

## 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 încheiate între Banca și Client, vor reprezenta legea partilor. 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 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, sucursala, 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, sucursala, 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, plata facturilor, depunere de numerar (doar la MFM), etc.);

- **Autentificare stricta a Clientului** - autentificare care se bazează pe utilizarea a **două sau mai multe elemente** incluse în categoria **cunoștințelor deținute** (ceva ce doar 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 oricaruia dintre cele de mai sus, inclusive dar fara a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, 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 cheltuielii profesionale, prin care **Clientul are acces prin intermediul Utilizatorilor de card la disponibilitățile 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. Este considerat Card comercial si Cardul prin intermediul caruia se efectueaza **exclusiv operatiuni de depunere numerar prin intermediul terminalelor MFM Raiffeisen Bank**, in Conturi deschise la Banca, **fara a da acces la disponibilitățile din Contul la care este atasat.**

- **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 ordinilor 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 Operatiuni 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 facilitate, 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.

- **Consimtamantul 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 agreata ce implica o convorbire telefonica, in masura in care Banca ofera Clientului aceste modalitati;
- in cadrul aplicatiilor de internet-banking /mobile-banking (aferente 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 și autorizare specifice fiecărei aplicații în parte și prevăzute în Contractele specifice;

- orice alta modalitate agreata de Banca cu Clientul în Contractul specific.

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

- **Cont de plăți** = Cont utilizat în principal pentru executarea Operațiunilor de plată. La ordinul Clientului titular de cont se pot efectua și operațiuni cu instrumente de plată de debit, în condițiile reglementate în CGB.

- **Cont de plăți accesibil online** – Cont de plăți care poate fi accesat de către Clientul platitor, prin intermediul unei interfețe online, precum aplicațiile online de Internet banking/Mobile banking puse la dispoziție de către Banca.

- **Cont de card** = Contul curent și Contul de credit card, denumite în lei sau valută, conform ofertei Bancii în vigoare la data solicitării, la care se atasează unul sau mai multe Carduri Comerciale (Card de debit/ Card de credit/ alt tip de Card Comercial emis de Banca).

- **Cont de Grant** = cont destinat 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 publică cu prerogative de acordare și/sau gestionare a Grantului;

- **CRS** (Common Reporting Standard) - reprezintă standardul global pentru schimbul automat de informații financiare între țări. Standardul global pentru schimbul de informații financiare și acordul multilateral pentru schimbul automat de informații au fost inițiate de OECD (Organizația Economică de Cooperare și Dezvoltare) și Comisia Europeană. Standardul are trei direcții: informațiile ce trebuie raportate, instituțiile raportoare și conturile care fac obiectul raportării. România asigură cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene în cadrul Codului de Procedură Fiscală, care a intrat în vigoare începând cu 1 ianuarie 2016.

- **Cursul de schimb valutar al Bancii** (curs valutar în Cont) = cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburile valutare în conturile aceluiași client și Operațiunile de plată cross-currency în care moneda Contului diferă de moneda operațiunii, iar efectuarea acesteia necesită conversie monetară, calculat după cum urmează:

(i) în cazul schimburilor valutare de tip valută/lei se va utiliza cursul de cumpărare al Bancii pentru moneda străină în care se exprimă suma care se debitează din contul Clientului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru moneda străină în care se exprimă suma creditată în contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar;

(ii) în cazul operațiunilor de plată cross currency de tip valută/lei se va utiliza cursul de vânzare al Bancii pentru moneda străină în care se exprimă suma transferată de către Clientul platitor către contul Clientului beneficiar, la acest curs calculându-se suma ce va fi debitată în lei din contul Clientului platitor (pentru operațiuni de transfer), respectiv cursul de cumpărare al Bancii pentru moneda străină în care se exprimă suma transferată de către Clientul platitor, la acest curs calculându-se suma ce va fi creditată în lei în contul Clientului beneficiar (pentru operațiuni de încasare).

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

(iii) în cazul schimburilor valutare de tip valută/valută se va utiliza cursul obținut din raportul dintre cursul de cumpărare valută/lei al Bancii pentru valută în care se exprimă suma care se debitează din contul Clientului și cursul de vânzare valută/lei al Bancii aferent valutei în care este exprimată suma creditată în contul Clientului pentru finalizarea schimbului valutar

(iv) în cazul operațiunilor de plată cross currency de tip valută/valută se va utiliza cursul obținut din raportul dintre cursul de cumpărare valută/lei al Bancii pentru valută în care se exprimă suma debitată din contul Clientului platitor către contul Clientului beneficiar și cursul de vânzare valută/lei al Bancii aferent valutei în care este exprimată suma transferată către contul Clientului beneficiar de către Clientul platitor (pentru operațiuni de transfer), respectiv cursul obținut din raportul dintre cursul de vânzare valută/lei al bancii pentru valută în care este exprimată suma creditată în contul Clientului beneficiar și cursul de cumpărare valută/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 Operatiuni de plata cu moneda diferita de lei sunt publicate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

- **Cursul valutar pentru Tranzactii cu Cardul** = curs intern al Bancii de schimb valutar, de vanzare/respectiv de cumparare valuta de referinta, utilizat in cadrul procesului de executare a Tranzactiilor prin Card, afisat in unitatile teritoriale sau pe site-ul Bancii, [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

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

- **Delegat** = persoana imputernicita de Client sa efectueze la nivelul Conturilor sale operatiunile 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 prudentialitate 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 dupa Ora limita sau intr-o Zi care nu este lucratoare, Momentul primirii este Ziua lucratoare urmatoare;

Prin exceptie, daca in Contractul specific se convine ca executarea Ordinului de plata sa inceapa într-o anumita zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori in ziua in care Clientul platitor a pus fonduri la dispozitia Bancii, Momentul primirii este considerat ziua convenita, daca este Zi lucratoare.

Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Banca se considera ca nu a fost primit.

- **Operatiune de plata** = actiune initiata intr-un Cont de plati de platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului ori de beneficiarul platii, cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente exista între platitor si beneficiarul platii;

- **Opinia calificata a Bancii** - reprezinta opinia profesionala bazata pe experienta relevanta in domeniu pe care o are Banca sau institutii specializate cu experienta similara;

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

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

- **Optiune de comisionare SHA** = modalitate de comisionare a executarii Operatiunii de plata, conform careia platitorul suporta comisioanele aferente operatiunii de plata, percepute acestuia de prestatorul de servicii de plata al platitorului, iar beneficiarul platii suporta comisioanele aferente operatiunii 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 si ale standardului SWIFT;

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

- **Ordin de plata** = instructiune data Bancii, in calitate de prestator de servicii de plata, de catre Clientul platitor sau Clientul beneficiar prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata; Ordinul de plata este intrabancar daca operatiunea de plata se deruleaza intre Conturi de plati deschise la Banca, respectiv interbancar când se deruleaza intre un Cont de plati deschis la Banca si un cont deschis la un alt prestator de servicii de plata.

- **Parola de securitate in relatia cu Banca** = procedura de identificare, utilizata in cadrul interactiunii Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital\_cu serviciul telefonic Call Center al Bancii (sau un serviciu/functionalitate similare),—care face dovada deplina a identitatii Reprezentantului legal/Utilizatorului de card/Utilizatorului digital, cât si a vointei acestuia in legatura cu continutul acestor convorbiri. Procedura de-identificarea consta în solicitarea- unor elemente de securitate (inclusiv parole setate de apelant/Client in scopul identificarii la distanta pentru incheierea/derularea unor Contracte specifice) si a unor informatii cunoscute doar de Banca si de Reprezentantul legal/Utilizatorul de card/Utilizatorul digital ( inclusiv elemente de securitate si informatii care rezulta din calitatea de Client al bancii a acestor persoane),-convorbirile telefonice urmând a fi inregistrate in scopul constituirii de probe in acest sens. Obtinerea de raspunsuri corecte la intrebarile operatorului virtual/operatorul Bancii echivaleaza cu validarea identitatii apelantului / persoanei apelate de Banca. In cazul in care numarul de telefon de la care a fost initiat apelul in Call Center nu corespunde cu numarul de telefon inregistrat in baza de date a Bancii ca apartinand Reprezentantului legal/Utilizatorului de Card al Clientului / Utilizatorului digital, Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii apelantului decat dupa actualizarea numarului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane.

- **Parola Statica** = 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) persoana/entitate desemnată sau care este detinută/controlată de o persoană/entitate desemnată (în măsura în care se află în sfera de aplicare a cerințelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoană/entitate care acționează în numele unei persoane/entități desemnate; sau (b) persoană/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) persoană/entitate care face obiectul Sancțiunilor relevante în alt mod.
- **Perioada de Dobandă** = 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 doisprezece luni (12M);
- **Persoana de contact** = persoană 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 cărei 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 Conturile de plăți pe teritoriul României, prin intermediul cărui 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 cărui Clientul poate iniția ordine de plată cu privire la conturile sale de plăți accesibile online, deschise la Banca.
- **Prestator de servicii de încredere calificat** = o persoană juridică care prestează unul sau mai multe servicii de încredere calificate și cărui i se acordă statutul de calificat de către organismul de supraveghere. Prin Serviciu de încredere calificat înțelegându-se un serviciu electronic care îndeplinește condițiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 910/2014, prestat în mod obișnuit în schimbul unei remunerații, care constă în: (i) crearea, verificarea și validarea semnăturilor electronice, a sigiliilor electronice sau a mărcilor temporale electronice, a serviciilor de distribuție electronică înregistrată și a certificatelor aferente serviciilor respective; sau (ii) crearea,

verificarea și validarea certificatelor pentru autentificarea unui site internet; sau (iii) păstrarea semnăturilor electronice, a sigiliilor sau a certificatelor aferente serviciilor respective;

- **Rata dobânzii** = procent anual de dobânda, **determinat** sau **determinabil** prin însumarea "Ratei de Referință la Perioada de Dobândă" cu o marja, **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/Imprumuturilor/Angajamentelor, Rata dobânzii se poate fi determinată într-un mod diferit, prevăzut în Contractul de facilitate/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 în EUR,**

**ESTER**, cotată zilnic în jurul orei 08:00 CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzătoare și pe web site-ul Bancii Centrale Europene, cu o zi bancară înainte de data pentru care dobânda este calculată;

(iii) **pentru tragerile în USD,**

**SOFR** cotată zilnic în jurul orei 08:00 ora New York-ului, pe paginile Reuters / Bloomberg și pe web site-ul New York FED, cu o zi bancară înainte de data pentru care dobânda este calculată;

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

(i) **pentru tragerile în RON,**

**ROBOR** respectiv, rata pentru RON la Perioada de Dobândă aleasă, cotată zilnic în jurul orei 11:00 a.m. pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzătoare, cu două zile bancare înainte de data pentru care dobânda este calculată;

(ii) **pentru tragerile în EUR,**

**EURIBOR** respectiv, rata pentru EUR la Perioada de Dobândă aleasă, cotată zilnic în jurul orei 11:00 a.m. CET pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzătoare, cu două zile bancare înainte de data pentru care dobânda este calculată;

(iii) **pentru tragerile în USD,**

**Term SOFR** respectiv, rata pentru USD la Perioada de Dobândă aleasă, cotată zilnic în jurul orei 06:00 ora New York-ului pe paginile Reuters / Bloomberg corespunzătoare, cu două zile bancare înainte de data pentru care dobânda este calculată;-

**Reprezentant autorizat** = persoana împuternicită de Client să efectueze, în numele și pe seama acestuia, Operațiuni de plată pe suport hârtie la ghișeau Bancii și/sau alte operațiuni determinate în mandatul acordat de Client și acceptat de Banca.

- **Reprezentant legal** = persoana ce reprezintă și angajează Clientul în relațiile cu terții (în limitele documentelor statutare, ale actelor de autorizare/înființare și/sau ale actelor normative în vigoare aplicabile, după caz). **În cazul dezmembrămintelor Clientului** pentru care în documentele statutare/de autorizare/actul normativ de înființare este stabilit că vor avea conducere proprie, Reprezentant legal va fi persoana desemnată în acest sens.

- **"Sanctiuni"** = sanctiuni economice sau financiare (oricum ar fi acestea descrise) sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate, din când în când, de către oricare dintre Autoritățile cu atribuții de emiteri și administrare a Sanctiunilor Internaționale;

- **Sanctiuni Internaționale** = restricțiile și obligațiile în legătura cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de Statele Unite ale Americii, de organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sanctiunile internaționale vizează, în special, blocarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dubla



utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicatii, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-stiințific, cultural ori sportiv.

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

- **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 și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronica și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, și este bazată pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării, 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 (numere 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 (depunere, retragere, transfer sau incasare de fonduri) efectuată de către/pe seama Utilizatorul/(ui) de card prin intermediul Cardului Comercial, inclusiv cu Cardul înregistrat în Portofelul electronic, a cărei executare se bazează pe infrastructura unei Scheme de plată. Prin excepție, operațiunea de plată de depunere numerar efectuată prin intermediul Cardului Comercial care permite inițierea și autorizarea acestui tip de ordin de plată la MFM Raiffeisen Bank, nu se execută prin intermediul Schemei de plată aferentă Marcii de plată sub care este emis Cardul.

- **Utilizator de card** = persoana fizică imputernicită 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 imputernicită 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 lucratoare** = zi în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; în relația cu Banca sunt considerate a fi nelucratoare zilele de sâmbătă, duminică, sărbătorile legale la nivel național, precum și orice alte zile considerate nelucratoare 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 nelucratoare, în această situație Clientii urmând a fi informați în timp util. Pentru alte scopuri decât cele de plată,  
- **Zi lucratoare/Zi bancară**-va fi considerată o zi în care Banca este deschisă și operează pentru tranzacționarea afacerilor de natura 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:**

*t<sup>1</sup>) 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;*

*t<sup>2</sup>) 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 aceluia dintre soți; b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia 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/constituitoarii, 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, stergerea 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), 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 rectificarea datelor** = dreptul persoanei vizate de a obține rectificarea datelor inexacte care o privesc, precum și completarea datelor incomplete;

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

**Dreptul la restricționarea prelucrării** = dreptul persoanei vizate de a obține, 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 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 apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

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

### **2.1.2. Operatorul de date cu caracter personal**

În vederea prestării serviciilor bancare asumate prin prezentele CGB, Banca prelucraza date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 („GDPR”), precum și ale legislației subsecvente în domeniu.

### **2.1.3. Categoriile de persoane vizate**

Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Banca aparțin următoarelor categorii de persoane vizate: Clientul persoană fizică autorizată, Clientul întreprinzător persoană fizică titular al întreprinderii individuale, Clientul persoană fizică ce desfășoară în mod independent, în condițiile legii, o profesie reglementată, reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului/ potențialului Client (inclusiv Declarantul sau Persoana de Contact indicate în cuprinsul formularului dedicat Persoanei juridice / Entității fara Personalitate Juridica interesate de produsele și serviciile Bancii), Garanți, Fideiusori, Beneficiari reali, Persoanele de contact desemnate de către Client, împuterniciți ai Clientului, colaboratorii, angajații, acționarii, asociații și/sau orice alte categorii de persoane fizice relevante în contextul relației contractuale dintre Client și Banca, ale caror date sunt divulgate Bancii de către Client, de către Persoanele Vizate sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Banca și Client, inclusiv membrii de familie ai acestora (sot/sotie, părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Persoanele Vizate), în contextul solicitării suspendării obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, dacă e cazul (denumiți împreună în mod generic, în cele ce urmează, „**Persoane Vizate**”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Banca la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite către Banca pe parcursul derulării acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal aparținând Persoanelor Vizate și după încetarea relațiilor contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligațiilor legale ce incumbă în sarcina sa, inclusiv a obligațiilor incidente în materia arhivării.

În măsura în care Clientul dezvăluie datele cu caracter personal ale Persoanelor de contact desemnate de către acesta, ale Reprezentanților legali sau convenționali, ale Garanților, Fideiusorilor, Beneficiarilor reali, împuterniciților, colaboratorilor, ale angajaților, asociaților, acționarilor și/sau ale oricăror alte persoane fizice către Banca pentru sau în legătură cu prezentul Contract sau cu orice Contracte specifice, având în vedere faptul că Banca nu beneficiază de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane (de exemplu, în cazul în care Clientul transmite datele Persoanelor Vizate către Banca), Clientul are obligația să informeze, în prealabil, aceste persoane cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate în cuprinsul prezentei secțiuni. Clientul va lua măsuri pentru ca aceasta dezvăluire să se facă conform oricăror cerințe aplicabile, inclusiv cele privind informarea și obținerea consimțământului Persoanelor Vizate, dacă e cazul, astfel încât Banca să poată prelucra datele cu caracter personal pentru scopurile prevăzute în Contract și în Contractele specifice, fără să mai îndeplinească vreo formalitate. Clientul are obligația să informeze, în prealabil, aceste Persoane Vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit detaliilor prezentate în cuprinsul prezentei secțiuni, și în situațiile în care aceste Persoane Vizate furnizează, în mod direct, către 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 acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand unor astfel de categorii de Persoane Vizate in vederea informarii persoanelor in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, daca este cazul.

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 nebancale 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; asigurarea conformarii cu cerintele legale aplicabile in domeniul serviciilor de investitii financiare inclusiv prin oferirea de consultanta si suport de specialitate salariatilor Bancii in acest domeniu; verificarea modului de conformare cu reglementarile interne si cerintele legale/de reglementare locale; verificarea modului de conformare cu reglementarile interne si cerintele 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; prevenirea abuzului de piata; 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; analiza datelor pentru raportarea către autoritățile de reglementare, analiza portofoliului de risc, analiză avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității, administrarea datelor prin sisteme unice în cadrul Grupului Raiffeisen; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; 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 informațiilor necesare in acest sens, precum si prin analiza si crearea de profiluri in vederea evaluarii solvabilitatii, reducerii riscului de creditare si determinarii gradului de indatorare incluzand verificarea unor criterii de risc, calculul rating-ului de comportament de plata/rating-ului tranzactional, calculul rulajului, determinarea clasei de risc; 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; instituirea și gestionarea popririlor, furnizarea de informații în legătură cu sumele poprite către organele de executare sau autorități; 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 reclamatilor si sesizarilor primite cu privire la sau fara legatura cu produsele si/sau serviciile bancare contractate.

In cazul in care Clientul va comunica Bancii informatii privind imbolnavirea sa sau a uneia dintre celelalte categorii de Persoane Vizate, cu COVID-19, Banca va prelucra aceasta categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, in baza OUG 37/2020, care a fost adoptata tocmai in interesul public major cu scopul de a lua masuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influenteaza situatia economica a unor categorii de debitori. In acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin HG nr. 270/2020 prevad la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuie sa precizeze in solicitarea adresata creditorului motivul care determina imposibilitatea de a onora obligatiile de plata aferente creditului, indicand inclusiv imbolnavirea cu COVID-19 ca posibila cauza.

Pentru indeplinirea scopurilor anterior mentionate, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate si/sau pe contractul dintre Client si Banca.

**2.1.4.2. In vederea incheierii si executarii contractului dintre Persoana Vizata si Banca**, aceasta prelucreaza datele cu caracter personal, in masura in care Persoana Vizata este parte in contractul dintre Client si Banca (de ex., persoana fizica autorizata / persoana fizica titular al întreprinderii individuale / persoana fizica ce desfasoara în mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata / garantul persoana fizica) **pentru:** colectarea documentelor si a informatiilor necesare pentru incheierea contractelor aferente produselor si serviciilor financiar-bancare, inclusiv pentru desfasurarea evaluarii de risc in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu financiar-bancar; incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale in vederea furnizarii produselor si serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv prin comunicarea anumitor aspecte relevante pe parcursul relatiei de afaceri, inclusiv prin alocarea, actualizarea ori modificarea unui Responsabil de Clientela, inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19; asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale; efectuarea inregistrarilor in RNPM, dupa caz; 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; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; gestionarea unor incidente care pot aparea pe parcursul executarii contractului dintre Client si Banca, prin crearea si intocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, in cazul descoperirii neautorizate de cont; gestionarea calitatii datelor; incheierea si sau executarea contractelor de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de oricare dintre

entitățile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii în instanță; gestionarea reclamațiilor și sesizarilor 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 său legitim în desfășurarea obiectului său de activitate.

**2.1.4.3. În vederea îndeplinirii intereselor legitime ale Bancii**, în contextul desfășurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale Persoanelor Vizate pentru: obținerea și 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 aceasta 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 Național al Registrului Comerțului; efectuarea de profiluri și analize pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă prin crearea și utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor, reglementărilor și fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente și în tranzacții; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetări pentru identificarea bunurilor aflate în proprietatea Persoanelor Vizate aflate în evidența Bancii cu sume restante; activități de selecție, profilare și segmentare în scop de analiză și marketing, inclusiv din perspectiva riscului de intrare în incapacitate de plată, inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, inclusiv în vederea ofertării celor mai potrivite produse și servicii, prin consultarea datelor furnizate în mod direct de către Persoanele Vizate, a datelor generate de către Banca cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și ținute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzacționale sau care rezultă din utilizarea produselor și serviciilor Bancii; date privind istoricul relației cu Banca sau cu alte entități din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice și de la partenerii contractuali ai Bancii); activități de profilare în scop de analiză și marketing, de transmitere a datelor cu caracter personal către entitățile din Grupul Raiffeisen și de contactare în scop pentru promovarea produselor sau serviciilor entităților din Grupul Raiffeisen cu care Banca poate să acționeze ca operator asociat pentru acest scop; îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare furnizate și a experienței Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea serviciilor financiar-bancare, a fluxurilor și a reglementărilor interne, prin optimizarea costurilor și a bugetelor și prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; segmentarea clienților; încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor contractate de către acesta, inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, în ipoteza în care Persoana Vizată nu este parte la contractul Clientului cu Banca (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; derularea în bune condiții a tranzacțiilor; 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 creante și activitățile premergătoare acestora; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii în instanță; încheierea, derularea și gestiunea executării contractelor încheiate cu alți Clienți 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, precum si intocmirea/personalizarea de oferte (in masura in care tehnicile de personalizare nu atrag incidenta consimtamantului mentionat la pct. 2.1.4.4. de mai jos), incluzand utilizarea datelor obtinute de la Biroul de Credit in contextul monitorizarii portofoliului de credite active in vederea personalizarii unor astfel de oferte, inclusiv pentru promovarea produselor partenerilor contractuali sau prin canale on-line precum rețele de socializare; efectuarea de comunicari comerciale prin mijloace de comunicare ce nu intra sub incidenta regulilor de marketing direct (de ex., prin scrisoare, apel telefonic efectuat de un operator uman); eficientizarea procesului de creare si derulare de campanii/actiuni de marketing, prin colectarea de informatii privind modul in care Persoanele Vizate interactioneaza cu comunicari de marketing trimise de Banca, de exemplu, prin e-mail si/sau SMS, precum și prin generarea de statistici/date agregate/informatii privind eficienta campaniilor/actiunilor de marketing realizate; documentarea modului in care sunt executate contractele cu partenerii contractuali ale caror produse sunt promovate de Banca; analizarea modului in care Persoanele Vizate interactioneaza cu comunicari 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 reglementarile interne; efectuarea informarilor cu privire la popririle pe conturi (daca legea nu interzice).

**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 realizarea de catre (i) Banca direct si/sau prin partenerii sai contractuali si/sau de catre (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la sectiunea 2.1.) si/sau de catre (iii) partenerii contractuali ai Bancii dupa caz, a unor comunicari de informatii si/sau oferte cu privire la produse, servicii si activitati, care pot fi de interes pentru Persoana Vizata in calitate de persoana fizica (independent de relatia cu Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica), ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum si a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiza solvabilitatii, riscului de creditare, gradului de indatorare si a altor detalii comportamentale necesare in vederea generarii de oferte personalizate de produse si servicii bancare la cererea Persoanei Vizate sau a Clientului, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum si a oricaror baze de date puse la dispozitie de autoritati publice, in masura in care consimtamantul este necesar potrivit cerintelor legale;
- prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Banca si/sau Grupul Raiffeisen, direct si/sau prin partenerii contractuali ai acestora, pentru generarea de oferte si comunicari personalizate, bazate pe analiza preferintelor si a altor aspecte ce tin de Persoana Vizata (cum ar fi comportamentul acesteia) prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli si/sau alte tehnologii similare) care implica efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzand crearea de profiluri) si care pot produce efecte

juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.3 de mai sus) sau care o pot afecta in mod similar intr-o masura semnificativa. In acest scop, pentru a transmite oferte si comunicari personalizate, cat mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum retele de socializare, Banca si/sau celelalte entitati din Grupul Raiffeisen pot prelucra toate sau numai o parte din datele furnizate direct Bancii, date rezultand din utilizarea aplicatiilor puse la dispozitie de catre Banca, inclusiv aplicatiile online prin care Banca furnizeaza servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizeaza partenerii contractuali ai Bancii, precum si date ce rezulta din operatiunile de plata inregistrate la nivelul conturilor / cardurilor. Tehnicile informatice/algoritmii folositi permit Bancii si/sau celorlalte entitati din Grupul Raiffeisen sa identifice preferintele in ceea ce priveste unele dintre categoriile de produse si servicii puse la dispozitie de catre Banca, de catre membrii Grupului Raiffeisen si/sau de catre partenerii contractuali ai acestora. In urma preferintelor astfel conturate si a altor detalii care rezulta din comportamentul avut in contextul relatiei contractuale, Banca si/sau entitatilor din Grupul Raiffeisen vor aduce in atentia Persoanei Vizate oferte si comunicari axate in special pe categoriile de produse si servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor in acest scop prezinta beneficiul de a se pune la dispozitia Persoanei Vizate oferte cat mai adaptate nevoilor si intereselor acesteia. De asemenea, tinand cont de faptul ca Banca si/sau entitatilor din Grupul Raiffeisen isi doresc sa genereze oferte personalizate, in functie de preferintele si interesele manifestate, Persoana Vizata ia la cunostinta ca este posibil ca ofertele vizand produse si servicii pentru care Persoana Vizata nu si-a manifestat anterior interesul sa nu ii fie aduse la cunostinta acesteia.

Consimtamantul exprimat cu privire la activitatile de prelucrare de mai sus poate fi retras in orice moment, fara a afecta legalitatea activitatilor de prelucrare efectuate inaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate, la adresele oricareia dintre unitatile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa de e-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro). Datele colectate in scopurile mentionate anterior pot fi prelucrate si in scopuri subsecvente, insa numai in masura in care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile initiale in care au fost colectate datele. In acest sens, Banca va lua masurile necesare pentru analiza compatibilitatii scopurilor, potrivit cerintelor legale.

#### **2.1.4.5. Profilari si procese decizionale automatizate:**

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare mentionate anterior, in anumite situatii (de exemplu, in contextul aplicarii masurilor de cunoastere a clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare; in contextul evaluarii de risc desfasurate in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv in vederea prestarii serviciilor bancare aferente produselor de credit; in contextul prevenirii si identificarii fraudelor, in contextul unor activitati de profilare si segmentare in scop de analiza etc), este necesara prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal (inclusiv din perspectiva tranzactiilor, respectiv a activitatilor vizand jocuri de noroc si/sau pariuri).

Astfel de activitati de prelucrare pot implica si evaluarea anumitor aspecte referitoare la Persoanele Vizate pentru scopul analizei sau preconizarii unor caracteristici cu privire la acestea, precum situatia economica, fiabilitatea sau comportamentul acestora.

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

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

- de a obtine din partea Bancii si/sau, dupa caz, din partea entitatilor din Grupul Raiffeisen interventia umana cu privire la procesul decizional automatizat;

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

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

#### **2.1.4.6. Activitati de marketing direct adresate Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica**

De asemenea, **in baza consimtamantului de marketing direct exprimat de catre Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica** cu ocazia deschiderii relatiei contractuale cu Banca sau ulterior, prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca, Banca, entitatile din Grupul Raiffeisen si/sau partenerii contractuali ai Bancii, dupa caz, transmit comunicari in scop de **marketing direct** adresat Clientului persoana juridica/entitate fara personalitate juridica, prin folosirea datelor de contact ale Reprezentantilor sai Legali (persoane fizice) declarati in relatie cu Banca cu ocazia deschiderii relatiei contractuale cu Banca sau actualizati la o data ulterioara, prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca. In acest sens:

- se vor utiliza datele de contact pe care Reprezentantii Legali le-au furnizat in relatie cu Banca, prin formularul dedicat persoanelor fizice aflate in relatie cu un Client persoana juridica/entitate fara personalitate juridica sau prin oricare alte formulare/ modalitati puse la dispozitie de Banca, in temeiul interesului legitim (potrivit celor mentionate la **pct. 2.1.4.3.** de mai sus);
- comunicari in scop de marketing direct pot consta in transmiterea de informatii si/sau oferte cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale entitatilor din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum si pentru efectuarea studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatile actuale si/sau viitoare ale Bancii si/sau ale entitatilor din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- prelucrarile aferente acestor comunicari pot fi desfasurate pe teritoriul Romaniei si/sau in strainatate, direct de catre Banca si/sau de catre partenerii contractuali si/sau de catre entitatile din Grupul Raiffeisen si/sau de catre partenerii contractuali ai acestora.

Consimtamantul exprimat de Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica cu privire la activitatile de marketing direct de mai sus este voluntar, iar retragerea acestuia se poate face in orice moment (fara a afecta legalitatea activitatilor de marketing direct efectuate inaintea retragerii), prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate, la adresele oricareia dintre unitatile Raiffeisen Bank S.A. (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa de e-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro). O astfel de cerere trebuie sa faca dovada deplina a manifestarii de vointa exprimate valabil si neingradit de catre Clientul persoana juridica/entitate fara personalitate juridica, prin raportare la puterile de reprezentare ale Reprezentantilor sai Legali.

#### **2.1.5. Categoriile de date cu caracter personal**

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

- datele furnizate in mod direct de Persoana Vizata, inclusiv in contextul accesarii produselor si serviciilor Bancii sau utilizarii aplicatiilor puse la dispozitie de catre 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 (daca este cazul), 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 (cum ar fi, agentii de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, furnizori de servicii) entitatile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notarii publici (daca este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (daca este cazul), 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, executori judecatoresti, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, 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, alte Persoane Vizate (spre exemplu, in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor); date privind infiintarea popriilor si stadiul dosarelor de executare, date privind masurilor executorii; datele colectate direct de la Client sau de la alte Persoane Vizate/generate de catre furnizorii de servicii in contextul actiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creantelor, cum ar fi agentiile de colectare a debitelor/recuperare a creantelor [date ce rezulta din inregistrarea apelurilor (dupa caz, date de identitate, date de contact, situatie financiara, motiv neplata, voce, tip de relatie cu Clientul, informatii cu privire la platile realizate/produsele/serviciile contractate de Client, aspecte reclamate/solicitate), date privind serviciile prestate in contextul actiunilor de colectare a debitelor/recuperare a creantelor (dupa caz, actiunile intreprinse si detalii in legatura cu acestea)].

- In vederea efectuării operațiunilor de identificare si inregistrare potrivit art. 24. din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 in numele Prestatorului de servicii de incredere calificat, Banca prelucreaza urmatoarele categorii de date cu caracter personal: prenume, nume, cod personal de identificare (CNP), seria și numărul cărții de identitate/alt document in baza caruia se face identificarea (de ex. pașaport, certificat de rezidență), precum și alte informații pe care aceste documente le pot conține (de ex. data și locul nașterii, cetatenia), semnatura, datele de contact (de ex. numar de telefon, e-mail), inregistrari video\* ale interacțiunii cu agenții Bancii in scopul verificării identității Persoanei Vizate. Pentru a putea beneficia a Persoanei Vizate un certificat calificat pentru semnatura electronica, emis de un prestator de servicii de incredere este necesar ca aceasta sa comunice Bancii o adresa de e-mail si un numar de telefon mobil.
- 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, cod identificare client, date de tranzactionare, informatii ce rezulta din mesajele SWIFT, informatii ce rezulta din neconformitatile semnalate de catre orice persoana, 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, zile de restanta, quantum restanta, date privind gestionarea restantelor, inclusiv segmentari in contextul actiunilor de colectare debite/recuperare create, date rezultand din desfasurarea campaniilor/actiunilor de marketing.

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, debitorii creantelor ipotecate (daca este cazul), reprezentantii legali sau conventionali ai Persoanei Vizate, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, reprezentantii Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse in garantie (daca este cazul), notari publici (daca este cazul), Camera de Comert si Industrie a Romaniei - in contextul inregistrarii in RNPM (daca este cazul), 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 acesteia, organizatii internationale, furnizorii de servicii si bunuri, birouri de credit, societati de asigurare si reasigurare, organizatii profesionale, organizatii de cercetare a pietei, prestatori de servicii de încredere calificati, agenti de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, executori judecatoresti, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, 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 necesara indeplinirii scopurilor de prelucrare, cum ar fi 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. In vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate

referitoare la tranzacții (ex: plăți, tranzacții, mesaje SWIFT și conținutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

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

De asemenea, Banca poate transfera datele și în afara UE/SEE (către: Serbia, Kosovo, SUA, Marea Britanie), caz în care Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garanții recunoscute de lege, în măsura în care statul Țert unde se transfera datele nu este recunoscut de Comisia Europeană ca asigurând un nivel de protecția a datelor cu caracter personal similar UE (acesta este cazul, de exemplu, pentru Marea Britanie).

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Puteți obține o listă actualizată cu statele unde se transfera datele cu caracter personal accesând Politica privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> sau trimițând o cerere în acest sens către [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau să contactați Responsabilul privind Protecția Datelor la nivelul Bancii, la următoarea adresă de e-mail: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

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

### **2.1.9. 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](http://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 anonimizeze 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](mailto: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](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

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

însotită 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 cunoștință în orice mod, cu respectarea cerințelor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal, despre **aparitia unor divergențe între asociații/acționarii/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 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 /depusă 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 formă și substanță 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 unitățile teritoriale (dezmembramintele) fără personalitate juridică cererea de deschidere a Contului și/sau solicitarea oricărui alt produs/serviciu oferit de Banca se va face de către **Reprezentanții legali** ai Clientului, care vor indica și limitele mandatului unității teritoriale respective în raport cu derularea Contractului specific ce reglementează produsul/serviciul solicitat, dacă în actele constitutive ale Clientului – persoana juridică/unității teritoriale fără personalitate juridică nu se va menționa altfel.

**2.1.15.** Dacă pentru deschiderea sau operarea Conturilor și/sau derularea oricărui alt produs/serviciu oferite de Banca, sunt necesare, conform legii sau reglementărilor interne ale Bancii, verificări suplimentare și/sau periodice ale datelor furnizate cu respectarea cerințelor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal, de către Client/Reprezentanții legali/Reprezentanții autorizați/Delegați sau de către oricare alte persoane desemnate de Client să îl reprezinte în relația cu Banca, prin Contractul specific sau prin mandat special, Banca este abilitată să efectueze toate aceste verificări, să solicite și să obțină orice informații despre acestia, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date sau alta entitate, care le deține în mod legal. Clientul se obligă să se informeze persoanele care îl reprezintă în relația cu Banca despre drepturile anterior menționate, acordate Bancii în legătură cu acestia.

**2.1.16. Clientul are obligația să furnizeze orice documente solicitate în mod legitim de către Banca** cu respectarea cerințelor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării către Client a produselor și serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

**Clientul are obligația să informeze Banca ori de câte ori intervin modificări** cu privire la documentele depuse în Banca sau la informațiile furnizate Bancii (după caz, prin depunerea documentelor modificate și/sau completarea formularelor specifice furnizate de Banca în acest scop și/sau în orice alt mod agreat de parti în cuprinsul formularelor și Contractelor specifice, dacă este cazul). **Dacă nu intervin astfel de modificări, Clientul are obligația să confirme anual menținerea valabilității/continutului informațiilor furnizate Bancii anterior.**

Dacă oricând, în cadrul derulării relației de afaceri dintre Client și Banca, se schimbă Beneficiarul real și/sau se modifică orice informații privind persoana acestuia, **Clientul are obligația să instiinteze de îndată Banca cu privire la acest fapt, comunicând informațiile privind beneficiarul real** prevăzute de lege, împreună cu orice documente relevante solicitate de Banca, cu respectarea principiului acuratității datelor cu caracter personal.

**2.1.17** Clientul declară ca : (i) a înțeles că CIF –ul (codul de identificare internă astfel cum a fost definit) trebuie indicat în mod corect ori de câte ori este solicitat de Banca prin intermediul diverselor formulare utilizate de aceasta în relația cu clienții săi și (ii) exonerează Banca de răspundere pentru orice neînțelegeri/daune generate de comunicarea eronată a acestui cod de către Client către Banca, în cuprinsul formularelor semnate/asumate de către 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, agentii, 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) prezinte în cadrul relatiilor cu **terti implicati 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 terti implicati se înțeleg, 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 agreeati de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finantatorii, prestatori de servicii, furnizorii de platforme si aplicatii, etc.** Banca va intra in relatii contractuale doar cu terti implicati 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, imbunatatirii proceselor interne, efectuării de analize, in scopuri statistice, efectuării operatiunilor de monitorizare a portofoliului, indeplinirii obligatiilor de raportare, indeplinirii obligatiilor de prevenire si combatere a spalarii banilor si finantarii terorismului, de aplicare a Sanctiunilor Internationale si a oricaror altor obligatii legale in acest sens, 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 spalarii banilor si finantarii 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 oferite, Banca percepe Clientilor sai taxe, comisioane, abonamente, alte speze si, dupa caz, percepe sau acorda dobanzi, 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](http://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 alocate 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 modificate 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 dobanzi ale Bancii in vigoare, dupa caz, la momentul solicitarii unei oferte privind produsele/serviciile sale 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 în 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 silit, 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 inasa 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, activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare;
- (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 deține 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 autorizeaza Banca, prin prezenta clauza, sa compenseze in orice moment orice Suma Datorata cu fondurile disponibile in orice Cont curent, Cont de economii si/sau Cont de depozit, indiferent de valuta in care sunt disponibile si/sau indiferent de scadenta sumelor din aceste conturi, fara a fi necesar in acest sens un alt acord prealabil al Clientului, cu exceptia cazului in care prin Contractul specific se prevede altfel.

**3.5.2.** In cazul in care compensarea sumelor datorate necesita conversie monetara, Banca este mandatata de Client, prin prezenta clauza, sa efectueze schimbul valutar la Cursul de schimb valutar al Bancii practicat de Banca la data compensarii.

**3.5.3.** În situația în care în Conturi nu exista disponibil suficient pentru acoperirea Sumei Datorate, Banca este autorizata de Client, prin prezenta clauza, sa debiteze oricare dintre Conturile de plati ale Clientului prin generarea descoperitului de cont neautorizat in conditiile Sectiunii 3.4. "Overdraft neautorizat"

**3.5.4.** Clientul va fi instiintat de catre Banca dupa efectuarea compensarii, prin extrasul de cont.

### 3.6. Incetarea relatiei de Cont

**3.6.1. Clientul va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont** curent/Cont de economii, oricând pe durata derularii Contractului specific, cu un **preaviz de 15 zile calendaristice** si numai daca achita integral Sumele Datorate in baza respectivului Contract specific, depunand o solicitare scrisa la Banca, fara a fi necesar sa indice motivele denuntarii.

Prin **exceptie, termenul de preaviz este de 30 de zile calendaristice in cazul in care Contul curent are atasat/e Card/uri de debit.** Daca in aceasta perioada s-au efectuat noi Tranzactii prin Card care urmeaza sa vina in decontare, **termenul de 30 de zile se va prelungi** pana la decontarea tuturor tranzactiilor prin Card inregistrate pe Cont.

Denuntarea nu va produce efecte daca la data inregistrarii acesteia exista in derulare produse/servicii care necesita mentinerea Contului, **caz in care Clientul poate relua procedura denuntarii** doar dupa incetarea raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor in derulare, care au legatura cu Contul.

**3.6.2.** Clientul si Banca agreeaza **ca Banca va putea denunta unilateral raportul juridic de Cont** Curent/Cont de economii, oricând pe durata derularii Contractului specific, fara a fi necesara justificarea unei astfel de decizii, cu acordarea unui termen rezonabil de preaviz instiintând Clientul conform regulilor de la **sectiunea 8.2. "Notificari"**.

**3.6.3. Banca este îndreptatita sa rezilieze raportul juridic de Cont** curent/ de economii, Contractul specific fiind considerat desfiintat de plin drept, fara a fi necesara punerea in întârziere si fara indeplinirea vreunei alte formalitati prealabile, judiciare sau extrajudiciare, in urmatoarele cazuri:

a. Clientul nu respecta conditiile de functionare a Contului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare sau normele de lucru ale Bancii,

b. Clientul este suspectat de efectuarea unor operatiuni prin care **incalca prevederi legale** (precum, dar fara a se limita la cele privind incidentele de plati majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii, materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, Sanctiunile Internationale/SUA, alte activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare) ori operatiuni in legatura cu care exista suspiciune rezonabila sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau au fost primite informatii privind existenta unor astfel de suspiciuni cu privire la Client de la autoritati din Romania sau strainatate si/sau de la prestatori de servicii de plata din Romania sau din strainatate;

c. daca Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentantii legali/Actionari/Administratori devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale/SUA sau sub incidenta unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeana, Confederatia Elvetiana, Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agentie a acestora, indiferent daca acesta este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/SUA sau embargo-uri,

d. in situatii in care pentru conturile Clientului au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare / corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA;

e. Clientul a furnizat Bancii informații și/sau documente incomplete și/sau neconforme cu realitatea și/sau insuficiente ori refuza furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor și/sau acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/ ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS),

f. dacă soldul Contului nu mai acopera costurile (taxele și/sau comisioanele) aferente acestuia și dacă nu există o dispoziție derogatorie în Contractele specifice, **fara notificare**;

g. în cazul Conturilor în stare “dormant” reglementate la **secțiunea 3.6.5., fara notificare dacă conturile “dormant”** au sold zero sau debitor sau cu notificare, dacă conturile “dormant” au sold creditor .

**Clientul accepta ca** la intervenirea oricărui dintre aceste cazuri este de drept în întârziere. În ipotezele prevăzute la lit.a) - lit.e), Banca instiintează Clientul conform regulilor de la **secțiunea 8.2. “Notificari”**, într-un termen rezonabil ulterior închiderii Contului.

**3.6.4. În toate cazurile în care inițiativa închiderii Contului aparține Bancii**, de la data închiderii Contului, Banca nu mai bonifica dobânda la sumele aflate în soldul creditor al Contului. Banca va transfera sumele din soldul creditor al Contului conform instrucțiunii scrise a Clientului. În lipsa acesteia, fondurile pot fi transferate de Banca în orice alt Cont al Clientului, fiind imputernicită de Client, prin prezenta clauza, să efectueze în acest scop, dacă este cazul, schimburile valutare necesare, la Cursul de schimb valutar al Bancii de la data executării operațiunii de transfer. Banca nu va fi răspunzătoare în nicio situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii Conturilor sale, conform celor mai sus precizate. Contractul de depozit la termen/contractul privind contul de economii încetează de drept în cazul în care încetează din orice motiv contractul de Cont curent deschis în valuta produsului de depozit/economisire încheiat cu Banca. În acest caz, încetarea contractului de depozit la termen/contractului privind contul de economii va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de Cont curent și Clientul accepta ca Banca va proceda la virarea sumei depozitului/contului de economii în respectivul Cont curent după lichidarea depozitului/contului de economii cu aceasta dată, chiar în situația în care nu a ajuns la scadența și cu bonificarea dobânzii până la data încetării contractului de depozit/contului de economii.

#### **3.6.5. Prevederi speciale aplicabile conturilor “dormant”**

**Cont curent/Contul de economii este considerat de către Banca în stare “dormant”**, dacă nu se efectuează /înregistrează operațiuni în cont /în legătura cu contul pe parcursul unei perioade de timp, stabilită de Banca și adusă la cunoștința Clientului prin afișare în locuri special amenajate în unitățile bancii și pe site-ul Bancii. Perioada de timp stabilită de Banca pentru ca un Cont curent/ **Cont de economii** să devină „dormant” este generală și se aplică tuturor Conturilor Curente/ **Conturilor de economii**.

Pentru determinarea stării “dormant”, sunt considerate astfel de operațiuni:

i. debitarea sau creditarea contului (“miscări în cont”); Nu sunt considerate “miscări în cont”, creditarea contului cu dobânzile plătite de Banca și debitarea acestuia cu contravaloarea comisiunilor/taxelor /dobânzilor debitoare datorate de Client Bancii. Banca va continua să perceapă taxe/ și comisioane din soldul creditor al conturilor dormante și să calculeze dobânda creditoare/debitoare în funcție de caracteristicile fiecărui Cont, **având dreptul** să aplice dispozițiile **clauzei 3.5.** în scopul stingerii oricărei eventuale Sume Datorare;

ii. modificarea/completarea Contractului Specific care reglementează contul și/sau încheierea/modificarea unui alt Contract Specific pentru un produs /serviciu în legătura cu contul .

Un **cont dormant se va reactiva** dacă se efectuează oricare dintre operațiunile de la punctele (i) și (ii). Trecerea în starea “dormant” sau reactivarea acestuia **se efectuează în mod automat**, fără a o notificare a Clientului despre starea contului. După reactivare, contul rămâne în starea “activ” și poate redeveni “dormant” în condițiile prezentei clauze. .

**Banca va putea decide** oricând închiderea contului dormanț cu sold zero sau debitor, fără notificarea clientului.

**Banca nu are obligația** de a pune la dispoziția Clientului extrasul de cont pentru perioada în care contul se afla în starea dormanț.

#### **3.6.6. Blocarea Conturilor.**

3.6.6.1 Conturile Curente ale Clientului pot fi blocate **(i)** total, caz în care nu se vor executa niciun fel de Operațiuni de plată (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, încasare) sau **(ii)** parțial, caz în care se vor executa doar Operațiunile de plată de creditare a Contului Curent (incasari).

**3.6.6.2 Banca este indreptatita** sa dispuna blocarea totala sau partiala a **Conturilor Curente ale 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 cazurile reglementate in clauzele **4.9.8** si **4.9.9**;
- 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 (blocare partiala). 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 cazul existentei unor suspiciuni de frauda si/sau de efectuare pe Conturi a unor tranzactii suspecte, neautorizate sau ilegale;
- g. din orice motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea Conturilor si a respectarii politicilor Bancii de acceptare si cunoastere a clientelei si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si a prevederilor legale privind prevenirea si combaterea fraudelor;
- h. in orice alte cazuri prevazute de prevederile legale in vigoare si/sau in Contractele specifice;

**3.6.6.3 Pe durata blocarii partiale a Contului Curent:**

- (i) se va calcula si va inregistra dobânda creditoare sau, dupa caz, debitoare;
- (ii) se va percepe comisionul de administrare a Contului prevazut in Contractul specific;
- (iii) se vor inregistra orice operatiuni de plata finalizate prin creditarea Contului curent;
- (iv) Banca nu va executa ordinele de plata ce au ca efect debitarea Contului curent (acestea fiind considerate neprimite);

**3.6.6.4 Pe durata blocarii totale a Contului Curent:**

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

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

**3.6.6.5** In situatiile prevazute la **pct. 3.6.6.2** de mai sus, Banca este indreptatita sa blocheze Conturile de depozit si Conturile de economii ale Clientului. **Pe durata blocarii** Conturilor de depozit si Conturilor de economii :

- (i) Clientul nu va putea efectua operatiuni de retragere partiala sau totala a fondurilor;
- (ii) se vor aplica orice alte prevederi din Contractele specifice care reglementeaza aceste Conturi;

**3.6.7. Termen de prescriptie**

In toate cazurile de inchidere a unui Cont, termenul in care Clientul va putea solicita restituirile sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data inchiderii acestuia, in cazul in care sumele respective nu au fost deja transferate de Banca, dupa caz, conform ordinului Clientului sau, in lipsa unei astfel de instructiuni, in orice alt Cont activ al Clientului, este **termenul legal de prescriptie**, care incepe sa curga de la data la care notificarea de inchidere a contului se considera primita de catre Client conform **sectiunii 8.2**. Daca legea nu prevede o modalitate specifica de notificare cu privire la inchiderea contului, aceasta se va face conform prevederilor **sectiunii 8.2**. **”Notificari.** Sumele inregistrate in soldurile Conturilor inchise se vor pastra de catre Banca la dispozitia Clientului, in conturi nepurtatoare de dobânda. Pentru transferul acestor disponibilitati intr-un cont al Clientului deschis la alt prestator de servicii de plata, Clientul datoreaza comisioanele aferente respectivei operatiuni, la valoarea practicata de Banca la momentul solicitarii operatiunii, astfel cum aceasta este mentionata in Lista de tarife/taxe si comisioane publicata de banca; aceste operatiuni nu pot fi efectuate decat de reprezentantii legali ai Clientului sau de imputerniciti ai acestora, cu respectarea prevederilor statutare si legale specifice.



## 4. DISPOZITII PRIVIND OPERATIUNILE DE PLATA

### 4.1. Codul unic de identificare al Contului

4.1.1. In vederea executarii de catre Banca a unui Ordin de plata in legatura cu un Cont de plati :

**a) când operațiunea de plata este initiata de Clientul platitor**, acesta trebuie sa furnizeze dupa caz, codul IBAN al Contului beneficiarului platii sau numarul de cont BBAN al acestui Cont, cand este deschis intr-una dintre tarile care nu au adoptat IBAN; pentru platile ordonate catre beneficiari ai caror prestatori de servicii de plata sunt stabiliti in afara Uniunii Europene, pe langa codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului platii, se va mentiona obligatoriu si numele si prenumele /denumirea beneficiarului;

**b) in cazul operațiunilor in valuta** (moneda diferita de RON), cu exceptia Operațiunilor de plata in EUR catre un beneficiar al platii al carui prestator de servicii de plata este situat intr-un stat membru UE/SEE, **trebuie furnizata suplimentar** si denumirea si adresa prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) al acestui prestator; in cazul in care Clientul furnizeaza Bancii atât denumirea prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cât si codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code), cand este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) in vederea transmiterii platii catre prestator.

**c) când operațiunea de plata este initiata de Clientul Beneficiar**, acesta trebuie sa furnizeze codul IBAN al Contului platitorului.

4.1.2. Banca nu are obligatia de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar in Ordinul de plata, ca urmare, va efectua plata in Contul identificat in instructiunea de plata. Clientul Platitor intelege si accepta faptul ca in vederea executarii unui Ordin de plata dat de acesta in legatura cu un Cont de plata, Banca va comunica prestatorului de servicii de plata al Beneficiarului, codul IBAN al Contului platitor, denumirea, Codul Unic de Identificare si adresa sediului acestuia, inregistrate in baza de date a Bancii si validate pe baza documentara, prin includerea acestora in informatiile care insotesc transferurile de fonduri

4.1.3. **In cazul ordinelor de plata in valuta/lei** transmise catre Contul de plati al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plata situat in afara UE/SEE, **Banca poate solicita informatii suplimentare privind** adresa completa a platitorului (tara, oras, strada, numar)( adresa poate fi inlocuita cu data si locul nasterii platitorului, numarul de identificare al platitorului din evidentele prestatorului sau de servicii de plata sau numarul documentului personal oficial al acestuia) si **efectua verificari suplimentare conforme cu procedurile interne** (spre ex. corespondenta intre numele titularului Contului beneficiar si numarul Contului indicat in ordinul de plata), in scopul de a procesa corect instructiunea de plata ordonata de platitor, cu respectarea reglementarilor legale in vigoare.

In cazul in care informatiile mentionate mai sus sunt incomplete/eronate sau lipsesc, Banca va solicita prestatorului de servicii de plata al platitorului completarea sau clarificarea lor, dupa caz, creditarea Contului de plati al Clientului beneficiar avand loc doar dupa satisfacerea acestei cerinte. In caz contrar, Banca nu va procesa operațiunea de plata, **situatie in care nu este obligata sa notifice Clientul sau sa motiveze refuzul operațiunii**.

De asemenea, Banca poate refuza creditarea contului Clientului Beneficiar in cazul in care apar discrepante intre informatiile detinute de Banca despre Client si informatiile existente in mesajul de plata mentionate mai sus, chiar si dupa primirea de informatii suplimentare de la prestatorul de servicii de plata al platitorului, **situatie in care nu este obligata sa notifice Clientul sau sa motiveze refuzul operațiunii**.

4.1.4. La preluarea în sistemele informatice ale Bancii a codurilor IBAN transmise în format electronic, dupa caz, prezentate/transmise pe suport hârtie, **Banca va proceda la validarea codurilor IBAN** ale tuturor Conturilor mentionate in instructiunile de plata pe care le proceseaza, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare. In plus, **Banca poate valida codurile BIC** ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor mentionate in instructiunile de plata transmise de Clientii Bancii, **cand sunt necesare**, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare, precum si concordanta intre codul IBAN ce identifica beneficiarul platii si codul BIC al prestatorului de servicii de plata al beneficiarului indicat pe ordinul de plata, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN si BIC) in aceeasi tara si/sau la acelasi prestator de servicii de plata.

## 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 Băncii):

- a) serviciile de internet banking, home-banking și mobile banking, conform Contractului specific;
- b) Terminalele Băncii (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 Băncii, fără să fie instituită și blocarea conturilor; **(iii)** în situația în care Clientul 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 Clientul este 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, Clientul va putea iniția, cu titlu de excepție, Ordine de plată/schimburi valutare în cont, pe suport hârtie, în orice unitate a Băncii. Banca acceptă doar formulare de ordin de plată editabil cu cod de bare pentru operațiunile în lei și ordin de plată editabil pentru operațiunile de plată în valută și plăți externe în lei, fiind necesară descărcarea formularelor acceptate de Banca de pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), completarea acestora electronic, semnarea lor olografa și prezentarea lor pe suport hârtie în unitățile bancare. Banca are dreptul, nu și obligația, de a refuza executarea Ordinilor 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 acceptă executarea Ordinilor 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 electronică 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 acceptă 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 rămase 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/in legatura cu acestea, a dobânzilor și ratelor de credit scadente și/sau restante sau in **orice alte cazuri prevazute de lege**, aceste operațiuni de plata considerându-se autorizate de catre Client, in sensul articolului precedent.

**4.2.4** In cazul incidentei unei **popriri pe conturile Clientului**, daca legea nu-i interzice Bancii o astfel de conduita, partile convin ca **Banca va putea informa Reprezentantul legal al Clientului** prin mail și/sau SMS (pe adresa de email și/sau numarul de telefon mobil declarate Bancii de catre acesta) sau prin alta modalitate aleasa de Banca, cu privire la instituirea popririi pe conturile Clientului.

### **4.3. Executarea ordinelor de plata**

**4.3.1. Banca va executa Ordinele de plata** initiate de catre Clientul platitor sau de catre/ori prin intermediul beneficiarului platii, prezentate in unitatile Bancii sau transmise prin intermediul instrumentelor de plata electronice ori de alta natura, oferite de Banca in acest scop, **doar daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:**

**a)** ordinul de plata este completat cu toate elementele obligatorii impuse de lege și are formatul agreeat intre Client și Banca – ordin de plata cu cod de bare; ordinul de plata pe suport hârtie trebuie sa fie lizibil și semnat in deplina concordanta cu speciemenle de semnături aflate la Banca.

**b)** in functie de tipul instrumentului de plata utilizat pentru initierea Operațiunii de plata, au fost furnizate toate informatiile solicitate de Banca conform Contractului specific și /sau prin intermediul formularelor de plata acceptate de Banca.

**c)** in cazul ordinelor de plata cu cod de bare, informatia transpusa din codul de bare al ordinului de plata corespunde cu cea inregistrata pe formularul de plata; in cazul existentei unor neconcordante, va prevala informatia inregistrata pe formular;

**d)** fondurile disponibile in Contul de plati sunt suficiente pentru a permite atât efectuarea respectivei plati, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile astfel prestate, cu exceptia platilor electronice offline, in care nu se poate realiza interogarea soldului contului de plati la momentul efectuării platii de catre 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 in legatura cu care sunt dispuse, in conditiile legii, Sanctiuni Internationale/SUA de blocare a fondurilor, este respectat regulamentul valutar)

**f)** Clientul platitor sau beneficiarul platii nu se afla inregistrat intr-o lista a persoanelor aflate sub interdictie de utilizare a conturilor bancare/efectuare a platilor/Sanctiuni internationale/SUA de blocare a fondurilor/alte masuri legale in legatura cu acestea, luate in scopul prevenirii și combaterii spalarii banilor, finantarii actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/ spalare de bani / finantare terorism / nerespectarea Sanctiunilor Internationale/SUA cu privire la Operațiunea de plata, astfel incat sa 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 mentionat in cuprinsul ordinelor de plata este validat de Banca conform prevederilor **pct. 4.1**.

**h)** disponibilul din Contul de plati necesar executării ordinului de plata nu este afectat de o masura de indisponibilizare a Contului/blocare a fondurilor luata de Banca in baza unor dispozitii legale sau a conventiilor existente intre parti, in temeiul unui titlu executoriu sau dispusa de un organ având asemenea competente, reprezentând, dar fara a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silita, sechestrul, sechestrul asigurator, instituirea unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern, aplicării unei sanctiuni de catre Banca.

**i)** nu exista pentru Banca motive rezonabile de a se indoi de autenticitatea Ordinului de plata in ceea ce priveste sursa, continutul, semnatura Reprezentantului autorizat, consimtamântul pentru executare, etc.

**j)** in cazul in care Clientul are datorii scadente neachitate fata de Banca, partile agreeaza ca aceasta situatie poate îndreptati Banca sa refuze executarea ordinului de plata instructat printr-un Card Comercial cu linie de credit atasata, ca urmare a aplicării măsurii blocării Cardului, Clientul exonerand Banca de orice raspundere cu privire la neexecutarea operațiunii de plata.

**k)** Clientul respecta cerintele **pct.4.3.7.;**

l) Clientul a prezentat documentele justificative solicitate de Banca pentru platile efectuate catre o persoana fizica;

m) Banca nu a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente/prestatorul de servicii al beneficiarului platii sau al ordonatorului, dupa caz, si/sau solicitari de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;

n) in cazul tranzactiilor in legatura cu monede virtuale, Banca primeste de la Client documente justificative privind sursa fondurilor investite in Monede Virtuale si tranzactiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între monede virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizati/neinregistrati sau din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale sau

o) Clientul nu efectueaza tranzactii cu prestatori de servicii de plata din tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscal

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

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

**4.3.4.** Limitele de tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite in Contractele specifice/ofertele acceptate de Client/aplicatiile informatice aferente anumitor servicii prestate de Banca si/sau in Listele specifice.

**4.3.5. Tranzactiile cu numerar** (depuneri sau retrageri) vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM de catre Clientii care detin un Card Comercial care permite efectuarea acestui tip de Tranzactii prin card si vor fi consemnate in formulare furnizate/acceptate de Banca si executate in conformitate cu reglementarile legale aplicabile.

**4.3.6.** Informatii privind limitele zilnice de retragere de numerar cu cardul, in lei sau in valutele disponibile, care se poate efectua la ATM /MFM, sunt disponibile pe pagina de internet a bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). Clientul poate solicita majorarea limitei zilnice de retragere numerar in lei sau in valuta potrivit informatiilor pe care Banca le pune la dispozitia sa in aceeasi sectiune a site-ului. In vederea aprobarii solicitarilor de majorare limita zilnica de retragere numerar cu cardul, Banca poate solicita Clientului informatii/documente/declaratii suplimentare in vederea stabilirii sursei fondurilor si/sau a destinatiei sumelor retrase in numerar, pentru respectarea legislatiei pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Banca poate refuza majorarea limitelor zilnice de retragere numerar cu cardul in cazul in care Clientul nu furnizeaza Bancii informatiile/documentele/declaratiiile suplimentare solicitate.

**4.3.7.** In executarea Operațiunilor de plata, Banca va actiona cu buna credinta si va depune diligența rezonabila, determinata conform standardelor, practicilor bancare, uzantelor nationale si internationale, regulilor uniforme si oricaror reglementari internationale aplicabile, care vor completa in mod corespunzator prezentele CGB si vor reglementa impreuna raporturile juridice carora li se aplica.

Pentru Operațiunile de plata initiate, indiferent de modalitatea de transmitere a Ordinului de plata, **Clientul are obligatia sa prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative** in concordanta cu cerintele legislatiei in vigoare. In cazul Ordinului de plata transmise prin intermediul instrumentelor de plata electronica, **neprezentarea documentelor justificative la cererea Bancii indreptateste Banca sa blocheze instrumentul de plata.**

In cazul in care sunt necesare, **Banca va efectua verificari suplimentare** impuse de legislatia privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si de legislatia privind Sanctiunile internationale/Sanctiunile SUA, **caz in care termenele de executare se prelungesc** până la finalizarea verificarilor impuse de lege.



**4.3.8.** Banca poate sa foloseasca sisteme de comunicatii, de decontare sau de plati sau serviciile unei terte parti pentru executarea operatiunilor de plata ordonate in Conturile de plati.

**4.3.9. Banca nu va fi responsabila fata de Client pentru nicio întârziere sau deficiente generata in executarea Operațiunilor de plata de o terta parte** in indeplinirea atributiilor acesteia in relatia cu Banca (incluzând, fara limitare, intermediari, banci corespondente, agenti, etc), **chiar daca întârzierea sau deficiente nu intervin in imprejurari anormale si neprevazute**, in afara controlului persoanei care le invoca si ale caror consecinte nu ar fi putut fi evitate in pofida tuturor diligentelor in acest sens sau in cazul in care terta parte este obligata sa respecte alte dispozitii legislative.

**4.3.10.** In cazul **sumelor transferate catre Contul de plati al unui Client beneficiar, daca Contul beneficiar mentionat in ordinul de plata este deschis in alta moneda decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operatiunea de plata prin creditarea Contului beneficiar cu echivalentul in moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Bancii de la momentul creditarii Contului, cu aplicarea corespunzatoare a **clauzei.4.3.13.**

**4.3.11.** In cazul **sumelor transferate din Contul de plati al unui Client platitor, daca Contul platitor mentionat in ordinul de plata este deschis in alta moneda decât cea a sumei transferate**, Banca va executa operatiunea de plata prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul in moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Bancii, astfel cum este indicat de Banca la momentul debitarii contului platitor, Clientul platitor acceptand efectuarea Operațiunii de plata in aceste conditii.

**4.3.12. In cazul in care ordinul de plata** prin care se transfera sume catre Contul de plati al unui Client beneficiar **este revocat de platitor cu acceptul Clientului beneficiar, ulterior creditarii de catre Banca a contului Clientului beneficiar**, in situatia in care suma transferata era exprimata intr-o alta moneda decât cea a Contului beneficiar si Banca a efectuat conversia valutara conform prevederilor **art. 4.3.10, Banca va efectua restituirea sumei ce face obiectul ordinului de plata revocat, in moneda indicata in ordinul de plata, Clientul platitor suportând eventualele diferente de curs valutar** rezultate din conversia efectuata intre suma creditata in Contul Clientului beneficiar si suma restituita prin transfer platitorului care a revocat ordinul de plata; in aceasta situatie, conversia va fi efectuata la Cursul de schimb valutar al Bancii de la momentul debitarii 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.

**Operațiunile de plata prevazute la lit.a), lit. b) si lit.c) de mai sus sunt considerate** executate la data creditării contului prestatorului de servicii de plata al beneficiarului plății cu suma operațiunii de plata.

**Operațiunile 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 plății prin intermediul bancilor corespondente si/sau prin Sistemele de decontare externe.

**4.4.2.** In cazul Operațiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul bancilor intermediare corespondente si/sau prin Sistemele de decontare externe din alte state, pentru calcularea termenelor prevazute la punctul anterior, nu sunt luate in considerare zilele stabilite ca nelucratoare si sarbatorile legale nationale ale respectivelor state si, ca urmare, termenele de executare se vor prelungi in mod corespunzator cu numarul acestor zile.

**4.4.3.** Banca poate executa cu intarziere anumite operațiuni 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 plăți, situatie in care intarzierea in executarea operațiunilor 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 plăți al Clientului Beneficiar inainte de a fi primit in contul propriu plata finala corespunzatoare operațiunii de plata, cu exceptia cazurilor in care a agreeat altfel cu Clientul in cuprinsul Contractului specific. **In cazul operațiunilor de plata in valuta** (moneda diferita de RON), Banca va credita Contul Clientului beneficiar:

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

**(ii) pentru Operațiuni 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 Plator;

**4.4.5. Operațiunile 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 plăți imediat dupa finalizarea operațiunii..

**4.4.6.** Daca Ordinele de plata ce au ca efect creditarea/debitarea unui Cont de plăți 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 plata inainte de implinirea termenului maxim de executare prevazut in **clauza 4.4.1**, caz in care Clientul poate datora Bancii o taxa suplimentara pentru regim de urgent.

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

## **4.5. Refuzul executării ordinelor de plata**

**4.5.1. In cazul in care Banca refuza executarea unui Ordin de plata sau initierea unei Operațiuni de plata** si când imposibilitatea executării nu este datorata unor masuri impuse de legislatia relevanta (inclusiv suspiciuni de fraudă, spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale /SUA comunicate de alte banci si/sau Autoritati sau identificate intern de catre Banca si / sau restrictii impuse aspra Clientului de catre Bancile Corespondente) si nu exista o interdictie legala de instiintare, **Banca va notifica** Clientului, in modalitati specifice fiecarui produs/serviciu de plata, **refuzul** si, daca este posibil, **motivele refuzului**, in cuprinsul termenelor de executare specificate la **sectiunea 4.4, putând percepe un pret pentru aceasta informare**, in situatia in care refuzul executării ordinului de plata este justificat in mod obiectiv.

**4.5.2. Refuzul va fi pus la dispozitia Clientului, la cerere**, (pentru ordinele de plata pe suport hârtie si serviciile de tip “Debitare Directa”, “Transfer programat”, “Card de credit”), fie pe suport hartie, fie pe suport durabil.

**4.5.3. Refuzul va fi transmis Clientului in modalitati specifice fiecarui produs/serviciu de plata**, precum, dar fara a se limita la:

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

#### **4.6. Revocarea Ordinelor de plata**

**4.6.1.** Operațiunea de plata autorizata de Clientul Platitor prin exprimarea consimțământului in modalitățile corespunzătoare mentionate la **art.4.2.**, **devine irevocabila dupa ce Ordinul de plata fost primit de catre Banca. Prin exceptie**, consimțământul dat pentru executarea mai multor Operațiuni de plata poate fi revocat in condițiile mentionate in Contractele specifice pentru serviciile de tip "Debit Direct", "Transferuri programate".

**4.6.2. Clientul isi poate retrage consimțământul exprimat** pentru o anumita Operațiune de plata, **doar daca:**

- Ordinul de plata este interbancar si nu a fost executat inca
- Banca nu a garantat efectuarea platii instructate prin ordinul de plata
- Banca nu a confirmat executarea platii catre beneficiarul platii sau catre o terta parte,

**si in urmatoarele conditii:**

(i) inainte ca Operațiunea de plata sa devina irevocabila, fara costuri.

(ii) dupa ce Operațiunea de plata a devenit irevocabila, dar inaintea executării acesteia (conform **pct.4.4.1.**), cu plata taxelor aferente serviciului.

**4.6.3.** In cazul prevazut la **pct.4.6.2.(ii)**, precum si in cazul in care Clientul notifica Bancii retragerea consimțământului exprimat pentru o anumita operațiune de plata dupa momentul executării acesteia, **Banca nu poate garanta revocarea cu succes a ordinului de plata**, daca :

a) instructiunea de plata a fost deja transmisa catre prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii in cazul operațiunilor de plata interbancare;

b) suma tranzactiei a fost deja creditata in Contul beneficiarului platii in cazul operațiunilor de plata intrabancare;

In aceste cazuri, Banca va transmite catre beneficiarul platii, prin intermediul Prestatorului de servicii de plata al acestuia, solicitarea Clientului platitor de restituire a sumelor ce fac obiectul operațiunii de plata. Restituirea sumelor se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului platii.

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

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

**4.7.1.(i)** Cand prestatorul de servicii al beneficiarului platii se afla intr-un stat membru al Uniunii Europene/Spatiului Economic European (UE/SEE), operațiunile de plata in LEI sau in orice valuta se instruceaza cu optiunea de comisionare SHA.

**4.7.1.(ii)** In cazul in care Clientul platitor indica expres, pe propria raspundere, optiunea de comisionare OUR, Banca poate accepta sa execute o plata de natura celor prevazute la pct.(i) de mai sus, instructata in orice moneda care nu apartine unui stat membru al UE/SEE, Clientul intelegând sa suporte toate costurile aferente transferării întregii sume ce face obiectul instructiunii de plata.

**4.7.1.(iii)** Clientul platitor nu poate utiliza optiunea de tip BEN pentru operațiunile de plata prevazute la **4.7.1(i)**, ca urmare, in situatia in care Banca receptioneaza Ordine de plata instructate cu optiunea BEN in favoarea unui beneficiar al carui prestator de servicii de plata este dintr-un Stat Membru UE/SEE, va procesa plata cu optiunea de comisionare SHA.

**4.7.1.(iv)** Cand prestatorul de servicii de plata al Beneficiarului platii se afla intr-un stat din afara UE/SEE, Clientul platitor poate opta pentru aplicarea oricarei optiuni de comisionare: SHA, OUR, BEN

**4.7.2.** Optiunea de comisionare aplicabila platilor in LEI este SHA, atât pentru cele nationale, cât si pentru cele transfrontaliere.

**4.7.3.** Pentru serviciile de plata prestate /Conturile de plati deschise si mentinute Clientului, acesta datoreaza Bancii un pret sub forma de taxe, comisioane, speze si/sau orice alte costuri in conditiile **clauzelor 2.3.1(i) - 2.3.1(ii)**.

**4.7.4.** Banca poate percepe din suma transferata in Cont costurile datorate de Clientul Beneficiar pentru executarea unei Operatiuni de plata.

**4.7.5. Pentru Tranzactiile prin Card**, care implica unul sau mai multe schimburi valutare, conversia monetara se va face la Cursul valutar pentru Tranzactii cu Cardul, asa cum acesta este indicat in Contractul specific privind serviciul de plata.

**4.7.6.** In cazul Operatiuni de plata a caror executare implica conversie monetara si al operatiunilor de schimb valutar efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza Cursul de schimb valutar al Bancii in cont oferit de Banca la momentul executarii sau, când e cazul, cursul de schimb negociat cu Clientul.

Banca informeaza Clientul despre Cursul de schimb valutar al Bancii dupa caz, in functie de instrumentul de plata utilizat, prin afisare la sediul unitatii teritoriale a Bancii si/sau pe pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), prin afisare in aplicatia Serviciului Raiffeisen Online.

**4.7.7.** Pentru perceperea costurilor datorate de Client Bancii, care implica schimburi valutare se va aplica Cursul de schimb valutar "in Cont" oferit de Banca la momentul platii costului respectiv, daca nu s-a agreat altfel in Contractul specific.

**4.7.8.** Partile convin ca modificarile privind rata dobânzii de referinta si cele privind cursul de schimb de referinta prevazute in Contractul specific privind serviciile de plata sa se aplice imediat si fara nicio notificare prealabila.

#### **4.8. Comunicarea informatiilor privind Operatiunile de plata**

**4.8.1. Clientul consimte ca** informatiile privind Operatiunile de plata **sunt puse la dispozitia sa in cuprinsul extrasului de cont furnizat exclusiv in format electronic**, prin intermediul serviciilor de internet banking si/ mobile banking sau al serviciului de tip "home-banking", in cazul in care Banca furnizeaza Clientului acest serviciu. Consimtiind la aceasta, partile modifica orice alta conventie contrara, intervenita anterior cu privire la suportul si modalitatea utilizate de Banca pentru furnizarea informatiilor despre Contul de plati si Operatiunile de plata.

Doar **in cazuri exceptionale**, la cererea expresa a Clientului, Banca ii poate pune la dispozitie si un extras de cont pe suport hartie sau documente care contin informatii din extrasele de cont anterioare, pentru care va percepe costul prevazut in Listele specifice mentionate in **sectiunea 2.3**.

Documentele care contin informatii din extrasele de cont anterioare sau duplicatele extraselor de cont solicitate vor fi generate pe formatul de extras de cont in vigoare la data solicitarii, iar nu pe cel in vigoare la data emiterii extrasului initial.

Pentru furnizarea altor informatii in legatura cu Contul, Banca poate percepe un cost in conditiile **sectiunii 2.3**.

**4.8.2. Dupa ce suma Operatiunii de plata este debitata din Contul Clientului platitor, dupa caz, creditata in Contul Clientului beneficiar, Banca va comunica informatii privind Operatiunea de plata in functie de specificul instrumentului de plata:**

**a.** in cazul serviciilor de tip "Internet-banking"/ "Mobile-banking": prin postarea in aplicatia specifica a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmari electronice, ori prin extrasul de cont, dupa caz;

**b.** in cazul Cardurilor (de debit/de credit): prin afisare mesaje text si/sau generare chitante pe format hârtie de catre dispozitivele electronice prin intermediul carora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM/EPOS, Imprinter) si, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de catre operatorii serviciului Call Center;

**c.** in cazul serviciului de tip "Home-banking"(Multicash), prin extrasul intermediar obtinut de Client conform Contractului specific, in cazul in care Banca furnizeaza Clientului acest serviciu.

**4.8.3.** Eliberarea de catre Banca a unui exemplar original al unui Ordin de plata pe suport hârtie la momentul receptionarii acestuia de la Client, nu confirma executarea platii, ci doar faptul ca Banca a intrat in posesia Ordinului de plata.

**Generarea** duplicatelor Ordinilor de plata aferente tranzactiilor efectuate prin serviciile de tip electronic-banking (exceptând serviciile de tip Internet-banking), pe suport hartie 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. In 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 conțin 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 ca** 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 plata, ca 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 dovadă, 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 aplicatiilor aferente instrumentelor de plata sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicata Bancii.

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

**4.9.9.** In situatia in care exista suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizata/utilizarea frauduloasa a oricarui canal/instrument de plata electronica, de catre Client sau o terta parte, sau motive legate de securitatea instrumentului de plata, **Banca va putea suspenda oricand** pentru o durata determinata de timp, **accesul Clientului la aceste servicii.**

Ca masura de protectie a intereselor Clientului sau in cazul suspiciunilor de fraudă, **Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont** prin orice canal/instrument de plata si/sau executarea oricarei operatiuni de plata derulate prin intermediul acestor servicii ( inclusiv operatiunile de plata ordonate prin **Prestatori de servicii de initiere a platii**), **fara acceptul prealabil al Clientului, pâna la indepartarea oricarei suspiciuni.** In aceste cazuri, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru neefectuarea si/sau blocarea tranzactiilor ordonate de Client.

Banca va notifica Clientului masurile luate alegand intre modalitatea de comunicare prevazuta in Contractul specific si oricare dintre modalitatile prevazute la **sectiunea 8.2. "Notificari"**, putand utiliza si apelurile telefonice initiate prin Serviciul Call Center.

**4.9.10.** In cazul in care Banca constata ca un Cont al unui Client a fost creditat sau urmeaza sa fie creditat cu sume provenind din conturile altor Clienti/alte surse, ca urmare a desfasurarii de catre Clientul beneficiar al platii sau de catre terte persoane a unor activitati presupuse a fi nelegale sau in cazul suspiciunilor de fraudă , Banca va avea dreptul, fara inasa a fi obligata, sa blocheze pâna la indepartarea oricarei suspiciuni si/sau sa debiteze in orice moment Contul Clientului beneficiar al platii cu sumele provenind din aceste activitatile cu care acesta a fost creditat, fara acceptul prealabil al Clientului, cu notificarea ulterioara a acestuia despre masura luata, in conformitate cu prevederile de la **sectiunea 8.2. "Notificari"**, putand utiliza si 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. Operatiuni de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect. Raspunderea partilor.**

**4.10.1. Clientul platitor suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata contestate ca neautorizate,** rezultate dinutilizarea unui instrument de plata **pierdut sau furat sau folosit fata 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 pierderile-aparute chiar si dupa notificarea Bancii.

#### **4.10.3. Banca raspunde in urmatoarele conditii:**

a) in cazul operatiunilor 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 operatiunilor 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 Operatiune de plata, inclusiv cand este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierea 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 operatiune de plata neautorizata sau executata incorect, care da nastere unei plângeri. In cazul in care Operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de servicii de initierea a platii, Banca corecteaza operatiunea de plata respectiva in acelasi termen mentionat mai sus.

**4.10.5. Banca este exonerata de raspundere pentru acele operatiuni 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 operatiunilor, 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 operatiunii (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** si/sau pentru efectuarea unor verificari suplimentare conform **art. 4.3.7**) si/sau ca urmare a verificarilor pe care trebuie sa le efectueze Banca, pentru a respecta legislatia in vigoare in materie de prevenire si combatere a spalarii banilor, a finantarii terorismului, a fraudelor si pentru a respecta regimurile de Sanctiuni Internationale/SUA precum si a oricaror altor reglementari aplicabile 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 operatiunii 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 executarii 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 restrictiilor 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 imprevizibile 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 imprevizibile 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 îndreptățită să își recupereze suma/sumele cu care a despăgubit Clientul pentru operațiunile de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorrect, în cazul în care se dovedește fraudă Clientului sau nerespectarea cu intenție sau neglijență gravă de către acesta a obligațiilor ce îi revin ori în cazul în care se constată că operațiunea de plată a fost executată incorect din cauza erorii Clientului. În scopul recuperării, Banca este autorizată de Client să debiteze oricând Contul sau cu suma cu care a fost despăgubit, fără a fi necesară nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

#### **4.11. Creditare incorectă**

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

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

În acest context, **Banca poate decide să aplice dispozițiile capitolului 3.4.**, avansând Clientului, sub forma unei facilități de overdraft non-revolving, suma necesară executării obligației de rambursare, pentru care Titularul va datora dobânda de overdraft neautorizat. În acest caz, decizia Bancii de a debita Contul cu suma incorect creditată ce va excede soldul creditor al acestuia are valoare juridică de acceptare anticipată de către **Client** a unei facilități de overdraft non-revolving.

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

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

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

## **5. DISPOZIȚII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI COMERCIAL și SERVICIUL 3D SECURE**

### **5.1. Dispoziții privind autorizarea Tranzacțiilor prin intermediul Cardului Comercial**

**5.1.1. De regulă, 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 mica valoare, conform clauzei **5.2.5**)

- **pentru Tranzactii prin card la Imprinter:** prin utilizarea Cardului și a semnăturii pe chitanța generată;
- **pentru Tranzactii prin card in cadrul comerțului electronic (e-commerce),** în funcție de condițiile

agreate de comerciant cu instituțiile care furnizează serviciul de acceptare la plata a cardurilor, prin:  
(i)-furnizarea datelor înscrise pe Card, în termenii și condițiile agreate 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 mica valoare, conform clauzei **5.2.5**)

- **pentru Tranzactii prin card fara card prezent, prin intermediul postei 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 Tranzactii prin card cu sume mici, la Terminale neasistate** (ex. taxe de autostrada, 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 plății/comerciantului, urmând ca plățile să fie inițiate de către beneficiarul plății/comerciantul fără ca Utilizatorul de Card să aplice Autentificarea Strictă a Clientului;
- Tranzacții electronice efectuate la distanță identificate ca prezentând un nivel scăzut de risc - autorizarea acestor tranzacții se realizează prin furnizarea datelor înscrise pe Card, fără introducerea elementelor de securitate aferente Autentificării Stricte a Clientului. Nivelul scăzut de risc este determinat, conform prevederilor legale, din analiza profilului de tranzacționare al Posesorului de Card, luând în considerare mai mulți parametri cum ar fi fără a se limita la suma și valuta tranzacțiilor, țara comerciantului, tranzacții repetate către un beneficiar agreat, efectuarea tranzacțiilor de pe același dispozitiv.

## **5.2. Funcționalitățile specifice Cardului comercial**

**5.2.1** Unui Cont de card i se pot atașa mai multe Carduri comerciale, în limita numărului maxim oferit de Banca Posesorului de card.

**5.2.2** Activarea cardului, se realizează de către Utilizatorul de card la prima tranzacție la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului în terminal și tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunică Utilizatorului de card prin mesaj de tip SMS, la ultimul număr de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de acesta, sau pe suport hartie, prin curier, conform art.5.4.5.

Toate Cardurile emise de Banca au incorporată tehnologia contactless, astfel încât acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului în Terminalul de plată, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizându-se prin intermediul undelor radio. Posesorul de Card are posibilitatea să solicite Bancii dezactivarea funcționalității contactless a Cardului în orice agenție a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center.

**5.2.3 Utilizatorul de card poate efectua următoarele tipuri de Tranzacții prin card**, cu respectarea funcționalității teritoriale a Cardului:

**a) Tranzacții 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) Tranzacții prin card unde Cardul nu este prezent fizic la Terminal** (spre ex. tranzacții 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 Operațiunile de plata autorizate folosind tehnologia contactless**, se considera ca Posesorul de Card si-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii 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 consimțământul pentru efectuarea Tranzacțiilor 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 tranzacțiile 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](http://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 agentiile Bancii cu privire la noile limite.

**5.2.6.** Orice alte operațiuni 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 si ramâne permanent proprietatea Bancii. Fiecare Card se personalizeaza de catre Banca, prin inscripționarea cu numarul de card, denumirea Posesorului de card, numele si prenumele Utilizatorului de card sau un alt element de identificare ales de catre Posesorul de card si agreat de Banca, perioada de valabilitate.

**5.2.8.** Utilizatorul de Card va folosi Cardul cu respectarea limitelor stabilite de Posesorul de Card in Formularele puse de Banca la dispozitie in acest scop si se obliga sa il restituie la solicitarea Bancii.

**5.2.9. Folosirea Cardului se face numai de catre Utilizatorul de card desemnat de Posesorul de card.** Cardul nu este transferabil. Cardul poate fi utilizat doar in limita de valabilitate temporala specificata pe avers si cu respectarea prevederilor **art. 5.2.8;**

**5.2.10. Banca va reinnoi automat Cardul comercial oricând in ultimele 45 de zile din perioada de valabilitate** a Cardului, **cu exceptia** situațiilor in care Posesorul de card notifica Banca cu 45 de zile calendaristice inainte de expirarea valabilitatii cardului despre intentia sa de a renunța la reinnoirea acestuia sau a situațiilor in care Cardul este atasat unui Cont dormant, blocat/indisponibilizat sau inchis la momentul reinnoirii.

**5.2.11.** Utilizatorul de card va putea obtine de la Terminalele Bancii de tip ATM/MFM un miniextras de cont continand ultimele 10 operațiuni efectuate in legatura cu contul curent la care este atasat cardul sau de debit, indiferent de canalul/instrumentul de plata prin care acestea au fost efectuate sau de persoana care le-a efectuat.

### **5.3. Condiții de functionare a Contului de card si a Cardului Comercial atasat**

**5.3.1** Disponibilitatile din Contul de card pot fi folosite, in functie de tipul Contului de card:

- doar prin intermediul Cardului comercial (in 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 „Notificari”**.

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

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

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

**5.3.7. 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](http://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

efectueaza de catre Organizatia Internationala de card sub a carei Marca de plata a fost emis Cardul la cursul sau intern de la data decontarii interbancare a tranzactiei;

**5.3.8. Pentru Tranzactiile prin card efectuate in LEI pe teritoriul României cu Cardul comercial atasat unui Cont de card in EUR/USD**, Banca va debita Contul de card la cursul sau intern de cumparare EUR/vânzare Lei, respectiv cumparare USD/vanzare Lei, dupa caz, aferent tranzactiilor efectuate cu Cardul, valabil in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei, curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**5.3.9. (i) Pentru Tranzactiile prin card efectuate in USD la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card in EUR sau LEI**, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre valuta operatiunii si moneda Contului, cu trecere prin LEI in cazul Conturilor de card deschise in EUR, la cursul sau intern de vanzare USD/cumparare LEI aferent tranzactiilor efectuate cu Cardul, valabil in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei; in plus, **in cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card in EUR**, Banca va efectua ulterior si schimbul valutar intre LEI si EUR la cursul sau intern de cumparare EUR/vanzare LEI aferent tranzactiilor efectuate cu Cardul, valabil in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**(ii) Pentru Tranzactiile prin card efectuate in EUR la Terminalele Bancii cu Card comercial atasat unui Cont de card in USD sau LEI**, Banca va debita Contul de card cu valoarea tranzactiei efectuand schimbul valutar intre valuta operatiunii si moneda Contului, cu trecere prin LEI in cazul Conturilor de card deschise in USD, la **cursul sau intern de vanzare EUR/cumparare LEI** aferent tranzactiilor efectuate cu Cardul, valabil in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei; in plus, **in cazul Cardului comercial atasat unui Cont de card in USD**, Banca va efectua ulterior si schimbul valutar intre LEI si USD la **cursul sau intern de cumparare USD/vanzare LEI** aferent tranzactiilor efectuate cu Cardul, valabil in data debitarii Contului cu valoarea tranzactiei curs afisat la sediul unitatilor Bancii si/sau pe pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**5.3.10.** Banca asigura Utilizatorilor de Card comparabilitatea comisioanelor de conversie monetara, pentru tranzactiile de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plata la EPOS si/sau pe internet (E-commerce), efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (UE) de catre Utilizatorul de Card. Astfel, pentru astfel de tranzactii, in euro sau intr-o moneda nationala a unui stat membru UE, diferita de moneda contului, Banca va afisa pe pe site-ul sau [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) cursul de schimb aplicat, exprimat ca marja adaugata la cele mai recente rate de schimb valutar de referinta euro publicate de Banca Centrala Europeana (BCE).

**5.3.11** Banca si Posesorul de Card convin ca pentru tranzactiile prevazute la **art. 5.3.10** de mai sus, Banca va efectua informarea Utilizatorului de Card exclusiv prin afisarea informatiilor pe site-ul Bancii si nu va comunica Utilizatorilor de Card notificari si/sau mesaje electronice continand informatiile prevazute la art. 5.3.10 dupa primirea unei tranzactii de retragere de numerar la un ATM/MFM sau o plata la EPOS si/sau pe internet (e-commerce) care este exprimată în orice monedă din UE diferită de moneda contului plătitorului.

**5.3.12** Cursurile de schimb valutar utilizate de catre organizatiile internationale de carduri pot fi consultate pe site-urilor acestor organizatii. Cursul valutar al Bancii pentru Tranzactiile prin Card este afisate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

#### **5.4. Drepturile si obligatiile 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 in temeiul Contractului specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit incheiat intre Banca si Clientul Posesor de card si a Formularelor specifice care puse de Banca la dispozitia Clientului in acest scop.

**5.4.2.** Posesorul de card are obligatia aducerii la cunostinta Utilizatorilor de Card continutul Contractului specific privind acordarea Facilitatii de credit cu acces prin Card de credit incheiat intre Banca si Posesorul de card, respectiv continutul Contractului care reglementeaza emiterea Cardului comercial de debit si isi asuma integral raspunderea pentru folosirea Cardurilor comerciale de catre Utilizatorii de card nominalizati de acesta, inclusiv pentru modul de utilizare de catre acestia a Cardurilor inrolate in 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 sau; (ii) contesta doar tranzacțiile efectuate cu Cardul sau; (iii) obține un minixtras 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.** Modalitatea în care Posesorul de card / Utilizatorii de card intră în posesia Cardurilor Comerciale solicitate și/sau a PIN-ului aferent acestora, este reglementată în cuprinsul Contractelor specifice având ca obiect Cardurile Comerciale (Formulare/Cereri puse de dispoziția Posesorul de card de către Banca prin canalele agreate de aceasta). În cazul în care Posesorul de card indică Bancii o Adresă pentru livrare carduri și/sau o Persoană de contact pentru preluare carduri, aceste informații vor fi unice la nivel de Client Posesor de card. Ca urmare, pentru efectuarea livrării Cardurilor, vor fi luate în considerare informațiile furnizate de Client, astfel cum sunt înregistrate în sistemul Bancii la finalul zilei în care se procesează Cererea de emitere a cardului /se inițiază reemiterea sau reînnoirea Cardului.

**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 contestata.

**Banca va informa în scris sau telefonic Posesorul de card asupra modului de rezolvare a contestatiei,** 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 fata 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 pastreze 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 răspunzând la e-mailuri în care le este solicitat acest lucru; **Raiffeisen Bank nu va solicita niciodată astfel de informații prin e-mail.**

l) să păstreze 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 Bancii 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 Bancii 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 semnarea 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, partile răspund conform clauzei **4.10.1** din prezentele CGB-PJ.

În cazul Tranzacțiilor prin Card efectuate după notificarea Bancii 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/Utilizatorului 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/Utilizatorului 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 Bancii 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 Bancii 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 Bancii 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 lucrătoare 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 că 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 șteargă 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 respectivilor comercianți se va adresa Bancii, solicitând închiderea respectivului card și emiterea 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) În relația cu Banca, Posesorul/Utilizatorul de card este responsabil pentru toate consecințele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianți. Întrucât Banca este terță parte față de raportul stabilit între Posesorul/Utilizatorul de card și comerciant, Banca nu poartă nicio răspundere în legătura cu serviciile prestate Posesorului/Utilizatorului de card de către comerciant și nu este ținută responsabilă pentru nicio consecință ce rezultă direct sau indirect din utilizarea de către Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de către comerciant.

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 și obligațiile Bancii**

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

**5.5.2. Banca nu răspunde față de Posesorul de card pentru debitarea cu întârziere a Tranzacțiilor prin card, dacă aceasta întârziere se datorează unor factori ce nu pot fi controlați de Banca, cum ar fi, dar fără a se limita la:** transmiterea cu întârziere a solicitării de decontare a Tranzacției prin card de către Beneficiarul plății care acceptă Cardul la plată, întârzieri în circuitul de decontare din cadrul Schemei de plată cu cardul generate de către participanții implicați în executarea Tranzacțiilor prin card, întârzieri datorate unor disfuncționalități ale rețelelor de comunicații naționale sau internaționale implicate în procesul de decontare; întârzieri cauzate de situații de forță majoră în spațiul unde au fost utilizate Cardurile, etc.

**5.5.3. Banca nu răspunde** pentru eventualele pierderi financiare provocate Posesorului de card ca rezultat al pierderii/ dispariției Cardului Comercial în cursul expedierii acestuia de către Banca la Posesorul de Card sau la Utilizatorul de Card, după caz.

**5.5.4.** În cazul semnării Cardului comercial ca pierdut/furat în afara granițelor României, **Posesorului de card îi sunt oferite în regim de urgent** (pană la 3 zile lucrătoare de la data primirii solicitării, în orice țară a lumii) **prin intermediul Schemei de plată, la cererea Utilizatorilor de Card aflați în strainătate**, adresată direct Schemei de plată la datele de contact de pe site-ul acesteia sau comunicate clientului la cerere prin Serviciul Call Center, următoarele **servicii conexe Cardului Comercial**, care sunt disponibile în perioada dintre semnarea pierderii/furtului Cardului și întoarcerea Utilizatorului de card în țară, ale căror costuri vor fi debitate din Contul de card:

- serviciul de **Înlocuire Card în regim de urgentă** cu un Card temporar;
- serviciul de **Eliberare numerar în regim de urgentă**, în limita unui prag valoric oferit de Schema de plată și a disponibilităților din Contul de card.

**5.5.5.** În cazul semnării Cardului comercial ca pierdut/furat, Banca oferă pe teritoriul României, **prin intermediul rețelei proprii de unități teritoriale, la cererea Utilizatorilor de Card**, următoarele servicii conexe Cardului comercial, ale căror costuri vor fi debitate din Contul de card: :

- serviciul de **Reemitere Card în regim de urgent** (pană la 3 zile lucrătoare, în orice localitate din România)



**5.5.6. Banca își rezerva dreptul să blocheze Cardul Comercial**, fara instiintarea prealabila a Posesorului de card și a Utilizatorului de card in cazul furnizării de către acestia de date false in documentatia remisa Bancii, comiterii de fraude, in oricare din ipotezele prevazute la **art. 3.1.5 și/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 și 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 expirării cardului, inscrisa pe acesta, **Banca își rezerva dreptul de să blocheze Cardul Comercial**, fara instiintarea prealabila a Posesorului de card și 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. Semnalarea 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** solicitata de Utilizatorul de card, cu conditia ca blocarea accesului sa se fi solicitat in aceeasi zi tot prin Serviciul Call Center, precum și ca Utilizatorul de card sa fi fost in posesia Cardului **de debit** in intervalul dintre cele doua solicitari, conform declaratiei acestuia; in cazul in care aceste conditii nu sunt indeplinite și Utilizatorul solicita deblocarea, Banca va proceda la inlocuirea cardului;
- d. Solicitarea de catre Utilizatorul/Posesorul de card a datelor de contact ale centrelor de asistenta ale organizatiilor internationale de card sub sigla carora este emis cardul (Schema de plata), din tara in care a avut loc pierderea/furtul cardului intervenita in strainatate, necesare acestuia pentru scopurile prevazute la **art.5.5.4**;
- e. Interogarea istoricului tranzactiilor aferente Cardului de catre Utilizatorul de card; Utilizatorul de card poate solicita informatii exclusiv cu privire la tranzactiile efectuate cu cardul al carui titular este;
- f. Retiparire cod PIN
- g. Modificarea temporara de catre Posesorul de card a limitei zilnice de retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru limite prestabilite de Banca in limita maxima impusa de reglementarile legale in vigoare, valabila pentru un interval de 24 de ore de la momentul efectuării modificării de catre Banca.
- h. Suport privind inregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor in Portofelul electronic
- i. Suport privind accesarea și utilizarea serviciului Raiffeisen Online/Smart Mobile.

**Serviciul Call Center al Bancii** permite accesarea serviciilor special mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul unui telebanker; Serviciul Call Center este disponibil in limba romana și limba engleza. Utilizatorul de card/Reprezentantul legal al Posesorului de card isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center cu ajutorul Parolei de securitate.

**5.5.8.** Banca nu va fi responsabila fata de Posesorul de card pentru pierderi pricinuite de întâzieri in derularea operatiunilor sau de servicii neefectuate datorate unor cauze de forta majora dincolo de vointa bancii (incendii, greve, catastrofe naturale, etc.).

**5.5.9.** Banca își rezerva dreptul să modifice limitele de tranzactionare (de tipul dar fara a se limita la: limita zilnica de retragere/tranzactionare, numar zilnic maxim de tranzactii etc ) ale Cardului Comercial sau să restricționeze anumite tipuri de tranzactii cu Cardul Comercial, informarea Posesorului și a Utilizatorilor de card urmand a se face prin publicarea informatiilor specifice pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) și prin notificarea Posesorului de card conform **sectiunii 8.2 „Notificari”**.

## **5.6. Depasirea neautorizata a disponibilului din Contul de card**

**5.6.1.** Depasirea neautorizata a disponibilului din Contul de card poate aparea datorita capitalizării in cont a dobânzilor datorate, perceperii din Cont a taxelor și/sau comisioanelor aferente emiterii și utilizării Cardului, perceperii din cont a taxelor de administrare cont, tranzactii decontate de catre comercianti acceptatori de card cu întâzriere, efectuării de Plati de mica 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.

Dacă ulterior acoperirii integrale a debitului neautorizat se constată că depășirea neautorizată a disponibilului s-a datorat unor disfuncționalități interne ale Bancii, aceasta va returna Posesorului de card dobânda percepută.

**5.6.3** În cazul depășirii neautorizate a disponibilităților în Contul de card la care sunt atasate Carduri de credit se vor aplica prevederile Contractului specific.

## 5.7. Alte dispoziții

**5.7.1.** Banca poate refuza executarea Tranzacțiilor prin card, dacă fondurile disponibile în Contul de card nu sunt suficiente sau poate decide, fără a fi obligată să procedeze astfel, să execute Tranzacția prin card transferând în prealabil în Contul de card sume disponibile din orice alte Conturi deschise la Banca de Posesorul de card

**5.7.2.** Banca nu este răspunzătoare pentru pierderile suferite de Posesorul de card în urma refuzului unor terțe persoane de a accepta la plată Cardul comercial.

**5.7.3.** Banca va debita din Contul de card valoarea oricărei tranzacții generate de folosirea Cardurilor, în momentul în care va primi solicitarea de decontare a operațiunii de plată inițiate prin intermediul Beneficiarului plății, de la prestatorului acestuia de servicii de acceptare la plată carduri nefiind răspunzătoare pentru eventualele pierderi pricinuite Posesorului cardului de întârzierea transmiterii în decontare a plății.

**5.7.4.** Tranzacția prin card autorizată prin Cardul comercial nu poate fi revocată de Utilizatorul de card/ Posesorul de card după momentul introducerii în circuitul de decontare.

## 5.8. Dispoziții privind Contractul de emisie a Cardului Comercial

**5.8.1. Contractul pentru emiterea Cardului de debit** (*“Contract Card de debit”*) este un **Contract specific** ce reglementează drepturile și obligațiile derivate din utilizarea Cardului de debit, reglementate în prezentele CGB, în documentația specifică pentru emisie și mentenanță Card de debit, precum și în formularele utilizate pentru numire și revocare Utilizatori de card. **Este încheiat pe durată nedeterminată** și va intra în vigoare la momentul acceptării de către Banca a Cererii de emisie a Cardurilor formulate de Posesorul de card.

**5.8.2 Contractul pentru emiterea Cardului de credit** (*“Contract Card credit”*) este un **Contract specific** ce reglementează acordarea de către banca Posesorului de card a unei facilități de credit accesată prin Card de credit, fiind alcătuit din clauzele referitoare la drepturile și obligațiile părților cu privire la emiterea și utilizarea Cardului de credit din cuprinsul prezentului CGB, documentația specifică pentru emisie și mentenanță Card de credit, formularele utilizate pentru numire și revocare Utilizatori de card, la care se adaugă contractul privind Facilitatea de credit cu acces prin Card de credit.

**5.8.3. Contractul pentru emiterea Cardului de debit încetează** în oricare dintre următoarele situații:

- a) **prin acordul părților**, exprimat în scris;
- b) **prin denunțarea unilaterală, oricând pe durata contractului**, de către oricare din părți, cu un preaviz scris de 10 zile calendaristice, inclusiv în cazul retragerii produsului de Card din oferta Bancii ;
- c) în cazul dizolvării/radierii Posesorului de card;
- d) **prin reziliere în cazul în care una din părți nu își execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător**. Rezilierea operează de drept, prin notificarea scrisă a părții care nu și-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) Inregistrarea unor Tranzactii prin card suspecte sau frauduloase, Existenta unui document emis de o autoritate publica competenta privind incetarea/ suspendarea activitatii Posesorului de card ;

c) Aplicarea masurii sechestrului asupra patrimoniului Posesorului de card;

d) Clientul este suspectat de efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale (precum, dar fara a se limita la cele privind incidentele de plati majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii, materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, Sanctiunile Internationale/SUA) ori operatiuni in legatura cu care exista suspiciune rezonabila sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă sau au fost primite informatii privind existenta unor astfel de suspiciuni cu privire la Client de la autoritati din Romania sau strainatate si/sau de la prestatori de servicii de plata din Romania sau din strainatate;

e) daca Clientul/oricare dintre Beneficiarii Reali/Reprezentantii legali/ actionarii/asociatii Clientului devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale/SUA sau sub incidenta unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeana, Confederatia Elvetiana, Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agentie a acestora, indiferent daca acesta este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/SUA sau embargo-uri,

f) in situatii in care pentru conturile Clientului au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare / corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA ;

g) in cazul in care Posesorul de card/Utilizatorul de card a furnizat Bancii informatii si/sau documente false ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor solicitate, inclusiv in baza **art. 3.1.4 si 4.3.7** si/sau acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/ ori legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS);

h) Alte situatii care pot expune Banca unor riscuri financiare si/sau de imagine.

**5.8.5. Posesorul de card poate denunta unilateral Contractul de Card de debit prin notificare scrisa adresata Bancii**, Contractul incetand la data primirii de catre Banca a notificarii.

**5.8.6. Contractul va continua sa produca efecte**, in masura in care exista Tranzactii prin card aflate in curs de decontare autorizate anterior datei incetarii contractului. **Banca are dreptul de a retine** (indisponibiliza) **in Contul de card**: valoarea tranzactiilor autorizate prin card anterior incetarii contractului de card de debit, care nu au fost debitate din Contul de card pâna la data incetarii contractului precum si valoarea eventualelor tranzactii in litigiu cu Beneficiarii platilor si/sau cu Prestatorii de servicii de acceptare la plata ai acestora sau cu Posesorul de card,

**5.8.7. Incetarea Contractului de emitere a Cardului de debit** nu va prejudicia drepturile sau responsabilitatile partilor ce decurg din Tranzactii prin card autorizate si nefinalizate (aflate in circuitul de decontare), anterior datei incetarii contractului. Daca intervine simultan si un caz de incetare a Contractului de Cont curent la care sunt atasate Cardurile, inchiderea Contului se va face dupa cel mult 30 de zile calendaristice de la aparitia cazului (data inregistrarii solicitarii formulata de Posesorul de card sau dupa caz, de la data la care Banca a decis inchiderea Contului, daca exista tranzactii autorizate cu Cardul nefinalizate (aflate in 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 emiterea 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 Comerț electronic 3-D Secure care oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic prin Internet în condiții de strictă securitate, în conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

**5.9.2.** Banca poate modifica periodic instrucțiunile de utilizare a acestui serviciu în condițiile legii. Partile convin că tacerea Posesorului de card valorează acceptarea tacită a modificărilor, în cazul în care Posesorul de card nu notifică Bancii în scris neacceptarea modificărilor respective înainte de intrarea în vigoare a acestora. Ultima versiune a instrucțiunilor este disponibilă accesând site-ul Raiffeisen Bank ([www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)).

Tranzacțiile efectuate prin utilizarea serviciului Comerț electronic 3-D Secure cad sub incidența ultimei versiuni a Termenilor și condițiilor de utilizare.

**5.9.3** Serviciul Comerț electronic 3-D Secure este pus la dispoziție de Raiffeisen Bank prin intermediul unui procesator, ce dispune de mijloace securizate furnizate de schemele de plată cu cardul respectiv. Serviciul Comerț electronic 3-D Secure funcționează în condițiile în care site-ul unde se efectuează tranzacția suportă standardele 3-D Secure, prezentând logo-urile afișate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**5.9.4** Schemele de plată cu cardul își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.

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

**5.9.6** Înrolarea pentru acest serviciu necesită furnizarea on-line a datelor personale ale Utilizatorilor de card care vor fi folosite ulterior pentru confirmarea identității acestora în timpul efectuării tranzacțiilor pe Internet.

**5.9.7.** Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizează prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, prin una din următoarele metode:

a) prin furnizarea următoarelor elemente de securitate:

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

și

- **Parola Statică**

sau

**b) prin intermediul aplicațiilor specifice,** puse la dispoziție de banca, ce permit autorizarea prin biometrie sau alte elemente de securitate conform opțiunii setate de către Utilizator în aplicație. Posesorul de card înțelege și acceptă că autorizarea tranzacțiilor cu cardul Comercial de către Utilizatorii desemnați se poate efectua inclusiv prin intermediul aplicațiilor specifice puse de banca la dispoziția Utilizatorului în calitatea acestuia de Client persoană fizică.

**5.9.8** Utilizatorii de card au obligația de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului și a telefonului mobil al cărui număr a fost indicat Bancii în scopul transmiterii OTP, astfel încât să prevină utilizarea acestora de către persoane neautorizate în scopul tranzacționării pe Internet.

### **5.9.9. Sunt interzise următoarele Utilizatorului de card:**

a) Substituirea (cu intenție) unei alte persoane sau entități care să utilizeze serviciul Comerț 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-urilor ~~utilizator~~ Verified by Visa accesate.
- d) Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licentierea, traducerea, vânzarea oricarei portțiuni 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 Secure si 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 înregistrate de către Utilizatorii de Card în Portofele electronice aparținând Bancii sau altor furnizori de astfel de aplicații, prin metodele puse la dispoziție de aceștia

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

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

**5.10.1.4.** Furnizorul Portofelului electronic și/sau al dispozitivelor mobile cu funcție de plată cu care se pot efectua plăți prin Portofelul electronic, precum și terții cu care aceștia colaborează pot avea proprii termeni și condiții și politici de confidențialitate. Utilizatorul este supus respectivilor/respectivelor termeni și condiții sau politici de confidențialitate atunci când utilizează Portofelul electronic/dispozitivul mobil cu funcție de plată. Banca nu își asumă nicio răspundere pentru felul cum aceștia utilizează informațiile pe care Utilizatorul le pune la dispoziția lor, nici cu privire la datele cu caracter personal ale acestuia pe care le prelucrează în contextul serviciilor pe care le oferă sau când vizitează website-urile lor. De asemenea, Banca nu răspunde sub nicio formă pentru cerințele furnizorului Portofelului electronic/dispozitivului mobil cu funcție de plată sau ale terților cu care aceștia colaborează de impunere a unor condiții de înregistrare a Cardului în 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 suficiente 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 încalcă clauzele contractuale agreeate cu Banca referitoare la utilizarea Cardului. De asemenea, Banca își rezervă dreptul de a înceta în întregime oferirea posibilității de utilizare a cardurilor în Portofele electronice.

**5.10.1.6** 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-. Numarul Tokenului este diferit de numarul de pe fata 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, reinnoirea și stergerea 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 resetează 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 credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic**

**5.10.4.1** Posesorul de card poarta intreaga raspundere cu privire la pastrarea de catre Utilizatorul de card in conditii de confidentialitate a credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic. De asemenea, este responsabil pentru prevenirea de catre Utilizatorul de card a utilizarii frauduloase sau neautorizate a Cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu functie de plata, fiind responsabil sa aduca instruiasca Utilizatorul de card cu privire la toate drepturile si obligatiile reglementate in sarcina Utilizatorului de card in prezenta Sectiune a CGB .

**5.10.4.2** In cazul in care Utilizatorul de card considera ca au fost compromise credentialele de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic (ex. au ajuns la cunostinta altor persoane), are obligatia 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 eliminarii 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 breasa de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii 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 anularea 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 anularea 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 comisiunilor datorate Bancii pentru serviciile prestate. Astfel, in conformitate cu Legislatia specifica aplicabila, Clientul are obligatia ca la emiterea de cecuri sa dispuna de fondurile necesare in contul mentionat pe instrument si, de asemenea, sa mentina in cont aceste sume pâna la prezentarea la plata a instrumentului. In cazul cambiilor si biletelor la ordin cu scadenta, Clientul emitent are obligatia sa-si asigure disponibilul necesar decontării instrumentului de debit cel târziu la data scadentei pâna la ora limita pentru plata stabilita de Banca si comunicata Clientului prin afisare in locuri special amenajate in unitatile bancii si/sau in pagina de Internet [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**6.9.** In cazul in care sunt primite la plata pe Contul Clientului mai multe instrumente de plata de debit, a caror suma totala depaseste disponibilul Contului Clientului Banca va executa plata instrumentelor de plata de debit in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrării instructiunilor in sistemele de procesare interne.

Platile se vor efectua numai in masura in care disponibilul din contul Clientului nu este afectat de un ordin de poprire sau alta dispozitie de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor emisa de o autoritate competenta, inclusiv ca urmare a instituirii unor sanctiuni internationale obligatorii in dreptul intern sau ca urmare a aplicării unei sanctiuni de catre Banca.

**6.10.** Clientul ia la cunostinta ca, in cazul prezentării la plata a unui instrument de debit la o data foarte apropiata de data limita de prezentare la plata a respectivului instrument, exista riscul de decadere din termenul in care poate dresa protestul si regresul in cazul unui eventual refuz la plata din partea platitorului, ca urmare a duratei parcurgerii circuitului de compensare/decontare si, intr-o asemenea ipoteza, solicita in mod expres transmiterea spre plata a instrumentului de debit prezentat, cu asumarea acestui risc. Banca va transmite spre plata instrumentul de debit receptionat pâna cel târziu in ziua bancara urmatoare datei receptionării acestuia sau, in 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 cunostinta ca, in cazul depunerii unui instrument care prezinta alterari, indoituri, pete sau alte asemenea elemente care pot afecta vizibilitatea mentiunilor aflate pe acest instrument, acesta nu poate fi prelucrat electronic si este de acord cu decontarea pe suport hârtie, asumându-si astfel toate costurile, conform tarifelor practicate de Banca si afisate la sediile acesteia sau conform Contractelor specifice incheiate cu Banca, precum si eventuala pierdere a dreptului de protest si regres.

## 7. TERMENI SI CONDITII PENTRU SERVICIUL DE DEBITARE DIRECTA

### Definirea termenilor utilizati

- **Beneficiarul platii** (Creditorul) - entitatea care a incheiat un Angajament privind debitarea directa cu institutia de plata la care are deschis contul de plati si care initiaza, in calitate de destinatar al fondurilor transferate, operatiuni de plata prin debitare directa, in baza **Mandatumului de debitare directa** dat de Platitor. De regula, Beneficiarul platii detine asupra **Platitorului (Debitor)** sau **Persoanei in numele careia se face plata (Debitor tert)**, creante evidentiata in documente contractuale, a caror contravaloare face obiectul operatiunii de plata prin debitare directa. Cand nu detine aceste creante, Beneficiarul platii initiaza operatiunea de debitare directa in favoarea **Persoanei care incaseza (Beneficiarul final)**.

- **Platitorul (Debitor)** – titular al unui cont de plăți care a încheiat un Mandat de debitare directă cu Instituția platitorului prin care și-a dat acordul expres pentru efectuarea de plăți contravalorii creanțelor prin debitare directă la instrucțiunea Beneficiarului plății;
- **Persoana în numele căreia se face plata (Debitor tert)** - entitate care este debitor al creanțelor detinute 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 încasează (Beneficiarul final)** - entitatea care detine creanțe asupra Platitorului sau Debitorului tert, după caz, în favoarea căreia se efectuează o plată în baza Mandatului de debitare directă, prin intermediul Beneficiarului plății;
- **Instituția Beneficiarului** – instituția de plată la care Beneficiarul plății are deschis contul care se creditează cu suma prevăzută în Instrucțiunea de debitare directă recepționată de la Beneficiarul plății, în scopul executării acesteia;
- **Instituția Platitorului** – Raiffeisen Bank S.A. - instituția de plată la care Platitorul are deschis contul de plăți care urmează a fi debitat cu suma prevăzută în Instrucțiunea de debitare directă;
- **Angajament privind debitarea directă** - contractul încheiat între Beneficiarul plății și Instituția Beneficiarului prin care se stabilesc drepturile și obligațiile acestora cu privire la transmiterea și executarea Instrucțiunilor de debitare directă;
- **Mandat de debitare directă (Mandat)** - document în baza căruia Platitorul : (1) autorizează Beneficiarul plății să emită Instrucțiuni de debitare directă asupra contului indicat de Platitor în Mandat; (2) autorizează Instituția Platitorului să execute pe contul său indicat în Mandat, orice Instrucțiune de debitare directă transmisă de Beneficiarul plății în baza Mandatului, pentru suma și la scadența menționate în cuprinsul Instrucțiunii.
- **Schema de debitare directă:** set unic de norme, practici, standarde și/sau orientări de punere în aplicare convenite între Instituțiile de plată privind executarea operațiunilor de plată prin debitare directă, separat de orice infrastructură sau sistem de plăți care sprijină funcționarea sa;
- **Convenția privind Schemele Naționale de Plăți** – convenția încheiată între bănci autorizate să funcționeze în România, TransFond și Asociația Română a Bancilor prin care acestea se angajează să respecte regulile privind schimbul de Instrucțiuni de plată, compensarea și decontarea interbancară a plăților prin debit direct, în cadrul Sistemului Electronic de Plăți și în conformitate cu Schemele Naționale de Plăți la care au aderat;
- **Cod de identificare la Beneficiar** - identificator alocat Beneficiarului final (când este cazul) de către Beneficiarul Plății, furnizat Platitorului de către Beneficiarul plății pentru a fi menționat în Mandatul de plată (ex.cod abonat, cod client, nr. contract, simbol client, etc.)
- **Instrucțiune de debitare directă** – ordin de plată inițiat de Beneficiarul plății în baza Mandatului de debitare directă asupra contului de plăți al Platitorului menționat în Mandat, care se execută de Instituția Platitorului prin debitarea automată a contului Platitorului și creditarea contului Beneficiarului plății cu suma solicitată de Beneficiarul plății.
- **Data plății** – data menționată de Beneficiarul plății în Instrucțiunea de debitare directă, la care se debitează contul Platitorului cu suma solicitată în Instrucțiunea de plată și cu contravaloarea comisionului aferent; când Data plății este o zi nelucrătoare, debitarea contului se face în ziua lucrătoare următoare;
- **Limita maximă** - valoarea maximă a sumei pe care Platitorul acceptă să o plătească în baza unei Instrucțiuni de debitare directă, stabilită de Platitor în Mandatul de debitare directă.
- **Suma Fixă** – valoare fixă, prestabilită de Platitor pentru suma pe care acceptă să o plătească în baza unei Instrucțiuni de debitare directă, menționată de acesta în Mandatul de debitare directă;
- **Cont** – contul de plăți indicat de Platitor în cuprinsul Mandatului de debitare directă, din care se vor executa Instrucțiunile de debitare directă;
- **Data primei colectări** - data menționată de Platitor în Mandatul de debitare directă, începând cu care Instituția Platitorului este autorizată să execute Instrucțiunile de debitare directă transmise de Beneficiarul plății;

**Data ultimei colectari** - data mentionata de Platitor in Mandatul de debitare directa, pana la care Institutia 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 si ii este opozabila (in conditiile prevazute la art.7.18) informatia despre revocarea Mandatului;
- (ii) disponibilul din Contul Platitorului nu acopera integral suma Instructiunii de debitare directa si a comisionului aferent prestării serviciului;
- (iii) suma solicitata prin Instructiunea de debitare directa depaseste Suma Fixa/Limita Maxima din Mandat;
- (iv) contul Platitorului este blocat ca urmare a unei masuri de indisponibilizare luata de Institutia Platitorului sau dispusa de un organ avand asemenea competente/atributii.

**Instructiunile de debitare directa vor fi procesate de Institutia Platitorului in ordinea in care sunt primite si in limita disponibilului din cont. Nu vor fi efectuate plati parțiale.**

**7.13.** Platitorul poate solicita Institutiei Platitorului sa nu execute urmatoarea Instructiune de debitare directa, adresand Bancii o cerere cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de Data Platii, in unitatile teritoriale (prin completarea unui formular specific) sau prin Serviciul Raiffeisen Online ( in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu) ,

**7.14.** In conformitate cu prevederile legale in vigoare, **Platitorul este de acord ca nu va avea drept de rambursare** pentru operatiunile de plata executate de Institutia Platitorului in conformitate cu prevederile Mandatului, indiferent de schema de debitare directa pentru care a optat (Schema CORE sau Schema B2B).

**7.15.** Pentru fiecare Instructiune de debitare directa executata, Banca, in calitate de Institutie a Platitorului va percepe Platitorului un comision de plata, conform Listei specifice in vigoare (mentionata in clauza 2.3.1) publicata la sediile Bancii/pe pagina web [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) sau, cand este cazul, conform tarifului negociat expres de Platitor cu Banca. **Platitorul autorizeaza Banca sa debiteze automat acest comision din contul sau** indicat in Instructiunea de plata, la data executării acesteia.

Banca poate excepta Platitorul de la plata comisionului sau poate percepe un nivel diminuat al acestuia, in cazul in care au fost agreeate cu Beneficiarii platii reduceri de costuri pentru Platitori, in conditiile stabilite in conventiile in care sunt reglementate aceste reduceri sau daca au fost agreeate reduceri de costuri intre Banca si Platitor, in conditiile din Contractele specifice incheiate intre acestia.

**7.16. Platitorul poate modifica unilateral Mandatul** cu privire la Contul din care se fac platile, Suma fixa/ Limita maxima, datele de identificare ale Persoanei in numele careia se face plata (cand este cazul), adresand Bancii sau Beneficiarului platii o solicitare prin completarea unui formular specific in unitatile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu).

Institutia Platitorului va activa /va refuza activarea Mandatului modificat, dupa caz, pe baza rezultatului validărilor efectuate in conditiile prevazute in **clauzele 7.8 - 7.10.**

**7.17. Platitorul poate solicita incetarea (revocarea)** oricarui dintre Mandatele date, adresand Institutiei Platitorului sau Beneficiarului platii o solicitare prin completarea unui formular specific in unitatile teritoriale ale acestora sau prin Serviciul Raiffeisen Online (in conditiile mentionate in Contractul specific acestui serviciu).

**7.18. Solicitarile privind modificarea/ revocarea Mandatului, devin opozabile Institutiei platitorului:**

- (i) **dupa o Zi lucratoare** de la data inregistrării solicitării, adresata de Platitor direct Institutiei Platitorului in unitatile teritoriale ale acesteia sau prin Serviciul Raiffeisen Online;
- (ii) **dupa 5 Zile lucratoare** de la data primirii de catre Institutia Platitorului a solicitării adresate de Platitor Beneficiarului Platii in unitatile teritoriale ale acestuia;

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

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

**7.19. Platitorul autorizează Institutia Platitorului** să notifice Beneficiarul/ Institutia 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/Institutia Beneficiarului a oricăror informații cu caracter personal care pot fi continute în Mandat. Platitorul declară că este autorizat de către Persoana în numele careia se face plata să transmită datele cu caracter personal ale acestuia în scopul prelucrării.

**7.20. Institutia Platitorului nu este raspunzatoare** pentru prejudiciile cauzate de către Beneficiarul plății Platitorului sau Persoanei în numele careia se face plata.

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

**7.21.(1)** Mandatul se încheie pe perioada 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 Bancii 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 plata 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 Bancii 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/ denunta un Mandat in conditiile prevazute in clauza 7.17, Clientul avand obligatia de plata a tarifelor si comisionanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data revocarii (inclusiv);
- prin denuntare unilaterală de catre Banca , cu un preaviz de minim 15 zile.

**7.23.** Platitorul este obligat sa notifice in scris Institutia Platitorului, la orice unitate a acesteia, in legatura cu incetarea raportului juridic dintre el sau persoana in numele careia se face plata si Beneficiar si sa isi revoce Mandatul aferent raportului juridic incetat. Institutia Platitorului nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Platitor si/sau Beneficiar, ca urmare a mentinerii Mandatului dupa data incetarii raportului juridic aferent. .

**7.24.** In cazul in care serviciul de debitare directa 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 si conditiile serviciului de debitare directa (inclusiv a valorii taxelor si comisioanelor prevazute la **art. 7.15**), notificand platitorului modificarea propusa in conditiile **art. 8.2**.

In cazul in care Platitorul notifica Banca ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Platitorul are dreptul de a denunta unilateral Mandatul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute in clauza 7.22. Daca Platitorul nu isi exercita acest drept pana la data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor, Partile convin ca nedenuntarea Mandatelor valoreaza acceptarea tacita a modificarilor respective.

## **8. DISPOZITII FINALE**

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

#### **8.1.1. Incheierea Contractelor specifice si a CGB**

Contractul specific si/sau documentele in legatura cu acesta se redacteaza **pe suport hartie** si se semneaza cu semnatura olografa, cu exceptia cazurilor in care Banca ofera Clientului sau accepta, dupa caz, posibilitatea incheierii acestora **in format electronic**, cu Semnatura electronica calificata sau cu consimtamant exprimat in modalitatea agreata de parti, ori **intr-un alt format**, cu respectarea conditiilor legii, doar atunci cand Banca ofera/ accepta aceasta posibilitate. Documentele contractuale semnate si/sau acceptate de Clienti in oricare din modalitatile de exprimare a consimtamantului mentionate anterior contin un consimtamant valabil exprimat cu privire la cuprinsul acestora.

#### **8.1.2. Modificarea Contractelor specifice si a CGB**

**(i) Modificarile propuse de Banca**, sunt comunicate Clientului in modalitatea prevazuta in Contractul specific fiecarui serviciu/produs sau in modalitatile prevazute la sectiunea **8.2. “Notificari”**, daca in Contractul specific nu este reglementata o modalitate de notificare.

**(ii) Banca si Clientul convin ca orice modificari ale CGB si/sau ale clauzelor din Contractele specifice propuse de Banca**, inclusiv cele cu privire la clauzele care reglementeaza conditiile utilizarii Instrumentelor de plata, ale derularii Operațiunilor de plata si ale functionarii Conturilor de plati, precum si drepturile si obligatiile partilor in legatura cu acestea, **vor fi notificate Clientului prin orice mijloace de comunicare alese de Banca in conformitate cu art.8.2. si/sau in modalitatea de informare expres prevazuta in Contractul specific**. Clientul accepta ca dovada afisarii pe pagina de Internet a Bancii a respectivelor modificari poate fi facuta de Banca prin orice mijloace de proba permise de lege.

**8.1.3. Pentru intrarea in vigoare a modificarilor notificate Clientului conform art.8.1.2 lit.(ii) Banca va acorda termenul de preaviz mentionat in in Contractul specific, respectiv un termen de preaviz de minim 15 (cincisprezece) zile de la data la care notificarea se considera primita de catre Client ( conform art.8.2.2), pentru modificarea CGB sau când in Contractul specific nu este prevazut un astfel de termen.** Daca, in termenul de preaviz, Clientul nu comunica Bancii, in modalitatile prevazute in Contractele specifice sau in cuprinsul notificarii transmisa de Banca sau in scris, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii (când in Contractele specifice/notificarea transmisa de Banca nu se reglementeaza/precizeaza modalitatea de raspuns al Clientului), intentia sa de incetare a raportului juridic ce este afectat direct sau indirect de modificarea propusa

de Banca, se prezuma ca tacerea Clientului valoreaza acceptare tacita a modificarilor respective, daca prevederile legale in vigoare nu reglementeaza contrariul.

**8.1.4.** Continuarea raporturilor contractuale dintre Banca si Client este posibila doar in conditiile acordului Clientului (dupa caz, expres sau tacit) cu privire la continutul modificat al **CGB**, dupa caz, al **Contractului specific**.

#### **8.1.5. Incetarea Contractelor specifice si a CGB**

(i) Contractele specifice inceteaza in cazurile si conditiile mentionate in cuprinsul acestora, care se completeaza cu cazurile de incetare a relatiei de cont prevazute la art. 3.6.3 lit.b), c), d) si e) din prezentul document.

(ii) Prevederile CGB se vor aplica pana la data la care Clientul nu mai detine in raport cu Banca niciun Contract specific in vigoare, data de la care se considera incetata relatia de afaceri cu Banca. Cu toate acestea, orice reclamatii, solicitari, litigii, cereri depuse/introduse de Client dupa data la care a incetat relatia de afaceri cu Banca sau care au fost initiate anterior si se afla in derulare la acea data, vor fi analizate in raport cu prevederile Contractului specific si/sau CGB in vigoare la data la care s-a incheiat/s-a petrecut /s-a executat actul/faptul/obligatia reclamata/solicitata/contestata de Client.

## **8.2. Notificari**

**8.2.1.** Orice solicitari, notificari, aprobari, comunicari (“**Notificarea**”) decurgând din prezentele CGB si/sau din Contractele specifice incheiate intre Banca si Client, in absenta unor prevederi diferite in cuprinsul CGB/Contractelor specifice, se vor face de catre Banca in scris. Banca poate alege, oricând pe durata relatiei contractuale cu Clientul, oricare dintre urmatoarele modalitati, apreciate de Banca a fi adecvate scopului comunicarii, pentru a aduce la cunostinta Clientului continutul unei “Notificari”:

(i) prin remitere personala; se considera ca prin ridicarea de catre Delegat a documentelor puse la dispozitia Clientului in unitatile bancii, Banca a notificat Clientul prin remitere personala.

(ii) transmitere prin posta/ posta electronica (e-mail)/ SMS-mesaj text, utilizând in acest scop adresa (postala si/sau de e-mail), respectiv numerele de contact (telefon mobil ) indicate de Client, dupa caz de Reprezentantii acestuia (legali/autorizati), in cuprinsul documentelor puse de Banca in acest scop la dispozitia Clientului;

(iii) prin publicare in paginile de Internet ale Bancii cu acces public ([www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro))

(iv) prin mesaj publicat in cadrul aplicatiilor aferente Serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile, Multicash, pentru Clientii care au contractat aceste de servicii.

**8.2.2.** Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de Client,

- in cazul remiterii personale - la predare,
- in cazul transmiterii prin e-mail/SMS - la data generarii raportului de remitere de aparatul utilizat pentru transmitere,
- in cazul trimiterii postale – in termen de 3 zile lucratoare de la depunerea la oficiile postale/de curierat pentru trimiterile pe teritoriul României, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta/curierat pentru trimiterile in strainatate,
- in cazul comunicarii realizata de banca in conditiile art.8.2.1 (iii) si (iv), la data publicarii.

Clientul are obligatia de a verifica existenta eventualelor Notificari transmise de Banca prin intermediul aplicatiilor care sustin serviciile electronice de plata la care Clientul are acces pe baza contractuala. **De asemenea are obligatia de a ridica zilnic documentele puse la dispozitia acestuia in unitatile Bancii, in situatia in care nu poate accesa niciunul dintre serviciile electronice mentionate anterior.**

**8.2.3. In cazul in Banca alege sa comunice** notificarea in conditiile **clauzei 8.2.1(ii)**, va utiliza in acest scop dupa caz: adresa postala si/sau e-mail respectiv numerele de telefon mobil declarate Bancii de in cel mai recent document inregistrat la Banca, pus la dispozitia Clientului in acest scop.

**8.2.4.** In cazul in care Clientul este compus din mai multe persoane/entitati, orice Notificare trimisa de Banca va fi considerata trimisa catre fiecare dintre persoanele/entitatile ce alcatuiesc Clientul, daca este trimisa oricareia dintre ele.

**8.2.5.** Orice Notificare sau alta comunicare va fi trimisa de catre Client Bancii la acele unitati teritoriale din lista publicata pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), alocate de Banca relatiei cu segmentul de clientela caruia ii apartine Clientul sau dupa caz, la unitatea teritoriala aleasa de Client prin Formulare specifice. Comunicarea poate fi



facuta prin remitere personala si/sau prin posta. Orice Notificare remisa Bancii de catre Client va fi efectiva doar din momentul primirii de catre Banca.

**8.2.6.** Orice Notificare primita de Banca intr-o zi dupa ora 16:00 a unei zile lucratoare, va fi considerata primita in ziua lucratoare urmatoare. **Exceptie** de la aceasta regula sunt situatiile in care contractul specific mentioneaza ca sunt aplicabile alte ore (spre exemplu, Orele limita).

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

### **8.3. Legea aplicabila. Litigii. Limba contractului.**

**8.3.1.** Relatiile dintre Banca si Client sunt guvernate de legislatia româna. Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. Când acest lucru nu este posibil, litigiile se solutioneaza de catre instantele judecatoresti competente, în functie de normele procedurale în vigoare.

**8.3.2.** Actionând ca reclamant, Banca va putea, daca e cazul sa supuna litigiul spre solutionare nu numai în fata instantelor române, dar si a uneia straine care are jurisdicție asupra Clientului.

**8.3.3.** In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind serviciile de plata, Clientul poate sesiza in conditiile legii **Agentia Nationala de Administrare Fiscala** (autoritate de control cu sediul in Bucuresti, Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, cod postal - 050741, tel. 0040-21-319.97.50, 0040-21-387.10.00; 0040-21-310.68.20 interior 2353si/sau **Banca Nationala a României** (autoritate de supraveghere cu sediul in Strada Lipsicani 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. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute privind serviciile si produsele de investitii, Clientul poate sesiza in conditiile legii **“Autoritatea de Supraveghere Financiara (autoritate de supraveghere cu sediul in Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, 050092, București ,tel: 0800.825.627, 021.305.3470) sau Banca Nationala a României la detaliile de contact mentionate mai sus .**

**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 rețineri cerute de lege

Daca o deducere sau reținere trebuie facuta, conform legii, dintr-o plata a Clientului catre Banca, Clientul va plati o suma mai mare, astfel incat in urma oricarei astfel de deduceri sau rețineri, 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 reținere.

## 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 facilitate 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 facilitate 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 transmiterilor.

## 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 unilaterala 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 intârziere 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 și va transmite documentele doveditoare, certificate de Camera de Comerț și Industrie a României conform legii, în termen de 15 zile. În aceleasi conditii se va comunica și încetarea cazului de forta majora.

**8.9.6** Banca nu va fi responsabilă pentru încetarea operațiunilor și pierderilor financiare suferite de Client, dacă acestea sunt cauzate de evenimente aflate în afara controlului Bancii, inclusiv, dar fără a se limita la război, insurecție, revoluție, conflict civil sau militar, sabotaj, modificări în legislație, reglementări și ordine emise de organisme guvernamentale, greva, greva patronala sau orice problema legată de forta de munca, blocada, întreruperi mecanice, caderea computerelor sau a sistemului informatic, caderea echipamentelor, caderea sau proasta funcționare a sistemelor de comunicație media, perturbări în funcționarea serviciilor postale, comunicații electrice sau furnizarea de electricitate care nu sunt sub controlul Bancii, care împiedică executarea operațiunilor și care nu au rezultat din realizarea sau nerealizarea directă sau indirectă de către Banca a obligațiilor sale.

## 9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNATURILE PARTILOR

Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare) este alcătuit din noua Capitole cuprinse în 72 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](http://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 inregistrata 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 Semnatuiri 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: \_\_\_\_\_