

CONDITII GENERALE DE DERULARE A OPERATIUNILOR BANCARE PENTRU PERSOANE JURIDICE SI ENTITATI FARA PERSONALITATE JURIDICA

Cuprinde capitolele: 1.Introducere; 2.Principii generale; 3.Conditii generale aplicabile conturilor; 4.Dispozitii privind operatiunile de plata; 5.Dispozitii privind utilizarea Cardului Comercial si Serviciul 3DSecure; 6.Dispozitii privind instrumentele de plata de debit; 7.Termenii si conditii pentru Serviciul Debitare Directa; 8.Dispozitii finale; 9.Declaratiile Clientului

1. INTRODUCERE

1.1. Prevederi Introductive

1.1.1. Prezentele Conditii Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (denumite în continuare “CGB”) stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația de afaceri dintre Raiffeisen Bank SA (denumita în continuare “Banca”) și fiecare dintre Clienții săi, persoane juridice sau entități fara personalitate juridica.

1.1.2. Raporturile juridice dintre Banca și Client vor fi guvernate de prezentele CGB, care împreună cu dispozițiile prevăzute în fiecare dintre Contractele specifice aferente fiecărui tip de produs sau serviciu bancar încheiate între Banca și Client, vor reprezenta legea părților. Prezentele CGB completează Contractele specifice produselor/serviciilor bancare.

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

1.1.4. Banca intra în raporturi contractuale doar cu persoanele care accepta prezentele CGB. Prin semnarea unui Contract specific, indiferent de tipul acestuia și de serviciul sau produsul bancar oferit de către Banca, Clientul accepta că, în respectivele raporturi contractuale cu Banca, va respecta CGB în vigoare în fiecare moment.

1.1.5. Clientul este obligat să notifice Bancii în scris și fara întârziere, orice modificare apărută în legătură cu datele sale de identificare și/sau ale Reprezentanților săi legali și/sau ale persoanelor care pot opera în Conturile Clientului menționate în **secțiunea 3.2**, precum și orice informație ce poate fi relevantă în relația de afaceri sa cu Banca, orice astfel de modificare/informație fiind opozabilă Bancii doar de la data primirii notificării de către Banca.

1.2. Conflicte

1.2.1. În caz de conflict între prevederile exprese din orice Contract specific încheiat între Client și Banca și cele cuprinse în prezentele CGB, vor prevala reglementările din Contractul specific.

1.2.2. În situația în care Clientul accepta atât versiunea în limba română cât și versiunea în limba engleză a CGB, în cazul oricărui conflict sau neconcordanță între acestea, versiunea în limba română va prevala.

1.3. Interpretare

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

1.3.2. Orice referire făcută în cuprinsul CGB la Clientul - persoana juridică/entitate fara personalitate juridică - va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (cum ar fi punct de lucru, agenție, sucursală, reprezentanță) care are deschis un cont la Banca sau beneficiază de un serviciu/ produs al Bancii.

1.3.3. Orice referire făcută la Client în cuprinsul CGB include și categoria de Debitor și/sau Garant, precum și orice alte categorii de parteneri contractuali ai Bancii, care pot avea denumiri specifice, dacă este cazul conform Contractelor specifice.

1.3.4. Orice referire făcută la Clientul – persoana juridică/entitate fara personalitate juridică în cuprinsul CGB va fi considerată a fi făcută și la oricare din succesorii și/sau cesionarii acestuia, cu excepția oricărei terte

persoane care, fara acordul expres al Bancii, a fost substituita Clientului sau a dobândit de la Client, prin orice modalitate permisa de lege, in tot sau in parte, drepturi sau obligatii rezultând din Contractele specifice (inclusiv din Contractele de facilitate/Documentele de finantare).

1.3.5. Referirea facuta la Imprumutat in Contractele specifice de credit se va considera facuta la Client, asa cum este acesta definit in prezentele CGB.

1.3.6. Oriunde in cuprinsul CGB si al fiecarui Contract specific pluralul va include singularul si invers, daca din context nu rezulta altfel.

1.3.7. Referirea la “efecte negative semnificative” sau “afectare semnificativa” va fi interpretata ca reflectând Opinia calificata a Bancii.

1.3.8. Referirea facuta la CGB, la orice Contract specific sau la orice prevedere legala va include orice modificare, reiterare sau repunere in aplicarea acestora, precum si CGB, Contractul specific sau actul normativ care il va inlocui .

1.3.9. Titlurile din CGB si din orice Contract specific 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 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 sau a Contractului specific.

1.5. Definitii.

Termenii si expresiile scrise cu majuscule in prezentele CGB si/sau in Contractele specifice 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, depunere de numerar (doar la MFM), plata facturilor 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 Utilizatorul instrumentului de plata desemnat de Client cunoaște, spre exemplu PIN, parola), **posesiei** (ceva ce doar respectivul Utilizator posedă, spre exemplu cardul) și **inerenței** (ceva ce reprezintă Utilizatorul, spre exemplu amprenta digitala, recunoastere faciala) **care sunt independente** (compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente) și concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

- **“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) Confederatia Elvetiana
- 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 oricarui 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, Trezoreria Majestatii Sale, Oficiul de Implementare al Sanctiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation-OFSI), Departamentul pentru Strategia de Afaceri, Energie si Industriala, Secretariatul de Stat

pentru Afaceri Economice din Elvetia 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).

- **Banca** - Raiffeisen Bank S.A, in calitate de institutie de credit, Prestator de servicii de plata si/sau furnizor al oricarui alt serviciu sau produs bancar, in conformitate cu obiectul de activitate autorizat in conditiile legii.

- **Card comercial (Card) - instrument de plata** emis de Banca la cererea Clientului (**Posesorul de card**) in scopul efectuării Operațiunilor de plata considerate cheltuielil profesionale, prin care Clientul are acces prin intermediul Utilizatorilor de card la **disponibilitatile banesti proprii** din Contul curent si/sau **la o linie de credit** atasata Contului curent sau inregistrata in Contul de credit card, aprobata de Banca in limita unui plafon prestabilit si in conditiile normelor proprii de creditare in vigoare. Cardul se emite sub **Marca de plata** aleasa de Client dintre acelea aflate in oferta Bancii la data solicitarii. Marca de plata indica **Schema de plata cu cardul** in care se executa Tranzactiile prin card.

- **Card de debit** - Cardul comercial care da acces la Contul curent al Clientului Posesor de card.

- **Card de credit** - Cardul comercial care da acces la o linie de credit inregistrata in Contul de credit card, acordata Clientului Posesor de card de catre Banca in conditiile Contractului specific.

- **Client** - persoana juridica sau entitatea fara personalitate juridica, rezidenta sau nerezidenta in Romania, care deschide o relatie de afaceri cu Banca, ce include, fara a se limita la, deschiderea si operarea Conturilor si/sau prestarea/ furnizarea de catre Banca a serviciilor/ produselor bancare aflate in oferta sa; entitati fara personalitate juridica sunt unitatile teritoriale/ sediile secundare fara personalitate juridica ale persoanelor juridice, persoanele fizice autorizate sa desfasoare activitati economice (persoanele fizice autorizate, intreprinderile individuale, intreprinderile familiale, etc), formele de exercitare a profesiei in cadrul ordinelor profesionale, alte forme de asociere sau alte entitati reglementate de lege.

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

- **Client beneficiar** - Clientul care beneficiaza de fondurile ce fac obiectul unei Operațiuni de plata.

- **Codebitor** = persoana care **se obliga in mod solidar si indivizibil** alaturi de Client la plata integrala a oricarei Sume Datorate de Client Bancii in baza unui **Document de Finantare**.

- **Cod IBAN** = numar de cont standardizat la nivel international format din litere si cifre, furnizat de institutia de plata titularului Contul si care trebuie indicat in Ordinul de plata pentru identificarea platitorului, respectiv a beneficiarului platii.

- **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;

- **Contract specific** = contractul care reglementeaza furnizarea oricarui produs /prestarea oricarui serviciu, oferit Clientului de catre Banca, in limita obiectului de activitate autorizat, precum si orice alte raporturi juridice accesorii sau in legatura cu produsul/serviciul oferit. **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 facilitare, Angajamente, Documente de Finantare, Documente de Garantie, conventii, comunicari /Notificari, Formulare si/sau orice alte documente in legatura cu Contractul specific, acceptate de Banca**. Contractul specific si/sau documentele in legatura cu acesta, pot fi si/sau in format electronic ori intr-un alt format, cu respectarea conditiilor legii, doar atunci cand Banca ofera/ accepta aceasta posibilitate.

- **Consimtamentul Clientului** pentru incheierea unui Contract specific **se va putea exprima**, dupa caz:

- prin semnatura olografa/Semnatura electronica calificata, in conditiile legii;
- telefonic in cadrul apelurilor inregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau in alta modalitate agreeata ce implica o convorbire telefonica, in masura in care Banca ofera Clientului aceste modalitati;
- in cadrul aplicatiilor de internet-banking /mobile-banking (afere Serviciului Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau unor alte servicii cu functionalitati similare) in masura in care sunt puse la dispozitie de catre Banca pentru acest scop, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare si autorizare specifice fiecărei aplicatii in parte si prevazute in Contractele specifice;
- orice alta modalitate agreeata de Banca cu Clientul in Contractul specific.

- **Cont** = cont bancar in care sunt evidentiate dupa caz, disponibilitatile banesti ale Clientului si/sau sumele puse de Banca la dispozitia acestuia.
- **Cont de plati** = Cont utilizat in principal pentru executarea Operațiunilor de plata. La ordinul Clientului titular de cont se pot efectua si operatiuni cu instrumente de plata de debit, in conditiile reglementate in CGB.
- **Cont de plati accesibil online** – Cont de plăți care poate fi accesat de către Clientul platitor, prin intermediul unei interfețe online, precum aplicatiile online de Internet banking/Mobile banking puse la dispozitie de catre Banca.
- **Cont de card** = Contul curent si Contul de credit card, denuminate in lei sau valuta, conform ofertei Bancii in vigoare la data solicitarii, la care se ataseaza unul sau mai multe Carduri Comerciale (Card de debit, respectiv Card de credit) .
- **Cont de Grant** = cont destinat exclusiv pentru derularea operatiunilor aferente incasarii Grantului de catre Client, in calitatea sa de beneficiar final al acestuia, inclusiv efectuarea platilor asociate utilizarii sumelor din Grant conform destinatiei declarata de Client in contractul de finantare incheiat cu autoritatea publica cu prerogative de acordare si/sau gestionare a Grantului;
- **CRS (Common Reporting Standard)** - reprezinta standardul global pentru schimbul automat de informatii financiare intre tari. 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.
- **Cursul de schimb valutar al Bancii** (curs valutar in Cont) = cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburile valutare in conturile aceluiasi client si Operațiunile de plata cross-currency in care moneda Contului difera de moneda operatiunii, iar efectuarea acesteia necesita conversie monetara, calculat dupa cum urmeaza:

(i) in cazul schimburilor valutare de tip valuta/lei se va utiliza cursul de cumparare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma care se debiteaza din contul Clientului, respectiv cursul de vanzare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma creditata in contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar;

(ii) in cazul operatiunilor de plata cross currency de tip valuta/lei se va utiliza cursul de vanzare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma transferata de catre Clientul platitor catre contul Clientului beneficiar, la acest curs calculandu-se suma ce va fi debitata in lei din contul Clientului platitor (pentru operatiuni de transfer), respectiv cursul de cumparare al Bancii pentru moneda straina in care se exprima suma transferata de catre Clientul platitor, la acest curs calculandu-se suma ce va fi creditata in lei in contul Clientului beneficiar (pentru operatiuni de incasare). Banca nu executa operatiuni de transfer al sumelor in lei din Conturi in valuta ale Clientului platitor si nici operatiuni de incasare a sumelor in lei transferate catre Conturi in valuta ale Clientului beneficiar.

(iii) in cazul schimburilor valutare de tip valuta/valuta se va utiliza cursul obtinut din raportul dintre cursul de cumparare valuta/lei al Bancii pentru valuta in care se exprima suma care se debiteaza din contul Clientului si cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent valutei in care este exprimata suma creditata in contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar

(iv) in cazul operatiunilor de plata cross currency de tip valuta/valuta se va utiliza cursul obtinut din raportul dintre cursul de cumparare valuta/lei al Bancii pentru valuta in care se exprima suma debitata din contul Clientului platitor catre contul Clientului beneficiar si cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent valutei in care este exprimata suma transferata catre contul Clientului beneficiar de catre Clientul platitor (pentru operatiuni de transfer), respectiv cursul obtinut din raportul dintre cursul de vânzare valuta/lei al bancii pentru valuta in care este exprimata suma creditata in contul Clientului beneficiar si cursul de cumparare valuta/lei al bancii aferent valutei in care este exprimata suma transferata de catre Clientul platitor (pentru operatiuni de incasare).

Valutele pentru care Banca ofera servicii de conversie monetara sau de executare Operațiuni de plata cu moneda diferita de lei sunt publicate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

- **Cursul valutar pentru Tranzacții cu Cardul** = curs intern al Bancii de schimb valutar, de vanzare/respectiv de cumparare valuta de referinta, utilizat in cadrul procesului de executare a Tranzacțiilor prin Card, afisat in unitatile teritoriale sau pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro.
- **Data efectiva** = data de referinta folosita de catre Banca pentru a calcula dobânda generata de executarea unei Operațiuni de plata;
- **Delegat** = persoana imputernicita de Client sa efectueze la nivelul Conturilor sale operațiunile prevazute expres in formularul furnizat de Banca pentru scopul numirii. **Revocarea imputernicirii Delegatilor** se face in conditiile Contractului specific. Numirea si revocarea Delegatilor devin opozabile Bancii începând cu Ziua lucratoare indicata de Client (alta decât data formularii cererii) sau cu Ziua lucratoare imediat urmatoare depunerii numirii/ revocarii, dupa caz
- **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.
- **FATCA** - The Foreign Account Tax Compliance Act este un pachet legislativ emis in Statele Unite ale Americii, care se consulta pe <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 Statelor Unite. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.
- **Garant** = persoana fizica sau juridica care constituie in favoarea Bancii o garantie personala si/sau reala, in scopul garantarii executarii obligatiilor de plata asumate de Client fata de Banca.
- **Grant** = ajutor financiar nerambursabil acordat in baza unei masuri de sprijin guvernamental stabilita prin act normativ, din fonduri nationale si/sau europene;
- **Grup de clienti aflati in legatura** = doua sau mai multe persoane, fizice si/sau juridice aflate in legatura conform prevederilor din legislatia Uniunii Europene/nationala, relevante din perspectiva cerintelor de prudențialitate aplicabile institutiilor de credit;
- **Instrument de plata** = orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite între Client si Banca folosit de Client in conditiile contractuale agreeate cu Banca, pentru a initia un Ordin de plata (Cardul, Serviciile de Internet banking, Home Banking, Mobile banking, Ordin de plată pe suport hârtie etc.). Nu sunt incluse in aceasta categorie instrumentele de plata de debit (cecul, cambia si biletul la ordin).
- **“Lista de Sanctiuni”** = Lista “Cetatenilor special desemnati si a persoanelor restrictionate” („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” mentinuta de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), agentie guvernamentala din Statele Unite ale Americii) si Lista Consolidata a Persoanelor cu Sanctiuni Financiare mentinuta de Oficiul de Implementare al Sanctiunilor Financiare („Consolidated List of Financial Sanctions Targets in the UK maintained by OFSI”) 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 emitere si administrare Sanctiuni Internationale, fiecare dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic;
- **Mandat de plata** = mandat irevocabil acordat de Client Bancii prin care Clientul autorizeaza Banca sa debiteze orice Cont al sau deschis la Banca (curent, de economii, de depozit chiar neajuns la scadenta, etc), cu orice Sume Datorate de acesta la scadenta, utilizand Cursul de schimb valutar al Bancii daca este necesara o conversie monetara, fara o alta autorizare si fara indeplinirea altei formalitati prealabile de catre Client. Mandatul de plata acordat prin CGB va fi valabil incepand de la scadenta Sumei Datorate si pana la plata integrala a acesteia, prevederile Art. 2015 din Codul Civil nefiind aplicabile acestuia;
- **Momentul primirii Ordinului de plata** = ziua în care se considera ca Ordinul de plata a intrat in posesia Bancii, in functie de **Ora Limita** pentru momentul primirii. Ca regula, pentru Ordinele de plata primite in Zi lucratoare pâna in Ora Limita, Momentul primirii este ziua receptionarii de catre Banca, iar pentru Ordinele de

plata receptionate după Ora limita sau într-o Zi care nu este lucratoare, Momentul primirii este Ziua lucratoare următoare;

Prin excepție, dacă în Contractul specific se convine ca executarea Ordinului de plata să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul platitor a pus fonduri la dispoziția Bancii, Momentul primirii este considerat ziua convenită, dacă este Zi lucratoare.

Un Ordin de plata a cărui executare a fost refuzată de către Banca se consideră ca nu a fost primit.

- **Operațiune de plata** = acțiune inițiată într-un Cont de plăți de platitor sau de o altă persoană în numele și pe seama platitorului ori de beneficiarul plății, cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente există între platitor și beneficiarul plății;

- **Opinia calificată a Bancii** - reprezintă opinia profesională bazată pe experiența relevantă în domeniu pe care o are Banca sau instituții specializate cu experiența similară;

- **Opțiune de comisionare BEN** = modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plata, conform căreia beneficiarul plății suportă toate comisioanele aferente executării Operațiunii de plata,

- **Opțiune de comisionare OUR** = modalitate de comisionare a executării Operațiunilor de plata, conform căreia platitorul suportă toate comisioanele aferente executării Operațiunii de plata.

- **Opțiune de comisionare SHA** = modalitate de comisionare a executării Operațiunii de plata, conform căreia platitorul suportă comisioanele aferente operațiunii de plata, percepute acestuia de prestatorul de servicii de plata al platitorului, iar beneficiarul plății suportă comisioanele aferente operațiunii de plata, percepute acestuia de prestatorul de servicii de plata al beneficiarului. Eventualele comisioane ale bancilor corespondente/intermediare sunt datorate/ percepute conform practicilor europene/internationale și ale standardului SWIFT;

- **Ora Limita pentru primirea Ordinului de plata (Ora limita)** = ora stabilită de Banca pentru a intra în posesia Ordinului de plata, în funcție de care se stabilește **Momentul primirii acestuia**. Ora limita poate fi diferită în funcție de tipul Operațiunii de plata/ Instrumentul de plata și este comunicată Clientului după caz, prin afișare în locuri special amenajate în unitățile bancii și/sau în pagina de Internet www.raiffeisen.ro și/sau în cuprinsul Contractului specific și/sau al aplicațiilor informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca.

- **Ordin de plata** = instrucțiune dată Bancii, în calitate de prestator de servicii de plata, de către Clientul platitor sau Clientul beneficiar prin care se solicită executarea unei Operațiuni de plata; Ordinul de plata este intrabancar dacă operațiunea de plata se derulează între Conturi de plăți deschise la Banca, respectiv interbancar când se derulează între un Cont de plăți deschis la Banca și un cont deschis la un alt prestator de servicii de plata.

- **Parola de securitate în relația cu Banca** = procedura de identificare, utilizată în cadrul interacțiunii Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital cu serviciul telefonic Call Center al Bancii (sau un serviciu/funcționalitate similară),—care face dovada deplină a identității Reprezentantului legal/Utilizatorului de card/Utilizatorului digital, cât și a voinței acestuia în legătură cu conținutul acestor convorbiri. Procedura de—identificarea constă în solicitarea—unor elemente de securitate (inclusiv parole setate de apelant/Client în scopul identificării la distanță pentru încheierea/derularea unor Contracte specifice) și a unor informații cunoscute doar de Banca și de Reprezentantul legal/Utilizatorul de card/Utilizatorul digital (inclusiv elemente de securitate și informații care rezultă din calitatea de Client al bancii a acestor persoane),—convorbirile telefonice urmând a fi înregistrate în scopul constituirii de probe în acest sens. Obținerea de răspunsuri corecte la întrebările operatorului virtual/operatorul Bancii echivalează cu validarea identității apelantului / persoanei apelate de Banca. În cazul în care numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul în Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Bancii ca aparținând Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital, Banca își rezervă 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.

-**Parola Statică** = element de securitate inclus în categoria **cunoștințelor deținute** (ceva ce doar Utilizatorul de Card cunoaște) pe care Utilizatorul de Card o setează la prima Tranzacție prin Card efectuată pe internet (în cadrul e-commerce)

- **Parte Restrictionată** = (a) persoană/entitate desemnată sau care este detinută/controlată de o persoană/entitate desemnată (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau

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

- **Perioada de Dobanda** = perioada de referință aleasă pentru calculul Ratei de Referință, așa cum este această precizată în Contract și care poate fi de: 24 de ore (O/N), o săptămână (1WK), o lună (1M), două luni (2M), trei luni (3M), șase luni (6M), nouă luni (9M) sau douăsprezece luni (12M);

- **Persoana de contact** = persoana desemnată de Client pentru a primi de la Banca orice informații/ comunicări/ solicitări/ Notificări transmise de către aceasta în modalitatea agreată cu Clientul prin CGB sau Contractul specific.

- **Persoana desemnată/Entitate desemnată** = guvernele statelor, entitățile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor Sancțiuni Internaționale

- **PIN** = este un cod unic de identificare emis în condițiile Contactelor specifice, care se utilizează în conformitate cu aceste contracte, în procedura de exprimare a consimțământului Clientului platitor pentru Operațiuni de plată în mediu electronic și/ sau pentru autentificarea acestuia în relația cu Banca.

- **Plata de mică valoare prin card** = reprezintă operațiunea de plată a carei valoare individuală este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de instituțiile acceptante și 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 diferă în funcție de țară și poate fi modificată oricând de entitățile care o stabilesc. 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/ Wallet** = este o aplicație informatică de plată instalată pe unul sau mai multe dispozitive mobile cu funcție de plată, de tipul telefon inteligent (smartphone), tableta, ceas inteligent (smartwatch), etc., care permite înregistrarea Cardurilor și efectuarea Tranzacțiilor prin card, utilizând respectivul dispozitiv mobil în condițiile stabilite în aplicație de furnizorul acesteia și/sau de către Banca;

- **Posesorul de card** = este Clientul titular al unui **Cont de Card**, care solicită Bancii emiterea unui Card comercial care da acces la fondurile din acest Cont.

- **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 online de informare cu privire la Conturi de plăți pe teritoriul României, prin intermediul cărora Clientul poate solicita informații cu privire la conturile sale de plăți, accesibile online, detinute 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 la cererea Clientului, prin intermediul cărora Clientul poate iniția ordine de plată cu privire la conturile sale de plăți accesibile online, deschise la Banca.

- **Rata dobânzii** = procent anual de dobândă, **determinat** sau **determinabil** prin însumarea "Ratei de Referință la Perioada de Dobândă" cu o marjă, **consimțit de Partii** conform Contractelor specifice și/sau Listelor de tarife/taxe și comisioane publicate de Banca, ce este folosit pentru calculul dobânzii datorate de Client sau de Banca. În cazul Facilităților de credit/Impurmuturilor/Angajamentelor, Rata dobânzii se poate fi determinată într-un mod diferit, prevăzut în Contractul de facilitare/de credit.

- **Rata de Referință** = rata a dobânzii ce provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată atât de Client, cât și de Banca și care poate fi utilizată pentru determinarea Ratei Dobânzii conform Contractului Specific.

- **Rata de Referință la Perioada de Dobândă O/N** = va însemna oricare dintre:

(i) **pentru tragerile în RON,**

ROBOR O/N cotată în jurul orei 11:00, ora Bucureștiului, pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzătoare, cu o zi bancară înainte de data pentru care dobânda este calculată;

(ii) pentru tragerile in EUR,

- **EONIA** cotata zilnic in jurul orei 09.15 CET, pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculata;
- **ESTER**, cotata zilnic in jurul orei 08:00 CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare si pe web site-ul Bancii Centrale Europene, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(iii) pentru tragerile in USD,

LIBOR USD O/N cotata zilnic in jurul orei 11:00 ora Londrei, pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu o zi bancara inainte de data pentru care dobanda este calculate;

- **Rata de Referinta la Perioada de Dobanda diferita de O/N** = va insemna oricare dintre urmatoarele:

(i) pentru tragerile in RON,

ROBOR respectiv, rata pentru RON la Perioada de Dobanda aleasa, cotata zilnic in jurul orei 11:00 a.m. pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(ii) pentru tragerile in EUR,

EURIBOR respectiv, rata pentru EUR la Perioada de Dobanda aleasa, cotata zilnic in jurul orei 11:00 a.m. CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;

(iii) pentru tragerile in USD,

LIBOR USD respectiv, **rata pentru USD la Perioada de Dobanda aleasa**, cotata zilnic in jurul orei 11:00 a.m. ora Londrei pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzatoare, cu doua Zile bancare inainte de data pentru care dobanda este calculata;

- **Reprezentant autorizat** = persoana imputernicita de Client sa efectueze, in numele si pe seama acestuia, Operatiuni de plata pe suport hartie la ghiseul Bancii si/sau alte operatiuni determinate in mandatul acordat de Client si acceptat de Banca.

- **Reprezentant legal** = persoana ce reprezinta si angajeaza Clientul in relatiile cu tertii (in limitele documentelor statutare, ale actelor de autorizare/infiintare si/sau ale actelor normative in vigoare aplicabile, dupa caz). **In cazul dezmembramentelor Clientului** pentru care in documentele statutare/de autorizare/actul normativ de infiintare este stabilit ca vor avea conducere proprie, Reprezentant legal va fi persoana desemnata in acest sens.

- **“Sanctiuni”** = sanctiuni economice sau financiare (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate, din cand in cand, de catre oricare dintre Autoritatile cu atributii de emitere si administrare a Sactiunilor 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 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 vsi 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 din cand in cand 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);

- **Sarcina** = insemna orice sarcina, ipoteca, gaj, cesiune, drept de garantie, privilegiu, prioritate, drept de preferinta sau de preemtiune, drept de servitute sau alta sarcina care are efecte similare.

- **Semnatura electronica calificata/”QES”** - este acea semnatura electronica calificata, valida acceptata de Banca, care indeplineste cerintele de validare prevazute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronica si serviciile de 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, care permite confirmarea pe termen lung (*Long Term Validation*) a valabilității semnăturii aplicată la momentul semnării;

- **Serviciul Call Center** = serviciu telefonic pus de Banca la dispoziția Clientilor (inclusiv a Utilizatorilor de card) la numărul de telefon *2000 (cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România) și la numărul + 4021 306 3007 sau la acela înscris pe Cardul comercial (număr cu tarif normal, apelabile din orice rețea din România sau din străinătate), disponibile 24/7. Serviciul Call Center utilizează linii telefonice publice, ce pot să nu asigure un nivel corespunzător de protecție a informațiilor, prin apelarea acestui serviciu Clientul asumându-și riscurile de divulgare informații derivate din această situație.

- **Serviciul Raiffeisen Online** (“Serviciul RO”) = reprezintă serviciul de tip “internet banking” furnizat Clientului de către Banca în condițiile prevăzute în Contractul Specific. În funcție de categoria de clientelă, Banca poate oferi mai multe variante ale acestui serviciu, sub denumiri comerciale diferite.

- **Serviciul Smart Mobile** = reprezintă serviciul de tip “mobile banking” furnizat Clientului de către Banca în condițiile prevăzute în Contractul Specific. În funcție de categoria de clientelă, Banca poate oferi mai multe variante ale acestui serviciu, sub denumiri comerciale diferite.

- **Suma Datorată** = orice sume exigibile, datorate de către Client Bancii pentru produsele și serviciile furnizate de Banca precum și/sau rezultate din aplicarea unor prevederi legale/contractuale. Sunt considerate Sume Datorate, fără a se limita la acestea: dobânzile, dobânzile majorate, comisioanele, taxele, spezele, abonamentele, sume împrumutate, sume datorate Bancii ca urmare a soluționării unor reclamații ale Clientului dovedite a fi nefondate, oricare alte sume datorate Bancii în temeiul Contractelor specifice sau în legătură cu acestea, indiferent dacă sunt reflectate în Contul curent sau în alt Cont al Clientului deschis la Banca ori într-un cont de evidență al Bancii.

- **Tehnologia contactless** = tehnologia Near Field Communication (NFC) care utilizând undele radio, permite efectuarea Tranzacțiilor prin card prin simpla apropiere a Cardului sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată, de un terminal EPOS sau de alte terminale compatibile cu această tehnologie;

- **Terminal** = dispozitiv cu sau fără Tehnologie contactless, compatibil cu Cardul și/sau cu dispozitivul mobil cu funcție de plată, prin intermediul căruia **se inițiază și se autorizează Tranzacții prin card**, precum, dar fără a se limita la următoarele: **ATM** (Automated Teller Machine), **EPOS** (Electronic Point of Sale), **Imprinter**, **MFM** (Multi Functional Mashine), alt dispozitiv cu funcționalități similare.

- **Tranzacție prin card** = este Operațiunea de plată efectuată de către Utilizatorul de card prin intermediul Cardului Comercial, inclusiv cu Cardul înregistrat în Portofelul electronic, a cărei executare se bazează pe infrastructura unei Scheme de plată.

- **Utilizatorul de card** = este persoana fizică împuternicită de către Posesorul de card să dispună de sumele din Contul de card în scopul efectuării de Operațiuni de plată, utilizând Cardul comercial.

- **Utilizator digital** = persoana împuternicită de Client să efectueze, în numele și pe seama acestuia, orice operațiuni prin instrumente de plată de tip Internet-banking, Mobile-banking sau Home-banking sau al altor servicii/aplicații digitale puse la dispoziția Clientului de către Banca, în limitele și condițiile stabilite prin Contractul Specific.

- **Zi lucrătoare** = zi în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; în relația cu Banca sunt considerate a fi nelucrătoare zilele de sâmbătă, duminică, sărbătorile legale la nivel național, precum și orice alte zile considerate nelucrătoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucrătoare, în această situație Clientii urmând a fi informați în timp util. Pentru alte scopuri decât cele de plăți, **Zi lucrătoare/Zi bancară**-va fi considerată o zi în care Banca este deschisă și operează pentru tranzacționarea afacerilor de natură celor menționate în contextul în care apare această expresie;

- **Următorii termeni vor fi utilizați în cuprinsul prezentelor CGB și al oricărui 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 oricăror modificări legale ale acestor definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document:

Art. 2 - În sensul prezentei legi, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

¹) **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;

²) **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;

Art. 3) - (1) În sensul prezentei legi, **persoane expuse public** sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante.

(2) În sensul prezentei legi, 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.

(3) Niciuna dintre categoriile prevăzute la alin. (2) nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

(4) Membri ai familiei persoanei expuse public sunt, în sensul prezentei legi: a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți; b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceloră dintre soți; c) părinții.

(5) 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 alin. (2) sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană; b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari 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. (2).

(6) 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 alin. (2), entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.

Art. 4. - (1) În sensul prezentei legi, prin **beneficiar real** se înțelege orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează, o tranzacție, o operațiune sau o activitate.

(2) Noțiunea de **beneficiar real** include cel puțin:

a) în cazul societăților supuse înregistrării în registrul comerțului și entităților corporative străine:

1. persoana fizică sau persoanele fizice care dețin sau controlează în ultimă instanță societatea supusă înregistrării în registrul comerțului prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate asupra unui procent suficient din numărul de acțiuni ori din drepturile de vot ori prin participația în capitalurile proprii ale societății respective, inclusiv prin deținerea de acțiuni la purtător, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, alta decât o societate cotate pe o piață reglementată care face obiectul cerințelor de divulgare a informațiilor în conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internaționale echivalente care asigură transparența corespunzătoare a informațiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participare în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o persoană fizică este un indiciu al exercitării directe a dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participarea în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o entitate corporativă străină,

care se află sub controlul unei persoane fizice, sau de către mai multe entități corporative străine, care se află sub controlul aceleiași persoane fizice, este un indiciu al exercitării indirecte a dreptului de proprietate;

2. în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană în conformitate cu pct. 1 sau în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, persoana fizică care ocupă o funcție de conducere de rang superior, și anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administrație/supraveghere, directori cu competențe delegate de la administratorul/consiliul de administrație, membrii directoratului. Entitățile raportoare țin evidența măsurilor luate în vederea identificării beneficiarilor reali în conformitate cu pct. 1 și cu prezentul punct, precum și a dificultăților întâmpinate în procesul de verificare a identității beneficiarului real;

b) în cazul fiduciilor sau construcțiilor juridice similare - toate persoanele următoare:

1. constitutorul/constitutorii, precum și persoanele desemnate să îi/le reprezinte interesele în condițiile legii;

2. fiduciarul/fiduciarii;

3. beneficiarul/beneficiarii sau, în cazul în care identitatea acestuia/acestora nu este identificată, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează fiducia sau construcția juridică similară;

4. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță asupra fiduciei sau a construcției juridice similare din dreptul străin prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

c) în cazul persoanelor juridice fără scop lucrativ:

1. asociații sau fondatorii;

2. membrii în consiliul director;

3. persoanele cu funcții executive împuternicite de consiliul director să exercite atribuții ale acestuia;

4. în cazul asociațiilor, categoria de persoane fizice ori, după caz, persoanele fizice în al căror interes principal acestea au fost constituite, respectiv, în cazul fundațiilor, categoria de persoane fizice în al căror interes principal acestea au fost constituite;

5. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță, prin orice mijloace, asupra persoanei juridice fără scop lucrativ;

d) în cazul persoanelor juridice, altele decât cele prevăzute la lit. a) - c), și al entităților care administrează și distribuie fonduri:

1. persoana fizică beneficiară a cel puțin 25% din bunurile, respectiv părțile sociale sau acțiunile unei persoane juridice sau ale unei entități fără personalitate juridică, în cazul în care viitorii beneficiari au fost deja identificați;

2. grupul de persoane în al căror interes principal se constituie ori funcționează o persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, în cazul în care persoanele fizice care beneficiază de persoana juridică sau de entitatea juridică nu au fost încă identificate;

3. persoana sau persoanele fizice care exercită controlul asupra a cel puțin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entități fără personalitate juridică, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administrație, conducere sau supraveghere a respectivei entități;

4. persoana sau persoanele fizice ce asigură conducerea persoanei juridice, în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană fizică în conformitate cu pct. 1-3 ori în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, caz în care entitatea raportoare este obligată să păstreze și evidența măsurilor aplicate în scopul identificării beneficiarului real în conformitate cu pct. 1-3 și prezentul punct.

2. PRINCIPII GENERALE

2.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal

2.1.1. Definiții relevante în contextul protecției datelor cu caracter personal

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

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

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

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

Dreptul la rectificare = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, rectificarea datelor inexacte care o privesc, precum și completarea datelor incomplete;

Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, ștergerea datelor cu caracter personal care privesc acea persoană;

Dreptul la restricționarea prelucrării = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora;

Dreptul la portabilitatea datelor = dreptul persoanei vizate de a primi, la cerere și în mod gratuit, datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către operator (precum Banca) către alt operator de date, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege;

Dreptul la opoziție = dreptul persoanei vizate de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal care o privesc are drept scop marketingul direct, persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment prelucrării datelor sale în acest scop;

Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale = dreptul persoanei vizate de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice în privința persoanei vizate sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;

Dreptul de a se adresa justiției sau Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal = dreptul persoanei vizate de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justiției pentru apararea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

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

2.1.2. Operatorul de date cu caracter personal

In vederea prestarii serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucreaza date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 („GDPR”), precum si ale legislatiei subsecvente in domeniu.

2.1.3. Categoriile de persoane vizate

Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de catre Banca apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: Clientul persoana fizica autorizata, Clientul intreprinzator persoana fizica titular al intreprinderii individuale, Clientul persoana fizica ce desfasoara in mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului/ potentialului Client (inclusiv Declarantul sau Persoana de Contact indicate in cuprinsul formularului dedicat Persoanei juridice / Entitatii fara Personalitate Juridica interesate de produsele si serviciile Bancii), Garanti, Fideiusori, Beneficiari reali, Persoanele de contact desemnate de catre Client, imputerniciti ai Clientului, colaboratorii, angajatii, actionarii, asociatii si/sau orice alte categorii de persoane fizice relevante in contextul relatiei contractuale dintre Client si Banca, ale caror date sunt divulgate Bancii de catre Client, de catre Persoanele Vizate sau care ar putea fi prelucrate in contextul relatiei dintre Banca si Client, inclusiv membrii de familie ai acestora (sot/sotie, parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Persoanele Vizate), în contextul solicitarii suspendarii obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, daca e cazul (denumiti impreuna in mod generic, in cele ce urmeaza, „**Persoane Vizate**”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise catre Banca la initierea relatiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite catre Banca pe parcursul derularii acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal apartinand Persoanelor Vizate si dupa incetarea relatiilor contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligatiilor legale ce incumba in sarcina sa, inclusiv a obligatiilor incidente in materia arhivarii.

In masura in care Clientul dezvaluie datele cu caracter personal ale Persoanelor de contact desemnate de catre acesta, ale Reprezentantilor legali sau conventionali, ale Garantilor, Fideiusorilor, Beneficiarilor reali, imputernicitorilor, colaboratorilor, ale angajatilor, asociatilor, actionarilor si/sau ale oricaror alte persoane fizice catre Banca pentru sau in legatura cu prezentul Contract sau cu orice Contracte specifice, avand in vedere faptul ca Banca nu beneficiaza de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane (de exemplu, in cazul in care Clientul transmite datele Persoanelor Vizate catre Banca), Clientul are obligatia sa informeze, in prealabil, aceste persoane cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate in cuprinsul prezentei sectiuni. Clientul va lua masuri pentru ca aceasta dezvaluire sa se faca conform oricaror cerinte aplicabile, inclusiv cele privind informarea si obtinerea consimtamantului Persoanelor Vizate, daca e cazul, astfel incat Banca sa poata prelucra datele cu caracter personal pentru scopurile prevazute in Contract si in Contractele specifice, fara sa mai indeplineasca vreo formalitate. Clientul are obligatia sa informeze, in prealabil, aceste Persoane Vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate in cuprinsul prezentei sectiuni, si in situatiile in care aceste Persoane Vizate furnizeaza, in mod direct, catre Banca, date cu caracter personal care le privesc.

De asemenea, Clientul trebuie sa se asigure ca transmite Bancii doar date exacte si actualizate cu privire la aceste categorii de Persoane Vizate.

In particular, in cazul in care in contextul transmiterii unei solicitari de suspendare a obligatiei de plata a ratelor in temeiul Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr. 37/2020 privind acordarea unor facilitati pentru creditele acordate de institutii de credit si institutii financiare nebankare anumitor categorii de debitori („**OUG 37/2020**”) sau la un moment ulterior in contextul acestei solicitari, Clientul furnizeaza date cu caracter personal ale membrilor sai de familie / ai altor categorii de Persoane vizate (date privind starea de sanatate, situatia sociala, financiara, profesionala sau orice alte date cu privire la acestia relevante in contextul solicitarii), Clientul are responsabilitatea de a se asigura ca informeaza in prealabil aceste categorii de Persoane Vizate cu privire la

prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Raiffeisen Bank, anterior furnizarii datelor lor catre Raiffeisen Bank conform celor descrise in prezenta sectiune.

Banca poate folosi date de contact ale Persoanelor Vizate pentru comunicarea cu acestea in contextul Contractului si a Contractelor specifice, in acest situatii datele de contact fiind folosite in considerarea calitatii pe care o are desemnata Persoana Vizata fata de Client.

2.1.4. Temeiurile si scopurile de prelucrare a datelor cu caracter personal

Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri, dupa cum urmeaza:

2.1.4.1. In vederea indeplinirii obligatiilor legale, Banca prelucreaza datele cu caracter personal pentru: incheierea documentatiei contractuale, derularea si gestionarea relatiei cu Clientul pentru furnizarea, executarea si imbunatatirea serviciilor bancare oferite, inclusiv prin preluarea in aplicatiile informatice ale Bancii a datelor din actul de identitate, conform cerintelor legale aplicabile; cunoasterea clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operatiunilor de identificare a clientelei si actualizarea datelor in contextul desfasurarii relatiei contractuale, precum si restrictionarea/blocarea accesului la anumite produse si/sau servicii bancare, dupa expirarea perioadei de preaviz pentru actualizarea datelor, conform obligatiilor legale; prevenirea si reducerea riscurilor legate de fraudă si de coruptie si garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticitatii actului de identitate prezentat si prin intreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clientelei; verificarea modului de conformare cu reglementarile interne si cerințele legale/regulatorii locale; solicitarea de atribuire a Codului de Inregistrare fiscala de catre ANAF, in cazul Clientilor nerezidenti care nu dețin Cod de Identificare Fiscala emis de Autoritatile Fiscale din Romania; raportarea tranzactiilor si alte raportari legale, inclusiv in context FATCA si CRS; in scopul primirii, evaluarii si gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor ratelor, in contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri, controale si investigatii interne; gestiunea administrativ-financiara; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autoritati; indeplinirea obligatiilor de supraveghere bancara asupra Bancii si a entitatilor din Grupul Raiffeisen si de raportare catre entitatile din Grupul Raiffeisen sau catre autoritatile de supraveghere si alte raportari interne; conformarea cu cerintele prudentiale aplicabile institutiilor de credit si grupurilor din care fac parte, inclusiv cerinte de diligenta fiscala; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profile; evaluarea eligibilitatii in vederea furnizarii unor produse si servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv in etapa de acordare/aprobare) si/sau in vederea luarii unei decizii privind initierea si/sau continuarea relatiei de afaceri, prin colectarea si verificarea documentelor si a informatiilor necesare in acest sens, precum si prin crearea de profile in vederea evaluarii solvabilitatii, reducerii riscului de creditare si determinarii gradului de indatorare; evaluarea comportamentului investitional prin crearea de profile; managementul portofoliului; managementul lichiditatilor si optimizarea bilantului; furnizarea serviciilor bancare constand in operatiuni de plata/care implica tranzactii bancare – (a) initiate de catre o Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.3 de mai sus), in calitate de initiator al platii sau (b) initiate catre o Persoana Vizata, in calitate de beneficiar al platii, incluzand generarea unui document care atesta efectuarea operatiunii respective (confirmarea operatiunii - daca este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operatiunilor de plati/incasari prin sistemele SWIFT, SEPA, SENT, REGIS, TARGET, dupa caz; desfasurarea in bune conditii si facilitarea operatiunilor de procesare a tranzactiilor bancare, inclusiv gestiunea calitatii datelor aferente operatiunilor de procesare a tranzactiilor si asigurarea unui mod unitar de completare a mentiunilor din ordinele de plata in mesajele electronice utilizate in acest context; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plata initiate de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; furnizarea serviciilor bancare constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directa; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agentii a Bancii; asigurarea securitatii in incintele Bancii; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea documentelor; gestionarea calitatii datelor; implementarea masurilor de securitate a datelor cu caracter personal; utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicatiilor/sistemelor specifice utilizate, gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor primite cu privire la sau fara legatura cu produsele si/sau serviciile bancare contractate.

În cazul în care Clientul va comunica Bancii informații privind îmbolnăvirea sa sau a uneia dintre celelalte categorii de Persoane Vizate, cu COVID-19, Banca va prelucra această categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, în baza OUG 37/2020, care a fost adoptată tocmai în interesul public major cu scopul de a lua măsuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influențează situația economică a unor categorii de debitori. În acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin Hotărârea nr. 270/2020 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor OUG nr. 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori prevăd la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuie să precizeze în solicitarea adresată creditorului motivul care determină imposibilitatea de a onora obligațiile de plată aferente creditului, indicând inclusiv îmbolnăvirea cu COVID-19 ca posibilă cauză.

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

2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Persoana Vizată și Banca, aceasta prelucrează datele cu caracter personal, în măsura în care Persoana Vizată este parte în contractul dintre Client și Banca (de ex., persoana fizică autorizată / persoana fizică titular al întreprinderii individuale / persoana fizică ce desfășoară în mod independent, în condițiile legii, o profesie reglementată / garantul persoana fizică) **pentru:** derularea și gestionarea relației contractuale în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin comunicarea anumitor aspecte relevante pe parcursul relației de afaceri, inclusiv prin alocarea, actualizarea ori modificarea unui Responsabil de Clientela, inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19 (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii); asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale; 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; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; 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; gestionarea calității datelor; încheierea și sau executarea contractelor de asigurări; evaluarea bunurilor propuse în garanție; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de oricare dintre entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creanțe și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/ sau serviciile bancare contractate.

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

2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii, în contextul desfășurării obiectului sau de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale Persoanelor Vizate pentru: transmiterea datelor către Biroul de Credit înainte de intrarea și pe parcursul relației de creditare ce intră în sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca și Biroul de Credit SA acționează în calitate de operatori asociați; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoana Vizată (astfel cum această noțiune e definită la secțiunea 2.1.3 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi și executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoana Vizată prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății, în cazul în care astfel de activități implică prelucrarea datelor aparținând unor alte Persoane Vizate în afara de Clientul Bancii; facilitarea îndeplinirii de către Banca a obligațiilor de supraveghere care îi incumbă față de entitățile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzător de cunoaștere a clientelei entităților din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, privind Potențialii clienți (lead-urile) ce și-au manifestat interesul cu privire la unul dintre produsele unei alte entități din Grupul Raiffeisen – pentru acest scop de prelucrare Banca și entitatea relevantă din Grupul Raiffeisen acționează în calitate de operatori asociați; obținerea de informații privind desfășurarea procedurii de insolvență privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolvență; obținerea de informații privind Persoanele Vizate prin accesarea bazei

de date a Oficiului National al Registrului Comertului; efectuarea de profiluri si analize pentru prevenirea si reducerea riscurilor de frauda prin crearea si utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor, reglementarilor si fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente si in tranzactii; asigurarea posibilitatii de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetari pentru identificarea bunurilor aflate in proprietatea Persoanelor Vizate aflate in evidenta Bancii cu sume restante; activitati de profilare si segmentare in scop de analiza si marketing, inclusiv din perspectiva riscului de intrare in incapacitate de plata, inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, inclusiv in vederea ofertarii celor mai potrivite produse si servicii, prin consultarea datelor furnizate in mod direct de catre Persoanele Vizate, a datelor generate de catre Banca cu privire la Persoanele Vizate si a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare si altor liste efectuate si tinute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzactionale sau care rezulta din utilizarea produselor si serviciilor Bancii; date privind istoricul relatiei cu Banca sau cu alte entitati din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice si de la partenerii contractuali ai Bancii); activitati de profilare in scop de analiza si marketing, de transmitere a datelor cu caracter personal catre entitatile din Grupul Raiffeisen si de contactare in scop pentru promovarea produselor sau serviciilor entitatilor din Grupul Raiffeisen cu care Banca poate sa actioneaza ca operator asociat pentru acest scop; imbunatatirea produselor si serviciilor bancare furnizate si a experientei Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea serviciilor financiar-bancare, a fluxurilor si a reglementarilor interne, prin optimizarea costurilor si a bugetelor si prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; segmentarea clientilor; incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul, in vederea furnizarii produselor si serviciilor contractate de catre acesta, inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, în ipoteza în care Persoana Vizată nu este parte la contractul Clientului cu Banca (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii); asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale; derularea in bune conditii a tranzactiilor; gestionarea calitatii datelor; incheierea si/sau executarea contractelor de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de oricare dintre entitatile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante si activitatile premergatoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii în instanta; incheierea, derularea si gestiunea executarii contractelor incheiate cu alti Clienti ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare inclusiv cele constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directa; furnizarea serviciului de distribuire a numerarului prin rețeaua de agentii a Bancii; proiectarea, dezvoltarea, testarea si utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date in tara sau in strainatate); reclama, marketing simplu si publicitate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare; analizarea modului in care Persoanele Vizate interactioneaza cu comunicările trimise in scop de marketing; gestionarea optiunilor Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica privind marketingul direct adresat acestuia (in masura in care acesta si-a exprimat acordul in acest sens - a se vedea pct. 2.1.4.6. de mai jos), prin utilizarea datelor de contact ale Reprezentantilor Legali furnizate in relatia cu Banca; statistica; gestionarea reclamatilor si sesizarilor cu privire la produsele si/sau serviciile bancare contractate, precum si cu privire la aspecte ce nu vizeaza produsele si/sau serviciile bancare contractate; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu exceptia imputernicitului pe cont), mandatul titularului de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comerciala in cuprinsul extraselor de cont, gestionarea unor incidente care pot aparea pe parcursul executarii contractului dintre Client și Banca, verificarea modului de conformare cu politicile și reglementările interne.

2.1.4.4. In baza consimtamantului exprimat de catre Persoana Vizata, cu ocazia deschiderii relatiei contractuale cu Clientul si/sau in alte situatii, prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca, dupa caz, pentru:

- prelucrarea, pe teritoriul Romaniei si/sau in strainatate, de catre Banca, direct si/sau prin partenerii sai contractuali, de catre entitatile din Grupul Raiffeisen, de catre partenerii contractuali ai Bancii, dupa caz, a datelor sale de contact furnizate de Persoana Vizata catre Banca si actualizate periodic, in scop

de marketing, prin comunicarea de informații și/sau oferte cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoana Vizată în calitate de persoană fizică (independent de relația cu Clientul persoană juridică/entitate fără personalitate juridică), ale Băncii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum și prin efectuarea de studii de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile Băncii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;

- analiza solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte personalizate de produse și servicii bancare la cererea Persoanei Vizate sau a Clientului, 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 legale;
- generarea de oferte și comunicări personalizate, prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli și/sau alte tehnologii similare) care implică efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzând crearea de profiluri) și care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.3 de mai sus) sau care o pot afecta în mod similar într-o măsură semnificativă. În acest scop, pentru a transmite oferte și comunicări personalizate, cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare, Banca și/sau celelalte entități din Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele furnizate direct Băncii, date rezultând din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Băncii, precum și date ce rezultă din operațiunile de plată înregistrate la nivelul conturilor / cardurilor. Tehnicile informatice/algoritmii folosiți permit Băncii și/sau celorlalte entități din Grupul Raiffeisen să identifice preferințele în ceea ce privește unele dintre categoriile de produse și servicii puse la dispoziție de către Banca, de către membrii Grupului Raiffeisen și/sau de către partenerii contractuali ai acestora. În urma preferințelor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca și/sau entităților din Grupul Raiffeisen vor aduce în atenția Persoanei Vizate oferte și comunicări axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor în acest scop prezintă beneficiul de a se pune la dispoziția Persoanei Vizate oferte cât mai adaptate nevoilor și intereselor acesteia. De asemenea, ținând cont de faptul că Banca și/sau entităților din Grupul Raiffeisen își doresc să genereze oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele manifestate, Persoana Vizată ia la cunoștință că este posibil ca ofertele vizând produse și servicii pentru care Persoana Vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunoștință acesteia. Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare de mai sus poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, la adresele oricăreia dintre unitățile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completă a unităților, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă de e-mail: centrala@raiffeisen.ro. Datele colectate în scopurile menționate anterior pot fi prelucrate și în scopuri subsecvente, însă numai în măsura în care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile inițiale în care au fost colectate datele. În acest sens, Banca va lua măsurile necesare pentru analizarea compatibilității scopurilor, potrivit cerințelor legale.

2.1.4.5. Profilări și procese decizionale automatizate:

Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare menționate anterior, în anumite situații (de exemplu, în contextul aplicării măsurilor de cunoaștere a clienței în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; în contextul unor activități de profilare și segmentare în scop de analiză), este necesară prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal. Astfel de activități de prelucrare pot implica și evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizei sau preconizării unor caracteristici cu privire la acestea, precum situația economică, fiabilitatea sau comportamentul acestora.

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

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

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

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

2.1.4.6. Activități de marketing direct adresate Clientului persoana juridică/entitate fara personalitate juridică

De asemenea, în baza consimțământului de marketing direct exprimat de către Clientul persoana juridică/entitate fara personalitate juridică cu ocazia deschiderii relației contractuale cu Banca sau ulterior, prin oricare alte formulare/ modalități puse la dispoziție de Banca, Banca, entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau partenerii contractuali ai Bancii, după caz, transmit comunicări în scop de **marketing direct** adresat Clientului persoana juridică/entitate fara personalitate juridică, prin folosirea datelor de contact ale Reprezentanților săi Legali (persoane fizice) declarați în relație cu Banca cu ocazia deschiderii relației contractuale cu Banca sau actualizați la o dată ulterioară, prin oricare alte formulare/ modalități puse la dispoziție de Banca. În acest sens:

- se vor utiliza datele de contact pe care Reprezentanții Legali le-au furnizat în relație cu Banca, prin formularul dedicat persoanelor fizice aflate în relație cu un Client persoana juridică/entitate fara personalitate juridică sau prin oricare alte formulare/ modalități puse la dispoziție de Banca, în temeiul interesului legitim (potrivit celor menționate la **pct. 2.1.4.3.** de mai sus);

- comunicările în scop de marketing direct pot consta în transmiterea de informații și/sau oferte cu privire la produse, servicii și activități ale Bancii și/sau ale entităților din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum și pentru efectuarea studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile actuale și/sau viitoare ale Bancii și/sau ale entităților din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- prelucrările aferente acestor comunicări pot fi desfășurate pe teritoriul României și/sau în străinătate, direct de către Banca și/sau de către partenerii contractuali și/sau de către entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau de către partenerii contractuali ai acestora.

Consimțământul exprimat de Clientul persoana juridică/entitate fara personalitate juridică cu privire la activitățile de marketing direct de mai sus este voluntar, iar retragerea acestuia se poate face în orice moment (fără a afecta legalitatea activităților de marketing direct efectuate înaintea retragerii), prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, la adresele oricăreia dintre unitățile Raiffeisen Bank S.A. (pentru lista completă a unităților, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă de e-mail: centrala@raiffeisen.ro. O astfel de cerere trebuie să facă dovada deplină a manifestării de voință exprimate valabil și neîngradit de către Clientul persoana juridică/entitate fara personalitate juridică, prin raportare la puterile de reprezentare ale Reprezentanților săi Legali.

2.1.5. Categoriile de date cu caracter personal

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

- datele furnizate în mod direct de Persoana Vizată, inclusiv în contextul accesării produselor și serviciilor Bancii sau utilizării aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca;

- datele obtinute din urmatoarele surse externe: Client, o alta Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.3 de mai sus), Biroul de Credit, Oficiul National al Registrului Comertului, Registrul Central al Beneficiarilor Reali, Buletinul Procedurilor de Insolventa, autoritati si institutii publice, inclusiv Registrul National disponibil pe site-ul Ministerului Justitiei, 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, Ministerul Finantelor Publice, BNR, ASF, Bursa de Valori Bucuresti, organe cu atributii de cercetari penala, daca este cazul, ANAF si unitatile subordonate acesteia, instante judecatoresti, Consiliul National pentru Solutionarea Contestatiilor sau alte organe jurisdictionale care au competenta legala de a solicita cautiuni, autoritati ale administratiei publice in contextul procedurilor de expropriere, parteneri contractuali, entitatile din Grupul Raiffeisen, institutii de credit, surse publice (si anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolventa persoanelor fizice, informatiile regasite / publicate direct pe site-urile burselor de valori), initiatori ai operatiunilor de plata, titulari al mandatalelor de debitare directa, codebitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, imputernicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont;
- datele pe care Banca le genereaza pe baza datelor furnizate in mod direct sau colectate din surse externe Urmatoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe sau sunt generate de Banca pe baza acestora sau a datelor furnizate in mod direct: nume, prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, codul numeric personal, numarul si seria actului de identitate/pasaportului, ponderea detinuta in structura Clientului - daca e cazul, functia detinuta in cadrul Clientului - daca e cazul, starea civila - daca e cazul, semnatura si data semnarii - daca e cazul, adresa, data si tara nasterii, rezidenta fiscala, cod de inregistrare fiscala, cetatenie, alte date rezultand din actele de identitate, date rezultand din verificarea conditiilor necesare pentru aderarea la serviciile Bancii, informatii privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, cod utilizator, parola, cod PIN, serie si numar token, date privind tranzactiile efectuate, date privind drepturile si rolurile acordate pentru folosirea aplicatiilor aferente serviciilor Bancii, date privind autentificarea pentru folosirea serviciilor, date privind eventuale refuzuri de acordare a accesului la informatiile privind conturile sau de initiere a operatiunilor de plata sau rezultand din inaccesibilitatea serviciilor Bancii, date privind conturile, date privind operatiunile efectuate in contextul utilizarii aplicatiilor aferente serviciilor (inclusiv a aplicatiilor on-line) sau rezultand din utilizarea acestor aplicatii cod intern de identificare, informatii ce rezulta din neconformitatile semnalate de catre orice persoana, date de tranzactionare, locul nasterii, data inceperii si data incetarii functiei detinute in cadrul Clientului, date in legatura cu regimul TVA, aparitii in Buletinul Procedurilor de Insolventa, datorii la bugetul de state, 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), informatii privind dreptul de exercita o profesie reglementata si forma de exercitare a profesiei, date furnizate de instante judecatoresti, Consiliul National pentru Solutionarea Contestatiilor sau alte organe jurisdictionale care au competenta legala de a solicita cautiuni, date furnizate in contextul procedurilor de expropriere, informatii referitoare la produse de asigurare, date privind comiterea unor infractiuni, date privind urmarirea penala, date privind condamnarea penala si masurile de securitate conexe, cost de risc la nivel de client, perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul initial si cel final, rulajul, dobanda acumulata la data extrasului, data maturitatii, total rambursari capital, total rambursari dobanda curenta si penalizatoare, tip card, numar card, data si luna expirarii cardului, cod CVV/CVC, numar IBAN, numarul de rate, motivele blocarii cardului, tip Client .

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii serviciilor bancare si/sau a indeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

2.1.6. Categoriile de destinatari

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca va dezvalui sau poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: Persoana Vizata, reprezentantii legali sau conventionali ai Persoanei Vizate, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, reprezentantii Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele Bancii, entitatile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, imputerniciti ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociati ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale (inclusiv cu atributii in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului) si autoritati publice locale, inclusiv BNR, ANAF si unitatile subordonate acestora, organizatii internationale, furnizorii de servicii si bunuri, birouri de credit, societati de asigurare si reasigurare, organizatii profesionale, organizatii de cercetare a pietei, agenti de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, institutii nationale si europene care asigura cofinantarea si/sau garantarea Clientului in relatia cu Banca, Agentia de Plati si Interventie pentru Agricultura (APIA), Fondul National de Garantare a Creditelor pentru Intreprinderi Mici si Mijlocii, Fondul de Garantare a Creditului Rural, Fondul European de Investitii – in masura in care este necesar, autoritati/organe cu atributii in materie penala, institutii bancare in contextul platilor initiale de Clientul Bancii, beneficiarul platii initiale de Clientul Bancii, Oficiul National al Registrului Comertului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de initiere a platii, institutii bancare participante la Conventia interbancara privind debitarea directa, in ipoteza mandatelor de debitare directa de tip interbancar; reprezentantii Companiei Nationale Posta Romana in contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Postale, furnizori / operatori ai retelelor de socializare si care pot avea calitatea de operatori, operatori asociati impreuna cu Banca sau persoane imputernicite ale Bancii.

2.1.7. Durata prelucrării

In vederea realizarii scopurilor de prelucrare mentionate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata indeplinirii serviciilor, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza informatiile solicitate de Persoanele vizate sau pentru a ne respecta obligatiile legale, fiscale sau contabile). Este posibil ca, in urma implinirii termenelor legale de arhivare, Banca sa dispuna anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal si sa continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice.

2.1.8. Transferul datelor cu caracter personal in strainatate

In prezent, in vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei.

Un astfel de transfer in cadrul UE/SEE se realizeaza si in contextul serviciilor de mesagerie (e-mail) cu componenta de cloud computing oferite de Microsoft cu centrele de date in Europa.

De asemenea, Banca poate transfera datele si in afara UE/SEE (catre: Serbia, Kosovo, SUA, Marea Britanie), caz in care Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garantii recunoscute de lege, in masura in care statul tert unde se transfera datele nu este recunoscut de Comisia Europeana ca asigurand un nivel de protectia a datelor cu caracter personal similar UE (acesta este cazul, de exemplu, pentru Marea Britanie).

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

Pentru a obtine o copie a garantiilor de transfer implementate de Banca, va rugam sa transmiteti o cerere in acest sens (pe suport hartie/in format electronic, prin e-mail) catre: centrala@raiffeisen.ro sau sa contactati Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Bancii, la urmatoarea adresa de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

De asemenea, va informam ca Banca utilizeaza serviciile de mesagerie (e-mail) cu componenta cloud computing oferite de Google. Datele cu caracter personalale Persoanelor Vizate pot face obiectul comunicarii noastre interne prin persoanele imputernicite de noi, Google Ireland Ltd. cu sediul stabilit in Irlanda, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, respectiv Google Inc., cu sediul 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View,

California 94043 SUA și centre de date având localizarea <http://www.google.com/about/datacenters/inside/locations/>.

2.1.9. Drepturile Persoanelor Vizate

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 (potrivit informațiilor disponibile pe www.dataprotection.ro) sau instanțelor competente, în măsura în care Persoana Vizată consideră necesar.

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

2.1.10. Informații suplimentare și datele de contact ale Responsabilului privind Protecția Datelor

Pentru detalii suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Banca, precum și cu privire la drepturile de care 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, la următoarea adresă: centrala@raiffeisen.ro.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: dpo@raiffeisen.ro.

Informații actualizate privind activitățile de prelucrare efectuate de către Banca sunt disponibile accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și 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.

2.1.11. Banca utilizează în relația cu Reprezentanții legali /Reprezentanții autorizați/ Persoanele de contact/ Delegații/ Utilizatorii de card / Utilizatorii digitali **un singur set de date de contact** pentru comunicarea oricărui informații / corespondente necesare, prin raportare la calitatea detinută de persoana vizată în legătură cu oricare dintre produsele/serviciile contractate de Client (cu excepția extrasului lunar de cont curent, în cazul în care se solicită comunicarea acestuia la o adresă diferită, dacă Banca oferă acest serviciu în condițiile solicitate de Client). Corespondența relevantă se va transmite la ultima adresă postală indicată Bancii, cu formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege, în cazul în care este necesar.

2.1.12. Schimbarile cu privire la datele referitoare la sediul/forma juridică/ alte date/informații în legătură cu Clientul persoană juridică vor fi opozabile Bancii numai după ce Banca a primit o notificare scrisă în acest sens, însoțită de documentele juridice corespunzătoare și de dovada îndeplinirii formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege.

2.1.13. În cazul în care Banca ia cunoștința în orice mod, cu respectarea cerințelor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal, despre **aparitia unor divergente între asociații/actionarii/membrii/Reprezentanții legali ai Clientului**, urmare carora, fără a se limita la acestea, se rastrânge mandatul **Reprezentanților autorizați**, sau mandatul acestora este revocat și sunt desemnați noi **Reprezentanți autorizați** fără a fi încă îndeplinite formalitățile de publicitate și opozabilitate cerute de lege, sau se modifică întinderea dreptului de reprezentare sau Banca are are incertitudini referitoare la drepturile de reprezentare, ale Reprezentanților legali/autorizați precum și în situația în care actele de identitate ale Reprezentanților legali/autorizați sunt expirate, Banca **va avea dreptul** după caz, **sa suspende executarea sau sa considere neprimite oricare instrucțiuni** transmise /depușe la Banca (incluzând, fără a se limita la, **operațiunile de plată din Conturile de plăți**, instrumente de plată de debit, instrucțiunile în temeiul oricărui **Contract specific** încheiat cu Banca) **până la lamurirea situației**, în baza unor acte în forma și substanța satisfăcătoare pentru Banca și/sau până la finalizarea respectivelor formalități de publicitate și opozabilitate cerute de lege, acolo unde este cazul. **Clientul exonerează Banca de orice răspundere pentru eventualele pierderi suferite de acesta**, ca urmare a apariției situației descrise la acest articol.

2.1.14. Pentru unitatile teritoriale (dezmembramintele) fara personalitate juridica cererea de deschidere a Contului si/sau solicitarea oricarui alt produs/serviciu oferit de Banca se va face de catre **Reprezentantii legali** ai Clientului, care vor indica si limitele mandatului unitatii teritoriale respective in raport cu derularea Contractului specific ce reglementeaza produsul/serviciul solicitat, daca in actele constitutive ale Clientului – persoana juridica/unitatii teritoriale fara personalitate juridica nu se va mentiona altfel.

2.1.15. Daca pentru deschiderea sau operarea Conturilor si/sau derularea oricaror alte produse/servicii oferite de Banca, sunt necesare, conform legii sau reglementarilor interne ale Bancii, verificari suplimentare si/sau periodice ale datelor furnizate cu respectarea cerintelor aplicabile privind protectia datelor cu cracter personal, de catre Client/Reprezentantii legali/Reprezentantii autorizati/Delegati sau de catre oricare alte persoane desemnate de Client sa il reprezinte in realatia cu Banca, prin Contractul specific sau prin mandat special, Banca este abilitata sa efectueze toate aceste verificari, sa solicite si sa obtina orice informatii despre acestia, de la orice autoritate competenta, registru public, arhiva, baza de date sau alta entitate, care le detine in mod legal. Clientul se obliga se informeze persoanele care il reprezinta in relatia cu Banca despre drepturile anterior mentionate, acordate Bancii in legatura cu acestia.

2.1.16. Clientul are obligatia sa furnizeze orice documente solicitate in mod legitim de catre Banca cu respectarea cerintelor aplicabile privind protectia datelor cu caracter personal. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii catre Client a produselor si serviciilor bancare si/sau a indeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

Clientul are obligatia sa informeze Banca ori de câte ori intervin modificari cu privire la documentele depuse in Banca sau la informatiile furnizate Bancii (dupa caz, prin depunerea documentelor modificate si/sau completarea formularelor specifice furnizate de Banca in acest scop si/sau in orice alt mod agreeat de parti in cuprinsul formularelor si Contractelor specifice, daca este cazul). **Daca nu intervin astfel de modificari, Clientul are obligatia sa confirme anual mentinerea valabilitatii/continutului informatiilor furnizate Bancii anterior.**

Daca oricând, in cadrul derularii relatiei de afaceri dintre Client si Banca, se schimba Beneficiarul real si/sau se modifica orice informatii privind persoana acestuia, **Clientul are obligati sa instiinteze de indata Banca cu privire la acest fapt, comunicând informatiile privind beneficiarul real** prevazute de lege, impreuna cu orice documente relevante solicitate de Banca, cu respectarea principiului acuratetii datelor cu caracter personal.

2.1.17 Clientul declara ca : (i) a inteles ca CIF –ul (codul de identificare interna astfel cum a fost definit) trebuie indicat in mod corect ori de cate ori este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta in relatia cu clientii sai si (ii) exonereaza Banca de raspundere pentru orice neintelegeri/daune generate de comunicarea eronata a acestui cod de catre Client catre Banca, in cuprinsul formularelor semnate/asumate de catre acestia .

2.2. CONFIDENTIALITATE SI ALTE REGLEMENTARI CONEXE

2.2.1. Banca si Clientul se obliga sa mentina confidentialitatea asupra informatiilor obtinute unul despre celalalt in derularea relatiei Banca - Client, cu respectarea prevederilor oricarei legi sau ordin al unei autoritati competente care permit sau solicita dezvaluiri.

2.2.2. Clauza confidentialitatii nu se va aplica daca:

a) datele si/sau informatiile sunt dezvaluite de Banca in temeiul unei dispozitii legale exprese si/sau in baza interesului sau legitim;

b) Clientul autorizeaza Banca sa dezvaluie informatiile;

2.2.3. Clientul consimte prin prezenta în mod expres, renunțând sa invoce orice restrictie impusa Bancii de legislatia în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca sa:

a) transfere si sa comunice orice fel de informatii referitoare la Client si/sau la orice persoana care actioneaza in relatie cu Clientul, catre si intre sucursalele, agentile, punctele de lucru, reprezentantele Bancii, societatile din Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit la cap.2) si/ sau si societatile afiliate Bancii si/sau agentilor si tertilor parteneri ai Bancii, pentru folosire confidentiala, in scopul sau in legatura cu prestarea oricarui serviciu Clientului (inclusiv pentru plati externe efectuate prin intermediul unui tert), prelucrarea de date, efectuarea de analize, recuperarea creantelor Bancii, obtinerea unor finantari/garantii, transferul de creante ale Bancii, efectuarea analizelor de date, imbunatatirea proceselor interne si/sau a produselor/serviciilor existente ori

dezvoltarea unor noi produse/servicii si/sau oferirea de bunuri sau servicii clientelei ori de platforme/aplicatii, dezvoltarea de noi modele de business, precum si in scopuri statistice. Orice astfel de terta parte poate folosi in acelasi fel, prelucra si transfera in orice mod datele si informatiile primite de la Banca in baza autorizarii acordate de Client prin prezentul document.

b) prezinta în cadrul relatiilor cu **terții implicați în procese organizatorice si decizionale ale Bancii**, orice informatii si date, referitoare la Client sau la conturile si operatiunile sale si/sau la orice persoana care actioneaza in relatie cu Clientul, necesare acestor procese si care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin tertii implicați se înțelege, dar nu se limiteaza, **orice societati române sau straine care fac parte din grupul de societati din care face parte si Banca** (Grupul Raiffeisen, astfel cum este definit la cap.2), **consultantii de specialitate agreati de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finantatorii, prestatori de servicii, furnizorii de platforme si aplicatii, etc.** Banca va intra in relatii contractuale doar cu tertii implicați care se obliga la rândul lor sa pastreze confidentialitatea informatiilor astfel obtinute.

c) dezvaluie oricarei entitati din Grupul Raiffiesen (astfel cum este definit la cap.2) pentru folosire confidentiala, in scopul prelucrării de date analitice, dezvoltării unor produse si servicii bancare, imbunatatirii proceselor interne, efectuării de analize, in scopuri statistice, operatiunilor de monitorizare a portofoliului, raportare, AML, administrării datelor clientului prin sisteme unice la nivel de Grup, precum si in scopul oferirii de catre oricare entitate din Grupul Raiffeisen a unor bunuri sau servicii Clientului si/sau oricarei persoane care actioneaza in relatie cu Clientul si/sau oricarei persoane fizice vizate.

2.2.4. Banca va putea sa ia orice masuri pe care le considera necesare in relatia cu Clientul, in vederea respectării dispozitiilor legale in materia prevenirii si combaterii spalării banilor si finantării terorismului si Sanctiunilor Internationale, precum si in scopul prevenirii fraudelor si/sau inlaturării efectelor in cazul producerii acestora.

2.2.5. Raiffeisen Bank SA raporteaza date si informatii legate de Client, afacerea acestuia, persoanele care actioneaza in relatie cu Clientul catre diferite autoritati si institutii publice, autoritati de supraveghere cum ar fi dar fara limitare la: BNR, ASF, ANAF, Centrala Riscului de Credit, FNGCIMM, FGCR etc.

Raiffeisen Bank SA aplica cerintele FATCA si s-a inregistrat pe site-ul 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. In consecinta, Banca va identifica contribuabilii SUA si va raporta informatii despre persoanele relevante si despre conturile deschise la Banca de catre acestia, respectiv despre acele conturi in care sunt evidentiate detinerile directe sau indirecte de active financiare de catre persoane relevante prin prisma aplicării cerintelor FATCA.

Raiffeisen Bank SA identifica clientii in conformitate cu prevederile Standardului Global (CRS) pentru schimbul de informatii. Banca identifica persoanele relevante CRS si raporteaza catre A.N.A.F. informatiile personale si datele financiare ale acestora. 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.

2.3. DOBANZI. TAXE. COMISIOANE. ALTE COSTURI

2.3.1.(i) Pentru produsele si serviciile bancare, Banca percepe Clientilor sai taxe, comisioane, abonamente, alte speze si, dupa caz, percepe sau acorda dobânzi, la valorile standard cuprinse in listele de tarife/taxe si comisioane publicate de Banca, cu exceptia situatiilor în care se prevad alte niveluri ale acestora in Contractele specifice sau in ofertele acceptate de Client.

Listele de tarife/taxe si comisioane se gasesc in incinta unitatilor teritoriale ale Bancii, in locuri special amenajate si pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

2.3.1.(ii) Banca își rezerva dreptul de a modifica oricând nivelul dobânzilor, taxelor, comisioanelor, abonamentelor si/sau al oricaror altor taxe si speze datorate de Client pentru produsele oferite si/sau serviciile prestate (inclusiv pentru facilitati de credit /finantari bancare/Angajamente/alte tipuri de finantari acordate de Banca), fara a distinge daca valorile sunt standard sau negociate cu Clientul, în functie de costurile proprii si/sau de politica financiara a Bancii si/sau in functie de evolutia ratelor de dobânda pe piata financiar - bancara si/sau, daca este cazul, de alte criterii prevazute in Contractele specifice si cu conditia informarii Clientului asupra noilor valori prin publicarea acestora in Listele de tarife/taxe si comisioane sau prin notificarea Clientului in oricare dintre modalitatile alese de Banca dintre cele mentionate in Sectiunea Notificari din prezentul document, atunci când nu este prevazuta expres o alta modalitate de informare in Contractul specific. Modificarea nivelurilor costurilor se considera a fi fost valabil comunicata Clientului de la data publicarii noilor valori in cuprinsul Listelor de tarife/taxe si comisioane sau de la data primirii notificarii in conditiile prevazute in sectiunea Notificari, dupa caz, Clientul acceptând ca noile valori ii sunt aplicabile de la data comunicarii sau de la o alta data stabilita pentru intrarea in vigoare (când este cazul).

2.3.2. Banca va informa Clientul asupra conditiilor standard de taxe, comisioane, speze si dobânzi ale Bancii in vigoare, dupa caz, la momentul solicitarii unei oferte privind produsele/serviciile bancare sau 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 inregistrata in soldul creditor/debitor al contului curent, suma inregistrata in soldul creditor al contului de depozit, suma acordata de Banca cu titlul de facilitate de credit/finantare bancara/Angajament;

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 365/366).

2.3.4. Rata dobânzii poate avea o valoare fixa sau variabila. Rata dobânzii variabila se modifica in functie de:

(a) indici de referinta verificabili (ex. Rata de Referinta) prevazuti in Contractele specifice, ori

(b) schimbarile legislative ce impun astfel de modificari, ori

(c) in conditiile clauzei **2.3.1(ii)**, ori

(d) in functie de alte criterii prevazute in Contractele specifice.

2.3.5. Toate costurile suportate de Banca in legatura cu incheierea si executarea CGB si a Contractelor specifice, incluzând dar fara a se limita la, costuri aferente consultarii unor registre publice/baze de date/etc, taxe postale, cheltuieli generate de executari silite, onorarii avocatiale, taxe de timbru, taxe judiciare, alte cheltuieli sunt si ramân in sarcina Clientului, iar Clientul da Bancii un mandat de debitare automata a oricarui Cont al Clientului pentru plata/recuperarea acestora.

3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

3.1 Reguli generale privind deschiderea si operarea Conturilor

3.1.1. Banca va putea, fara insa a fi obligata la aceasta, sa deschida pe numele Clientilor Conturi (precum, dar fara a se limita la conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit), in conformitate cu procedurile interne emise de Banca in acest scop, pe baza unei cereri formulata de acestia in forma si continutul satisfacatoare pentru Banca si insotita de documentele si informatiile considerate necesare in Opinia calificata a Bancii. **Banca poate refuza deschiderea de conturi sau a altor produse si servicii bancare sau mentinerea relatiei de afaceri** sau poate bloca sau inchide **instrumentele de plata** care dau acces la fondurile si informatiile din Cont in cazul in care asupra Clientilor sau potentialilor Clienti exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internationale/SUA sau daca Clientul / Reprezentantul legal /Beneficiarul real si/sau oricare dintre actionarii/asociatii Clientului este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau in orice alta situatie in care Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne, fara a fi obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie.

3.1.2. Pentru Conturile deschise in zilele nelucratoare data deschiderii Contului va fi Ziua lucratoare imediat urmatoare.

3.1.3. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca sunt guvernate de termenii si conditiile din Contractul specific fiecarui tip de Cont care se completeaza cu regulile generale stabilite prin prezentele CGB.

3.1.4. Clientul are obligatia de a prezenta Bancii, la transmiterea catre aceasta a oricarei cereri ori instructiuni, precum si la simpla cerere a Bancii, **informatii si/sau documente si/sau declaratii suplimentare considerate de catre Banca a fi necesare** in scopul deschiderii si operarii Conturilor, stabilirii sursei fondurilor, stabilirii destinatiei fondurilor retrase in numerar sau transferate prin intermediul unui instrument de plata, ori pentru determinarea obiectului si/sau rationamentului economic al tranzactiilor si justificarea operatiunilor solicitate, pentru obtinerea informatiilor privind partenerii de afaceri (clienti, furnizori etc), bunuri/servicii/contrapartide implicate in tranzactii, originea bunurilor (inclusiv producatorul) implicate in tranzactii si destinatia acestora, pentru stabilirea sursei fondurilor investite (initial) in monede virtuale si a circuitului financiar privind monedele virtuale (atat la achizitia de monede virtuale, cat si la incasari din monede virtuale) ori a altor informatii necesare, inclusiv in procesul de cunoastere a clientelei, de actualizare date si identificarea Beneficiarilor Reali pe baza de documente relevante, pentru indeplinirea periodica de catre Banca a obligatiilor stabilite prin lege si/sau normele si politicile Bancii si/sau ale Grupului Bancii.

3.1.5. In oricare din urmatoarele situatii in care:

(i) Banca nu primeste informatiile/documentele/declaratii solicitate conform **art. 3.1.4;**

(ii) Banca primeste informatii incomplete, insuficiente ori declaratii neconforme cu realitatea;

(iii) daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea informatiilor si documentelor furnizate de Client ori a declaratiilor asumate de acesta;

(iv) daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiunile Internationale/SUA;

(v) Banca nu primeste de la Client documente justificative privind sursa fondurilor investite in Monede Virtuale sau in situatia in care Clientul efectueaza tranzactii in legatura cu monede virtuale 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 fiscale sau

(vi) Clientul 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 fiscale;

(vii) in cazul in care Clientul/Reprezentantul Legal/Beneficiarul real si/sau oricare dintre actionarii/asociatii Clientului este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata;

(viii) in orice alta situatie in care Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne,

Banca poate refuza deschiderea unui Cont, deschiderea serviciilor atasate Contului si/sau a altor produse/servicii Bancare si/sau efectuarea unor Operatiuni de plata in Cont ori poate proceda la blocarea Contului si/sau a instrumentelor de plata care dau acces la fondurile si informatiile din Cont sau la incetarea unilaterală a Contractului specific de Cont si, daca este cazul, a altor raporturi juridice existente in legatura cu acesta sau a oricarui Contract Specific ori poate inceta intreaga relatie de afaceri derulata cu Clientul.

3.1.6. Disponibilitatile Clientului inregistrate in Conturi sunt garantate in Romania prin Fondul de garantare a depozitelor bancare, in limitele si cu exceptiile afisate la orice unitate a Bancii, prevazute in actele normative in vigoare. Clientul are obligatia ca, în situatia în care intervin modificari privind incadrarea depozitelor constituite la Banca in categoriile prevazute de lege, sa le comunice Bancii în termen de 30 de zile de la data modificarii.

3.1.7. In cazul in care au fost depuse la Banca **sume cu titlu de aport la capitalul social al Clientului**, acest Client intelege si se obliga sa solicite deschiderea primului cont curent/primelor conturi curente in moneda in care au fost depuse sumele cu titlu de aport la capital social, astfel incat Banca sa opereze transferul acestor sume in respectivul cont.

3.2. Persoanele care pot opera in Conturile Clientului

3.2.1. Clientul va desemna prin Reprezentantii sai legali persoanele care au dreptul sa dispuna de fondurile din Conturi precum si limitele imputernicirii acestora.

3.2.2.(i) Numirea persoanelor care au drept de acces la Conturile Clientului in conditiile Contractului specific (cum ar fi, dar fara a se limita la, Reprezentantii autorizati, Utilizatorii de card, Utilizatorii digitali), **datele de identificare ale acestora si limitele imputernicirii** sunt consemnate in cuprinsul Contractelor specifice si/sau in modalitatea prevazuta de acestea si/sau in alte documente acceptate de Banca, fiind transmise Bancii pe suport hartie, pe suport electronic cu Semnatura electronica calificata, daca s-a agreat astfel cu Clientul si/sau in modalitatea reglementata in Contractul specific.

Imputernicirea de reprezentare data de Client acestor persoane va fi considerata valabila pâna la: (i) revocarea acesteia, efectuata prin documentele si/sau in modalitatea agreate cu Banca si adusa la cunostinta Bancii in modalitatea prevazuta in Contractul specific sau (ii) pana la data stabilita de Banca in conditiile **clauzei 3.2.2.(v)**.

3.2.2.(ii) Numirea si revocarea Reprezentantilor autorizati vor fi opozabile Bancii începând cu Ziua lucratoare indicata de Client (alta decât data formularii cererii) sau cu Ziua lucratoare imediat urmatoare primirii solicitarii conforme de numire/ revocare, dupa caz.

3.2.2.(iii) Cand accesul la Conturi se face prin intermediul unor instrumente de plata electronica, prin canale de comunicare si/sau alte servicii speciale oferite de Banca, **numirea si revocarea persoanelor care au drept de acces la Conturi („Utilizatorii digitali”)**, precum si transmiterea datelor lor de identificare vor fi facute de Client conform Contractelor specifice, prin intermediul aplicatiilor informatice aferente sau in alta modalitate stabilita prin Contractele specifice, dupa caz.

3.2.2.(iv) Lipsa unor restrictii, limitari de competenta sau conditii de angajare a Clientului in ceea ce priveste persoanele imputernicite sa opereze in Conturi (Reprezentanti autorizati, Utilizatori de card, Utilizatori digitali, etc.), expres prevazute de catre Client in documentele/ aplicatiile mentionate in **clauzele 3.2.2 (i) si 3.2.2.(iii)**, **duce fara echivoc la concluzia ca aceste persoane au, fiecare in parte, dreptul deplin de a dispune**, in numele si pe seama Clientului, **de fondurile din Conturile acestuia.**

3.2.2. (v) Banca poate refuza persoanele imputernicite de Client sa aiba acces la Conturi, la data numirii acestora sau ulterior, in cazul in care asupra acestora exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, incalcarea Sanctiunilor internationale/SUA si/sau a embargo-urilor sau daca persoana numita de Client este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau in orice alta situatie in care aceste persoane imputernicite de Client nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne, fara a fi obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie.

În cazul în care, ulterior numirii de către Client, Banca refuza o persoană împuternicită de acesta, **va notifica Clientului în scris data de la care împuternicirea nu mai este acceptată** de Banca.

3.2.3. Pentru a putea executa mandatul încredințat de Client, persoanele care au drept de acces la Conturi trebuie să furnizeze Bancii informațiile și documentele solicitate de aceasta și, în plus, Reprezentantul autorizat trebuie să depună specimenul de semnătură la Banca.

3.2.4. Clientul are obligația de a face permanent cunoscute persoanelor desemnate să aibă acces la Conturi, condițiile de operare a Conturilor, de utilizare a instrumentelor de plată și/sau de funcționare a produselor și serviciilor în legătură cu Conturile, precum și a aplicațiilor informatice aferente acestora, oferite de Banca și/sau de terți .

3.2.5. Pot dispune asupra sumelor din Conturile Clientilor și următoarele persoane, cu respectarea normelor legale în vigoare:

- a. Succesorii în drepturi ai Clientului care prezintă dovada acestei calități;
- b. Orice alte persoane autorizate de lege să aibă acces la Conturile Clientului (precum, dar fără a se limita la administratorul judiciar, lichidatorul judiciar, executor judecătoresc, etc).

3.3. Tipuri de Conturi oferite de Banca. Condiții speciale de operare a Conturilor de Grant

3.3.1. Banca oferă Clientilor: **Conturi de plăți** (spre exemplu, fără a se limita la: Cont curent, Cont de Card, Cont de grant), precum și **alte tipuri** de Conturi (spre exemplu, fără a se limita la: cont de economii, cont de depozit la termen, cont escrow, cont de garanție, cont colector).

3.3.2 Clientul poate accesa Conturile de plăți accesibile online deschise la Banca prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății și/sau al unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi, în condițiile reglementate în Contractul specific pentru Serviciul Raiffeisen Online/Smart Mobile.

3.3.3 Banca are dreptul de a refuza unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau unui Prestator de servicii de inițiere a plății accesul la un Cont de plăți accesibil online, în cazul în care are motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului și/sau de inițierea neautorizată ori frauduloasă a unei Operațiuni de plată de către acești furnizori de servicii de plată,

Banca va comunica Clientului refuzul accesului la Contul de plăți și motivele acestui refuz, în modalitate specifică prevăzută în Contractul specific pentru Serviciul Raiffeisen Online/Smart Mobile.

3.3.4 În cazul în care Clientul este beneficiar al unei măsuri de sprijin guvernamental de tip Grant , care poate fi derulată prin intermediul unui **Cont de Grant**, în cazul în care Banca a fost aleasă de autoritatea guvernamentală pentru derularea respectivei măsuri, iar Clientul nu detine acest tip de cont la momentul în care este declarat eligibil de către autoritățile guvernamentale, Banca va deschide pe numele Clientului Contul de grant dedicat exclusiv respectivei măsuri , cu condiția ca acesta să îndeplinească cerințele legale și interne ale Bancii pentru deschiderea acestui tip de cont. Banca va anunța Clientul cu privire la deschiderea Contului de Grant în oricare din modalitățile de comunicare prevăzute la **cap. 8.2 “Notificări”**; în cazul în care Clientul nu dorește derularea măsurii de sprijin prin Contul de Grant deschis de banca, acesta are obligația de a solicita bancii închiderea Contului în termen de maxim 10 zile de la primirea notificării de deschidere a Contului de Grant de la Banca.

3.3.5 Contul de Grant poate fi utilizat exclusiv pentru derularea operațiunilor aferente încasării Grantului de către Client, în calitate sa de beneficiar final al acestuia, inclusiv efectuarea plăților asociate utilizării sumelor din Grant conform destinației declarată de Client în Contractul de Finanțare încheiat cu autoritatea de aprobare și/sau gestionare a Grantului. Contul de Grant poate fi creditat exclusiv cu sume provenind din Grant și, dacă este impus un procent minim obligatoriu de cofinanțare/contribuție proprie a Clientului, cu sume reprezentând contribuția proprie a Clientului .

3.3.6 Clientul se obligă să utilizeze sumele din Contul de Grant exclusiv pentru acoperirea cheltuielilor eligibile acceptate pentru finanțare din Grant. Nu sunt permise decât operațiunile de plată prin transfer bancar, fiind interzise retragerile în numerar și atasarea de carduri de debit. Toate operațiunile din cont se vor face cu respectarea procedurilor de implementare a măsurilor guvernamentale de acordare și monitorizare a Grantului. În cazul în care Clientul efectuează operațiuni de plată în care moneda Contului diferă de moneda operațiunii,

iar efectuarea acesteia necesita conversie monetara, conversia se va realiza la **Cursul de schimb valutar al Bancii** (curs valutar in Cont).

3.3.7 Persoanele nominalizate ca Reprezentanti autorizati pe Contul curent deschis in moneda Contului de Grant vor avea aceleasi drepturi de operare si pe Contul de Grant.

3.3.8 Pentru administrarea Contului de Grant Clientul datoreaza un comision lunar de administrare cont scadent in ultima zi din luna, la valoarea mentionata Lista specifica -"Tarife si comisioane standard IMM si Profesii Liberale"; costurile aplicabile operatiunilor de plata sunt reglementate in listele specifice de taxe si comisioane. Comisionul lunar de administrare al Contului de Grant si costurile aplicabile operatiunilor de plata se vor percepe din contul curent in lei sau, daca Clientul detine mai multe astfel de conturi, din contul curent in lei activ deschis primul la Banca.

3.3.9 Clientul are obligatia sa asigure din surse proprii disponibil pentru acoperirea taxelor si comisiunelor bancare si a diferentelor de curs valutar fata de cursul la care se deconteaza cheltuielile eligibile ce se achita din Grant.

3.3.10 Banca are dreptul sa refuze efectuarea operatiunilor de plata care nu respecta procedurile si prevederile legale de acordare a Grantului. De asemenea, Banca are dreptul sa debiteze Contul de Grant cu sumele pentru care exista solicitare de rambursare din partea autoritatilor publice nationale si/sau europene cu prerogative in gestionarea si/sau auditarea fondurilor nationale si/sau europene si sa le transfere catre autoritatea care a solicitat rambursarea, fara a fi necesar acordul Clientului. Clientul isi exprima acordul ca Banca sa puna la dispozitia autoritatilor publice nationale si/sau europene cu prerogative in gestionarea si/sau auditarea fondurilor nationale si/sau europene, orice informatii referitoare la Contul de Grant, inclusiv extrase de cont.

3.3.11 Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a nerespectarii de catre Client a obligatiei de utilizare a Contului de Grant in scopul exclusiv mai sus precizat, ca urmare a exercitarii de catre Banca a prerogativelor mentionate la **pct. 3.3.9** si **3.3.10** sau ca urmare a unor alte fapte/acte ale Clientului de natura sa schimbe destinatia Contului de Grant/natura sumelor incasate in acesta.

3.3.12 Pentru Contul de Grant banca va pune la dispozitia Clientul extras de cont, in aceleasi conditii ca pentru Contul Curent. Toate celelalte prevederi aplicabile Contului Curent si Operațiunilor de plata, cuprinse in prezentul document, sunt aplicabile si Contului de Grant, in completarea conditiilor speciale mentionate in prezenta sectiune.

3.3.13 Banca va inchide Contul de Grant la expirarea perioadelor legale de utilizare a Grantului, cu conditia ca in acest cont sa nu mai existe disponibilitati.

3.4. Overdraft neautorizat acordat de Banca

3.4.1. Daca disponibilitatile aflate in Conturile de plati ale Clientului nu sunt suficiente pentru executarea unei Operațiuni de plata (initiată direct de catre Client sau prin intermediul ori de catre un tert beneficiar) ori pentru executarea unui Mandat de plata in scopul recuperării Sumei Datorate, Banca va putea decide, la discretia sa totala, conform normelor sale interne, executarea acestora prin iesirea in descoperit de cont. In acest caz initierea Operațiunii de plata, inclusiv prin executarea Mandatului de plata, valoreaza cerere a Clientului de acordare a unei facilitati de credit de tip overdraft, non-revolving, (denumita de Parti "Overdraft neautorizat") in valoare egala cu suma care depaseste diponibilul din cont.

3.4.2. Sumele astfel acordate avansate de Banca sunt datorate de Client incepând cu data iesirii in descoperit de contr si vor fi purtatoare de dobânda calculata la o rata anuala stabilita de Banca pentru astfel de situatii. Dobânda datorata de Client pentru Overdraft neautorizat se calculeaza conform clauzei **2.3.3.**, cu precizarea ca "n" este numarul de zile calendaristice din luna, iar "N" este 360.

Clientul are obligatia sa ramburseze de indata aceste Sume Datorate, orice creditare a contului valorand rambursare.

3.4.3. Pentru scopurile constituirii unui "titlu executor" Banca si Clientul sunt de acord ca prezentele CGB si extrasul de cont ce reflecta sumele acordate de Banca in conditiile clauzelor **3.4.1.** si **3.4.2.** au valoarea juridica a unui contract de credit in descoperit de cont (overdraft).

3.5. Dreptul de compensare

3.5.1. Clientul autorizează Banca, prin prezenta clauza, să compenseze în orice moment orice Suma Datorată cu fondurile disponibile în orice Cont curent, Cont de economii și/sau Cont de depozit, indiferent de valută în care sunt disponibile și/sau indiferent de scadența sumelor din aceste conturi, fără a fi necesar în acest sens un alt acord prealabil al Clientului, cu excepția cazului în care prin Contractul specific se prevede altfel.

3.5.2. În cazul în care compensarea sumelor datorate necesită conversie monetară, Banca este mandatată de Client, prin prezenta clauza, să efectueze schimbul valutar la Cursul de schimb valutar al Băncii practicat de Banca la data compensării.

3.5.3. În situația în care în Conturi nu există disponibil suficient pentru acoperirea Sumei Datorate, Banca este autorizată de Client, prin prezenta clauza, să debiteze oricare dintre Conturile de plăți ale Clientului prin generarea descoperitului de cont neautorizat în condițiile Secțiunii 3.4. "Overdraft neautorizat"

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

3.6. Incetarea relației de Cont

3.6.1. Clientul va putea denunța unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii, oricând pe durata derulării Contractului specific, cu un **preaviz de 15 zile calendaristice** și numai dacă achită integral Sumele Datorate în baza respectivului Contract specific, depunând o solicitare scrisă la Banca, fără a fi necesar să indice motivele denunțării.

Prin **excepție, termenul de preaviz este de 30 de zile calendaristice în cazul în care Contul curent are atasat/e Card/uri de debit.** 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.

Denunțarea nu va produce efecte dacă la data înregistrării acesteia există în derulare produse/servicii bancare care necesită menținerea Contului, **caz în care Clientul poate relua procedura denunțării** doar după încetarea raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor bancare în derulare, care au legătura cu Contul.

3.6.2. Clientul și Banca agreează **ca Banca va putea denunța unilateral raportul juridic de Cont** Curent/Cont de economii, oricând pe durata derulării Contractului specific, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii, cu acordarea unui termen rezonabil de preaviz instiintând Clientul conform regulilor de la **secțiunea 8.2. "Notificări"**.

3.6.3. Banca este îndreptățită să rezilieze raportul juridic de Cont curent/ de economii, Contractul specific fiind considerat desființat de plin drept, fără a fi necesară punerea în întârziere și fără îndeplinirea vreunei alte formalități prealabile, judiciare sau extrajudiciare, în următoarele cazuri:

- a. Clientul nu respectă condițiile de funcționare a Contului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare sau normele de lucru ale Băncii,
- b. Clientul este suspectat de efectuarea unor operațiuni prin care **incalca prevederi legale** (precum, dar fără a se limita la cele privind incidentele de plăți majore cu securi, bilete la ordin, cambii, materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, Sancțiunile Internaționale/SUA) ori operațiuni în legătura cu care există suspiciune rezonabilă sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau au fost primite informații privind existența unor astfel de suspiciuni cu privire la Client de la autorități din România sau străinătate și/sau de la prestatori de servicii de plată din România sau din străinătate;
- c. dacă Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentanții legali/Actionari/Administratori devine Persoana Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidenta Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidenta 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 acesta este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale/SUA sau embargo-uri,
- d. în situații în care pentru conturile Clientului 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;
- e. Clientul a furnizat Băncii informații și/sau documente incomplete și/sau neconforme cu realitatea și/sau insuficiente ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor și/sau acordurilor necesare

indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/ ori legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS),

f. daca soldul Contului nu mai acopera costurile (taxele si/sau comisioanele) aferente acestuia si daca nu exista o dispozitie derogatorie in Contractele specifice, **fara notificare**;

g. in cazul Conturilor in stare “dormant” reglementate la **sectiunea 3.6.5.**, **fara notificare** **daca conturile “dormant”** au sold zero sau debitor sau cu notificare, **daca conturile “dormant”** au sold creditor .

Clientul accepta ca la intervenirea oricarui dintre aceste cazuri este de drept in intarziere. In ipotezele prevazute la lit.a) - lit.e), Banca instiinteaza Clientul conform regulilor de la **sectiunea 8.2. “Notificari”**, intr-un termen rezonabil ulterior inchiderii Contului.

3.6.4. In toate cazurile in care initiativa inchiderii Contului apartine Bancii, de la data inchiderii Contului, Banca nu mai bonifica dobânda la sumele aflate in soldul creditor al Contului. Banca va transfera sumele din soldul creditor al Contului conform instructiunii scrise a Clientului. In lipsa acesteia, fondurile pot fi transferate de Banca in orice alt Cont al Clientului, fiind imputernicita de Client, prin prezenta clauza, sa efectueze in acest scop, **daca este cazul**, schimburile valutare necesare, la Cursul de schimb valutar al Bancii de la data executarii operatiunii de transfer. Banca nu va fi raspunzatoare in nicio situatie pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a inchiderii Conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

3.6.5. Prevederi speciale aplicabile conturilor “dormant”

Cont curent/Contul de economii este considerat de catre Banca in stare “dormant”, **daca nu se efectueaza /inregistreaza operatiuni in cont /in legatura cu contul pe parcursul unei perioade de timp, stabilita de Banca si adusa la cunostinta Clientului prin afisare in locuri special amenajate in unitatile bancii si pe site-ul Bancii.** Perioada de timp stabilita de Banca pentru ca un Cont curent/ **Cont de economii** sa devina „dormant” este generala si se aplica tuturor Conturilor Curente/ **Conturilor de economii.**

Pentru determinarea starii “dormant”, sunt considerate astfel de operatiuni:

i. debitarea sau creditara contului (“miscari in cont”); Nu sunt considerate “miscari in cont”, creditarea contului cu dobânzile platite de Banca si debitarea acestuia cu contravaloarea comisiunelor/taxelor /dobanzilor debitoare datorate de Client Bancii. Banca va continua sa perceapa taxe/ si comisioane din soldul creditor al conturilor dormante si sa calculeze dobânda creditoare/debitoare in functie de caracteristicile fiecarui Cont, **avand dreptul** sa aplice dispozitiile **clauzei 3.5.** in scopul stingerii oricarei eventuale Sume Datorare;

ii. modificarea/completarea Contractului Specific care reglementeaza contul si/sau incheierea/modificarea unui alt Contract Specific pentru un produs /serviciu in legatura cu contul .

Un **cont dormant se va reactiva** **daca se efectueaza** oricare dintre operatiunile de la punctele (i) si (ii). Trecerea in starea “dormant” sau reactivarea acestuia **se efectueaza in mod automat**, fara a o notificare a Clientului despre starea contului. Dupa reactivare, contul ramane in starea “activ” si poate redeveni “dormant” in conditiile prezentei clauze. .

Banca va putea decide oricând inchiderea contului dormant cu sold zero sau debitor, fara notificarea clientului.

Banca nu are obligatia de a pune la dispozitia Clientului extrasul de cont pentru perioada in care contul se afla in starea dormant.

3.6.6. Blocarea Conturilor.

Banca este indreptatita sa blocheze Conturile Clientului in urmatoarele situatii:

a. in aplicarea clauzelor **2.2.4** si **3.1.5**;

b. in cazul Clientilor care se regasesc in ipoteza reglementata in clauza **3.6.3**;

c. in cazul reglementat in clauza **4.9.8**;

d. in cazul in care intervine situatia reglementata in clauza **2.1.13** sau la solicitarea expresa a Clientului exprimata prin completarea formularului specific pus la dispozitie de catre Banca;

e. in situatia in care Clientul instiinteaza Banca de pierderea/furtul actelor de identitate ale unicului Reprezentant legal al Clientului. Conturile vor fi deblocate numai dupa ce unicul Reprezentant legal al Clientului va prezenta Bancii noile documente de identitate pentru actualizarea datelor in sistem.

f. in orice alte cazuri prevazute de lege si/sau in Contractele specifice;

Pe durata blocarii Contului Curent:

- (i) se va calcula și va înregistra dobânda creditoare sau, după caz debitoare;
- (ii) se va percepe comisionul de administrare a Contului prevăzut în Contractul specific;
- (iii) se vor înregistra orice operațiuni de plată finalizate prin creditarea Contului curent;
- (iv) Banca nu va executa ordinele de plată ce au ca efect debitarea Contului curent (acestea fiind considerate neprimite);
- (v) dacă blocarea Contului Curent se efectuează pentru oricare din situațiile de la lit. a) -c) și/sau f) de mai sus, Banca va bloca și orice instrument de plată care da acces la respectivul Cont.

Pe durata blocării celorlalte tipuri de Cont (incluzând, fără a se limita la, Conturilor de depozit și Conturilor de economii) :

- (i) Clientul nu va putea efectua operațiuni de retragere parțială sau totală a fondurilor;
- (ii) se vor aplica orice alte prevederi din Contractele specifice care reglementează aceste Conturi;

3.6.7. Termen 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, în cazul în care sumele respective nu au fost deja transferate de Banca, după caz, conform ordinului Clientului sau, în lipsa unei astfel de instrucțiuni, în orice alt Cont activ al Clientului, este **termenul legal de prescripție**, care începe să curgă de la data la care notificarea de închidere a contului se considera primită de către Client conform **secțiunii 8.2**. Dacă legea nu prevede o modalitate specifică de notificare cu privire la închiderea contului, aceasta se va face conform prevederilor **secțiunii 8.2. "Notificari**. Sumele înregistrate în soldurile Conturilor închise se vor păstra de către Banca la dispoziția Clientului, în conturi nepurtătoare de dobândă. Pentru transferul acestor disponibilități într-un cont al Clientului deschis la alt prestator de servicii de plată, Clientul datorează comisioanele aferente respectivei operațiuni, la valoarea practică de Banca la momentul solicitării operațiunii, astfel cum aceasta este menționată în Lista de tarife/taxe și comisioane publicată de banca; aceste operațiuni nu pot fi efectuate decât de reprezentanții legali ai Clientului sau de împuterniciți ai acestora, cu respectarea prevederilor statutare și legale specifice.

4. DISPOZIȚII PRIVIND OPERAȚIUNILE DE PLATA

4.1. Codul unic de identificare al Contului

4.1.1. În vederea executării de către Banca a unui Ordin de plată în legătură cu un Cont de plăți :

a) când operațiunea de plată este inițiată de Clientul platitor, acesta trebuie să furnizeze după caz, codul IBAN al Contului beneficiarului plății sau numărul de cont BBAN al acestui Cont, când este deschis într-una dintre țările care nu au adoptat IBAN; pentru plățile ordonate către beneficiari ai caror prestatori de servicii de plată sunt stabiliți în afara Uniunii Europene, pe lângă codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului plății, se va menționa obligatoriu și numele și prenumele /denumirea beneficiarului;

b) în cazul operațiunilor în valută (moneda diferită de RON), cu excepția Operațiunilor de plată în EUR către un beneficiar al plății al cărui prestator de servicii de plată este situat într-un stat membru UE/SEE, **trebuie furnizată suplimentar** și 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 (Bank Identifier Code), când este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) în vederea transmiterii plății către prestator.

c) când operațiunea de plată este inițiată de Clientul Beneficiar, acesta trebuie să furnizeze codul IBAN al Contului platitorului.

4.1.2. Banca nu are obligația de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar în Ordinul de plată, ca urmare, va efectua plata în Contul identificat în instrucțiunea de plată. Clientul Platitor înțelege și acceptă faptul că în vederea executării unui Ordin de plată dat de acesta în legătură cu un Cont de plată, Banca va comunica prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului, codul IBAN al Contului platitor, denumirea, Codul

Unic de Identificare și adresa sediului acestuia, înregistrate în baza de date a Bancii și validate pe baza documentară, prin includerea acestora în informațiile care însoțesc transferurile de fonduri

4.1.3. În cazul ordinelor de plată în valută/lei transmise către Contul de plăți al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plată situat în afara UE/SEE, **Banca poate solicita informații suplimentare privind** adresa completă a platitorului (țară, oras, stradă, număr) (adresa poate fi înlocuită cu data și locul nașterii platitorului, numărul de identificare al platitorului din evidențele prestatorului sau de servicii de plată sau numărul documentului personal oficial al acestuia) și **efectua verificări suplimentare conforme cu procedurile interne** (spre ex. corespondența între numele titularului Contului beneficiar și numărul Contului indicat în ordinul de plată), în scopul de a procesa corect instrucțiunea de plată ordonată de platitor, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

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

De asemenea, Banca poate refuza creditarea contului Clientului Beneficiar în cazul în care apar discrepante între informațiile deținute de Banca despre Client și informațiile existente în mesajul de plată menționate mai sus, chiar și după primirea de informații suplimentare de la prestatorul de servicii de plată al platitorului, **situatie în care nu este obligată să notifice Clientul sau să motiveze refuzul operațiunii.**

4.1.4. La preluarea în sistemele informatice ale Bancii a codurilor IBAN transmise în format electronic, după caz, prezentate/transmise pe suport hârtie, **Banca va proceda la validarea codurilor 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 poate valida codurile BIC** ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor menționate în instrucțiunile de plată transmise de Clientii Bancii, **când sunt necesare**, 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, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN și BIC) în aceeași țară și/sau la același prestator de servicii de plată.

4.2 Inițierea și autorizarea Operațiunilor de plată

4.2.1 Banca pune la dispoziția clienților următoarele canale pentru inițierea Operațiunilor de plată (inclusiv operațiuni de schimb valutar în cont la Cursul de schimb valutar standard al Bancii):

- a) serviciile de internet banking, home-banking și mobile banking, conform Contractului specific;
- b) Terminalele Bancii (ATM/MFM) pentru Operațiuni de plată inițiate/autorizate cu cardul;
- c) alte canale/aplicații pentru efectuarea plăților în baza unor Contracte Specifice încheiate cu Clientul.

În oricare din următoarele situații: **(i)** nefuncționarea serviciilor de internet banking, home-banking și mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** în situația în care serviciile de internet banking, home-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 sau Clientii sunt în insolvență/faliment/lichidare; **(v)** pentru transferul disponibilităților existente din contul de capital social într-un cont curent sau în cazul închiderii conturilor la Banca și transferul sumelor înregistrate în soldurile Conturilor închise într-un cont al Clientului deschis la alt prestator de servicii de plată; **(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/schimburi valutare în cont, pe suport hârtie, în orice unitate a Bancii. 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, completarea acestora electronic, semnarea lor olografa și prezentarea lor pe suport hârtie în unitățile bancare. Banca are dreptul, nu și obligația, de a refuza executarea Ordinelor de plată/schimburilor valutare în cont, inițiate pe suport hârtie, în alte situații decât cele menționate la lit. (i) – (v)

și nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare dacă accepta executarea Ordinelor de plată/schimburilor valutare în cont, pe suport hârtie, în alte situații decât cele menționate la lit.(i) – (v) din prezentul articol.

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** pentru executarea operațiunii de plată **prin persoanele împuternicite să dispună de fondurile din Conturile sale**, în una din modalitățile enumerate exemplificativ mai jos:

a) **în scris, pe suport hârtie**, prin aplicarea pe Ordinul de plată a semnăturii olografe a Reprezentantului autorizat, conforma cu specimenul de semnătură depus la Banca sau, dacă Banca și Clientul au agreeat expres, pe suport electronic, cu Semnătura electronica calificată.

b) **prin utilizarea elementelor de securitate** (de tipul PIN, parole, cod de utilizator/ cod de autentificare/ autorizare, etc.) conform Contractului specific,

c) **prin comunicarea datelor de identificare a Cardurilor** solicitate de beneficiarii serviciilor de plată (în cazul operațiunilor de plată fără Card prezent)

d) **prin tehnologia contactless;**

Consimțământul de a executa o Operațiune de plată poate fi acordat de Clientul platitor și prin intermediul Prestatorului de servicii de inițiere a plății.

Ca urmare a extinderii ofertei de instrumente de plată și/sau a modificării/perfecționării funcționalității acestora, efectuate în acord cu normele legale în vigoare, **Banca poate reglementa în cuprinsul Contractelor specifice instrumentelor de plată, când este cazul, reguli care completează/ modifică modalitățile de exprimare a consimțământului** enumerate mai sus și/sau **modalități noi de exprimare a consimțământului** pentru executarea Operațiunilor de plată.

4.2.3. Clientul accepta ca Banca poate efectua Operațiuni de plată din Conturile sale fără a mai fi necesară exprimarea în prealabil a consimțământului sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrale ramase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe parti, pentru **corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în cont**, precum și pentru **reținerea comisioanelor/altor sume datorate/cuvenite Bancii** pentru operațiunile efectuate/în 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.

4.3. Executarea ordinelor de plată

4.3.1. Banca va executa Ordinele de plată inițiate de către Clientul platitor sau de către/ori prin intermediul beneficiarului plății, prezentate în unitățile Bancii sau transmise prin intermediul instrumentelor de plată electronice ori de altă natură, oferite de Banca în acest scop, **doar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:**

a) ordinul de plată este completat cu toate elementele obligatorii impuse de lege și are formatul agreeat între Client și Banca – ordin de plată cu cod de bare; ordinul de plată pe suport hârtie trebuie să fie lizibil și semnat în deplină concordanță cu speciemenle de semnături aflate la Banca.

b) în funcție de tipul instrumentului de plată utilizat pentru inițierea Operațiunii de plată, au fost furnizate 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 efectuarea respectivei plăți, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile astfel prestate, cu excepția plăților electronice offline, în care 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 ex. in operațiunile de plata ordonate nu sunt implicate direct sau indirect bunuri, persoane/entități și teritorii în legătura cu care sunt dispuse, în condițiile legii, Sanctiuni Internationale/SUA de blocare a fondurilor, este respectat regulamentul valutar)
- f) Clientul platitor sau beneficiarul plății nu se afla înscris într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/Sanctiuni internationale/SUA de blocare a fondurilor/alte măsuri legale în legătura cu acestea, luate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/ spalare de bani / finanțare terorism / nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la Operațiunea de plata, astfel încât să considere ca refuzul de executare a Operațiunii de plata este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, etc.
- g) Codul unic de identificare a contului/ Codul IBAN menționat în cuprinsul ordinelor de plata este validat de Banca conform prevederilor **pct. 4.1.**
- h) disponibilul din Contul de plăți necesar executării ordinului de plata nu este afectat de o măsură de indisponibilizare a Contului/blocare a fondurilor luată de Banca în baza unor dispoziții legale sau a convențiilor existente între părți, în temeiul unui titlu executoriu sau dispusă de un organ având asemenea competențe, reprezentând, dar fără a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silită, sechestrul, sechestrul asigurător, instituirea unor sancțiuni internaționale obligatorii în dreptul intern, aplicării unei sancțiuni de către Banca.
- i) nu există pentru Banca motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea Ordinului de plata în ceea ce privește sursa, conținutul, semnătura Reprezentantului autorizat, consimțământul pentru executare, etc.
- j) în cazul în care Clientul are datorii scadente neachitate față de Banca, părțile agreează ca această situație poate îndreptăți Banca să refuze executarea ordinului de plata instruit printr-un Card Comercial cu linie de credit atasată, ca urmare a aplicării măsurii blocării Cardului, Clientul exonerând Banca de orice răspundere cu privire la neexecutarea operațiunii de plata.
- k) Clientul respectă cerințele **pct.4.3.7.;**
- l) Clientul a prezentat documentele justificative solicitate de Banca pentru plățile efectuate către o persoană fizică;
- m) Banca nu a primit restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente/prestatorul de servicii al beneficiarului plății sau al ordonatorului, după caz, și/sau solicitări de retur fonduri de la Bancile Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;
- n) în cazul tranzacțiilor în legătura cu monede virtuale, Banca primește de la Client documente justificative privind sursa fondurilor investite în Monede Virtuale și tranzacțiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între monede virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizați/neînregistrați sau din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale sau
- o) Clientul nu efectuează tranzacții cu prestatori de servicii de plata din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale
- 4.3.2.** În cazul în care sunt ordonate de Client mai multe instrucțiuni de plata, a caror sumă totală depășește soldul creditor al Contului de plăți sau maximumul sumei oricărui tip de overdraft acordat Clientului, **Banca va executa operațiunile de plata în limita soldului disponibil și în ordinea prelucrării instrucțiunilor** de sistemele de procesare interne.
- 4.3.3.** Clientul își asumă obligația de a păstra în Contul de plăți disponibilul necesar executării ordinului de plata până la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru operațiunea de plata ordonată.
- 4.3.4.** Limitele de tranzacționare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plata, dacă există, sunt cele stabilite în Contractele specifice/ofertele acceptate de Client/aplicațiile informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca și/sau în Listele specifice.
- 4.3.5.** 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 consemnate în formulare furnizate/acceptate de Banca și executate în conformitate cu reglementările legale aplicabile.

4.3.6. Informații privind limitele zilnice de retragere de numerar cu cardul, în lei sau în valutele disponibile, care se poate efectua la ATM /MFM, sunt disponibile pe pagina de internet a băncii www.raiffeisen.ro. Clientul poate solicita majorarea limitei zilnice de retragere numerar în lei sau în valuta potrivit informațiilor pe care Banca le pune la dispoziția sa în aceeași secțiune a site-ului. În vederea aprobării solicitărilor de majorare limită zilnică de retragere numerar cu cardul, Banca poate solicita Clientului informații/documente/declarații suplimentare în vederea stabilirii sursei fondurilor și/sau a destinației sumelor retrase în numerar, pentru respectarea legislației pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Banca poate refuza majorarea limitelor zilnice de retragere numerar cu cardul în cazul în care Clientul nu furnizează Băncii informațiile/documentele/declarațiile suplimentare solicitate.

4.3.7. În executarea Operațiunilor 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 oricăror reglementări 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 Ordinului de plată, **Clientul are obligația să prezinte Băncii, la solicitarea acesteia, documente justificative** în concordanță cu cerințele legislației în vigoare. În cazul Ordinilor de plată transmise prin intermediul instrumentelor de plată electronică, **neprezentarea documentelor justificative la cererea Băncii îndreptățește Banca să blocheze instrumentul de plată.**

În cazul în care sunt necesare, **Banca va efectua verificări suplimentare** impuse de legislația privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și de legislația privind Sancțiunile internaționale/Sancțiunile SUA, **caz în care termenele de executare se prelungesc** până la finalizarea verificărilor impuse de lege.

4.3.8. Banca poate 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.

4.3.9. Banca nu va fi responsabilă fata de Client pentru nicio întârziere sau deficiență generată în executarea Operațiunilor de plată de o terță parte în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca (incluzând, fără limitare, intermediari, bănci corespondente, agenți, etc), **chiar dacă întârzierea sau deficiența nu intervin în împrejurări anormale și neprevăzute**, în afara controlului persoanei care le invocă și ale caror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor diligențelor în acest sens sau în cazul în care terță parte este obligată să respecte alte dispoziții legislative.

4.3.10. În cazul **sumelor transferate către Contul de plăți al unui Client beneficiar, dacă Contul beneficiar menționat în ordinul de plată este deschis în alta monedă decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operațiunea de plată prin creditarea Contului beneficiar cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Băncii de la momentul creditării Contului, cu aplicarea corespunzătoare a **clauzei.4.3.13.**

4.3.11. În cazul **sumelor transferate din Contul de plăți al unui Client platitor, dacă Contul platitor menționat în ordinul de plată este deschis în alta monedă decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operațiunea de plată prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Băncii, astfel cum este indicat de Banca la momentul debitării contului platitor, Clientul platitor acceptând efectuarea Operațiunii de plată în aceste condiții.

4.3.12. 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. 4.3.10, 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 restituită prin transfer platitorului care a revocat ordinul de plată; în această situație, conversia va fi efectuată la Cursul de schimb valutar al Băncii de la momentul debitării Contului Clientului beneficiar.

4.3.13. Banca nu executa operatiuni de transfer al sumelor in LEI din Conturi in valuta ale Clientului platitor si nici operatiuni de incasare a sumelor in LEI transferate catre Conturi in valuta ale Clientului beneficiar.

4.3.14. Banca poate impune limite tranzactionale (de tipul, dar fara a se limita la: limite valorice zilnice de tranzactionare, numar zilnic maxim de tranzactii, limite valorice in functie de moneda tranzactiei etc) asupra conturilor Clientilor si poate refuza executarea anumitor tipuri de tranzactii cu notificarea clientului in prealabil si precizarea termenului de la care aceste restrictii intra in vigoare, **in aplicarea articolelor 2.2.4 si 3.1.5.**

4.4. Termene de executare

4.4.1. Banca va executa operatiunile de plata date de Clientul platitor, prin raportare la Momentul primirii cu respectarea urmatoarelor termene:

- a) **pentru operatiunile de plata nationale in lei**, cel târziu pâna la sfârșitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;
- b) **pentru operatiunile de plata in euro, lei sau in alta moneda oficiala a unui stat membru** al Uniunii Europene/sau al Spatiului Economic European (UE/SEE) aflat in afara zonei euro, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este situat intr-un stat membru UE/SEE: cel târziu pâna la sfârșitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii ordinului de plata;
- c) **pentru operatiunile in orice moneda, alta decat a statelor membre UE/SEE**, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru UE/SEE: cel târziu pâna la sfârșitul celei de-a treia zile lucratoare dupa ziua primirii ordinului de plata;
- d) **pentru operatiunile de plata in orice moneda**, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii nu se afla intr-un stat membru UE/SEE: cel tarziu pana la sfarsitul celei de-a treia zi lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata.

Operatiunile de plata prevazute la lit.a), lit. b) si lit.c) de mai sus sunt considerate executate la data creditarii contului prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii cu suma operatiunii de plata.

Operatiunile de plata prevazute la lit.d) se considera executate de catre Banca la momentul la care Banca transfera banii catre contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii prin intermediul bancilor corespondente si/sau prin Sistemele de decontare externe.

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

4.4.3. Banca poate executa cu intarziere anumite operatiuni de plata, ca urmare a efectuării oricaror verificari suplimentare apreciate ca fiind necesare pentru prevenirea unor eventuale fraude, in cazul in care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/ spalare de bani / finantare terorism / nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la respectivele plati, situatie in care intarzierea in executarea operatiunilor de plata sau chiar refuzul de executare a acestora nu poate fi imputata Bancii. Banca va informa Clientul în legătura cu apariția unor astfel de situații numai în măsura în care o astfel de informare este permisă de lege și nu aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv.

4.4.4. Banca nu are obligatia sa crediteze un Cont de plati al Clientului Beneficiar inainte de a fi primit in contul propriu plata finala corespunzatoare operatiunii de plata, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific. **In cazul operatiunilor de plata in valuta** (moneda diferita de RON), Banca va credita Contul Clientului beneficiar:

(i) pentru Operatiuni de plata interbancare, in functie de **Ora limita**, dupa caz, in ziua in care suma Operatiunii de plata a fost creditata in contul Bancii sau in urmatoarea zi lucratoare, urmând a se inregistra in Contul Clientului operatiunea cu Data efectiva la care a fost creditat contul Bancii;

(ii) pentru Operatiuni de plata intrabancare, in ziua primirii de catre Banca a Ordinului de plata, in functie de Ora limita stabilita pentru instrumentul de plata utilizat de Clientul Platitor;

4.4.5. Operatiunile de depunere si de retragere numerar efectuate la ATM-uri/MFM-urile Bancii sunt executate de Banca in sistem online, fiind inregistrate in Contul de plati imediat dupa finalizarea operatiunii..

4.4.6. Daca Ordinele de plata ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plati sunt transmise Bancii in zile nelucratoare, se vor considera primite si se vor evidentia in soldul Contului in prima zi lucratoare urmatoare.

4.4.7. Banca poate executa anumite operațiuni de plată înainte de împlinirea termenului maxim de executare prevăzut în **clauza 4.4.1**, caz în care Clientul poate datora Bancii o taxă suplimentară pentru regim de urgență.

4.4.8. Ora limită pentru recepționarea Ordinilor de plată (în lei sau în valută) **prezentate pe suport hârtie**, inclusiv cele cu cod de bare, este sfârșitul programului de lucru al unității teritoriale a Bancii. În zilele lucrătoare dinaintea zilelor declarate ca sărbători legale în România, Banca își rezerva dreptul de a stabili alte Ore limită, pe care le va pune la dispoziția clienților prin afișare la unitățile bancii și/ sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

4.5. Refuzul executării ordinelor de plată

4.5.1. În cazul în care Banca refuză executarea unui Ordin de plată sau inițierea unei Operațiuni de plată și când imposibilitatea executării nu este datorată unor măsuri impuse de legislația relevantă (inclusiv suspiciuni de fraudă, spalare de bani / finanțare terorism / încălcarea Sanctiunii Internaționale /SUA comunicate de alte bănci și/sau Autorități sau identificate intern de către Banca și / sau restricții impuse asupra Clientului de către Bancile Corespondente) și nu există o interdicție legală de înștiințare, **Banca va notifica Clientului**, în modalități specifice fiecărui produs/serviciu de plată, **refuzul** și, dacă este posibil, **motivele refuzului**, în cuprinsul termenelor de executare specificate la **secțiunea 4.4, putând percepe un pret pentru această informare**, în situația în care refuzul executării ordinului de plată este justificat în mod obiectiv.

4.5.2. Refuzul va fi pus la dispoziția Clientului, la cerere, (pentru ordinele de plată pe suport hârtie și serviciile de tip "Debitare Directă", "Transfer programat", "Card de credit"), fie pe suport hârtie, fie pe suport durabil.

4.5.3. Refuzul va fi transmis Clientului în modalități specifice fiecărui produs/serviciu de plată, precum, dar fără a se limita la:

- a. prin intermediul instrumentelor de plată (spre ex. de tip internet-banking, mobile-banking, home-banking)
- b. prin intermediul dispozitivelor specifice (terminale) care fac posibilă transmiterea și/sau autorizarea operațiunilor de plată (precum ATM, EPOS, MFM, etc)
- c. în oricare dintre modalitățile alese de Banca dintre cele prevăzute la **pct.8.2. "Notificari"**.

4.6. Revocarea Ordinilor de plată

4.6.1. Operațiunea de plată autorizată de Clientul Plătitor prin exprimarea consimțământului în modalitățile corespunzătoare menționate la **art.4.2.**, **devine irevocabilă după ce Ordinul de plată fost primit de către Banca. Prin excepție**, consimțământul dat pentru executarea mai multor Operațiuni de plată poate fi revocat în condițiile menționate în Contractele specifice pentru serviciile de tip "Debit Direct", "Transferuri programate".

4.6.2. Clientul își poate retrage consimțământul exprimat pentru o anumită Operațiune de plată, **doar dacă:**

- Ordinul de plată este interbancar și nu a fost executat încă
- Banca nu a garantat efectuarea plății instructate prin ordinul de plată
- Banca nu a confirmat executarea plății către beneficiarul plății sau către o terță parte,

și în următoarele condiții:

(i) înainte ca Operațiunea de plată să devină irevocabilă, fără costuri.

(ii) după ce Operațiunea de plată a devenit irevocabilă, dar înaintea executării acesteia (conform **pct.4.4.1.**), cu plata taxelor aferente serviciului.

4.6.3. În cazul prevăzut la **pct.4.6.2.(ii)**, precum și în cazul în care Clientul notifică Bancii retragerea consimțământului exprimat pentru o anumită operațiune de plată după momentul executării acesteia, **Banca nu poate garanta revocarea cu succes a ordinului de plată**, dacă :

- a) instrucțiunea de plată a fost deja transmisă către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată interbancare;
- b) suma tranzacției a fost deja creditată în Contul beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată intrabancare;

În aceste cazuri, Banca va transmite către beneficiarul plății, prin intermediul Prestatorului de servicii de plată al acestuia, solicitarea Clientului plătitor de restituire a sumelor ce fac obiectul operațiunii de plată. Restituirea sumelor se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului plății.

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

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

4.7.1.(i) Când prestatorul de servicii al beneficiarului plății se afla într-un stat membru al Uniunii Europene/Spatiului Economic European (UE/SEE), operațiunile de plata în LEI sau în orice valută se instrucează cu opțiunea de comisionare SHA.

4.7.1.(ii) În cazul în care Clientul platitor indică expres, pe propria răspundere, opțiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta să execute o plata de natura celor prevăzute la pct.(i) de mai sus, instruită în orice monedă care nu aparține unui stat membru al UE/SEE, Clientul înțelegând să suporte toate costurile aferente transferării întregii sume ce face obiectul instrucțiunii de plata.

4.7.1(iii) Clientul platitor nu poate utiliza opțiunea de tip BEN pentru operațiunile de plata prevăzute la **4.7.1(i)**, ca urmare, în situația în care Banca recepționează Ordine de plata instruite cu opțiunea BEN în favoarea unui beneficiar al cărui prestator de servicii de plata este dintr-un Stat Membru UE/SEE, va procesa plata cu opțiunea de comisionare SHA.

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

4.7.2. Opțiunea de comisionare aplicabilă platilor în LEI este SHA, atât pentru cele naționale, cât și pentru cele transfrontaliere.

4.7.3. Pentru serviciile de plata prestate /Conturile de plăți deschise și menținute Clientului, acesta datorează Bancii un pret sub formă de taxe, comisioane, speze și/sau orice alte costuri în condițiile **clauzelor 2.3.1(i) - 2.3.1(ii)**.

4.7.4. Banca poate percepe din suma transferată în Cont costurile datorate de Clientul Beneficiar pentru executarea unei Operațiuni de plata.

4.7.5. Pentru Tranzacțiile prin Card, care implică unul sau mai multe schimburi valutare, conversia monetară se va face la Cursul valutar pentru Tranzacții cu Cardul, așa cum acesta este indicat în Contractul specific privind serviciul de plata.

4.7.6. În cazul Operațiuni de plata a caror executare implică conversie monetară și al operațiunilor de schimb valutar efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza Cursul de schimb valutar al Bancii în cont oferit de Banca la momentul executării sau, când e cazul, cursul de schimb negociat cu Clientul.

Banca informează Clientul despre Cursul de schimb valutar al Bancii după caz, în funcție de instrumentul de plata utilizat, prin afișare la sediul unității teritoriale a Bancii și/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro, prin afișare în aplicația Serviciului Raiffeisen Online.

4.7.7. Pentru perceperea costurilor datorate de Client Bancii, care implică schimburi valutare se va aplica Cursul de schimb valutar “în Cont” oferit de Banca la momentul plății costului respectiv, dacă nu s-a agreeat altfel în Contractul specific.

4.7.8. Partile convin că modificările privind rata dobânzii de referință și cele privind cursul de schimb de referință prevăzute în Contractul specific privind serviciile de plata să se aplice imediat și fără nicio notificare prealabilă.

4.8. Comunicarea informațiilor privind Operațiunile de plata

4.8.1. Clientul consimte ca informațiile privind Operațiunile de plata sunt puse la dispoziția sa în cuprinsul extrasului de cont furnizat exclusiv în format electronic, prin intermediul serviciilor de internet banking și/ mobile banking sau al serviciului de tip “home-banking”, în cazul în care Banca furnizează Clientului acest serviciu. Consimțind la aceasta, partile modifică orice altă convenție contrară, intervenită anterior cu privire la suportul și modalitatea utilizate de Banca pentru furnizarea informațiilor despre Contul de plăți și Operațiunile de plata.

Doar **in cazuri excepționale**, la cererea expresă a Clientului, Banca îi poate pune la dispoziție și un extras de cont pe suport hârtie sau documente care contin informații din extrasele de cont anterioare, pentru care va percepe costul prevăzut în Listele specifice menționate în **secțiunea 2.3**.

Documentele care contin informații din extrasele de cont anterioare sau duplicatele extraselor de cont solicitate vor fi generate pe formatul de extras de cont în vigoare la data solicitării, iar nu pe cel în vigoare la data emiterii extrasului inițial.

Pentru furnizarea altor informații în legătură cu Contul, Banca poate percepe un cost în condițiile **secțiunii 2.3**.

4.8.2. După ce suma Operațiunii de plată este debitată din Contul Clientului platitor, după caz, creditată în Contul Clientului beneficiar, Banca va comunica informații privind Operațiunea de plată în funcție de specificul instrumentului de plată:

- a. în cazul serviciilor de tip “Internet-banking”/ “Mobile-banking”: prin postarea în aplicația specifică a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmări electronice, ori prin extrasul de cont, după caz;
- b. în cazul Cardurilor (de debit/de credit): prin afișare mesaje text și/sau generare chitante pe format hârtie de către dispozitivele electronice prin intermediul cărora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM/EPOS, Imprinter) și, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de către operatorii serviciului Call Center;
- c. în cazul serviciului de tip “Home-banking”(Multicash), prin extrasul intermediar obținut de Client conform Contractului specific, în cazul în care Banca furnizează Clientului acest serviciu.

4.8.3. Eliberarea de către Banca a unui exemplar original al unui Ordin de plată pe suport hârtie la momentul recepționării acestuia de la Client, nu confirmă executarea plății, ci doar faptul că Banca a intrat în posesia Ordinului de plată.

Generarea duplicatelor Ordinelor de plată aferente tranzacțiilor efectuate prin serviciile de tip electronic-banking (exceptând serviciile de tip Internet-banking), pe suport hârtie sau pe suport durabil, se face numai la solicitarea expresă a Clientului și după achitarea costului aferent prevăzut în Listele specifice menționate în secțiunea 2.3.

4.8.4. În extrasul de cont sunt evidențiate Operațiunile de plată, corecții ale erorilor constatate de Banca în legătură cu orice operațiuni efectuate/inregistrate în Cont, dobânzile debitoare/ creditoare, precum și comisioanele/taxele/orice alte sume plătite de Client pentru serviciile prestate de Banca în perioada pentru care este eliberat extrasul.

4.8.5. Extrasul de cont va fi pus la dispoziția Clientului cu **frecvențele prevăzute în Contractele specifice** Conturilor, Clientul acceptă ca informațiile furnizate de Banca în cuprinsul extrasului de cont sunt suficiente pentru identificarea operațiunilor de plată, **nefiind necesară alocarea unei referințe specifice**.

4.8.6. Clientul acceptă prin prezenta ca extrasele de cont fac dovada concludentă și corectă în cadrul unor proceduri legale, sau în alte scopuri, atât asupra conținutului lor, cât și a obligațiilor Clientului, cu excepția cazului când contin o eroare clară, probată cu un document scris având data certă.

4.9. Dispoziții referitoare la cerințe de securitate

4.9.1. Instrucțiunile de plată date Bancii vor fi executate pe Contul și pe riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori generate de acesta.

4.9.2. Clientul are cunoștința că **operațiunile de plată intra sub incidența prevederilor legii privind sancționarea spălării banilor și prevenirea și combaterea finanțării actelor de terorism și respectării Sancțiunilor Internaționale/SUA**, iar **orice operațiuni efectuate în Conturi (inclusiv în Conturi de plăți) care pot ridica Bancii suspiciuni, vor fi ordonate de Client pe riscul său și sub deplina sa responsabilitate**, în astfel de situații Banca având obligată să ia toate măsurile impuse de legislația aplicabilă fără a putea fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

4.9.3. Clientul va răspunde față de Banca pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Bancii a vreunei restricții sau limitări privind Contul/Contul.

4.9.4. În cazul în care Clientul prezintă Bancii ordine de plată, bilete la ordin, cekuri, cambii, etc. false sau având potențial fraudulos, care după liberă apreciere a Bancii, produc riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea vor intra sub incidența sancțiunilor legale prevăzute de actele normative în vigoare, **Banca rezervându-și dreptul de a nu executa operațiunea de plată/ ordinul Clientului în aceste situații**, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză.

4.9.5. Clientul este obligat să respecte cerințele de securitate menționate în Contractul specific privind operațiunile de plată și/sau instrumentele de plată.

Clientul este de acord că în cazul în care acesta neagă faptul că a autorizat operațiunea de plată executată sau susține că nu a fost corect executată, **folosirea în sine a instrumentului de plată** emis de / înregistrat la Banca **este considerată în mod necesar suficientă pentru a dovedi**, după caz, că operațiunea de plată a fost autorizată de către Clientul platitor sau că acesta a acționat în mod fraudulos ori că nu a respectat, intenționat sau din neglijență gravă, una sau mai multe dintre obligațiile care îi revin cu privire la cerințele de securitate specifice instrumentului de plată utilizat, **dacă Banca demonstrează** că operațiunea de plată a fost autenticată/autorizată, înregistrată corect, introdusă în Cont și că nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică ori de alte deficiențe ale serviciilor prestate de Banca.

Ca urmare, **Clientul este ținut să facă**, după caz, **dovada faptului** că nu a autorizat plată, că nu a acționat în mod fraudulos, sau că a respectat cerințele de securitate specifice instrumentului de plată utilizat.

4.9.6. Clientul are obligația să notifice Banca imediat ce are cunoștința de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului de plată sau despre orice altă utilizare neautorizată a acestuia, prin intermediul mijloacelor de comunicare identificate în Contractul specific, ce sunt operaționale 24/7. La cererea Clientului, Banca va pune la dispoziția acestuia mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, faptul că a fost efectuată o astfel de notificare.

4.9.7 În cazul apariției unor suspiciuni de fraudă sau a unor fraude reale sau în cazul unor amenințări la adresa securității, **Banca va notifica Clientul**, putând alege, în funcție de situație și/sau de instrumentul de plată implicat, **unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare**: mesaj telefonic de tip SMS sau Call Center, mesaj transmis prin intermediul aplicațiilor aferente instrumentelor de plată sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicată Bancii.

4.9.8. Banca are dreptul să blocheze utilizarea instrumentului de plată în cazurile și cu respectarea procedurilor convenite în Contractul specific.

4.9.9. În situația în care există suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizată/utilizarea frauduloasă a oricărui canal/instrument de plată electronică, de către Client sau o terță parte, sau motive legate de securitatea instrumentului de plată, **Banca va putea suspenda oricând** pentru o durată determinată de timp, **accesul Clientului la aceste servicii.**

Ca măsură de protecție a intereselor Clientului sau în cazul suspiciunilor de fraudă, **Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont** prin orice canal/instrument de plată și/sau executarea oricărei operațiuni de plată derulate prin intermediul acestor servicii (inclusiv operațiunile de plată ordonate prin **Prestatori de servicii de inițiere a plății**), **fără acceptul prealabil al Clientului, până la îndepărtarea oricărei suspiciuni.** În aceste cazuri, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru neefectuarea și/sau blocarea tranzacțiilor ordonate de Client.

Banca va notifica Clientului măsurile luate alegând între modalitatea de comunicare prevăzută în Contractul specific și oricare dintre modalitățile prevăzute la **secțiunea 8.2. "Notificări"**, putând utiliza și apelurile telefonice inițiate prin Serviciul Call Center.

4.9.10. În cazul în care Banca constată că un Cont al unui Client a fost creditat sau urmează să fie creditat cu sume provenind din conturile altor Clienti/alte surse, ca urmare a defășurării de către Clientul beneficiar al plății sau de către terțe persoane a unor activități presupuse a fi nelegale sau în cazul suspiciunilor de fraudă, Banca va avea dreptul, fără însă a fi obligată, să blocheze până la îndepărtarea oricărei suspiciuni și/sau să debiteze în orice moment Contul Clientului beneficiar al plății cu sumele provenind din aceste activități cu care acesta a fost creditat, fără acceptul prealabil al Clientului, cu notificarea ulterioară a acestuia despre măsura luată, în conformitate cu prevederile de la **secțiunea 8.2. "Notificări"**, putând utiliza și apelurile telefonice

initiate prin Serviciul Call Center, fara a putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul.

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

4.10.1. Clientul platitor suporta toate pierderile legate de orice operațiuni de plata contestate ca neautorizate, rezultate din utilizarea unui instrument de plata **pierdut sau furat sau folosit fara drept**, comportamentul fraudulos al Clientului ori ca urmare a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, de catre Client a uneia sau a mai multor obligații ce ii revin in legatura cu instrumentul de plata potrivit prevederilor Contractului specific si/sau prezentelor CGB si/sau reglementarilor legale in vigoare (incluzand, fara a se limita la, cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate,).

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 si pentru eventualele pierderi aparute chiar si dupa notificarea Bancii.

4.10.3. Banca raspunde in urmatoarele conditii:

a) in cazul operațiunilor de plata neautorizate de Client, altele decât cele rezultate din utilizarea instrumentelor de plata in conditiile **clauzelor 4.10.1- 4.10.2;**

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

4.10.4. Banca **corecteaza** o Operațiune de plata, inclusiv cand este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierii a platii, **numai daca Clientul** a semnalat Bancii, fara intarziere nejustificata, dar nu mai tarziu de **45 (patruzecisicinci) de zile de la data debitarii Contului**, inregistrata in extrasul de cont/raportul de activitate (emis pentru conturile de credit card), faptul ca a constatat o operațiune de plata neautorizata sau executata incorect, care da nastere unei plângeri. In cazul in care Operațiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierii a platii, Banca corecteaza operațiunea de plata respectiva in acelasi termen mentionat mai sus.

4.10.5. Banca este exonerata de raspundere pentru acele operațiuni de plata ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau care sunt procesate cu intarziere din cauze precum : lipsa de disponibil in contul de plati, existenta erorilor de completare, ilegalitatea operațiunilor, a unor disfunctionalitati sau limitari ale sistemelor detinute sau administrate de terti (banci, comercianti, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, etc.), nerespectarea conditiilor privind ordinele de plata impuse Bancii de BNR, banci corespondente si/sau alte institutii abilitate, imposibilitatea citirii informatiilor completate in formularele de plata, executarea dispozitiilor executorii ale organelor jurisdictionale, lipsa documentelor justificative aferente operațiunii (in cazul in care dispozitiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat in mod expres astfel de documente conform **art. 3.1.4 si art. 3.1.5**, verificari suplimentare conform **art. 4.3.7**) sau in orice alte cazuri aflate in afara controlului Bancii.

4.10.6. In cazul in care Codul unic de identificare a Contului/Codul IBAN al contului beneficiarului platii, furnizat de Client in ordinul de plata este incorect sau este invalid (nu corespunde algoritmului de validare), Banca este exonerata de raspundere pentru executarea in contul astfel indicat, respectiv pentru neexecutarea operațiunii de plata. La solicitarea clientului,, Banca va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate, percepând pentru acest serviciu comisionul prevazut in Contractul specific sau, dupa caz, in Listele tarife/taxe si comisioane (prevazute la **art.2.3.1**).

4.10.7. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a executării de catre Banca a oricarei instructiuni a Clientului, fiind acceptat de ambele Parti ca orice instructiuni sunt date Bancii de catre Client pe riscul sau si sub deplina lui responsabilitate.

4.10.8. Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale **privind sanctionarea spalarii banilor si prevenirea si combaterea finantarii actelor de terorism si respectarii Sanctiunilor Internationale/SUA** aplicate anumitor state, entități și persoane, precum si restricțiilor privind exportul de produse si tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare (“bunuri cu dublă-utilizare”). In consecinta, Banca nu va fi răspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate

(inclusiv morale) suportate direct sau indirect de catre Client sau de terțe persoane ca urmare a conformării cu aceste reglementari, rezultate din:

- (i) executarea cu întârziere/neexecutarea de catre Banca a oricarei instructiuni de plata a Clientului
- (ii) blocarea/inchiderea Contului/instrumentelor de plata
- (iii) rezilierea Contractelor specifice

4.10.9. Banca nu va fi raspunzatoare fata de Client pentru pierderile cauzate de forta majora (evenimente imprezibile si inevitabile ce nu pot fi controlate de parti), incluzând, dar fara a se limita la: nationalizare, expropriere, restrictii valutare, masuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agentie, organism guvernamental, Banca Nationala a României, conflicte de munca in rândurile personalului Bancii sau al altor entitati implicate in tranzactiile efectuate de Banca in numele Clientului si ale caror servicii sunt utilizate de Banca, boicoturi, caderi de curent electric sau in rețeaua de comunicatii ori echipamentul Bancii, conflicte internationale, actiuni violente sau armate, acte de terorism, insurectie, revolutie, precum si evenimente naturale imprezibile cu efecte negative majore.

4.10.10. In toate cazurile in care este angajata raspunderea Bancii, aceasta va fi limitata la acoperirea prejudiciului efectiv creat Clientului.

4.10.11. In situatia in care, ca urmare a aplicarii dispozitiilor legale si a prevederilor clauzelor din **sectiunea 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 de Client sa isi recupereze intreaga suma returnata Clientului, prin debitarea, oricand, a Contului sau cu suma respectiva. Clientul imputerniceste Banca sa efectueze operatiunea, fara a fi necesara o autorizare prealabila din partea acestuia.

4.10.12 Banca este indreptatita sa isi recupereze suma/sumele cu care a despagubit Clientul pentru operatiunile de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect, in cazul in care se dovedeste fraudă Clientului sau nerespectarea cu intentie sau neglijenta grava de catre acesta a obligatiilor ce ii revin ori in cazul in care se constata ca operatiunea de plata a fost executata incorect din cauza erorii Clientului. In scopul recuperarii, Banca este autorizata de Client sa debiteze oricand Contul sau cu suma cu care a fost despagubit, fara a fi necesara nicio notificare sau alta formalitate prealabila.

4.11. Creditare incorecta

4.11.1. In cazul in care un Cont al Clientului este creditat din eroare cu o suma, Clientul va pastra acea suma in calitate de agent pentru Banca si nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere, sa dispuna sau sa utilizeze in orice alt fel acea suma in totalitate sau in parte. Imediat ce a luat cunostinta de orice astfel de creditare incorecta, Clientul va notifica Banca, iar Banca va avea dreptul sa debiteze contul respectiv cu orice suma creditata incorect.

4.11.2. Daca, incalcând obligatia prevazuta la **art.4.11.1.**, Clientul retrage, transfera, dispune sau utilizeaza in orice fel suma creditata incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obliga sa ramburseze de indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestui fapt.

In acest context, **Banca poate decide sa aplice dispozitiile capitolului 3.4.**, avansând Clientului, sub forma unei facilitatii de overdraft non-revolving, suma necesara executarii obligatiei de rambursare, pentru care Titularul va datora dobânda de overdraft neautorizat. In acest caz, decizia Bancii de a debita Contul cu suma incorect creditata ce va excede soldul creditor al acestuia are valoare juridica de acceptare anticipata de catre **Client** a unei facilitati de overdraft non-revolving.

4.11.3. Daca eroarea de creditare este sesizata de Banca, de catre ordonatorul platii/prestatorul de servicii de plata al platitorului, Banca are dreptul, fara a fi necesara instiintarea sau obtinerea unei autorizari prealabile de la Client, sa corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectiva, in baza unor acte in forma si substanta satisfacatoare pentru Banca.

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

4.11.5. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a executarii de catre Banca a unei instructiuni care ulterior se dovedeste a fi transmisa de catre o persoana fara calitate/drept, daca banca dovedeste ca a manifestat diligenta, dar lipsa

de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis instrucțiunea nu putea fi stabilită decât cu mijloace și procedee tehnice speciale.

5. DISPOZITII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI COMERCIAL și SERVICIUL 3D SECURE

5.1. Dispoziții privind autorizarea Tranzacțiilor prin intermediul Cardului Comercial

5.1.1. De regula, Utilizatorul de card își exprimă consimțământul pentru autorizarea Tranzacțiilor prin Card prin Autentificarea Strictă a Clientului, în condițiile și cu aplicarea excepțiilor prevăzute de legislația română și actele normative europene.

5.1.2. Tranzacțiile prin Card se considera autorizate de către Utilizatorul de card, în numele și pe seama Clientului Posesor de card, dacă Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul prin utilizarea elementelor de securitate, astfel:

- **pentru Tranzacții prin card la ATM/MFM:** prin utilizarea Cardului și a PIN-ului; în cazul utilizării unui Portofel electronic, tranzacția se autorizează prin apropierea dispozitivului mobil cu funcție de plată de cititorul contactless al ATM/MFM, deblocarea (dacă este cazul) a dispozitivului mobil și apoi continuarea tranzacției pe ecranul ATM/MFM, inclusiv introducerea PIN-ului cardului;

- **pentru Tranzacții prin card la EPOS:** în funcție de condițiile agreeate de comerciant cu instituțiile care furnizează serviciul de acceptare la plată a cardurilor, prin:

(i) utilizarea Cardului, împreună cu PIN-ului sau a semnăturii pe chitanța generată de EPOS, după caz;

(ii) doar utilizarea Cardului (pentru Plata de mică valoare, conform clauzei 5.2.5)

- **pentru Tranzacții prin card la Imprinter:** prin utilizarea Cardului și a semnăturii pe chitanța generată;

- **pentru Tranzacții prin card în cadrul comerțului electronic (e-commerce),** în funcție de condițiile agreeate de comerciant cu instituțiile care furnizează serviciul de acceptare la plată a cardurilor, prin:

(i)-furnizarea datelor înscrise pe Card, în termenii și condițiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul. În cazul site-urilor înrolate în Serviciului Comerț Electronic 3-D SECURE autorizarea plății se face prin Autentificarea Strictă a Clientului, fiind necesară furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, prevăzute în Termenii și Condițiile specifice utilizării acestui serviciu, menționate la punctul 5.9. de mai jos.

(ii) furnizarea datelor înscrise pe Card (pentru Plata de mică valoare, conform clauzei 5.2.5)

pentru Tranzacții prin card 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;

- **pentru Tranzacții prin card cu sume mici, la Terminale neasistate** (ex. taxe de autostradă, taxe de parcare etc): prin utilizarea cardului și citirea informațiilor din cipul cardului.

- **pentru Tranzacțiile prin card efectuate prin utilizarea unor tehnologii, aplicații informatice și/sau dispozitivelor mobile cu funcție de plată** (de exemplu, Portofelul electronic): prin utilizarea elementelor de securitate reglementate în condițiile de utilizare specifice acestora.

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

- 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;

- 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 platii/comerciantului, urmand ca platile sa fie initiate de catre beneficiarul platii/comerciantul fara ca Utilizatorul de Card sa aplice Autentificarea Stricta a Clientului;

○ Tranzactii electronice efectuate la distanta identificate ca prezentand un nivel scazut de risc - autorizarea acestor tranzactii se realizeaza prin furnizarea datelor inscrise pe Card, fara introducerea elementelor de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului. Nivelul scazut de risc este determinat, conform prevederilor legale, din analiza profilului de tranzactionare al Posesorului de Card, luand in considerare mai multi parametrii cum ar fi fara a se limita la suma si valuta tranzactiilor, tara comerciantului, tranzactii repetate catre un beneficiar agreeat, efectuarea tranzactiilor de pe acelasi dispozitiv.

5.2. Functionalitatile specifice Cardului comercial

5.2.1 Unui Cont de card i se pot atasa mai multe Carduri comerciale, in limita numarului maxim oferit de Banca Posesorului de card.

5.2.2 Activarea cardului, se realizeaza de catre Utilizatorul de card la prima tranzactie la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului in terminal si tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunica Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS , la ultimul numar de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recenta actualizare a datelor efectuata de acesta, sau pe suport hartie, prin curier, conform art.5.4.5.

Toate Cardurile emise de Banca au incorporata tehnologia contactless, astfel incat acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului in Terminalul de plata, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizandu-se prin intermediul undelor radio. Posesorul de Card are posibilitatea sa solicite Bancii dezactivarea functionalitatii contactless a Cardului in orice agentie a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center.

5.2.3 Utilizatorul de card poate efectua urmatoarele tipuri de Tranzactii prin card, cu respectarea functionalitatii teritoriale a Cardului:

a) Tranzactii prin card unde Cardul este prezent fizic la Terminal, in cazul carora:

(i) datele Cardului sau dispozitivului mobil de plata sunt citite electronic de terminalul de plata (spre ex. retrageri de numerar prin ATM /MFM sau la ghiseele Comerciantului, in masura in care se ofera acest serviciu prin terminal EPOS, plati directe la comercianti prin EPOS);

(ii) Terminalul preia amprenta elementelor confectionate in relief pe aversul Cardului (plati directe la comercianti prin Imprinter).

b) Tranzactii prin card unde Cardul nu este prezent fizic la Terminal (spre ex. tranzactii de tip "MOTO", plati in mediu electronic, de tip "e-commerce" si plati prin intermediul dispozitivelor mobile cu functie de plata)

5.2.4 Pentru Operatiunile de plata autorizate folosind tehnologia contactless, se considera ca Posesorul de Card si-a exprimat consimtamântul pentru efectuarea Operatiunii de plata prin simpla apropiere a Cardului cu tehnologie contactless/dispozitivului mobil cu functie de plata contactless de un terminal EPOS/ATM/MFM/alt tip de Terminal cu tehnologie contactless si Autentificarea Stricta a Utilizatorului de Card.

5.2.5 Prin exceptie, pentru Plata de mica valoare prin card, se considera ca Posesorul de card si-a exprimat consimtamantul pentru efectuarea Tranzactiilor prin card folosind tehnologia contactless, prin simpla apropiere a Cardului/dispozitivului mobil cu functie de plata de un Terminal EPOS/ATM/MFM/alt tip de Terminal cu tehnologie contactless sau prin furnizarea datelor de card pentru tranzactiile pe internet (e-commerce), fara a fi necesara Autentificarea Stricta a Utilizatorului de card, daca este respectata valoarea cumulata sau numarul cumulat al Platilor de mica valoare efectuate de la ultima aplicare a Autentificarii Stricte a Utilizatorului de card, astfel cum acestea sunt stabilite de Banca/organizatiile internationale de carduri si publicate pe site-ul Bancii, www.raiffeisen.ro. Valoarea acestor limite poate fi modificata prin acte normative si/sau de catre organizatiile internationale de carduri, Posesorul de card si/sau Utilizatorul de card fiind informati corespunzator pe site-ul Bancii/in agentile Bancii cu privire la noile limite.

5.2.6. Orice alte operatiuni de plata ordonate prin intermediul Cardului, autorizate fara utilizarea tehnologiei contactless, se vor efectua conform dispozitiilor cuprinse la art. 5.1.2. de mai sus.

5.2.7. Cardul comercial este și rămâne permanent proprietatea Bancii. Fiecare Card se personalizează de către Banca, prin inscripționarea cu numărul de card, denumirea Posesorului de card, numele și prenumele Utilizatorului de card sau un alt element de identificare ales de către Posesorul de card și agreat de Banca, perioada de valabilitate.

5.2.8. Utilizatorul de Card va folosi Cardul cu respectarea limitelor stabilite de Posesorul de Card în Formularele puse de Banca la dispoziție în acest scop și se obligă să îl restituie la solicitarea Bancii.

5.2.9. Folosirea Cardului se face numai de către Utilizatorul de card desemnat de Posesorul de card. Cardul nu este transferabil. Cardul poate fi utilizat doar în limita de valabilitate temporală specificată pe avers și cu respectarea prevederilor **art. 5.2.8;**

5.2.10. Banca va reinnoi automat Cardul comercial oricând în ultimele 45 de zile din perioada de valabilitate a Cardului, cu excepția situațiilor în care Posesorul de card notifică Banca cu 45 de zile calendaristice înainte de expirarea valabilității cardului despre intenția sa de a renunța la reinnoirea acestuia sau a situațiilor în care Cardul este atasat unui Cont dormant, blocat/indisponibilizat sau închis la momentul reinnoirii.

5.2.11. Utilizatorul de card va putea obține de la Terminalele Bancii de tip ATM/MFM un minixtras de cont continuând ultimele 10 operațiuni efectuate în legătură cu contul curent la care este atasat cardul sau de debit, indiferent de canalul/instrumentul de plată prin care acestea au fost efectuate sau de persoana care le-a efectuat.

5.3. Condiții de funcționare a Contului de card și a Cardului Comercial atasat

5.3.1 Disponibilitățile din Contul de card pot fi folosite, în funcție de tipul Contului de card:

- doar prin intermediul Cardului comercial (în cazul Contului de credit card);

- atât prin Cardul comercial, cât și prin orice alte instrumente care asigură accesul la Cont, puse de către Banca la dispoziția Posesorului de card (în cazul Contului curent) cu scopul de a iniția ordine de plată.

Posesorul de card va comunica Bancii, la cererea acesteia, documente justificative pentru operațiunile efectuate cu Cardurile comerciale. Banca poate să refuze inițierea și/sau decontarea tranzacțiilor efectuate cu Cardul Comercial la comercianții ce au obiect de activitate jocuri de noroc și pariuri online sau alte domenii de activitate restricționate de Banca; Posesorului de card va fi notificat cu privire la domeniile de activitate restricționate conform **secțiunii 8.2 „Notificări”**.

5.3.2. Banca va pune la dispoziția Posesorului de card extrasul Contului de card (în cazul contului de credit card extrasul de cont se regăsește în Raportul lunar de activitate) în modalitățile și cu frecvențele prevăzute în Contractul specific aferent Contului de card, aplicându-se în mod corespunzător dispozițiile prevăzute în **art. 4.8.4 - 4.8.6.**

5.3.3. Banca este autorizată de către Posesorul de card să debiteze automat Contul de card, cu următoarele sume, specifice utilizării Cardului comercial, debitarea Contului de card urmând a fi efectuată de către Banca exclusiv în moneda acestui cont:

- a. contravaloarea Tranzacțiilor prin card efectuate de către toți Utilizatorii de card;
- b. contravaloarea Tranzacțiilor prin card efectuate în mod fraudulos în condițiile pierderii/furtului Cardului și neanunțării Bancii, telefonic sau în scris, a evenimentului de către Utilizatorii de card;
- c. comisioane și taxe datorate Bancii conform Contractului specific;
- d. taxe achitate de Banca pentru soluționarea contestațiilor privind Tranzacțiile prin Card, formulate de către Posesorul de card/Utilizatorii de card;
- e. dobânzi datorate Bancii de către Posesorul de card pentru ieșiri neautorizate în descoperit a Contului curent la care este atasat Cardul; costuri și dobânzi datorate Bancii pentru sumele utilizate din Linia de credit (creditul) atasată Contului de card de credit, precum și pentru depășiri neautorizate a Liniei de credit atasată Contului de card de credit.
- f. alte operațiuni dispuse expres de către Utilizatorul de card.

5.3.4. Pentru Tranzacțiile prin card efectuate în alta valută decât cea a Contului de card,

(i) prin intermediul Cardului comercial atasat unui Cont de card în LEI, Banca va debita Contul de card utilizând ca moneda de referință EUR, după cum urmează:

(a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință EUR, se efectuează de către organizația Internațională de card sub a cărei Marca de plată a fost emis Cardul, la cursul sau intern de la data decontării interbancare;

(b) pentru debitarea în Lei a Contului de card, Banca utilizează cursul sau intern de vânzare EUR/cumpărare Lei aferent Tranzacțiilor cu Cardul, valabil în data decontării tranzacției și debitării Contului cu valoarea tranzacției, curs afișat la sediul unităților Bancii și/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

(ii) **prin intermediul Cardului comercial atasat unui Cont de card în EUR/USD**, cu excepția operațiunilor în LEI efectuate pe teritoriul României, **Banca va debita Contul de card utilizând ca moneda de referință EUR/ USD, după caz.** Schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință se efectuează de către Organizația Internațională de card sub a cărei Marca de plată a fost emis Cardul la cursul sau intern de la data decontării interbancare a tranzacției;

5.3.5. Pentru Tranzacțiile prin card efectuate în LEI pe teritoriul României cu Cardul comercial atasat unui Cont de card în EUR/USD, Banca va debita Contul de card la cursul sau intern de cumpărare EUR/vânzare Lei, respectiv cumpărare USD/vânzare Lei, după caz, aferent tranzacțiilor efectuate cu Cardul, valabil în data debitării Contului cu valoarea tranzacției, curs afișat la sediul unităților Bancii și/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

5.3.6. (i) Pentru Tranzacțiile prin card efectuate în USD la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card în EUR sau LEI, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzacției efectuând schimbul valutar între valuta operațiunii și moneda Contului, cu trecere prin LEI în cazul Conturilor de card deschise în EUR, la cursul sau intern de vânzare USD/cumpărare LEI aferent tranzacțiilor efectuate cu Cardul, valabil în data debitării Contului cu valoarea tranzacției; în plus, **în cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card în EUR**, Banca va efectua ulterior și schimbul valutar între LEI și EUR la cursul sau intern de cumpărare EUR/vânzare LEI aferent tranzacțiilor efectuate cu Cardul, valabil în data debitării Contului cu valoarea tranzacției curs afișat la sediul unităților Bancii și/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

(ii) **Pentru Tranzacțiile prin card efectuate în EUR la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card în USD sau LEI**, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzacției efectuând schimbul valutar între valuta operațiunii și moneda Contului, cu trecere prin LEI în cazul Conturilor de card deschise în USD, la **cursul sau intern de vânzare EUR/cumpărare LEI** aferent tranzacțiilor efectuate cu Cardul, valabil în data debitării Contului cu valoarea tranzacției; în plus, **în cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card în USD**, Banca va efectua ulterior și schimbul valutar între LEI și USD la **cursul sau intern de cumpărare USD/vânzare LEI** aferent tranzacțiilor efectuate cu Cardul, valabil în data debitării Contului cu valoarea tranzacției curs afișat la sediul unităților Bancii și/sau pe pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

5.3.7. Banca asigură Utilizatorilor de Card comparabilitatea comisioanelor de conversie monetară, pentru tranzacțiile de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plată la EPOS și/sau pe internet (E-commerce), efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (UE) de către Utilizatorul de Card. Astfel, pentru astfel de tranzacții, în euro sau într-o moneda națională a unui stat membru UE, diferită de moneda contului, Banca va afișa pe pe site-ul sau www.raiffeisen.ro cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

5.3.8 Banca și Posesorul de Card convin că pentru tranzacțiile prevăzute la art. 5.3.7 de mai sus, Banca va efectua informarea Utilizatorului de Card exclusiv prin afișarea informațiilor pe site-ul Bancii și nu va comunica Utilizatorilor de Card notificări și/sau mesaje electronice conținând informațiile prevăzute la art. 5.3.7 după primirea unei tranzacții de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plată la EPOS și/sau pe internet (e-commerce) care este exprimată în orice monedă din UE diferită de moneda contului plătitorului.

5.4. Drepturile și obligațiile Clientului Posesor de card

5.4.1. Posesorul de card va solicita Bancii emiterea de Carduri de debit prin intermediul unui Formular specific care cuprinde Cererea de emitere a Cardurilor de debit comercial Raiffeisen Bank. **Cardurile de credit** sunt emise doar în temeiul Contractului specific privind acordarea Facilității de credit cu acces prin Card de credit încheiat între Banca și Clientul Posesor de card și a Formulelor specifice care puse de Banca la dispoziția Clientului în acest scop.

5.4.2. Posesorul de card are obligația aducerii la cunoștința Utilizatorilor de Card conținutul Contractului specific privind acordarea Facilității de credit cu acces prin Card de credit încheiat între Banca și Posesorul de card, respectiv conținutul Contractului care reglementează emiterea Cardului comercial de debit și își asumă integral răspunderea pentru folosirea Cardurilor comerciale de către Utilizatorii de card nominalizați de acesta, inclusiv pentru modul de utilizare de către aceștia a Cardurilor înrolate în Portofele electronice.

5.4.3. Utilizatorul de card 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 său; (iii) obține un miniextras de cont, conform punctului 5.2.11 de mai sus (iv) înregistra Cardul în Portofele electronice.

5.4.4. Posesorul de Card înțelege și acceptă ca Utilizatorul de Card poate înregistra Cardul comercial emis acestuia în unul sau mai multe Portofele electronice și își asumă metodele de înregistrare și de autorizare a Tranzacțiilor prin card efectuate cu respectivele dispozitive mobile cu funcție de plată.

5.4.5. Posesorul de card înțelege și acceptă ca livrarea Cardurilor comerciale solicitate și/sau a PIN-ului (inclusiv în cazul reînnoirii automate la expirarea valabilității), se va realiza la adresa pentru care a optat în formularistica specifică, dintre următoarele variante (obligatoriu aflată pe teritoriul României): adresa sediului social sau adresa dedicată pentru livrare carduri, cu excepția cazului în care transmiterea Cardurilor se efectuează de către Banca într-o modalitate diferită, agreeată cu Posesorul de card. Cardurile/PIN-urile se vor trimite prin curier, în atenția persoanei desemnate de Posesorul de card în formularistica specifică pentru recepționarea acestora. În cazul Posesorilor de card care nu au indicat Bancii adresa pentru care optează în vederea livrării cardurilor și persoana desemnată pentru recepționarea acestora, Banca va livra cardurile/PIN-urile la adresa sediului social al Posesorului de card sau reprezentantei sau sucursalei din România (în cazul Clientilor nerezidenți), în atenția persoanei de contact indicată de Posesorul de card Bancii. Banca va considera ca valabilă ultima adresă a sediului social și ultima Persoană de contact, după caz, declarate Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de Posesorul de card.

Posesorul de card și/sau persoana desemnată/persoana de contact, după caz, vor fi înștiințați printr-un mesaj text de tip SMS și/sau mesaj în aplicația Raiffeisen Online/Smart Mobile a Posesorului de card, cu privire la livrarea cardului/PIN-ului prin curier.

În măsura în care Cardurile nu pot fi predate prin curier (după caz, persoanei desemnate prin cererea de emitere card sau persoanei de contact din sistemele Bancii pentru cardurile reînnoite), după 3 (trei) încercări de livrare, Cardurile se vor anula, fiind necesară completarea unei noi Cereri de emitere în baza căreia se vor emite Carduri noi.

Livrarea cardurilor/PIN-urilor la adresa sediului social a Posesorului de card sau la adresa dedicată pentru livrare carduri nu va putea fi efectuată în cazul în care datele Posesorului de card nu sunt actualizate sau acesta nu a comunicat Bancii un număr de telefon mobil local (cu prefix de România) sau o adresă aflată pe teritoriul României; în cazul în care cardul/PIN-ul nu poate fi livrat la una din adresele menționate anterior, acesta va fi redirectionat către o agenție a Bancii, de unde poate fi ridicat personal de către Utilizatorul de card, acesta urmând a fi înștiințat în acest sens prin mesaj de tip SMS.

Pentru durate limitate de timp, Banca poate decide transmiterea cardurilor comerciale de debit sau de credit și/sau PIN-urilor, prin curier, la adresa de corespondență sau, după caz, în lipsa acesteia, la adresa de domiciliu a Utilizatorului de card. Banca va considera ca valabilă ultima adresă de corespondență sau domiciliu, după caz, declarată Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de utilizatorul de card. Utilizatorii de card vor fi înștiințați printr-un mesaj text de tip SMS cu privire la livrarea cardului/PIN-ului prin curier. Livrarea cardurilor/PIN-urilor la adresa de corespondență/ domiciliu a Utilizatorului de card nu va putea fi efectuată în cazul în care datele utilizatorului de card nu sunt actualizate sau acesta nu a comunicat Bancii un număr de telefon mobil local (cu prefix de România) sau o adresă de corespondență/ domiciliu aflată pe teritoriul României. În cazul în care cardul/PIN-ul nu poate fi livrat la adresa din baza de date a Bancii, acesta va fi redirectionat către o agenție a Bancii, de unde poate fi ridicat personal de către Utilizatorul de card, acesta urmând a fi înștiințat în acest sens prin mesaj de tip SMS.

5.4.6. Posesorul de card are dreptul de a semnală Bancii situațiile în care, după părerea sa, apar înregistrări incorecte în Extrasul/Raportul de activitate al Contului de card sau operațiuni neautorizate de Utilizatorii de card.

Contestata se va primi și analiza de către Banca conform prevederilor art. 4.10.4. Contestata se va depune **în scris la unitatea bancară** sau va fi semnalată Bancii **telefonic**, prin intermediul Serviciului Call Center și va cuprinde obligatoriu numărul cardului, numele Utilizatorului de card și al Posesorului de card, suma contestată, data tranzacției contestate /data Raportului de activitate în care este cuprinsă tranzacția contestată și orice alte informații / documente suplimentare care susțin contestația.

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

5.4.7. Se interzice folosirea Cardului comercial :

- după notificarea Bancii asupra pierderii/furtului cardului sau a PIN-ului;
- atunci când Utilizatorul de card și/sau Posesorul de Card au încălcat prevederile contractuale și Banca a solicitat returnarea Cardului;
- când un Card declarat pierdut/furat este recuperat de către utilizatorul/posesorul, ulterior notificării Bancii asupra pierderii/furtului acestuia;
- când un Card este anulat sau blocat de către Banca în condițiile Contractului specific.;
- când un Card de credit este anulat sau suspendat de către Banca datorită nerespectării de către Posesorul de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din Limita de credit atasată contului de card de credit

5.4.8. Posesorul de card trebuie să ia toate măsurile pentru a preveni folosirea de către persoane neautorizate a Cardurilor comerciale, precum și să aplice și să respecte orice alte instrucțiuni de securizare și protecție a Cardului și a **elementelor de securitate personalizate** utilizate pentru autorizarea Tranzacțiilor prin Card, transmise de Banca periodic.

5.4.9. Posesorul de card răspunde față de Banca în cazul neîndeplinirii de către el, prin persoanele autorizate sau de către Utilizatorii de Card a următoarelor obligații:

5.4.9.1 Utilizatorii de card au următoarele obligații:

- a) să asigure prin toate mijloacele securitatea Cardului, a PIN-ului și a elementelor de securitate ale Portofelului electronic, inclusiv a telefonului mobil al cărui număr a fost indicat Bancii în scopul transmiterii PIN, astfel încât să prevină utilizarea acestora de către persoane neautorizate;
- b) să semneze Cardul pe revers în chenarul rezervat pentru acest scop, în momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pastă;
- c) să păstreze cu grijă Cardul și să nu dezvăluie informațiile specifice de identificare (număr card, data expirării, nume etc.) altor persoane;
- d) să nu împrumute Cardul altor persoane;
- e) să se asigure că în timpul tranzacțiilor Cardul rămâne sub atenta lor supraveghere;
- f) înainte de a distruge plicul ce conține PIN imprimat pe suport hartie sau, când este cazul, de a șterge mesajul SMS prin care Banca transmite PIN-ul, trebuie să memoreze PIN-ul sau să noteze PIN-ul într-un loc știut numai de ei;
- g) să nu înscrie niciodată PIN-ul pe Card sau într-o formă ce poate fi ușor recunoscută în particular sau pe un obiect accesibil altor persoane (precum: în telefonul mobil, în agenda);
- h) să nu păstreze în același loc Cardul și telefonul mobil al cărui număr comunicat Bancii este folosit în scopul de a transmite Utilizatorului de card codurile OTP (one time password) generate de Serviciul 3D Secure pentru autorizarea tranzacțiilor prin Internet
- i) să nu dezvăluie niciunei alte persoane PIN-ul sau Parola Statică, chiar dacă acesta este sau se prezintă ca fiind angajat al Bancii; de asemenea, codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
- j) să se asigure că, în timpul tranzacțiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvăluit (voluntar sau involuntar) altor persoane.
- k) să nu furnizeze date referitoare la Card (număr card, data expirării, sirul format din ultimele 3 cifre înscrise pe spatele cardului în spațiul destinat semnăturii Utilizatorului și/sau PIN, cod OTP sau Parola Statică

raspunzând la e-mailuri în care le este solicitat acest lucru; **Raiffeisen Bank nu va solicita niciodată astfel de informații prin e-mail.**

l) să pastreze confidențialitatea datelor și informațiilor ce pot constitui element de identificare (Parola de securitate) în relația cu Banca;

m) în cazul în care Cardul nu este predat Băncii din diverse motive, să sectioneze Cardul transversal, pe banda magnetică /cipul cardului;

5.4.9.2 (i) În cazul pierderii/furtului Cardului sau a PIN-ului sau folosirii fără drept a Cardului, **Utilizatorul/Posesorul de card are obligația de a anunța Banca telefonic** prin Serviciul Call-Center sau folosind numerele de asistență înscrise pe Card **sau în scris**, în vederea blocării accesului la Cont prin Card. **Notificarea scrisă se va depune unei la orice unitate teritorială a Băncii în timpul programului de lucru cu publicul.**

(ii) În cazul pierderii/furtului Cardului în străinătate și **când Utilizatorul de Card dorește înlocuirea de urgență a Cardului și/sau obținerea în regim de urgență a unui avans în numerar este absolut necesar să contacteze centrele de asistență ale organizațiilor internaționale de card sub sigla cărora este emis cardul, din țara în care a avut loc pierderea/furtul.** Aceste servicii sunt aplicabile numai în străinătate, iar Taxele de înlocuire Card de urgență și/sau contravaloarea numerarului eliberat de urgență vor fi reținute de banca din Contul de card al Posesorului de card. Utilizatorul de card îi va fi pus la dispoziție un Card temporar, ce poate fi utilizat o perioadă scurtă de timp (înscrisă pe acesta), pentru tranzacții ce vor fi autorizate de Utilizatorul de card fără furnizarea PIN. Valoarea maximă a sumei care poate fi primită în numerar pe durata dintre semnalarea pierderii/furtului Cardului și primirea de către Utilizator a unui nou card este în limita unui prag valoric oferit de Schema de plată și a disponibilităților din Contul de card.

(iii) Banca va bloca utilizarea Cardului declarat ca pierdut/furat/folosit fără drept din momentul primirii notificării de la organizațiile internaționale de card sub sigla cărora este emis cardul, de la o altă bancă membră a Schemei de plată, de la Utilizatorul de card sau de la Posesorul de card.

(iv) Pentru Tranzacțiile prin Card, părțile răspund conform clauzei **4.10.1** din prezentele CGB-PJ.

În cazul Tranzacțiilor prin Card efectuate după notificarea Băncii cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fără drept a Cardului (inclusiv notificările menționate la **art. 5.10.4**), Banca răspunde doar în situația în care pierderile nu sunt cauzate de comportamentul fraudulos al Posesorului de Card/Utilizatorul de Card ori ca urmare a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, de către aceștia a uneia sau a mai multor obligații ce le revin în legătura cu Cardul potrivit prevederilor Contractului specific și/sau prezentelor CGB și/sau reglementărilor legale în vigoare (incluzând, fără a se limita la, cazul în care Posesorului de Card/Utilizatorul de Card nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate)

5.4.9.3. În cazul în care Utilizatorul de Card a beneficiat în străinătate de înlocuirea în regim de urgență a unui Card, acesta are obligația ca, într-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la întoarcerea în țară, să predea Băncii Cardul înlocuitor. Banca se obligă să elibereze în schimb un nou Card de același tip, fără perceperea taxei de emisie.

5.4.9.4. Utilizatorul de card și Posesorul de card au obligația de a coopera cu autoritățile și cu reprezentanții Băncii în scopul recuperării Cardului pierdut sau furat. În cazul în care Utilizatorul de card își regăsește Cardul după notificarea către Banca a pierderii sau a furtului, acesta nu mai trebuie să fie folosit și trebuie returnat Băncii în cel mai scurt timp sau distrus prin sectionarea CIP-ului de către Utilizatorul de card.

5.4.9.5. Utilizatorul de card și/sau Posesorul de card, după caz, vor anunța Banca în scris la orice unitate bancară și/sau telefonic prin serviciul Call Center imediat ce constată una din următoarele **situații de urgență:**

a) deteriorarea sau blocarea posibilității de utilizare a Cardului (de exemplu capturarea cardului în ATM/MFM);

b) înregistrarea în Contul de card a unor tranzacții care nu au fost autorizate de Utilizatorii de card;

c) orice tranzacție înregistrată în Contul de card, care în opinia acestora reprezintă o înregistrare eronată apărută în urma gestionării Contului de către Banca;

d) există elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii elementelor de securitate (inclusiv PIN-ul) de către alte persoane decât Utilizatorul de card.

e) disfuncționalități ale Cardului și/sau ale Serviciului 3D Securesi/sau incorectitudinea PIN-ului primit.

f) pierderea/furtul dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea elementelor de securitate ale acestuia și/sau ale Portofelului electronic.

5.4.10. Posesorul de card are obligația de a notifica Banca cu minimum 45 de zile lucratoare anterior expirării Cardului, dacă nu dorește reînnoirea Cardului (cardurilor) pentru anumiți Utilizatori de card. În cazul în care renunță din proprie inițiativă la utilizarea unuia sau mai multor carduri emise Utilizatorilor săi de card, înainte de expirarea perioadei de valabilitate a acestora, Posesorul de card va notifica, de asemenea, Banca și va preda Cardul (cardurile) pe baza unui proces verbal de predare-primire.

5.4.11 Posesorul de card va aduce la cunoștința Bancii în cel mai scurt timp, orice modificare a datelor sale de identificare și, dacă este cazul, ale Utilizatorilor de card, precum și modificări ale Reprezentanților Legali ai acestuia, completând în mod corespunzător Formularele specifice pentru actualizare date puse de Banca la dispoziția acestuia.

5.4.12. Posesorul de card are obligația de a alimenta Contul de card cu sumele datorate Bancii ca urmare a folosirii de către Utilizatorii de Card a Cardurilor Comerciale. În cazul Cardurilor de credit, sumele utilizate prin intermediul Cardului se vor plăti Bancii în condițiile Contractului specific privind acordarea Facilității de credit cu acces prin Card de credit

5.4.13. Posesorul de card are obligația de a plăti costurile aferente emiterii și utilizării Cardurilor Comerciale.

(i) **Costurile aferente Cardului de debit** sunt:

- **taxa anuală de administrare card**, datorată pentru fiecare card emis. Prima scadență a taxei este la data emiterii cardului, iar ulterior se datorează anual în ziua corespunzătoare datei emiterii Cardului
- **taxe/comisioane pentru Tranzacțiile prin card** (precum, dar fără a se limita la acelea pentru depunere/retragere numerar, datorate la data efectuării tranzacției);

Valoarea costurilor datorate este prevăzută în Listele specifice de tarife și comisioane menționate în secțiunea 2.3 din CGB și/sau în cuprinsul Contractelor specifice. Nivelul acestor costuri se poate modifica periodic de către Banca în condițiile secțiunii 2.3 din CGB.

(ii) **Costurile aferente Cardului de credit** sunt prevăzute în Contractul specific privind acordarea Facilității de credit cu acces prin Card de credit.

5.4.14 În cazul în care Posesorul/Utilizatorul de card utilizează serviciile furnizate de comercianți care permit salvarea/inregistrarea datelor Cardului și acceptă această înregistrare pentru a efectua plăți ulterioare pe site-urile sau în aplicațiile respectivelor comercianți, acesta își asumă următoarele obligații și declarații:

- a) Se asigură ca respectă toate obligațiile care-i revin conform prezentelor dispoziții contractuale pe toată durata utilizării serviciilor oferite de comerciant;
- b) Înțelege că pentru accesarea acestor servicii este necesar să introducă pe site-ul/aplicația comerciantului datele cardului pe care dorește să îl salveze pentru plăți ulterioare, și anume numărul cardului, data expirării cardului, codul CVV și înțelege că după introducerea datelor cardului Banca va răspunde oricăror solicitări ale schemelor de plată de validare a acestor date pe care le deține în virtutea calității sale de emitent al cardului, precum și va furniza acestora informații referitoare la înlocuirea cardului
- c) Înțelege și acceptă că în caz de reînnoire sau reemitere a cardului ale cărui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicația comerciantului, noua dată de expirare a cardului reînnoit/reemis va fi actualizată automat pe site-ul/in aplicația comerciantului (cu excepția ipotezei prevăzute la lit.d)); în situația în care nu dorește ca actualizările să fie realizate, Utilizatorul de card are obligația să acceseze site-ul/aplicația comerciantului și să ștergă datele cardului din înregistrările acestuia. În situația în care comerciantul nu oferă posibilitatea sau nu răspunde cererii privind ștergerea cardului salvat, Utilizatorul de card care nu mai dorește actualizarea automată a datelor cardului sau efectuarea de plăți ulterioare pe site-urile sau în aplicațiile respectivelor comercianți se va adresa Bancii, solicitând închiderea respectivului card și emiteria unui nou card;
- d) Înțelege și acceptă că, în ipoteza în care Cardul ale cărui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicația comerciantului a fost înlocuit/reemis datorită raportării pierderii, furtului sau fraudei, cardul inițial 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 plăților pe site-ul/in aplicația comerciantului;

- e) In relatia cu Banca, Posesorul/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 terța parte fata de raportul stabilit între Posesorul/Utilizatorul de card si comerciant, Banca nu poarta nicio raspundere in legatura cu serviciile prestate Posesorului/Utilizatorului de card de catre comerciant si nu este tinuta responsabila pentru nicio consecinta ce rezulta direct sau indirect din utilizarea de catre Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de catre comerciant.

Prevederile de la **secțiunea 2.1** din prezentul document sunt aplicabile cu privire la celelalte aspecte de prelucrare a datelor cu caracter personal.

5.5. Drepturile si obligatiile Bancii

5.5.1. Banca are dreptul de a debita Contul de card cu valoarea tuturor operatiunilor mentionate la **art. 5.3.3** din prezentele CGB.

5.5.2. Banca nu raspunde fata de Posesorul de card pentru debitarea cu întârziere a Tranzactiilor prin card, daca aceasta întârziere se datoreaza unor factori ce nu pot fi controlati de Banca, cum ar fi, dar fara a se limita la: transmiterea cu intarziere a solicitarii de decontare a Tranzactiei prin card de catre Beneficiarul platii care accepta Carrdul la plata, intarzieri in circuitul de decontare din cadrul Schemei de plata cu cardul generate de catre participantii implicati in executarea Tranzactiilor prin card, întârzieri datorate unor disfunctionalitati ale retelelor de comunicatii nationale sau international implicate in procesul de decontare; întârzieri cauzate de situatii de forta majora in spatiul unde au fost utilizate Cardurile, etc.

5.5.3. Banca nu raspunde pentru eventualele pierderi financiare provocate Posesorului de card ca rezultat al pierderii/ disparitiei Cardului Comercial in cursul expeditiei acestuia de catre Banca la Posesorul de Card sau la Utilizatorul de Card, dupa caz.

5.5.4. In cazul semnalariei Cardului comercial ca pierdut/furat in afara granitelor Romaniei, **Posesorului de card ii sunt oferite in regim de urgent** (pana la 3 zile lucratoare de la data primirii solicitarii, in orice tara a lumii) **prin intermediul Schemei de plata, la cererea Utilizatorilor de Card aflati in strainatate**, adresata direct Schemei de plata la datele de contact de pe site-ul acesteia sau comunicate clientului la cerere prin Serviciul Call Center, urmatoarele **servicii conexe Cardului Comercial**, care sunt disponibile in perioada dintre semnalarie pierderii/furtului Cardului si intoarcerea Utilizatorului de card in tara, ale caror costuri vor fi debitate din Contul de card:

- serviciul de **Inlocuire Card in regim de urgenta** cu un Card temporar;
- serviciul de **Eliberare numerar in regim de urgenta**, in limita unui prag valoric oferit de Schema de plata si a disponibilitatilor din Contul de card.

5.5.5. In cazul semnalariei Cardului comercial ca pierdut/furat, Banca ofera pe teritoriul României, **prin intermediul retelei proprii de unitati teritoriale, la cererea Utilizatorilor de Card**, urmatoarele servicii conexe Cardului comercial, ale caror costuri vor fi debitate din Contul de card: :

- serviciul de **Reemitere Card in regim de urgent** (pana la 3 zile lucratoare, in orice localitate din România)

5.5.6. Banca isi rezerva dreptul sa blocheze Cardul Comercial, fara instiintarea prealabila a Posesorului de card si a Utilizatorului de card in cazul furnizarii de catre acestia de date false in documentatia remisa Bancii, comiterii de fraude, in oricare din ipotezele prevazute la **art. 3.1.5 si/sau 3.6.6** din prezentul document sau in orice alte situatii considerate intemeiate de catre Banca.

Banca va informa Posesorul de card prin intermediul Serviciului Call Center cu privire la blocarea Cardului si motivele acestei masuri , imediat dupa blocare, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate sau este interzisa de alte dispozitii legale.

De asemenea, in cazul in care Contul de card are starea dormant cu 45 de zile calendaristice inainte de data expirarii cardului, inscrisa pe acesta, **Banca isi rezerva dreptul de sa blocheze Cardul Comercial**, fara instiintarea prealabila a Posesorului de card si a Utilizatorului de card, caz in care Cardul nu va mai fi reinnoit.

5.5.7 Servicii speciale oferite de Banca Posesorului de card/Utilizatorului de card prin intermediul Serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank:

- a. Semnalarie pierderii/furtului Cardului sau a altor situatii de urgenta.

- b. Blocarea accesului la cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și preluarea cererii de reemitere card și cod PIN aferent;
- c. **Deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit** solicitată de Utilizatorul de card, cu condiția ca blocarea accesului să se fi solicitat în aceeași zi tot prin Serviciul Call Center, precum și ca Utilizatorul de card să fi fost în posesia Cardului **de debit** în intervalul dintre cele două solicitări, conform declarației acestuia; în cazul în care aceste condiții nu sunt îndeplinite și Utilizatorul solicită deblocarea, Banca va proceda la înlocuirea cardului;
- d. Solicitarea de către Utilizatorul/Posesorul de card a datelor de contact ale centrelor de asistență ale organizațiilor internaționale de card sub sigla cărora este emis cardul (Schema de plată), din țara în care a avut loc pierderea/furtul cardului intervenită în străinătate, necesare acestuia pentru scopurile prevăzute la **art.5.5.4**;
- e. Interogarea istoricului tranzacțiilor aferente Cardului de către Utilizatorul de card; Utilizatorul de card poate solicita informații exclusiv cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul al cărui titular este;
- f. Retiparire cod PIN
- g. Modificarea temporară de către Posesorul de card a limitei zilnice de retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru limite prestabilite de Banca în limita maximă impusă de reglementările legale în vigoare, valabilă pentru un interval de 24 de ore de la momentul efectuării modificării de către Banca.
- h. Suport privind înregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor în Portofelul electronic
- i. Suport privind accesarea și utilizarea serviciului Raiffeisen Online/Smart Mobile.

Serviciul Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor special menționate în prezenta secțiune prin intermediul telefonului cu ajutorul unui telebanker; Serviciul Call Center este disponibil în limba română și limba engleză. Utilizatorul de card/Reprezentantul legal al Posesorului de card își va dovedi identitatea de fiecare dată când folosește Serviciul Call Center cu ajutorul Parolei de securitate.

5.5.8. Banca nu va fi responsabilă față de Posesorul de card pentru pierderi pricinuite de întârzieri în derularea operațiunilor sau de servicii neefectuate datorate unor cauze de forță majoră dincolo de voința bancii (incendii, greve, catastrofe naturale, etc.).

5.5.9. Banca își rezervă dreptul să modifice limitele de tranzacționare (de tipul dar fără a se limita la: limita zilnică de retragere/tranzacționare, număr zilnic maxim de tranzacții etc.) ale Cardului Comercial sau să restricționeze anumite tipuri de tranzacții cu Cardul Comercial, informarea Posesorului și a Utilizatorilor de card urmând a se face prin publicarea informațiilor specifice pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro și prin notificarea Posesorului de card conform **secțiunii 8.2 „Notificări”**.

5.6. Depășirea neautorizată a disponibilului din Contul de card

5.6.1. Depășirea neautorizată a disponibilului din Contul de card poate apărea datorită capitalizării în cont a dobânzilor datorate, percepției din Cont a taxelor și/sau comisiunilor aferente emiterii și utilizării Cardului, percepției din cont a taxelor de administrare cont, tranzacții decontate de către comercianți acceptatori de card cu întârziere, efectuării de Plati de mică valoare cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat de către Beneficiarul plății verificarea disponibilului la momentul autorizării tranzacției, folosirea frauduloasă a Cardurilor, precum și datorită unor disfuncționalități ale sistemelor de comunicații detinute sau administrate de terți implicate în procesul de decontare a tranzacțiilor (banci, comercianți, furnizori de servicii de telefonie, etc.), alte situații ce nu pot fi controlate de către Banca.

5.6.2. În cazul depășirii neautorizate a disponibilităților în Contul de card la care sunt atasate Carduri de debit (Cont curent), Banca va bloca utilizarea tuturor Cardurilor emise și va atenționa Posesorul de card asupra obligației ca într-un interval de maximum 30 de zile calendaristice de la data generării descoperitului de cont neautorizat, să acopere debitul. **În această situație, devin aplicabile prevederile clauzei 3.4 din prezentul document începând cu data generării descoperitului de cont și Banca poate rezilia prezentul Contractul specific privind emiterea Cardului de debit**, păstrându-și dreptul la recuperarea oricărui sume datorate de Posesorul de card, generate de acțiuni întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior datei rezilierii. În cazul inexistenței de lichidități în Conturile detinute de Posesorul de card la Banca, aceasta va recupera debitul pe cale amiabilă sau prin executare silită.

Daca ulterior acoperirii integrale a debitului neautorizat se constata ca depasirea neautorizata a disponibilului s-a datorat unor disfunctionalitati interne ale Bancii, aceasta va returna Posesorului de card dobânda perceputa.

5.6.3 In cazul depasirii neautorizate a disponibilitatilor in Contul de card la care sunt atasate Carduri de credit se vor aplica prevederile Contractului specific.

5.7. Alte dispozitii

5.7.1. Banca poate refuza executarea Tranzactiilor prin card, daca fondurile disponibile in Contul de card nu sunt suficiente sau poate decide, fara a fi obligata sa procedeze astfel, sa execute Tranzactia prin card transferand in prealabil in Contul de card sume disponibile din orice alte Conturi deschise la Banca de Posesorul de card

5.7.2. Banca nu este raspunzatoare pentru pierderile suferite de Posesorul de card in urma refuzului unor terte persoane de a accepta la plata Cardul comercial.

5.7.3. Banca va debita din Contul de card valoarea oricarei tranzactii generate de folosirea Cardurilor, in momentul in care va primi solicitarea de decontare a operatiunii de plata initiate prin intermediul Beneficiarului platii, de la prestatorul acestuia de servicii de acceptare la plata carduri nefiind raspunzatoare pentru eventualele pierderi pricinuite Posesorului cardului de întârzierea transmiterii in decontare a platii.

5.7.4. Tranzactia prin card autorizata prin Cardul comercial nu poate fi revocata de Utilizatorul de card/ Posesorul de card dupa momentul introducerii in circuitul de decontare.

5.8. Dispozitii privind Contractul de emitere a Cardului Comercial

5.8.1. Contractul pentru emiterea Cardului de debit (*“Contract Card de debit”*) este un **Contract specific** ce reglementeaza drepturile si obligatiile derivate din utilizarea Cardului de debit, reglementate in prezentele CGB, in documentatia specifica pentru emitere si mentenanta Card de debit, precum si in formularele utilizate pentru numire si revocare Utilizatori de card. **Este incheiat pe durata nedeterminata** si va intra in vigoare la momentul acceptarii de catre Banca a Cererii de emitere a Cardurilor formulate de Posesorul de card.

5.8.2 Contractul pentru emiterea Cardului de credit (*“Contract Card credit”*) este un **Contract specific** ce reglementeaza acordarea de catre banca Posesorului de card a unei facilitati de credit accesata prin Card de credit, fiind alcatuit din clauzele referitoare la drepturile si obligatiile partilor cu privire la emiterea si utilizarea Cardului de credit din cuprinsul prezentului CGB, documentatia specifica pentru emitere si mentenanta Card de credit, formularele utilizate pentru numire si revocare Utilizatori de card, la care se adauga contractul privind Facilitatea de credit cu acces prin Card de credit.

5.8.3. Contractul pentru emiterea Cardului de debit inceteaza in oricare dintre urmatoarele situatii:

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

b) **prin denuntarea unilaterala, oricând pe durata contractului**, de catre oricare din parti, cu un preaviz scris de 10 zile calendaristice, inclusiv in cazul retragerii produsului de Card din oferta Bancii ;

c) in cazul dizolvării/radierii Posesorului de card;

d) **prin reziliere in cazul in care una din parti nu isi executa obligatiile contractuale sau le executa in mod necorespunzator**. Rezilierea opereaza de drept, prin notificarea scrisa a partii care nu si-a executat obligatia, fara punere in întârziere si fara interventia instantelor judecatoresti. Partile consimt ca in cazul neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare a unei obligatii partea in culpa este de drept in intarziere.

e) in caz de forta majora;

f) prin inchiderea Contului de card, daca Posesorul de card nu solicita atasarea Cardului la un alt Cont de card. g) in orice alte cazuri prevazute de lege.

5.8.4. Banca poate rezilia Contractul pentru emiterea Cardului de debit, notificand in scris Posesorul de card, **cu efect de la data primirii notificarii** de catre acesta, efectuand, totodata, **si blocarea Cardurilor de debit** la data emiterii notificarii, in urmatoarele situatii:

a) Nerespectarea de catre Posesorul de Card sau de catre Utilizatorii de card a clauzelor contractuale, conditiilor de functionare ale cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fara a se limita la materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului) sau normele de lucru ale Bancii;

- b) Înregistrarea unor Tranzacții prin card suspecte sau frauduloase, Existența unui document emis de o autoritate publică competentă privind încetarea/ suspendarea activității Posesorului de card ;
- c) Aplicarea măsurii sechestrului asupra patrimoniului Posesorului de card;
- d) Clientul este suspectat de efectuarea unor operațiuni prin care încalca prevederi legale (precum, dar fără a se limita la cele privind incidentele de plăți majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii, materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, Sancțiunile Internaționale/SUA) ori operațiuni în legătură cu care există suspiciune rezonabilă sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau au fost primite informații privind existența unor astfel de suspiciuni cu privire la Client de la autorități din România sau străinătate și/sau de la prestatori de servicii de plată din România sau din străinătate;
- e) dacă Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentanții legali/ acționarii/asociații Clientului devine Persoană Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA 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 acesta este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale/SUA sau embargo-uri,
- f) în situații în care pentru conturile Clientului 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 ;
- g) în cazul în care Posesorul de card/Utilizatorul de card a furnizat Băncii 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);
- h) Alte situații care pot expune Banca unor riscuri financiare și/sau de imagine.

5.8.5. Posesorul de card poate denunța unilateral Contractul de Card de debit prin notificare scrisă adresată Băncii, Contractul încetând la data primirii de către Banca a notificării.

5.8.6. Contractul va continua să producă efecte, în măsura în care există Tranzacții prin card aflate în curs de decontare autorizate anterior datei încetării contractului. **Banca are dreptul de a reține** (indisponibiliza) **în Contul de card**: valoarea tranzacțiilor autorizate prin card anterior încetării contractului de card de debit, care nu au fost debitate din Contul de card până la data încetării contractului precum și valoarea eventualelor tranzacții în litigiu cu Beneficiarii plăților și/sau cu Prestatorii de servicii de acceptare la plata ai acestora sau cu Posesorul de card,

5.8.7. Încetarea Contractului de emisie a Cardului de debit nu va prejudicia drepturile sau responsabilitățile părților ce decurg din Tranzacții prin card autorizate și nefinalizate (aflate în circuitul de decontare), anterior datei încetării contractului. Dacă intervine simultan și un caz de încetare a Contractului de Cont curent la care sunt atasate Cardurile, închiderea Contului se va face după cel mult 30 de zile calendaristice de la apariția cazului (data înregistrării solicitării formulată de Posesorul de card sau după caz, de la data la care Banca a decis închiderea Contului, dacă există tranzacții autorizate cu Cardul nefinalizate (aflate în circuitul de decontare).

5.8.8. Taxa anuală de administrare a Cardului de debit va fi returnată pro-rata Posesorului de card (pentru perioada rămasă din anul respectiv, în care nu mai beneficiază de Card), în cazul în care încetarea Contractului intervine înainte de expirarea anului pentru care a fost plătită, prin creditarea Contului de card.

5.8.9. În cazul în care una din părți nu-și execută obligațiile contractuale din vina sa sau le execută necorespunzător ea datorează celeilalte părți despăgubiri conform legii.

5.8.10. Contractul pentru emisia Cardului Comercial de debit poate fi modificat în condițiile revederilor art.8.1 din prezentele CGB.

5.9. Termenii și condițiile specifice utilizării serviciului comerț electronic 3-D Secure

Toate Cardurile comerciale emise de Raiffeisen Bank sunt înrolate în serviciul Comerț Electronic 3-D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comerț electronic derulate prin Internet

5.9.1 Banca pune la dispoziția Utilizatorilor de Card desemnați de Posesorul de card serviciul Comert electronic 3-D Secure care ofera posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comert electronic prin internet in condiții de stricta securitate, in conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.9.2. Banca poate modifica periodic instructiunile de utilizare a acestui serviciu in condițiile legii. Partile convin ca tacerea Posesorului de card valoreaza acceptarea tacita a modificarilor, in cazul in care Posesorul de card nu notifica Bancii in scris neacceptarea modificarilor respective inainte de intrarea in vigoare a acestora. Ultima versiune a instructiunilor este disponibilă accesând site-ul Raiffeisen Bank (www.raiffeisen.ro). Tranzacțiile efectuate prin utilizarea serviciului Comert electronic 3-D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a Termenilor si condițiilor de utilizare.

5.9.3 Serviciul Comert electronic 3-D Secure este pus la dispozitie de Raiffeisen Bank prin intermediul unui procesator, ce dispune de mijloace securizate furnizate de schemele de plata cu cardul respectiv. Serviciul Comert electronic 3-D Secure functioneaza in condițiile in care site-ul unde se efectueaza tranzactia suporta standardele 3-D Secure, prezentând logo-urile afisate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

5.9.4 Schemele de plata cu cardul isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

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

5.9.6 Inrolarea pentru acest serviciu necesita furnizarea on-line a datelor personale ale Utilizatorilor de card care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identitatii acestora in timpul efectuării tranzacțiilor pe internet.

5.9.7. Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizeaza prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, prin una din urmatoarele metode:

a) prin furnizarea urmatoarelor elemente de securitate:

- **-OTP (one time password):** un cod unic asociat fiecarei tranzactii, furnizat fiecarui Utilizator de card in parte, 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**

sau

b) **prin intermediul aplicatiilor specifice**, puse la dispozitie de banca, ce permit autorizarea prin biometrie sau alte elemente de securitate conform optiunii setate de catre Utilizator in aplicatie. Posesorul de card intelege si accepta ca autorizarea tranzacțiilor cu cardul Comercial de catre Utilizatorii desemnati se poate efectua inclusiv prin intermediul aplicatiilor specifice puse de banca la dispozitia Utilizatorului in calitatea acestuia de Client persoana fizica.

5.9.8 Utilizatorii de card au obligatia de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului si a telefonului mobil al carui numar a fost indicat Bancii in scopul transmiterii OTP, astfel incat sa previna utilizarea acestora de catre persoane neautorizate in scopul tranzactionarii pe Internet.

5.9.9. 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 spam, pe orice cale, si invadarea site-ului ~~ului~~ ului Verified by Visa 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 afisand siglele organizatiilor international de card
- 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.

5.9.10 Raiffeisen Bank si organizatiile international de card sub sigla carora se emit Cardurile 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 pe internet;
- c) eventuale pagube produse prin virusarea computerului/ modem-ului Utilizatorului de card in timpul tranzactiilor pe 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 Posesorul de card/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.

5.9.11 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 on-line, plata si livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, orice alte conditii si garantii asociate cu acestea sunt numai de domeniul relatiei dintre Utilizatorul de card/ Posesorul de card si comerciantul virtual, Raiffeisen Bank si **organizatiile international de card sub sigla carora se emit Cardurile** 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 si **organizatiile international de card sub sigla carora se emit Cardurile** recomanda vreun comerciant de Internet sau ca garanteaza calitatea bunurilor/serviciilor furnizate de acesta.

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/ Posesorul de card si acesta. In acest sens Banca recomanda Utilizatorului de card/ Posesorul de card sa retina cât mai multe informatii despre comerciant si sa salveze pe computerul sau pagina continând dovada efectuării tranzacției.

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

Raiffeisen Bank acorda Posesorului de card /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. Posesorul de card /Utilizatorul de card nu va copia, altera sau folosi in nici un fel marcele de comert Raiffeisen (proprietatea Raiffeisen Bank), 3-D Securesi nici logo-urile, produsele si numele asociate acestui serviciu.

5.10 Inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice

5.10.1 Conditii generale de utilizare la plata a cardurilor in Portofele electronice

5.10.1.1 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

5.10.1.2. 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.

5.10.1.3 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 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.

5.10.1.4. 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 termenii si

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

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

5.10.1.6 În cazul în care furnizorul de dispozitive mobile cu funcție de plată și/sau al Portofelului electronic își blochează, restrânge, suspendă sau întrerupe utilizarea Portofelului electronic și/sau modifică funcționalitatea acestuia, Banca nu va răspunde față de clienții săi care și-au înrolat cardul în respectivul Portofel electronic sau față de terți.

5.10.1.7 Utilizatorul de card este responsabil pentru toate utilizările și tranzacțiile efectuate cu cardul prin intermediul Portofelului electronic-de către terți carora le-a oferit acces voluntar sau involuntar la cardul înrolat în Portofelul electronic.

5.10.2 Înregistrarea Cardului în Portofelul electronic

5.10.2.1 Procedura de înrolare/înregistrare a Cardului în Portofelul electronic este stabilită de furnizorul acestuia. Utilizatorul de card are obligația setării unei parole sau a altor detalii de securitate în vederea utilizării/accesării Portofelului electronic. Condițiile, cazurile și frecvența cu care se va solicita introducerea acestei parole sunt stabilite de furnizorul Portofelului electronic.

5.10.2.2 După setarea parolei/detaliilor de securitate, Utilizatorul i se va solicita să introducă datele cardului pe care dorește să îl înroleze în Portofelul electronic, respectiv: numărul cardului, data expirării cardului, codul CVV. Toate aceste informații (date cu caracter personal) sunt necesare furnizorului Portofelului electronic pentru a permite utilizarea la plată a cardului prin intermediul acestuia.

5.10.2.3 Pentru validarea identității Utilizatorului Cardului care urmează să fie înrolat în Portofelului electronic, Banca va aplica o procedură de autentificare a Utilizatorului de card. În cazul în care rezultatul procedurii este pozitiv, cardul va putea fi înrolat în Portofelul electronic.

5.10.2.4 Ca urmare a înrolării Cardului în Portofelul electronic se va genera un token de plată al Cardului respectiv (număr de card alternativ), token ce va fi asociat Cardului pe dispozitivul mobil cu funcție de plată; dacă există posibilitatea, în cazul în care Utilizatorul dorește înregistrarea cardului pe mai multe dispozitive mobile, va efectua setările necesare în Portofelul electronic, prin adăugarea dispozitivelor mobile pe care se dorește înregistrarea cardului-. Numărul Tokenului este diferit de numărul de pe față Cardului înregistrat în Portofelul electronic pentru creșterea securității tranzacțiilor.

5.10.2.5 Prin parcurgerea tuturor pașilor și finalizarea procedurii de înregistrare a Cardului în Portofelul electronic, Utilizatorul înțelege că acesta va fi înrolat în respectivul Portofel pentru a putea fi utilizat la efectuarea de operațiuni de plată și la vizualizarea tranzacțiilor efectuate cu Cardul prin intermediul Portofelului electronic.

5.10.2.6 Banca poate decide să refuze solicitarea de înregistrare a Cardului într-un Portofel electronic. În cazul în care solicitarea de înregistrare este respinsă, Utilizatorul de card poate contacta Serviciul Call Center-ul Bancii pentru suport.

5.10.2.7 Înregistrarea și utilizarea Tokenului depind de furnizorul Portofelului electronic și/sau de rețeaua furnizorului de internet a Utilizatorului de card. Banca nu are control direct și nici indirect asupra operațiunilor

acestor furnizori și nu va răspunde pentru nici o situație legată de serviciile furnizate de aceștia care pot provoca întreruperea și/sau împiedicarea înregistrării/ utilizării Tokenului pentru efectuarea de plăți.

5.10.3 Cum funcționează Portofelul electronic

a. Efectuarea plăților cu Cardul prin Portofelul electronic

5.10.3.1 Prin intermediul Portofelului electronic se pot efectua oricare din următoarele operațiuni de plată:

- plăți contactless cu un card înrolat, la Terminale cu funcție contactless, prin intermediul dispozitivului mobil cu funcție de plată compatibil pentru care s-a efectuat înregistrarea cardului;
- plăți pe internet la comercianți (-de tip e-commerce și m-commerce)

5.10.3.2 Modul de utilizare a Portofelului electronic pentru efectuarea plăților de către Utilizatorul de card precum și elementele de securitate folosite în vederea autorizării plăților (deblocarea dispozitivului mobil, PIN-ul aplicației, etc) sunt stabilite și comunicate de către furnizorul Portofelului electronic.

b. Vizualizarea informațiilor și a plăților efectuate cu cardul în Portofelul electronic

5.10.3.3 Banca va oferi informații despre plățile realizate cu cardul înrolat în Portofelul electronic în modalitățile agreate (ex. extras de cont, Internet Banking, Mobile Banking, etc). Aceste informații vor fi evidențiate ca fiind plăți efectuate cu respectivul card, fără a indica faptul că plățile s-au efectuat prin intermediul Portofelului electronic.

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

c. Suspendarea, înlocuirea, reînnoirea și ștergerea cardului în Portofelul electronic

5.10.3.5-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.

5.10.3.6 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 care reglementează emiterea Cardului comercial, precum și prezentelor CGB PJ. Toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic cu Cardul suspendat/sters înainte de momentul suspendării/ștergerii vor fi procesate de către Banca în conformitate cu prevederile Contractelor specifice și CGB PJ.

5.10.3.7 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.

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

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

5.10.4. Protejarea credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic

5.10.4.1 Posesorul de card poartă întreaga răspundere cu privire la păstrarea de către Utilizatorul de card în condiții de confidențialitate a credențialelor de securitate necesare utilizării Portofelului electronic. De asemenea, este responsabil pentru prevenirea de către Utilizatorul de card a utilizării frauduloase sau neautorizate a Cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu funcție de plată, fiind responsabil să aducă la cunoștință Utilizatorul de card cu privire la toate drepturile și obligațiile reglementate în sarcina Utilizatorului de card în prezenta Secțiune a CGB .

5.10.4.2 În cazul în care Utilizatorul de card 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.

5.10.4.3 Utilizatorul de card are obligatia de a contacta de urgenta Banca prin Serviciul Call Center in cazul in care:

- Cardul inregistrat in Portofelul electronic este pierdut sau furat sau utilizat fara consimtamantul Utilizatorului-;
- Dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel este pierdut, furat sau folosit fara consimtamantul Utilizatorului de card;
- Credentialele de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic au fost compromise.

5.10.4.4 Toate tranzactiile cu cardul efectuate prin intermediul Portofelului electronic pana la momentul la care Utilizatorul de card instiinteaza Banca cu privire la producerea unui eveniment dintre cele mentionate anterior se considera tranzactii autorizate de catre Utilizatorul de card, Banca neasumandu-si raspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu isi asuma raspunderea pentru cazul in care cardul a fost utilizat pentru plati prin intermediul Portofelului electronic in baza Credentialelor de securitate, daca acestea au fost utilizate de alte persoane, indiferent daca acestea le-au fost comunicate de catre Utilizator sau au fost utilizate, in orice mod, fara acordul Utilizatorului de card.

5.10.4.5 Pentru a preveni aparitia unor evenimente precum cele de mai sus, Banca recomanda Utilizatorului de card:

- sa pastreze tot timpul dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel in siguranta si in posesia sa;
- sa pastreze Credentialele de securitate pentru utilizarea Portofelului electronic securizate si cunoscute numai de catre acesta;
- sa seteze parole/detalii de securitate diferite pentru cardul din Portofelul electronic decat cele utilizate pentru cardul fizic;
- daca instraineaza sau inceteaza sa utilizeze dispozitivul mobil prin care se acceseaza Portofelul electronic si/sau dispozitivul mobil cu functie de plata asociat cardului inrolat in Portofel, sa stearga toate cardurile si alte informatii personale de pe acesta. Pentru detalii despre cum trebuie sa procedeze in acest caz, se vor urma instructiunile furnizorului de dispozitive.

5.10.4.6 Utilizatorul de card 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.

5.10.4.7 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 de card 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.

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

5.10.5 Limitari de raspundere

5.10.5.1 In cazul in care Banca nu este furnizorul Portofelului electronic, nu ofera nicio garantie cu privire la utilizarea acesteia; 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 fara 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.

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

5.10.5.3 Banca nu raspunde daca datele Utilizatorului de card 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.

5.10.5.4 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, Posesorul de card asumandu-si raspunderea pentru toate actiunile/inactiunile Utilizatorului de card.

5.10.5.6 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 de card are intrebari sau probleme cu un produs sau un serviciu oferit de un tert, acesta trebuie sa contacteze respectivul furnizor/tert pentru asistenta.

5.10.5.7 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.

5.10.5.8 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 bresa de securitate cauzate de virusi, erori, inselacuni, 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 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.

6. DISPOZITII PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATA DE DEBIT IN LEI (CECURI, CAMBII SI BILETE LA ORDIN)

6.1. Instrumentele de plata de debit in lei vor fi procesate de catre Banca cu respectarea legislatiei specifice in vigoare.

6.2. Clientul va prezenta Bancii, tinând cont de termenele si circuitele in vigoare, instrumente de plata de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) care indeplinesc conditiile prevazute in legislatia specifica aplicabila, fiind raspunzator de completarea corecta a acestora si a documentelor aferente (borderouri, documente justificative, etc).

6.3. In vederea remiterii spre incasare, si dupa caz, a acceptarii si decontarii instrumentelor de plata de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) de catre Banca, Clientul trebuie sa se asigure de completarea corecta si completa a instrumentului de debit de plata prezentat, cu mentiunile obligatorii conform Legilor specifice aplicabile.

6.4. Pentru formularele instrumentelor de plata de debit (cec, cambie, bilet la ordin) necompletate sau incorect completate pentru care Clientul solicita anulara acestora, Clientul are obligatia de a le preda Bancii.

De asemenea, in cazul inregistrării unui incident de plata major cu cecuri, Clientul are obligatia de a restitui de indata Bancii toate formularele de cec ridicate de la Banca, aflate in posesia sa si/sau a mandatarilor sai.

6.5. In toate cazurile de incetare a relatiilor de cont cu Banca, Clientul titular de cont se obliga sa restituie Bancii toate formularele de cec, bilet la ordin si cambie aflate in posesia sa.

6.6. Banca nu va elibera formulare de cec barat clientilor aflati in interdictie bancara. Banca isi rezerva dreptul de a elibera un numar limitat de formulare de instrumente de plata de debit, in functie de vechimea si istoricul clientului in relatia cu Banca.

6.7. Banca nu va fi responsabila de pierderi de cecuri, bilete la ordin, cambii care nu s-au produs din vina Bancii. Pentru orice instrument de plata de debit (cec, cambie, bilet la ordin) pierdut, furat sau distrus, posesorul poate instiinta despre aceasta pe tras si poate solicita anulara titlului printr-o cerere adresata presedintelui judecatoriei locului in care instrumentul este platit.

6.8. In vederea efectuării de catre Banca a platii instrumentelor de plata de debit prezentate la plata pe contul Clientului, Clientul trebuie sa asigure in cont disponibilitatile necesare pentru a acoperi respectiva plata, cât si

plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate. Astfel, în conformitate cu Legislația specifică aplicabilă, Clientul are obligația ca la emiterea de cecuri să dispună de fondurile necesare în contul menționat pe instrument și, de asemenea, să mențină în cont aceste sume până la prezentarea la plată a instrumentului. În cazul cambiilor și biletelor la ordin cu scadență, Clientul emitent are obligația să-și asigure disponibilul necesar decontării instrumentului de debit cel târziu la data scadenței până la ora limită pentru plată stabilită de Banca și comunicată Clientului prin afișare în locuri special amenajate în unitățile bancii și/sau în pagina de Internet www.raiffeisen.ro.

6.9. În cazul în care sunt permise la plată pe Contul Clientului mai multe instrumente de plată de debit, a căror sumă totală depășește disponibilul Contului Clientului Banca va executa plata instrumentelor de plată de debit în limita soldului disponibil și în ordinea prelucrării instrucțiunilor în sistemele de procesare interne.

Plățile se vor efectua numai în măsura în care disponibilul din contul Clientului nu este afectat de un ordin de poprire sau altă dispoziție de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor emisă de o autoritate competentă, inclusiv ca urmare a instituirii unor sancțiuni internaționale obligatorii în dreptul intern sau ca urmare a aplicării unei sancțiuni de către Banca.

6.10. Clientul ia la cunoștință că, în cazul prezentării la plată a unui instrument de debit la o dată foarte apropiată de data limită de prezentare la plată a respectivului instrument, există riscul de decădere din termenul în care poate dresa protest și regresul în cazul unui eventual refuz la plată din partea platitorului, ca urmare a duratei parcurgerii circuitului de compensare/decontare și, într-o asemenea ipoteză, solicită în mod expres transmiterea spre plată a instrumentului de debit prezentat, cu asumarea acestui risc. Banca va transmite spre plată instrumentul de debit recepționat până cel târziu în ziua bancară următoare datei recepționării acestuia sau, în cazul biletului la ordin sau a cambiei, la data la care acesta este platibil conform celor stipulate pe instrument sau prin legile aplicabile.

6.11. Clientul ia la cunoștință că, în cazul depunerii unui instrument care prezintă alterări, indoituri, pete sau alte asemenea elemente care pot afecta vizibilitatea mențiunilor aflate pe acest instrument, acesta nu poate fi prelucrat electronic și este de acord cu decontarea pe suport hârtie, asumându-și astfel toate costurile, conform tarifelor practicate de Banca și afișate la sediile acesteia sau conform Contractelor specifice încheiate cu Banca, precum și eventuala pierdere a dreptului de protest și regres.

7. TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTĂ

Definirea termenilor utilizați

- **Beneficiarul plății** (Creditorul) - entitatea care a încheiat un Angajament privind debitarea directă cu institutia de plată la care are deschis contul de plăți și care inițiază, în calitate de destinatar al fondurilor transferate, operațiuni de plată prin debitare directă, în baza **Mandatului de debitare directă** dat de Platitor. De regulă, Beneficiarul plății detine asupra **Platitorului (Debitor)** sau **Persoanei în numele careia se face plata (Debitor tert)**, creanțe evidențiate în documente contractuale, a căror contravaloare face obiectul operațiunii de plată prin debitare directă. Când nu detine aceste creanțe, Beneficiarul plății inițiază operațiunea de debitare directă în favoarea **Persoanei care incasează (Beneficiarul final)**.
- **Platitorul (Debitor)** – titular al unui cont de plăți care a încheiat un Mandat de debitare directă cu Institutia platitorului prin care și-a dat acordul expres pentru efectuarea de plăți contravalorii creanțelor prin debitare directă la instrucțiunea Beneficiarului plății;
- **Persoana în numele careia se face plata (Debitor tert)** - entitate care este debitor al creanțelor deținute asupra sa pe baza contractuală de Beneficiarul plății sau de Beneficiarul final, după caz, și pentru care Platitorul acceptă să facă plăți către Beneficiarul plății din contul său de plăți;
- **Persoana care incasează (Beneficiarul final)** - entitatea care detine creanțe asupra Platitorului sau Debitorului tert, după caz, în favoarea careia se efectuează o plată în baza Mandatului de debitare directă, prin intermediul Beneficiarului plății,

- **Institua Beneficiarului** – institua de plata la care Beneficiarul platii are deschis contul care se crediteaza cu suma prevazuta in Instructiunea de debitare directa receptionata de la Beneficiarul platii, in scopul executarii acesteia;
- **Institua Platitorului** – Raiffeisen Bank S.A. - institua de plata la care Platitorul are deschis contul de plati care urmeaza a fi debitat cu suma prevazuta in Instructiunea de debitare directa;
- **Angajament privind debitarea directa** - contractul incheiat intre Beneficiarul platii si Institua Beneficiarului prin care se stabilesc drepturile si obligatiile acestora cu privire la transmiterea si executarea Instructiunilor de debitare directa;
- **Mandat de debitare directa** (Mandat) - document in baza caruia Platitorul : (1) autorizeaza Beneficiarul platii sa emita Instructiuni de debitare directa asupra contului indicat de Platitor in Mandat; (2) autorizeaza Institua Platitorului sa execute pe contul sau indicat in Mandat, orice Instructiune de debitare directa transmisa de Beneficiarul platii in baza Mandatului, pentru suma si la scadenta mentionate in cuprinsul Instructiunii.
- **Schema de debitare directa:** set unic de norme, practici, standarde si/sau orientari de punere în aplicare convenite între Institutiile de plata privind executarea operatiunilor de plata prin debitare directa, separat de orice infrastructura sau sistem de plati care sprijina functionarea sa;
- **Conventia privind Schemele Nationale de Plati** – conventia incheiata intre banci autorizate sa functioneze in Romania, TransFond si Asociatia Romana a Bancilor prin care acestea se angajeaza sa respecte regulile privind schimbul de Instructiuni de plata, compensarea si decontarea interbancara a platilor prin debit direct, în cadrul Sistemului Electronic de Plati si în conformitate cu Schemele Nationale de Plati la care au aderat;
- **Cod de identificare la Beneficiar** - identificator alocat Beneficiarului final (cand este cazul) de catre Beneficiarul Platii,, furnizat Platitorului de catre Beneficairul platii pentru a fi mentionat in Mandatul de eplata (ex.cod abonat, cod client, nr. contract, simbol client, etc.)
- **Instructiune de debitare directa** – ordin de plata initiat de Beneficiarul platii in baza Mandatului de debitare directa asupra contului de plati al Platitorului mentionat in Mandat, care se executa de Institua Platitorului prin debitarea automata a contului Platitorului si creditarea contului Beneficiarului platii cu suma solicitata de Beneficiarul platii.
- **Data platii** – data mentionata de Benenficarul platii in Instructiunea de debitare directa, la care se debiteaza contul Platitorului cu suma solicitata in Instructiunea de plata si cu contravaloarea comisionului aferent; cand Data platii este o zi nelucratoare, debitarea contului se face in ziua lucratoare urmatoare;
- **Limita maxima** - valoarea maxima a sumei pe care Platitorul accepta sa o plateasca in baza unei Instructiuni de debitare directa, stabilita de Platitor in Mandatul de debitare directa.
- **Suma Fixa** – valoare fixa, prestabilita de Platitor pentru suma pe care accepta sa o plateasca in baza unei Instructiuni de debitare directa, mentionata de acesta in Mandatul de debitare directa;
- **Cont** – contul de plati indicat de Platitor in cuprinsul Mandatului de debitare directa, din care se vor executa Instructiunile de debitare directa;
- **Data primei colectari** - data mentionata de Platitor in Mandatul de debitare directa, incepand cu care Institua Platitorului este autorizata sa execute Instructiunile de debitare directa trasnmise de Beneficiarul platii;
- **Data ultimei colectari** - data mentionata de Platitor in Mandatul de debitare directa, pana la care Institua Platitorului este autorizata sa execute Instructiunile de debitare directa transmise de Beneficiarul platii;
- **Plata singulara** – autorizare data de Platitor prin Mandatul de debitare directa pentru executarea unei operatiuni unice de debitare directa a contului Platitorului in baza unei Instructiuni de debitare directa.
- **Plata recurenta** de tip debit direct - autorizare data de Platitor prin Mandatul de debitare directa pentru executarea operatiunilor de debitare directa a contului Platitorului in baza Instructiunilor de debitare directa transmise de Beneficiarul platii in mod repetat pe durata Mandatului.

7.1. Mandatul de debitare directa poate fi dat de catre Platitor : (1) prin semnarea formularului specific la sediul Institutiei Platitorului (in agentiile Bancii); (2) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului Platii , daca acesta ofera optiunea; (3) prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, in conditiile Contractului specific acestui serviciu; 4) in alta modalitate stabilita de Beneficiarul Platii si Institutia Beneficiarului prin Acordul privind debitarea directa.

Modificarea si revocarea unui Mandat de debitare directa se pot face in modalitati similare acordarii Mandatului, prin intermediul formularelor specifice.

7.2. Prin Mandatul de debitare directa, Platitorul isi exprima consimtamantul si mandateaza Institutia Platitorului ca in baza Instructiunilor de debitare directa initiate de catre Beneficiarul platii, sa efectueze plata sumelor solicitate de acesta, fara indeplinirea unor formalitati suplimentare celor precizate in Mandat si corespunzator documentelor de plata emise periodic de acesta sau de Beneficiarul Final, dupa caz, pe numele Platitorului / Persoanei in numele careia se face plata.

7.3. Platitorul poate opta pentru Schema de debitare directa CORE Persoana Juridica ("Schema CORE") sau Schema de debitare directa B2B Persoana juridica ("Schema B2B"), in functie de specificul relatiilor de plata dintre Platitor si Beneficiarul platii si in conformitate cu Conventia privind Schemele Nationale de Plati;

7.4. Fiecare Mandat este evidentiat in sistemul Institutiei Platitorului si al Beneficiarului cu un identificator unic, care se va mentiona in Instructiunea de debitare directa emisa in baza Mandatului.

7.5. Mandatul poate fi acordat pe o perioada determinata sau nedeterminata, cu posibilitatea revocarii ulterioare; Mandatul poate acoperi o **plata singulara** sau o **plata recurenta**.

7.6. In cazul in care Platitorul semneaza Mandatul la sediul Institutiei Platitorului, acesta va putea fi pus in executare incepand cu urmatoarea Zi lucratoare. In acest caz, Institutia Platitorului va informa Beneficiarul platii despre Mandatul acordat de Platitor (dupa caz, in mod direct, cand este si Institutia Beneficiarului platii sau in mod indirect, prin intermediul Institutiei Beneficiarului).

7.7. In cazul in care Platitorul semneaza Mandatul la sediul Beneficiarului platii, acesta va transmite Mandatul catre Institutia Beneficiarului, care va solicita Institutiei Platitorului validarea datelor Platitorului, inclusiv a semnaturii.

7.8.(a) In cazul in care Platitorul a optat pentru Schema CORE, Institutia Platitorului are obligatia sa verifice: daca sunt completate toate campurile obligatorii din cuprinsul Mandatului, daca contul IBAN al Platitorului este corect si datele Platitorului inscrise pe Mandat corespund cu cele aflate in evidentele sale (astfel cum au fost declarate/documentate anterior de Platitor), precum si autenticitatea semnaturilor.

7.8.(b) In cazul in care Platitorul a optat pentru Schema B2B, in plus fata de verificarile mentionate la lit.(a), Institutia Platitorului are obligatia sa obtina de la Platitor un acord scris pentru activarea Mandatului incheiat la sediul Beneficiarului (Platitorul va semna un formular specific, prin care confirma astfel validitatea Mandatului).

7.9. Daca Mandatul dat de Platitor la sediul Beneficiarului nu respecta conditiile minime de validitate, si, in plus, in cazul Schemei B2B, daca Platitorul nu confirma in scris ca este de acord cu activarea Mandatului, Institutia Platitorului va respinge Mandatul si va informa Beneficiarul cu privire la acest aspect.

7.10.(a) Un Mandat este considerat activ si produce efecte din momentul in care este confirmat de catre Institutia Platitorului. Daca Mandatul este dat de Platitor la sediul Beneficiarului platii ,Institutia platitorului are obligatia sa valideze /sa refuze activarea Mandatului dat de Platitor la sediul Beneficiarului, in termenul maxim de 5 Zile lucratoare de la data primirii acestuia.

7.10.(b) Mandatul ramane valabil si cand, din motive de ordin tehnic, Beneficiarul platii realizeaza o modificare a Codului de identificare la Beneficiar atribuit initial, daca aceasta modificare a fost notificata Institutiei Platitorului si acceptata de catre aceasta. In acest caz, este responsabilitatea Beneficiarului platii de a informa, in prealabil, Platitorii si Debitorii terti despre aceasta modificare. .

7.10.(c) Instructiunile de debitare directa initiate in baza unui Mandat se executa de catre Institutia Platitorului, incepand cu data activarii Mandatului sau cu Data primei Colectari mentionata in Mandat, dupa caz, si vor continua a fi executate pana la incetarea Mandatului, ori pana la Data ultimei Colectari mentionata in Mandat.

7.11. In vederea executarii Mandatului, Platitorul se obliga sa asigure in cont, in Data platii, suma necesara efectuării platii si acoperirii comisionului aferent prestării acestui serviciu.

7.12. Institutia Platitorului nu va executa Instructiunea de debitare directa daca la Data Platii:

- (i) a primit și îi este opozabilă (în condițiile prevăzute la art.7.18) informația despre revocarea Mandatului;
- (ii) disponibilul din Contul Platitorului nu acoperă integral suma Instrucțiunii de debitare directă și a comisionului aferent prestării serviciului;
- (iii) suma solicitată prin Instrucțiunea de debitare directă depășește Suma Fixă/Limita Maximă din Mandat;
- (iv) contul Platitorului este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Instituția Platitorului sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții.

Instrucțiunile de debitare directă vor fi procesate de Instituția Platitorului în ordinea în care sunt primite și în limita disponibilului din cont. Nu vor fi efectuate plăți parțiale.

7.13. Platitorul poate solicita Instituției Platitorului să nu execute următoarea Instrucțiune de debitare directă, adresând Bancii o cerere cel târziu cu o zi lucrătoare înainte de Data Plătii, în unitățile teritoriale (prin completarea unui formular specific) sau prin Serviciul Raiffeisen Online (în condițiile menționate în Contractul specific acestui serviciu) ,

7.14. În conformitate cu prevederile legale în vigoare, **Platitorul este de acord ca nu va avea drept de rambursare** pentru operațiunile de plată executate de Instituția Platitorului în conformitate cu prevederile Mandatului, indiferent de schema de debitare directă pentru care a optat (Schema CORE sau Schema B2B).

7.15. Pentru fiecare Instrucțiune de debitare directă executată, Banca, în calitate de Instituție a Platitorului va percepe Platitorului un comision de plată, conform Listei specifice în vigoare (menționată în clauza 2.3.1) publicată la sediile Bancii/pe pagina web www.raiffeisen.ro sau, când este cazul, conform tarifului negociat expres de Platitor cu Banca. **Platitorul autorizează Banca să debiteze automat acest comision din contul sau** indicat în Instrucțiunea de plată, la data executării acesteia.

Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia, în cazul în care au fost agreeate cu Beneficiarii plății reduceri de costuri pentru Platitori, în condițiile stabilite în convențiile în care sunt reglementate aceste reduceri sau dacă au fost agreeate reduceri de costuri între Banca și Platitor, în condițiile din Contractele specifice încheiate între aceștia.

7.16. Platitorul poate modifica unilateral Mandatul cu privire la Contul din care se fac plățile, Suma fixă/Limita maximă, datele de identificare ale Persoanei în numele căreia se face plata (când este cazul), adresând Bancii sau Beneficiarului plății o solicitare prin completarea unui formular specific în unitățile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (în condițiile menționate în Contractul specific acestui serviciu). Instituția Platitorului va activa /va refuza activarea Mandatului modificat, după caz, pe baza rezultatului validărilor efectuate în condițiile prevăzute în **clauzele 7.8 - 7.10**.

7.17. Platitorul poate solicita încetarea (revocarea) oricărui dintre Mandatele date, adresând Instituției Platitorului sau Beneficiarului plății o solicitare prin completarea unui formular specific în unitățile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (în condițiile menționate în Contractul specific acestui serviciu).

7.18. Solicitățile privind modificarea/ revocarea Mandatului, devin opozabile Instituției platitorului:

- (i) **dupa o Zi lucrătoare** de la data înregistrării solicitării, adresată de Platitor direct Instituției Platitorului în unitățile teritoriale ale acesteia sau prin Serviciul Raiffeisen Online;
- (ii) **dupa 5 Zile lucrătoare** de la data primirii de către Instituția Platitorului a solicitării adresate de Platitor Beneficiarului Plătii în unitățile teritoriale ale acestuia;

Anterior împlinirii acestor termene, Instituția Platitorului va executa Instrucțiunile de plată emise în acord cu Mandatul inițial / ultimului Mandat modificat anterior.

Instituția Platitorului nu este răspunzătoare pentru niciun prejudiciu suferit de Platitor/Persoana în numele căreia se face plata și/sau de Beneficiarul plății, în cazul netransmiterii de către Beneficiar/ Instituția de plată a Beneficiarului a formularului specific ce conține solicitarea de modificare/revocare a Mandatului.

7.19. Platitorul autorizează Instituția Platitorului să notifice Beneficiarul/ Instituția Beneficiarului despre Mandatul acordat, precum și despre orice cerere de modificare sau revocare a Mandatului și să comunice Beneficiarului orice informații necesare în legătură cu executarea Mandatului.

Platitorul și reprezentanții legali ai acestuia , care semnează prezentul document, își dau acordul în vederea transmiterii către Beneficiar/Instituția Beneficiarului a oricăror informații cu caracter personal care pot fi

continute în Mandat. Platitorul declară ca este autorizat de către Persoana în numele căreia se face plata să transmită datele cu caracter personal ale acestuia în scopul prelucrării.

7.20. Instituția Platitorului nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate de către Beneficiarul plății Platitorului sau Persoanei în numele căreia se face plata.

Orice neînțelegeri referitoare la : **(i)** suma înscrisă de Beneficiarul plății în Instrucțiunea de debitare directă executată de Instituția platitorului în baza Mandatului, **(ii)** cuantumul creanțelor din documentele de plată, **(iii)** netransmiterea / transmiterea eronată de Beneficiarul plății către Instituția platitorului a informațiilor privind cuantumul și/sau scadența creanțelor din documentele de plată, **(iv)** concordanța între sumele prevăzute în documentele de plată și sumele înscrise în Instrucțiunea de debitare directă, **(v)** sumele debitate din contul Platitorului sau refuzate la plată din lipsa de disponibil, **(vi)** cererea expresă a Platitorului, urmează să fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat de Platitor /Persoana în numele căreia se face plata cu Beneficiarul plății.

7.21.(1) Mandatul se încheie pe perioadă nedeterminată sau determinată. **Mandatul încetează** în una din următoarele situații, Platitorul fiind obligat la plata comisionelor aferente operațiunilor efectuate până la data încetării:

- a) prin acordul părților, exprimat în scris;
- b) prin denunțare unilaterală de către oricare dintre părți; încetarea la inițiativa Băncii se face cu un preaviz de 15 zile;
- c) prin reziliere, în cazul în care una din părți nu-și execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător, partea în culpa fiind de drept în întârziere. Rezilierea operează de plin drept, fără somatie, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești. Partea care dispune măsura rezilierii va notifica cealaltă parte despre măsura dispusă în aceeași zi în care măsura a fost luată;
- d) în caz de forță majoră;
- e) prin retragerea produsului de către Banca, cu un preaviz de minim 15 zile;
- f) la expirarea perioadei de valabilitate indicată în Mandat;
- g) în cazul în care timp de 36 luni consecutive : (i) Beneficiarul plății nu a transmis nicio Instrucțiune de debitare directă sau (ii) ca la Data plății disponibilul existent în contul platitor nu a permis executarea de către Banca a instrucțiunii de plată transmisă de Beneficiar;
- h) în orice alte cazuri prevăzute de lege.

7.21.(2) Suplimentar față de cazurile de încetare contractuale menționate la alin.(1), fiecare Mandat ce face obiectul serviciului de debitare directă va înceta și în următoarele situații:

- a) în cazul încetării din orice motiv a contractului încheiat între Banca și Beneficiarul aferent respectivului Mandat;
- b) în cazul încetării din orice motiv a contractului aferent Mandatului, după 5 zile lucrătoare de la data primirii formularului de revocare de la Beneficiar;
- c) în situația în care Platitorul solicită închiderea Contului de plăți menționat în Mandat sau dacă acesta este închis sau blocat din alte motive, fără ca Platitorul să indice Băncii un alt cont din care se vor face plăți către Beneficiar.

7.22 Mandatul poate fi revocat de Platitor sau denunțat unilateral de Banca, astfel:

- Platitorul poate revoca/ denunța un Mandat în condițiile prevăzute în clauza 7.17, Clientul având obligația de plată a tarifelor și comisionelor aferente operațiunilor efectuate până la data revocării (inclusiv);
- prin denunțare unilaterală de către Banca , cu un preaviz de minim 15 zile.

7.23. Platitorul este obligat să notifice în scris Instituția Platitorului, la orice unitate a acesteia, în legătură cu încetarea raportului juridic dintre el sau persoana în numele căreia se face plata și Beneficiar și să își revoce Mandatul aferent raportului juridic încetat. Instituția Platitorului nu va fi ținută răspunzătoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor și/sau Beneficiar, ca urmare a menținerii Mandatului după data încetării raportului juridic aferent. .

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

7.25. Institutia platitorului poate modifica unilateral termenii și condițiile serviciului de debitare directă (inclusiv a valorii taxelor și comisioanelor prevăzute la **art. 7.15**), notificând platitorului modificarea propusă în condițiile **art. 8.2**.

În cazul în care Platitorul notifică Banca că nu acceptă modificările propuse de Banca, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor, Platitorul are dreptul de a denunța unilateral Mandatul, imediat și gratuit, în condițiile prevăzute în clauza 7.22. Dacă Platitorul nu își exercită acest drept până la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor, Partile convin că nedenunțarea Mandatelor valorează acceptarea tacită a modificărilor respective.

8. DISPOZIȚII FINALE

8.1. Încheierea și modificarea Contractelor specifice și a CGB

8.1.1. Încheierea Contractelor specifice și a CGB

Contractul specific și/sau documentele în legătură cu acesta se redactează **pe suport hartie** și se semnează cu semnatura olografă, cu excepția cazurilor în care Banca oferă Clientului sau acceptă, după caz, posibilitatea încheierii acestora **în format electronic**, cu Semnatura electronică calificată sau cu consimțământ exprimat în modalitatea agreată de parti, ori **intr-un alt format**, cu respectarea condițiilor legii, doar atunci când Banca oferă/ acceptă această posibilitate. Documentele contractuale semnate și/sau acceptate de Clienți în oricare din modalitățile de exprimare a consimțământului menționate anterior contin un consimțământ valabil exprimat cu privire la cuprinsul acestora.

8.1.2. Modificarea Contractelor specifice și a CGB

(i) **Modificările propuse de Banca**, sunt comunicate Clientului în modalitatea prevăzută în Contractul specific fiecărui serviciu/produs sau în modalitățile prevăzute la secțiunea **8.2. “Notificări”**, dacă în Contractul specific nu este reglementată o modalitate de notificare.

(ii) **Banca și Clientul convin că orice modificări ale CGB și/sau ale clauzelor din Contractele specifice propuse de Banca**, inclusiv cele cu privire la clauzele care reglementează condițiile utilizării Instrumentelor de plată, ale derulării Operațiunilor de plată și ale funcționării Conturilor de plăți, precum și drepturile și obligațiile partilor în legătură cu acestea, **vor fi notificate Clientului prin afisare în locuri special amenajate din incinta Bancii și/sau prin orice alte mijloace de comunicare alese de Banca în conformitate cu art.8.2. și/sau în modalitatea de informare expres prevăzută în Contractul specific**. Clientul acceptă că dovada afisării la sediile Bancii și/sau pe pagina de Internet a Bancii a respectivelor modificări poate fi făcută de Banca prin orice mijloace de probă permise de lege.

8.1.3. Dacă în termenul prevăzut în Contractul specific, după caz, în termen de 5 (cinci) zile de la luarea la cunostință a modificărilor propuse (când în Contractul specific nu este prevăzut un astfel de termen), **dar nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data comunicării modificărilor conform clauzei 8.1.2**. Clientul nu notifică Bancii, în modalitățile prevăzute în Contractele specifice sau în scris, la oricare dintre unitățile teritoriale ale Bancii (când în Contractele specifice nu se reglementează modalitatea de notificare), intenția sa de încetare a raportului juridic ce este afectat direct sau indirect de modificarea propusă de Banca, **se prezuma că tăcerea Clientului valorează acceptare tacită a modificărilor respective**, dacă prevederile legale în vigoare nu reglementează contrariul.

8.1.4. Continuarea raporturilor contractuale dintre Banca și Client este posibilă doar în condițiile acordului Clientului (după caz, expres sau tacit) cu privire la conținutul modificat al **CGB**, după caz, al **Contractului specific**.

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, în absența unor prevederi diferite în cuprinsul CGB/Contractelor specifice, se vor face de către Banca în scris. Banca poate alege, oricând pe durata relației

contractuale cu Clientul, oricare dintre următoarele modalități, apreciate de Banca a fi adecvate scopului comunicării, pentru a aduce la cunoștința Clientului conținutul unei “Notificări”:

- (i) prin remitere personală; se considera ca prin ridicarea de către Delegat a documentelor puse la dispoziția Clientului în unitățile bancii, Banca a notificat Clientul prin remitere personală.
- (ii) transmitere prin poșta/ poșta electronică (e-mail)/ SMS-mesaj text, utilizând în acest scop adresa (postală și/sau de e-mail), respectiv numerele de contact (telefon mobil) indicate de Client, după caz de Reprezentanții acestuia (legali/autorizați), în cuprinsul documentelor puse de Banca în acest scop la dispoziția Clientului;
- (iii) prin publicare în paginile de Internet ale Bancii cu acces public (www.raiffeisen.ro)
- (iv) prin mesaj publicat în cadrul aplicațiilor aferente Serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile, Multicash, pentru Clientii care au contractat aceste servicii.

8.2.2. Notificarea sau orice altă comunicare este considerată primită de Client,

- în cazul remiterii personale - la predare,
- în cazul transmiterii prin e-mail/SMS - la data generării raportului de remitere de aparatul utilizat pentru transmitere,
- în cazul trimiterii postale – în termen de 3 zile lucrătoare de la depunerea la oficiile postale/de curierat pentru trimiterile pe teritoriul României, respectiv în termenul garantat de prestatorii serviciilor de poșta/curierat pentru trimiterile în străinătate,
- în cazul comunicării realizată de banca în condițiile art.8.2.1 (iii) și (iv), la data publicării.

Clientul are obligația de a verifica existența eventualelor Notificări transmise de Banca prin intermediul aplicațiilor care susțin serviciile electronice de plată la care Clientul are acces pe baza contractuală. **De asemenea are obligația de a ridica zilnic documentele puse la dispoziția acestuia în unitățile Bancii, în situația în care nu poate accesa niciunul dintre serviciile electronice menționate anterior.**

8.2.3. În cazul în care Banca alege să comunice notificarea în condițiile **clauzei 8.2.1(ii)**, va utiliza în acest scop după caz: adresa postală și/sau e-mail respectiv numerele de telefon mobil declarate Bancii de în cel mai recent document înregistrat la Banca, pus la dispoziția Clientului în acest scop.

8.2.4. În cazul în care Clientul este compus din mai multe persoane/entități, orice Notificare trimisă de Banca va fi considerată trimisă către fiecare dintre persoanele/entitățile ce alcatuiesc Clientul, dacă este trimisă oricareia dintre ele.

8.2.5. Orice Notificare sau altă comunicare va fi trimisă de către Client Bancii la acele unități teritoriale din lista publicată pe site-ul www.raiffeisen.ro, alocate de Banca relației cu segmentul de clienți la care îi aparține Clientul sau după caz, la unitatea teritorială aleasă de Client prin formulare specifice. Comunicarea poate fi făcută prin remitere personală și/sau prin poșta. Orice Notificare remisă Bancii de către Client va fi efectivă doar din momentul primirii de către Banca.

8.2.6. Orice Notificare primită de Banca într-o zi după ora 16:00 a unei zile lucrătoare, va fi considerată primită în ziua lucrătoare următoare. **Exceptie** de la această regulă sunt situațiile în care contractul specific menționează ca sunt aplicabile alte ore (spre exemplu, Orele limită).

8.2.7. Clientul și Banca convin că răspunsurile la plângerile/reclamațiile referitoare la serviciile de plată să fie transmise de Banca prin una din modalitățile de comunicare prevăzute în **clauza 8.2.1** de mai sus, în conformitate cu termenii și condițiile prevăzute de legislația privind serviciile de plată.

8.3. Legea aplicabilă. Litigii. Limba contractului.

8.3.1. Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația română. Eventualele litigii se vor soluționa pe cale amiabilă. Când acest lucru nu este posibil, litigiile se soluționează de către instanțele judecătorești competente, în funcție de normele procedurale în vigoare.

8.3.2. Acționând ca reclamant, Banca va putea, dacă e cazul să supună litigiul spre soluționare nu numai în fața instanțelor române, dar și a uneia străină care are jurisdicție asupra Clientului.

8.3.3. În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute privind serviciile de plată, Clientul poate sesiza în condițiile legii **Agentia Nationala de Administrare Fiscala** (autoritate de control cu sediul în București, Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, cod poștal - 050741, tel. 0040-21-319.97.50, 0040-21-387.10.00; 0040-21-310.68.20 interior 2353 și/sau **Banca Nationala a României** (autoritate de supraveghere cu sediul în

Strada Lipsani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, CIF 361684, tel 021.313.04.10, 021.315.27.50), in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor.

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

8.4. Restrictii si interdictii

8.4.1. Daca o lege interzice Clientului sa isi indeplineasca oricare dintre obligatiile sale asumate fata de Banca (sau orice parte a respectivei obligatii) in valuta in care este stabilita sau impiedica sa fie remise Bancii orice fonduri in acea valuta, Clientul isi va indeplini obligatia (sau respectiva parte a acesteia) efectuând plata catre Banca (la alegerea Bancii si in maniera indicata de catre Banca) intr-o alta valuta, indicata de Banca.

8.4.2. Clientul va plati o suma suficienta in valuta indicata de Banca in conditiile **clauzei 8.4.1**, astfel incat sa permita Bancii sa achizitioneze o suma egala cu obligatia de plata a Clientului (sau cu 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. Cesiunea. Novatia. Transferul

8.7.1. Drepturile si obligatiile decurgând din prezentele CGB nu pot face obiectul cesiunii, novatiei sau transferului, de catre nici una dintre parti.

8.7.2. In cazul in care Banca acorda Clientului orice credit/facilitate de credit, Banca poate cesiona sau transfera in alt mod, oricare sau toate drepturile si beneficiile sale rezultând dintr-un Contract de facilitare de credit si/sau din Documentele de finantare, catre orice persoana, fara a fi necesar acordul Clientului.

8.7.3. Prin incheierea oricaror Contracte specifice de credit/Documente de finantare, Clientul isi exprima acordul expres cu privire la novatia prin schimbare de creditor având ca obiect oricare din sau toate obligatiile asumate de catre Banca prin contractele/documentele respective, incluzând, fara a se limita la, obligatia de a pune la dispozitia Clientului fonduri, novatie care isi va produce efectele oricând Banca, la singura sa apreciere, va decide sa inceteze calitatea sa de obligat prin Contractul de facilitare de credit si/sau prin Documentele de finantare; in acest sens, Banca are dreptul de a-si substitui in oricare din sau toate obligatiile orice entitate din cadrul sau din afara Raiffeisen Group, fiind suficienta numai incheierea unui acord intre Banca si entitatea pe care si-o substituie.

8.8. Riscul transmiterilor

8.8.1. 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 prejudiciu rezultat in urma folosirii in acest scop de catre Banca

a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, de curierat sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportata de catre Client, cu exceptia situatiilor in care se dovedeste o culpa a Bancii intervenita in procesul de transmitere.

8.8.2. In cazul in care Banca utilizeaza, la cererea Clientului, serviciul SWIFT in scopul transmiterii **Ordinelor de plata** instructate de acesta sau pentru emiterea garantiilor bancare/ deschiderea acreditivelor si/sau transmiterea oricaror alte mesaje in legatura cu derularea/modificarea garantiilor/acreditivelor emise/deschise de Banca la cererea Clientului, Banca va raspunde pentru eventualele prejudicii generate ca urmare a erorilor proprii de procesare a transmițerilor.

8.9. Alte clauze

8.9.1. Banca poate transmite Clientului, la cerere, informatii cu privire la continutul CGB si/sau la orice Contract specific privind produsele /serviciile furnizate.

8.9.2. In cazul in care inceteaza Contractul specific ce reglementeaza operatiunile de plata si/sau instrumentele de plata si/sau Conturile de plati, prin denuntare unilaterală la initiativa Clientului sau prin reziliere solicitata de Banca, Clientul si Banca agreeaza ca Banca va retine integral pretul periodic platit de Client in avans pentru derularea acestor Contracte (spre ex. taxa administrare Cont, taxa mentenanta Cont/instrument de plata, etc).

8.9.3. In cazul in care Contractul specific inceteaza prin reziliere (invocata de parte pentru neexecutarea sau executarea in mod necorespunzator de catre contraparte a obligatiilor contractuale), rezilierea opereaza de plin drept, fara somatie, fara punere in intarziere si fara interventia instantelor judecatoresti.

8.9.4. In cazul in care prevederile cu caracter dispozitiv din actele normative ce reglementeaza conditiile utilizarii instrumentelor de plata, ale derularii operatiunilor de plata si ale functionarii Conturilor de plati, precum si drepturile si obligatiile partilor in legatura cu acestea, nu sunt preluate integral sau, dupa caz, sunt reflectate in mod diferit in cuprinsul prezentelor CGB si/sau al Contractelor specifice, se considera ca Banca si Clientul au convenit sa aplice in raporturile dintre ele respectivele dispozitii legale doar in limita preluarii lor in continutul clauzelor contractuale.

8.9.5. Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, în condițiile legii, după înștiințarea celeilalte parti. Partea care invoca forta majora va înștiința 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.

9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNATURILE PARTILOR

Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare) este alcătuit din noua Capitole cuprinse în 70 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 comercial și Serviciul 3D Secure; 6.Dispoziții privind instrumentele de plată de debit; 7.Termenii și condiții pentru Serviciul Debit Direct Confortabil 8.Dispoziții finale; 9.Declaratiile Clientului.

Clientul declara ca are cunostinta despre faptul ca varianta actualizata a CGB este publicata pe pagina de internet a Bancii www.raiffeisen.ro, precum și ca un exemplar al CGB ii va fi comunicat pe suport durabil, pe e-mail, la adresa de e-mail a Clientului, indicata de acesta și înregistrata în evidentele Bancii.

Prezentele CGB înlocuiesc versiunile anterioare.

Partile consimt ca **exprimarea consimțământului** pentru încheierea prezentelor CGB se poate face **doar prin utilizarea de către toate Partile a aceleiași modalități de semnare** dintre următoarele :

(a) **semnarea olografa** a documentului în prezența unui reprezentant al Bancii;

(b) **aplicarea pe documentul electronic a unei Semnături electronice calificate**

Semnarea CGB în format electronic se va efectua prin intermediul canalelor electronice de comunicare agreeate de Banca.

Partile declara în mod expres și irevocabil ca :

- (i) CGB semnate de Client în modalitățile de semnare menționate mai sus conține un consimțământ valabil exprimat cu privire la cuprinsul acestora,
- (ii) primirea de către Banca a documentului contractual astfel semnat de către Client și transmis Bancii în modalitatea agreeată de aceasta, urmată de aplicarea semnăturii reprezentantului Bancii pe documentul contractual, marchează momentul încheierii valabile a CGB și face dovada deplină a acordului de voință exprimat valabil și neingradit de Client pentru conținutul acestuia.

Partile convin ca prezentele CGB se încheie în două exemplare originale și se considera încheiat la sediul Bancii; în ipoteza încheierii CGB în format electronic, toate Partile vor primi varianta electronică semnată a acestuia, prin canalul de comunicare agreeat de Banca; CGB semnat în format electronic de către toate Partile are valoare de original

RAIFFEISEN BANK S.A.,

Denumire Client:

(se completează obligatoriu)

1.

2.

Nume/prenume Reprezentant legal

Nume/prenume Reprezentant legal

Nume/prenume Reprezentant legal

(semnatura)

(semnatura)

(semnatura)

Data: _____

Data: _____