora informații referitoare la înlocuirea Cardului;

**c)** Intelege si accepta ca in caz de reinnoire sau reemitere a Cardului ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului, noua data de expirare a Cardului reinnoit/reemis va fi actualizata automat pe site-ul/in aplicatia comerciantului (cu exceptia ipotezei prevazute la lit.d)); in situatia in care nu se doreste ca actualizarile sa fie realizate, Utilizatorul de card are obligatia sa acceseze site-ul/aplicatia comerciantului si sa stearga datele Cardului din inregistrările acestuia. In situatia in care comerciantul nu ofera posibilitatea sau nu raspunde cererii privind stergerea Cardului salvat, Utilizatorul de card se va adresa Bancii, solicitand inchiderea respectivului Card si emiterea unui nou Card cu un numar de Card diferit de al celui inchis;

**d)** Intelege si accepta ca, in ipoteza in care Cardul ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului a fost inlocuit/reemis datorita raportarii pierderii, furtului sau fraudei, Cardul initial va fi inactivat, iar datele Cardului reemis nu vor fi actualizate automat la comerciant, ci vor trebui salvate/inregistrate din nou pentru a putea fi utilizate pentru efectuarea platilor pe site-ul/in aplicatia comerciantului;

**(2)** In relatia cu Banca, Utilizatorul de card este responsabil pentru toate consecintele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianti. Intrucat Banca este terta parte fata de raportul stabilit intre

Utilizatorul de card și comerciant, Banca nu poartă nicio răspundere în legătură cu serviciile prestate Utilizatorului de card de către comerciant și nu este ținută responsabilă pentru nicio consecință ce rezultă direct sau indirect din utilizarea de către Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de către comerciant.

(3) Prevederile de la **pct. 2.1** din CGB sunt aplicabile cu privire la celelalte aspecte de prelucrare a datelor cu caracter personal.

**5.5.6** 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.

**5.5.7** Se interzice folosirea Cardului:

- a) după notificarea Băncii 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 Băncii 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 atasată contului de credit card;

## **5.6. Blocarea Cardurilor**

**5.6.1** Banca își rezervă dreptul să blocheze Cardul fără instiintarea prealabilă a Utilizatorului în cazul furnizării de către acesta de date false în documentația remisă Băncii, comiterii de fraude în cazul în care Banca a identificat suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finanțare terorism /încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA, în situații în care pentru Client au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare/ corespondente pe astfel de motive enumerate mai sus sau Banca a primit informații privind suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finanțare terorism/încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA asupra clientului de la Bănci sau autorități din România sau străinătate sau în orice alte situații considerate întemeiate de către Banca.

**5.6.2** Pentru alte situații decât cele mai sus menționate, 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.

## **5.7 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 Băncii 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. Termenii și condițiile specifice utilizării Cardului în serviciul de comerț electronic 3-D SECURE**

**5.8.1** Toate cardurile emise de Raiffeisen Bank sunt înrolate în serviciul Comerț Electronic 3-D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comerț electronic derulate prin internet în condiții de strictă securitate, în conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

**5.8.2** Banca poate modifica periodic instrucțiunile de utilizare a acestui serviciu în condițiile legii. Partile convin că tăcerea Utilizatorului de card valorează acceptarea tacită a modificărilor, în cazul în care Utilizatorul de card nu notifică Băncii în scris neacceptarea modificărilor respective înainte de intrarea în vigoare a acestora.

Ultima versiune a instructiunilor este disponibila accesând site-ul Raiffeisen Bank, [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

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

**5.8.3** 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](http://www.raiffeisen.ro).

**5.8.4** Visa International si MasterCard International isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

**5.8.5** Serviciul Comert electronic 3-D Secure asigura un standard de securitate a tranzactiilor pe internet care inglobeaza utimele tehnologii in acest domeniu, reducând sansele de fraudă pe internet.

**5.8.6** Inrolarea pentru acest serviciu necesita furnizarea online a datelor care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identitatii Clientului in timpul efectuării tranzactiilor pe internet.

**5.8.7** Autorizarea tranzactiilor 3D Secure se realizeaza prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, prin una din urmatoarele metode:

a) pentru clientii care nu detin aplicatia Smart Mobile, **prin furnizarea urmatoarelor elemente de securitate:**

- **OTP (one time password):** un cod unic asociat fiecarei tranzactii, furnizat fiecarui Utilizator de card in parte, fie prin mesaj de tip SMS pe numarul de telefon personal declarat Bancii de Utilizatorul de Card in cel mai recent Formular pentru inscriere/actualizarea datelor

si

- **Parola Statica**

b) pentru clientii care detin aplicatia Smart Mobile, **prin intermediul aplicatiei specifice pusa la dispozitie de Banca**, ce permite autorizarea prin elemente de biometrie sau PIN conform optiunii setare de catre utilizator in aplicatie.

**5.8.8** Sunt interzise urmatoarele Utilizatorului de card:

a) Substituirea cu intentie unei alte persoane sau entitati care sa utilizeze serviciul Comert electronic 3-D Secure.

b) Trimiterea pe orice cale a unor programe tip virus care sa intrerupa, distruga sau sa limiteze functionalitatea oricarei componente hard/soft, inclusiv de comunicatii a serviciului accesat.

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

d) Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licentierea, traducerea, vânzarea oricarei portiuni a serviciului 3-D Secure.

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

f) Utilizarea oricaror mijloace (aplicatii de cautare, dispozitive, procese) pentru regasirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare si continutul site-urilor afisând siglele specifice Visa si MasterCard.

g) Intreruperea accesului altor utilizatori la acest serviciu, la servere sau retele conectate la acesta.

h) Incalcarea regulilor si conditiilor specifice de utilizare a serviciului 3-D Secure in general si/sau a regulilor si procedurilor oricarei retele conectate la acesta.

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

a) modificarea, suspendarea sau orice intreruperi in furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de vointa lor;

b) defectiuni ale computerului Utilizatorului de card sau in furnizarea serviciilor telefonice, aparute in timpul tranzactiilor prin internet;

c) eventuale pagube produse prin virusarea computerului/modem-ului Utilizatorului de card in timpul tranzactiilor prin internet. Raiffeisen Bank isi rezerva dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul Utilizatorului de card la serviciul 3D Secure in cazul incalcarii de catre acesta a conditiilor de utilizare.

Banca va informa Utilizatorul de card prin intermediul serviciului telefonic Call Center cu privire la dezactivarea serviciului si motivele acestei masuri imediat dupa luarea sa, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate sau este interzisa de alte dispozitii legale.



**5.8.10 (1)** Utilizatorul de card are deplina libertate de a cumpara bunuri/servicii prin internet prin accesarea serviciului 3D Secure. Totusi, corespondenta cu comerciantii alesi, participarea la promotii online, plata si livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, orice alte conditii si garantii asociate cu acestea sunt numai de domeniul relatiei dintre Utilizatorul de card si comerciantul virtual, Raiffeisen Bank, Visa International si/sau Mastercard International neputând fi facute responsabile sub nici o forma de eventuale pagube aparute in urma relatiei directe cu comerciantii. Utilizarea serviciului nu inseamna in nici un fel ca Raiffeisen Bank, Visa International si/sau MasterCard International recomanda vreun comerciant de internet sau ca garanteaza calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

**(2)** Orice litigiu cu privire la nerespectarea de catre comerciant a conditiilor de plata, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achizitionate se pot rezolva exclusiv intre Utilizatorul de card si acesta. In acest sens Banca recomanda Utilizatorului de card sa retina cât mai multe informatii despre comerciant si sa salveze pe computerul sau pagina continând dovada efectuării tranzacției.

**5.8.11** Serviciul 3-D Secure contine informatii protejate de legea dreptului de proprietate intelectuala si alte legi aplicabile.

Raiffeisen Bank acorda Utilizatorului de card o licenta de utilizare non-exclusiva a serviciului 3-D Secure actual si a imbunatatirilor ce se vor adauga in timp in concordanta cu prezentele clauze. Utilizatorul de card nu va copia, altera sau folosi in nici un fel marcile de comert Raiffeisen acestea fiind in proprietatea Raiffeisen Bank, 3-D Secure aflat in proprietatea Visa International si MasterCard International si nici logo-urile, produsele si numele asociate acestui serviciu.

## **5.9. Inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice**

### **5.9.1 Conditii generale de utilizare la plata a cardurilor in Portofele electronice**

**5.9.1.1** Cardurile eligibile emise de Banca pot fi inregistrate de catre Utilizatorii de Card in Portofele electronice apartinand Bancii sau altor furnizori de astfel de aplicatii, prin metodele puse la dispozitie de acestia.

**5.9.1.2** Cardurile eligibile si dispozitivele mobile pe care se pot inregistra Cardurile sunt stabilite si comunicate Utilizatorului de Card de catre Banca si/sau furnizorul Portofelului electronic.

**5.9.1.3** Utilizatorul are posibilitatea sa adauge acelasi Card in mai multe Portofele electronice si pe mai multe dispozitive cu functie de plata concomitent. Furnizorul de dispozitive mobile poate impune limitari sau restrictii pentru utilizarea Portofelului electronic si/sau poate avea cerinte minime de software si hardware pentru dispozitivul mobil compatibil utilizat. Utilizatorul are obligatia de a utiliza Cardul numai pe un dispozitiv mobil compatibil cu functionalitatile Portofelului electronic si sa respecte toti termenii si conditiile aplicabili pentru respectivul Portofel electronic.

**5.9.1.4** Furnizorul Portofelului electronic si/sau al dispozitivelor mobile cu functie de plata cu care se pot efectua plati prin Portofelul electronic, precum si tertii cu care acestia colaboreaza pot avea proprii termeni si conditii si politici de confidentialitate. Utilizatorul este supus respectivilor/respectivelor termeni si conditii sau politici de confidentialitate atunci cand utilizeaza Portofelul electronic/dispozitivul mobil cu functie de plata. Banca nu isi asuma nicio raspundere pentru felul cum acestia utilizeaza informatiile pe care Utilizatorul le pune la dispozitia lor, nici cu privire la datele cu caracter personal ale acestuia pe care le prelucreaza in contextul serviciilor pe care le ofera sau cand viziteaza website-urile lor. De asemenea, Banca nu raspunde sub nicio forma pentru cerintele furnizorului Portofelului electronic/dispozitivului mobil cu functie de plata sau ale tertilor cu care acestia colaboreaza de impunere a unor conditii de inregistrare a Cardului in Portofelul electronic sau care privesc dispozitivele mobile compatibile.

**5.9.1.5** Banca are dreptul sa blocheze, sa restrictioneze, sa suspende sau sa inceteze oferirea posibilitatii de utilizare a oricarui Card inrolat intr-un Portofel electronic daca: **(i)** Banca considera ca metodele de autentificare si efectuare a platilor folosite de aceasta nu sunt suficient de sigure sau nu respecta prevederi legale; **(ii)** daca suspecteaza orice activitate frauduloasa sau necorespunzatoare a Cardului in Portofelul electronic sau in alt mod de plata; **(iii)** daca se incalca clauzele contractuale agreeate cu Banca referitoare la utilizarea Cardului. De asemenea, Banca isi rezerva dreptul de a inceta in intregime oferirea posibilitatii de utilizare a cardurilor in Portofele electronice.

**5.9.1.6** 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

acestui, Banca nu va raspunde fata de clientii sai care si-au inrolat Cardul in respectivul Portofel electronic sau fata de terti.

**5.9.1.7** 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.

### **5.9.2. Inregistrarea Cardului in Portofelul electronic**

**5.9.2.1** 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.

**5.9.2.2** 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.

**5.9.2.3** Pentru validarea identitatii Utilizatorului Cardului care urmeaza sa fie inrolat in Portofelul 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.

**5.9.2.4** 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.

**5.9.2.5** 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.

**5.9.2.6** 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.

**5.9.2.7** 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.

### **5.9.3. Cum functioneaza Portofelul electronic**

#### **A) Efectuarea platilor cu cardul prin Portofelul electronic**

**5.9.3.1** 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)

**5.9.3.2** 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**

**5.9.3.3** Banca va ofera informatii despre platile realizate cu cardul inrolat in Portofelul electronic in modalitatile agreate (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.

**5.9.3.4** Daca Portofelul electronic permite, Utilizatorul va putea vizualiza in cuprinsul respectivei aplicatii informatii despre platile efectuate cu cardul prin intermediul Portofelului electronic.

#### **C) Suspendarea, inlocuirea, reinnoirea si stergerea Cardului in Portofelul electronic**

**5.9.3.5** 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.

**5.9.3.6** 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.

**5.9.3.7** 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.

**5.9.3.8** În cazul în care cardul înrolat în Portofelul electronic expira, va fi necesară reinrolarea noului card.

**5.9.3.9** 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 re setează 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.

#### **5.9.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic**

**5.9.4.1** 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.

**5.9.4.2** 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.

**5.9.4.3** 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.

**5.9.4.4** Toate tranzacțiile cu Cardul efectuate prin intermediul Portofelului electronic până la momentul la care Utilizatorul de card instiintează 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.

**5.9.4.5** 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 ștergă 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.

**5.9.4.6** Utilizatorul are obligatia de a colabora cu Banca si/sau cu orice autoritate competenta pentru prevenirea oricarui tip de fraudă sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Cardului inrolat in Portofelul electronic.

**5.9.4.7** Portofelul electronic si dispozitivul mobil asociat pot utiliza anumite functionalitati si proceduri de securitate pentru a proteja impotriva utilizarii neautorizate a oricarui Card. Aceste functionalitati si proceduri apartin exclusiv furnizorului de dispozitive. Prin inrolarea cardului in Portofelul electronic Utilizatorul are obligatia sa nu dezactiveze niciuna dintre aceste caracteristici de securitate ale Portofelului/dispozitivului mobil asociat si sa le foloseasca pentru a isi proteja toate cardurile inrolate in Portofelul electronic. Banca nu controleaza aceste metode de securitate si nu raspunde pentru modul in care furnizorul Portofelului electronic si/sau furnizorul dispozitivului mobil le utilizeaza.

**5.9.4.8** Utilizatorul de Card are obligatia de a monitoriza tranzactiile efectuate prin Portofelul electronic si de a comunica imediat Bancii prin apelarea Serviciului Call Center-ului orice neconcordanta sau neregula identificata in legatura cu acestea.

### **5.9.5. Limitari de raspundere**

**5.9.5.1** In cazul in care Banca nu este furnizorul Portofelului electronic, nu ofera nicio garantie cu privire la utilizarea acestuia; nu este responsabila si nu raspunde in niciun mod pentru orice defect, intarziere sau nefunctionare a Portofelului electronic. Utilizarea Cardului in cadrul Portofelului electronic poate fi afectata de evenimente in afara controlului Bancii, iar Banca nu raspunde pentru niciun fel de solicitari/cereri de daune/despagubiri generate sau in legatura cu utilizarea sau imposibilitatea de utilizare a Cardului in cadrul acestuia.

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

**5.9.5.3** Banca nu raspunde daca datele Utilizatorului si/sau ale Cardului sunt utilizate de furnizorul Portofelului electronic sau de terti cu care acestia colaboreaza in alte scopuri decat cele aferente efectuării platilor prin Portofelului electronic, nici pentru perioada in care se utilizeaza acest card in Portofelul electronic, nici dupa momentul eliminării acestuia din Portofel.

**5.9.5.4** Este responsabilitatea Utilizatorului de card sa citeasca si sa inteleaga prevederile contractelor si/sau termenilor de utilizare puse la dispozitie de acesti terti inainte de a crea, activa sau inrola/utiliza cardul intr-un Portofel electronic.

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

**5.9.5.6** Banca nu este responsabila cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalat Portofelul electronic si nici pentru modul de functionare al acestuia, Banca fiind tinuta raspunzatoare fata de Utilizatorul de card doar pentru indeplinirea obligatiilor sale legale in calitate de emitent al Cardului.

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

### **5.10 Dispoziții finale privind Cardul**

**5.10.1** Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului se completeaza cu prevederile specifice Cardului din documentatia contractuala semnata de Client si Banca, precum si cu prevederile CGB.

**5.10.2** Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului este incheiat pe durata nedeterminata si intra in vigoare la momentul predării cardului catre Utilizatorul principal de Card.



**5.10.3** Banca poate modifica prevederile Contractului pentru emiterea și utilizarea Cardului prin notificarea Utilizatorului de Card cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru aplicarea acesteia, în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute la secțiunile 8.1 și 8.2 din CGB.

**5.10.4** Contractul pentru emiterea și utilizarea Cardului încetează în una din următoarele situații:

- a) prin acordul părților, exprimat în scris;
- b) prin denunțarea unilaterală, oricând pe durata contractului, de către Utilizatorul de card sau de către Banca;
- c) în cazul decesului sau incapacității Utilizatorului principal de card;
- d) prin rezilierea Contractului aferent Cardului de debit în condițiile pct. **5.10.7** din de mai jos;
- e) în caz de forță majoră sau caz fortuit;
- f) prin retragerea produsului de către Banca;
- g) în cazul închiderii Contului curent la care este atașat Cardul de debit;
- h) în orice alte cazuri prevăzute de lege;

**5.10.5** Denunțarea unilaterală a Contractului pentru emiterea și utilizarea Cardului conform pct. 5.10.4 lit. b) poate fi solicitată:

- (i) de Utilizatorul principal de Card prin depunerea unei solicitări scrise în orice unitate a Bancii. Banca va anunța Utilizatorii de Card prin intermediul site-ului raiffeisen.ro dacă vor fi puse la dispoziția acestora și alte canale de transmitere a solicitării de denunțare unilaterală a Contractului pentru emiterea și utilizarea Cardului.
- (ii) de Banca prin notificarea scrisă a Utilizatorului principal de card, transmisă cu 2 luni înainte de data propusă pentru încetarea Contractului. Notificarea se transmite conform prevederilor din secțiunea 8.2. "Notificări"

**5.10.6** Cel târziu în ziua lucrătoare următoare înregistrării cererii Utilizatorului de card de denunțare a contractului de emitere a cardului, 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.

**5.10.7 (1)** Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul aferent Cardului de debit de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

- a) Nerespectarea de către Utilizatorul de Card a clauzelor contractuale, condițiilor de funcționare ale Cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fără a se limita la prevederi legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și respectarea Sancțiunilor Internaționale și SUA) sau normele de lucru ale Bancii;
- b) Înregistrarea unor tranzacții prin Card ca suspecte sau frauduloase;
- c) Banca a identificat suspiciuni de fraudă/ spălare de bani/finanțare terorism/incălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA;
- d) Asupra patrimoniului Utilizatorului de Card a fost aplicată măsura sechestrului;
- e) Utilizatorul de Card este suspectat de efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale sau contractuale;
- f) Pentru Conturile Utilizatorului de Card au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spălare de bani, finanțare terorism, încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA sau
- g) Banca a primit informații de la bănci sau autorități din România sau străinătate privind suspectarea Clientului de fraudă/ spălare de bani / finanțare terorism / încălcarea Sancțiunilor Internaționale/SUA,
- h) Utilizatorul de card devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale sau sub incidența unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeană, Confederația Elvețiană, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agenție a acestora, indiferent dacă Utilizatorul de card este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale sau embargo-uri,
- i) în cazul în care Utilizatorul de card a furnizat Bancii informații și/sau documente false ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor solicitate, inclusiv în baza art. 3.1.4 și 4.3.7 și/sau acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/ ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);

(2) In cazurile prevazute la alineatul precedent Banca va notifica Clientului masura luata, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la sectiunea 8.2. "Notificari".

(3) In cazul in care exista tranzactii efectuate cu Cardul aflate in decontare, Banca poate bloca la tranzactionare instrumentul de plata, pana la decontarea tuturor tranzactiilor si rezilierea Cardului.

**5.10.8** Utilizatorul principal de card sau mandatarul/succesorii legali ai acestuia au obligatia ca la incetarea contractului sa acopere integral eventualele sume datorate. Orice debit neacoperit de Utilizatorul principal de card generat de utilizarea Cardului trebuie restituit de acesta Bancii. In cazul incetarii acestora, Clientul este obligat la plata taxelor si comisioanelor aferente Operațiunilor efectuate până la data incetarii.

**5.10.9** Rezilierea contractului la initiativa Bancii nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Utilizatorul principal de card ca efect al actiunilor intreprinse sau neintreprinse 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 mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil in limba romana si limba engleza, cu exceptia serviciilor accesate prin interactiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar in limba romana.

**6.2** Accesarea Serviciului telefonic Call Center prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual) nu este disponibila clientilor care nu detin cetatenie romana si apeleaza serviciul de Call Center de pe un alt numar de telefon decat cel declarat in relatia cu banca, precum si Utilizatorilor de card de credit World si World Elite, indiferent de cetatenie/resedinta.

**6.3 (1)** Utilizatorul isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate in relatia cu Banca.

(2) Clientii care detin serviciul Raiffeisen Direct TOP se identifica prin aplicarea Autentificarii strice a Clientului in conditiile prevazute in Contractul specific.

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

a) Semnalarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situatii de urgenta;

b) Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat si reemiterea Cardului si a codului PIN aferent;

c) Deblocarea accesului la contul de credit card prin cardul de credit, in cazul in care blocarea a fost instituita la initiativa Bancii, precum si deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit, cu conditia ca blocarea accesului sa se fi solicitat in aceeasi zi tot prin Serviciul Call Center, precum si ca Utilizatorul de card sa fi fost in posesia Cardului in intervalul dintre cele doua solicitari, conform declaratiei acestuia; in cazul in care aceste conditii nu sunt indeplinite si Utilizatorul solicita deblocarea, Banca va proceda la inlocuirea Cardului;

d) 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;

e) Modificarea temporara a limitei zilnice:

• retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicata de Utilizatorul principal (atat pentru Card de debit cat si pentru card de credit). Modificarea temporara a limitei pentru Cardul de debit 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). Limita de retragere numerar aferenta fiecarui tip de Card, precum si mai multe informatii privind modificarea temporara a limitei la solicitarea Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi gasite accesand site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - sectiunea „In sprijinul tau”;

- tranzactionare prin Card la punctele de vanzare (“EPOS”) si in cadrul comertului electronic (e-commerce).
  - f) 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;
  - g) 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; 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;
  - h) Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;
  - i) Renuntarea la serviciile de asigurare optionale atasate Cardului de credit.
  - j) Obținerea suportului Bancii privind inregistrarea/blocarea/stergerea Cardurilor in Portofelul electronic.
  - k) Obținerea suportului Bancii privind accesarea si utilizarea serviciilor Raiffeisen Online si Smart Mobile.
- Serviciul prevazut la punctul e) este disponibil prin intermediul telebankerului pentru clientii care nu detin aplicatia Smart Mobile sau pentru solicitari ce exced limitele de tranzactionare prin Card oferite prin aplicatia 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 minixtras (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 aceeasi 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 Institutia Platitorului. Serviciul Debitare Directa este oferit tuturor clientilor Bancii, in baza dispozitiilor din prezenta sectiune, acesta devenind activ la emiterea a cel putin 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 putin 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.



În cadrul Serviciului Debitare Directă Clientul Plator poate emite un număr nelimitat de Mandate de debitare directă.

## **7.2. Activarea Mandatului de debitare directă**

**7.2.1** În ipotezele prevăzute la pct. 7.1. lit. a), c) și d) Mandatul de debitare directă este activat în termen de o zi lucrătoare. Instituția platitorului se angajează să informeze Beneficiarul cu privire la mandatul încheiat de Plator, direct sau prin intermediul Instituției Beneficiarului.

**7.2.2** În ipoteza prevăzută la pct. 7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Instituției Platorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platorului 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 mandat și cele aflate în evidențele băncii, declarate anterior de plator, specimenul de semnătură nu corespunde), aceasta va respinge mandatul. În cazul respingerii mandatului, Instituția Platorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considerat activ și produce efecte din momentul în care este confirmat de către Instituția Platorului. Instituția platitorului se angajează să valideze mandatul încheiat de Plator la sediul Beneficiarului sau să refuze activarea în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instituția Beneficiarului.

**7.2.3** În vederea activării Mandatului emis conform 7.1. lit. b), în cazul în care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonică, Platorul își exprimă acordul că, în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile din cuprinsul formularului de mandat sau există neconcordanțe între informațiile completate și cele existente în baza de date a Băncii, să fie contactat telefonic de către un angajat al băncii la numărul de telefon indicat Băncii în cuprinsul formularelor specifice, în vederea clarificării informațiilor. Pentru identificare la telefon Platorului îi va fi solicitată Parola de securitate în relația cu Banca. Identitatea Platorului va fi considerată dovedită după ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Băncii, elementele de identificare menționate anterior. Platorul își asumă răspunderea asupra corectitudinii informațiilor furnizate în cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Băncii. În mod expres și în toate cazurile, Platorul acceptă că pentru securitatea informațiilor comunicate Banca are dreptul să înregistreze toate convorbirile telefonice dintre Plator și Banca și recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor prin care îi sunt solicitate de către Banca și comunică informațiile referitoare la Mandat; de asemenea, acceptă că efectuarea demersurilor menționate în prezentul articol, în vederea activării Mandatului, reprezintă o opțiune a Băncii, nu o obligație a acesteia,

## **7.3 Executarea Mandatului de debitare directă**

**7.3.1** Prin emiterea Mandatului de debitare directă, Platorul își exprimă consimțământul și mandatează Instituția Platorului ca în baza instrucțiunilor sale scrise, cuprinse în mandat, să efectueze prin debitarea Contului plăta automată a sumelor solicitate de către Beneficiar, corespunzător facturilor emise periodic de către acesta pe numele Platorului sau al persoanei în numele căreia se face plata (Tertului abonat).

**7.3.2** Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depășește Limita maximă completată de Plator în mandat.

**7.3.3** În vederea executării mandatului, Platorul 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 Platorului 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 Platorului 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 Platorul nu dorește să beneficieze de această facilitate, trebuie să indice Băncii, în scris, în orice unitate bancară sau telefonic, prin intermediul Serviciului Call Center (în ipoteza în care deține 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 plata vor fi procesate de Institutia platitoare in ordinea scadentelor indicate de Beneficiar, pana la utilizarea disponibilului din cont.

**7.3.7** Mandatul acordat de catre Platitor va fi executat de catre Banca incepand cu prima factura care va fi remisa de Beneficiar la plata dupa data la care Platitorul solicita inceperea derularii serviciului.

#### **7.4 Costuri aplicabile Serviciului de Debitare Directa**

Pentru fiecare plata executata pe Contul Platitorului la cererea Beneficiarului, Banca va percepe Platitorului cate un comision a carui valoare este stabilita in Lista de taxe si comisioane aplicabile contului curent. Platitorul autorizeaza Banca sa retina automat acest comision din contul sau, odata cu plata facturii. Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia in cazul in care au fost agreate cu Beneficiarii reduceri de costuri pentru Platitori, pe perioada de valabilitate a conventiilor ce stipuleaza aceste reduceri, incheiate intre Beneficiari si Banca sau daca au fost agreate reduceri de costuri intre Banca si Platitor, in baza unor alte contracte incheiate intre acestia, pe perioada de valabilitate a acestor contracte.

#### **7.5 Modificarea Mandatului**

**7.5.1** Platitorul poate modifica unilateral Mandatul de debitare directa, in ceea ce priveste Contul din care fac platile, Suma fixa / Limita maxima, identificatorii pentru titularul de factura, prin completarea si depunerea formularului de modificare mandat la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului (doar in cazul in care beneficiarul ofera aceasta optiune), sau prin solicitarea modificarii prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile, daca Platitorul are active oricare din aceste servicii. In cazul in care Platitorul doreste sa indice un alt cont de plata, noul cont trebuie sa fie deschis la Raiffeisen Bank.

**7.5.2** Modificarile aduse Mandatelor de debitare directa, comunicate direct Institutiei platitorului (daca modificarea a fost solicitata in agentiile Bancii, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP sau Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile), sunt opozabile acesteia in termen de o zi lucratoare. In cazul in care modificarea este solicitata la sediul Beneficiarului, Beneficiarul va remite formularul de modificare Institutiei Platitorului, pentru verificare. In cazul in care, in urma verificarii, Institutia 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 cerere si cele aflate in evidentele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnatura nu corespunde), aceasta nu va opera modificarea Mandatului. In cazul respingerii formularului de modificare, Institutia Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la acest lucru. Institutia platitorului se angajeaza sa valideze formularul de modificare depus de Platitor la sediul Beneficiarului sau sa refuze implementarea acestuia in termen maxim de 5 zile lucratoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, pana atunci Institutia Platitorului utilizand exclusiv instructiunile initiale.

Institutia Platitorului nu va fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de prejudicii suferite de Platitor/Tert abonat si/sau Beneficiar, datorita neanuntarii modificarii instructiunilor de plata initiale 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** Platorul 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** Platorul nu va avea dreptul la nicio rambursare in cazul in care:

- a) platorul 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, Platorul 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 Platorului;
  - 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 Plator/persoana in numele careia se dispune plata (tert abonat) si Beneficiar;
  - k) in situatia in care Platorul solicita inchiderea Contului aferent Mandatului sau daca acesta este inchis sau blocat din alte motive, fara ca Platorul sa indice Bancii un alt cont din care se vor face plati catre Beneficiar.
- 7.7.2** Platorul 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 (tertul abonat) si Beneficiar. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Plator si/sau Beneficiar, datorate neanuntarii acestui fapt.

## **7.8 Denuntarea unilaterala a Mandatului**

**7.8.1.** Platorul va putea solicita Bancii incetarea prestarii serviciului de plata, pentru oricare din Mandatele date Bancii (pentru el sau Tertul abonat, dupa caz) printr-o cerere scrisa, depusa si inregistrata la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffesen Smart Mobile. Cererile de denuntare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabila Institutiei Platorului in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de denuntare de la Beneficiar/Institutia Beneficiarului, pana la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active si le va executa, in cazul unei astfel de solicitari de la Beneficiar,

**7.8.2** Platorul are obligatia de plata a tarifelor si comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data denuntarii.

**7.8.3** Banca poate denunta unilateral mandatul de debitare directa cu un preaviz de minim doua luni de zile.

## **7.9 Dispozitii referitoare la relatia dintre Beneficiar si Platitor**

**7.9.1.** Platitorul autorizeaza Banca sa notifice Beneficiarul /Instituatia beneficiarului despre Mandatul pe care i l-a acordat, precum si despre orice cerere de modificare sau reziliere a mandatului si sa comunice Beneficiarului orice informatii necesare in legatura cu executarea Mandatului si sa transmita catre acestia, direct/via Transfond (dupa caz), informatii cu caracter personal care pot fi continute in Mandat. Platitorul declara ca este autorizat de catre tertul abonat sa transmita datele cu caracter personal ale acestuia in scopul prelucrării.

**7.9.2.** Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Beneficiar Platitorului sau persoanei in numele careia se face plata (Tertului abonat). Orice neînțelegeri referitoare la suma inscrisa de beneficiarul platii (Beneficiarul) in instructiunile de plata comunicate Bancii si executate de Banca in temeiul Mandatelor, cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Beneficiar catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta între sumele prevazute în facturi si sumele solicitate la plata de catre Beneficiar, la sumele debitate sau la sumele refuzate la plata din lipsa de disponibil sau la cererea expresa a Platitorului, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat între Platitor/Tert abonat cu Beneficiarul.

## **7.10 Forta majora**

Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, în conditiile legii, dupa înștiințarea celeilalte parti. Partea care invoca forta majora va înștiințea cealalta parte în termen maxim de 5 zile de la aparitie si va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comert si Industrie a României conform legii, în termen de 15 zile. În aceleasi conditii se va comunica si încetarea cazului de forta majora.

## **7.11 Dispozitii finale**

**7.11.1** In cazul in care mandatul de debitare directa este emis prin intermediul serviciului Raiffeisen Online acestuia i se vor aplica cu prioritate prevederile din contractul Raiffeisen Online.

**7.11.2** Modificarile termenilor si conditiilor Serviciului Debitare Directa se efectueaza pe baza acordului partilor expres sau tacit. Banca are obligatia de a notifica Platitorul cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel puțin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia. Platitorul are obligatia de a comunica in scris optiunea de acceptare sau neacceptare a noilor conditii in termenul de doua luni mentionat anterior. In cazul in care pana la data propusa pentru aplicare Platitorul nu notifica bancii, in scris, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii, neacceptarea modificarilor, Partile convin ca tacerea Platitorului valoreaza acceptare tacita a modificarile respective. In cazul in care Platitorul notifica banca ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Platitorul are dreptul de a denunța unilateral contractul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute la art. 7.8.

**7.11.3** Orice solicitare a Platitorului catre Banca, in legatura cu activarea, executarea, modificarea sau incetarea Mandatului de debitare directa, depusa in scris, trebuie sa respecte formularele standard puse la dispozitie de catre Banca si/sau Beneficiar, in caz contrar, aceasta nu va fi opozabila Bancii.

**7.11.4.** Orice diferend aparut între Banca si Platitor în legatura cu încheierea si executarea prezentului Contract va fi solutionata pe cale amiabila sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane în vigoare. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende( inclusiv a adiferendelor privind dreptul la rambursare prevazut la art. 7.6. Platitorul poate sesiza in conditiile legii Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului si/sau Banca Nationala a Romaniei, in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor.

## **8. DISPOZITII FINALE**

### **8.1. Incheierea si modificarea Contractelor specifice si a CGB**

**8.1.1** Consimțământul Clientului pentru incheierea unui Contract specific se va putea exprima, dupa caz:

**a)** prin semnatura olografa/Semnatura electronica calificata (QES), in conditiile agreeate de parti;



b) telefonic în cadrul apelurilor înregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau în alta modalitate agreata 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 alta modalitate agreata 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 olografa 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 agreate 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/produș 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 legătură cu serviciile/producele bancare, inclusiv pentru producele 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 (postala 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 considerată primită de către Client, **(i)** în cazul remiterii personale la predare, **(ii)** în cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generării de către aparatul utilizat pentru transmitere, a raportului de transmisiune **(iii)** în cazul trimiterii postale – în termen de 3 zile lucrătoare pentru trimiterile pe teritoriul României, respectiv în termenul garantat de prestatorii serviciilor de poșta și curierat pentru trimiterile în străinătate și **(iv)** în cazul transmiterii mesajului 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) - la data postării mesajului în aplicația Raiffeisen Online/Smart Mobile sau la data publicării în pagina de internet a Bancii cu acces personalizat - Serviciul Extras Electronic

**8.2.3.** Orice Notificare scrisă este considerată ca valabil expediată de către Banca prin circuitul poștei, după caz prin fax/e-mail/SMS, dacă a fost expediată la ultima adresă postala și/sau de e-mail, respectiv la ultimele numere de contact de fax sau de telefon mobil comunicate Bancii de către Client.

**8.2.4.** Banca utilizează în relația cu Clientii săi o singură adresă postala pentru expedierea oricărei corespondențe (adresă de domiciliu a Clientului sau adresă de corespondență indicată de Client), în legătură 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](mailto: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: [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro)). In cazul in care Clientul decide sa apeleze la solutionarea alternativa a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare în acest sens la Centrul de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in municipiul Bucuresti, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, cod postal 10992, Romania, telefon 021 9414, adresa site internet [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislatia privind medierea 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. Garantarea depozitelor bancare**

**8.4.1** Banca este participantă la Fondul de garantare a depozitelor bancare din România ("FGDBR"), prin urmare sumele de bani aparținând Clientului deținute în conturile bancare deschise la Bancă sunt garantate în limitele și cu excepțiile stabilite de FGDBR și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor.

**8.4.2** Nivelul compensatiei platite de catre Fondul de Garantare a Depozitelor se determina prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de Clientul care are calitatea de deponent garantat la Banca la data la care depozitele au devenit indisponibile, a valorii totale a creantelor exigibile la aceeasi data ale Bancii asupra respectivului Client.

**8.4.3** Banca furnizeaza informatiile referitoare la garantarea depozitelor de către FGDBR și lista depozitelor negarantate prin afisarea pe site, la toate sediile sale, precum si prin furnizarea Formularului pentru informatiile oferite deponentilor pe suport hartie si in mediu electronic ( [www.raiffeisen.ro/doc/fgdb-ro.pdf](http://www.raiffeisen.ro/doc/fgdb-ro.pdf)).

### **8.5. Restrictii si interdictii**

**8.5.1** Daca o lege interzice Clientului sa isi indeplineasca oricare din obligatiile sale asumate fata de Banca (sau orice parte a respectivei obligatii) in valuta in care este stabilita, sau impiedica ca orice fonduri in acea valuta

sa fie remise Bancii, Clientul isi va indeplini obligatia sau respectiva parte a acesteia, efectuând plata catre Banca (la alegerea Bancii si in maniera indicata de catre Banca) in acea alta valuta pe care o va indica Banca.

**8.5.2** Clientul va plati o suma suficienta in acea alta valuta astfel încât sa permita Bancii sa achizitioneze o suma egala cu obligatia de plata a Clientului sau respectiva parte a acesteia, in valuta in care aceasta este stabilita, calculata la rata spot relevanta dupa cum va determina Banca. In acest scop, Banca va avea dreptul sa debiteze oricare din conturile Clientului, la discretia sa, cu sumele datorate de acesta, fara a notifica in prealabil Clientul, iar Clientul autorizeaza in mod expres Banca, prin prezenta, sa semneze ordinele de plata, instructiunile si alte documente ce pot fi necesare pentru ca operatiunea mentionata mai sus sa fie efectuata integral si corespunzator.

#### **8.6. Remedii cumulative si nu exclusive**

Fiecare dintre drepturile/remediile/garantiile acordate Bancii in baza prezentului document si/sau Contractelor specifice incheiate intre Banca si Client, vor putea fi exercitate/executate de Banca in ordinea aleasa de Banca, la discretia sa totala, indiferent de data nasterii/constituirii acestor drepturi/remedii in favoarea sa, si vor fi aditionale tuturor celorlalte drepturi si remedii acordate Bancii in virtutea oricarui alt acord, a oricarei alte garantii sau legi.

#### **8.7. Deduceri sau retineri cerute de lege**

Daca o deducere sau retinere trebuie facuta, conform legii, dintr-o plata a Clientului catre Banca, Clientul va plati o suma mai mare, astfel încât in urma oricarei astfel de deduceri sau retineri, Banca sa primeasca si sa beneficieze de o suma neta egala cu suma pe care ar fi primit-o daca nu ar fi fost facuta nici o deducere sau retinere.

#### **8.8. Cesiunea. Novatia. Transferul**

Banca poate sa transfere în orice mod (cesiune, novatie, delegatie sau orice alt mecanism de transmitere a drepturilor si obligatiilor recunoscut de lege), în tot sau în parte, oricare dintre drepturile si obligatiile sale ce decurg din CGB/Contractul specific. Contractul va fi considerat ca încheiat în beneficiul si va da nastere unei obligatii valide si executorii pentru un cumparator sau o persoana care preia activele Bancii, un succesor al Bancii sau orice cesionar sau agent al acestora. Clientul nu poate cesiona/nova/transfere/delega nici unei terte persoane, în nici un moment, fara acordul scris, prealabil al Bancii, drepturile si obligatiile sale nascute din prezentul Contract.

#### **8.9. Riscul transmiterilor**

Daca Banca, la cererea Clientului, transmite, sume de bani, titluri de valoare/efecte de comert/documente de livrare marfa ale acestuia catre un anumit destinatar, utilizând in acest scop terte parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultata in urma folosirii in acest scop de catre Banca a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportata de catre Client cu exonerarea Bancii de orice raspundere in acest sens.

#### **8.10. Alte clauze finale**

In orice moment al relatiei contractuale, Clientul are dreptul sa primeasca, 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 60 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 părți 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: \_\_\_\_\_