

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

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

### 1. INTRODUCERE

#### 1.1. Prevederi Introductive

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

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

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

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

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

#### 1.2. Conflicte

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

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

#### 1.3. Interpretare

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5. Definiții**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cod de identificare internă/Cheie CIF/Cod client** - cod unic alocat de către Banca persoanelor înregistrate în baza sa de date, necesar pentru identificarea unică a persoanelor aflate în relație cu Banca;

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

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

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

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

**Cursul de schimb valutar al Bancii** - cursul de schimb utilizat de Banca pentru schimburi valutare sau Operațiuni de plată efectuate în cont, exprimate într-o monedă diferită de cea a contului platitorului, respectiv a

contului beneficiarului, calculat după cum urmează: (i) în cazul conversiilor valutare de tip valuta/lei, se va utiliza cursul de cumpărare al Bancii pentru valuta în care se exprimă suma transferată către contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru valuta în care se exprimă suma transferată de către platitor; (ii) în cazul conversiilor valutare de tip valuta/valuta, se va utiliza raportul dintre cursul obținut din cursul de cumpărare valuta/lei al Bancii pentru moneda în care se exprimă suma transferată de către platitorul cu cont la o altă bancă și cursul de vânzare valuta/lei al Bancii aferent monedei în care este exprimată suma creditată în contul beneficiar, respectiv cursul obținut din raportul dintre cursul de vânzare valuta/lei al Bancii pentru moneda în care este exprimată suma transferată către beneficiarul cu cont la alta bancă și cursul de cumpărare valuta/lei al Bancii aferent monedei debitate din contul platitorului.

În cazul operațiunilor de plată autorizate prin intermediul Cardurilor se vor aplica cursurile de schimb menționate în mod expres în prezentul document în cadrul dispozițiilor privind utilizarea Cardurilor;

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

**Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul** - cursul intern al Bancii de schimb valutar, de vânzare, respectiv cumpărare valuta de referință, utilizat pentru efectuarea Tranzacțiilor prin Card afișat în unitățile sale teritoriale sau pe site-ul Bancii raiffeisen.ro;

**Contract de card de debit** - contractul specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și Utilizatorul de card, derivate din utilizarea cardului de debit atașat unui cont curent, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în documentația specifică de emisie și mentenanță Card de debit;

**Contract de cont curent** - Contract specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și titularul de cont curent, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în documentația specifică de deschidere și mentenanță cont curent, în formularele utilizate pentru definire și actualizarea datelor personale ale Clientului și pentru numirea și revocarea Imputernicitorilor pe cont;

**Contract privind Serviciul de debitare directă** - contractul specific ce reglementează raporturile contractuale dintre Banca și Platitor, derivate din activarea Serviciului de debitare directă, format din clauzele prevăzute în prezentele CGB și clauzele ce se regăsesc în cuprinsul formularelor de emisie, modificare și denunțare a Mandatelor de debitare directă;

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

**Data efectivă** - data de referință folosită de către Banca pentru a calcula dobânda generată de executarea unei Operațiuni de plată;

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

**Imputernicit** - persoana cu capacitate deplină de exercițiu, autorizată de Client, prin intermediul formularelor speciale furnizate de Banca sau prin procura notarială, să aibă acces în numele și pe seama Clientului la un Cont deschis pe numele acestuia, acționând în limitele prevăzute în Contractele specifice;

**Instrument de plata** - orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite între Client si Banca in conditiile contractuale agreeate cu Banca, folosit de Client pentru a initia un Ordin de plata, cum ar fi Cardul, serviciile de tip internet banking, home banking, mobile banking etc.;

**Mandatar** - persoana autorizata de Client prin procura sa il reprezinte in relatia cu Banca pentru incheierea si/sau executarea unui contract. Procura de reprezentare trebuie autentificata de un notar public din România sau la un consulat românesc; in cazul procurilor emise la un notariat din strainatate, procura va fi apostilata sau supralegalizata, dupa caz, si se va prezenta si traducerea legalizata a acesteia, daca este redactata într-o limba straina;

**Momentul primirii Ordinului de plata** - ziua în care se considera ca Ordinul de plata, transmis direct de catre Platitor ori indirect de catre sau prin intermediul unui beneficiar al platii, a intrat in posesia Bancii, in functie de Ora Limita; ca regula, pentru Ordinele de plata primite in zile lucratoare pâna in Ora Limita, momentul primirii este ziua receptionarii de catre Banca, iar pentru Ordinele de plata primite dupa Ora Limita, momentul primirii este ziua lucratoare urmatoare; Daca Ordinul de plata este receptionat într-o zi nelucratoare, Momentul primirii este considerat ziua lucratoare urmatoare, indiferent care este instrumentul de plata sau modalitatea utilizata pentru transmiterea Ordinului. Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Banca se considera ca nu a fost primit;

Exceptie fac: (i) serviciile bancare de tip debitare directa, care permit Beneficiarului platii sa initieze Operatiuni de plata, precum si cele de tip ordine de plata programate, prin care Clientul Platitor ordona plati cu frecventa prestabilita, in cazul carora Momentul primirii este ziua convenita de Banca si Client in cuprinsul Contractului specific; (ii) alte servicii sau tipuri de plati oferite de Banca care permit primirea si executarea Ordinilor de plata in afara limitelor de timp mentionate anterior;

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

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

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

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

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

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

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

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



apelantului / persoanei apelate de Banca. În cazul în care numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul în Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii ca aparținând Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, Banca își rezerva dreptul de a nu da curs solicitării apelantului decât după actualizarea numărului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tehnologia contactless** - tehnologia care, utilizând undele radio, permite efectuarea tranzacțiilor prin Card prin 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 compatibil cu Cardul și/sau cu dispozitivul mobil cu funcție de plată, prin intermediul căruia se inițiază și se autorizează tranzacțiile prin card. Sunt terminale următoarele dispozitive: ATM (Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Mashine) și orice alt dispozitiv cu funcționalități similare;

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

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

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

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

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

b) Utilizatorul suplimentar de card („Utilizator suplimentar”) - este persoana fizică cu capacitate deplină de exercițiu care are acces la sumele din contul utilizatorului principal, prin carduri suplimentare (câte un Card pentru fiecare utilizator), în baza acordului exprimat de Utilizatorul principal de card, fie în documentele puse la dispoziție de către Banca, fie în cadrul apelurilor telefonice derulate prin Serviciul Call Center, fie în cadrul aplicațiilor de internet banking disponibile acestuia;

**Zi lucratoare** - zi în care Banca 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, 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 prin afișarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților Bancii și pe pagina de internet a acesteia.

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

### 1.6.1 Noțiuni/definiții

**Autorități cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale** - va însemna oricare dintre:

- a) Organizația Națiunilor Unite (ONU);
- b) Uniunea Europeană (UE);
- c) Guvernul Statelor Unite ale Americii;
- d) Congresul Statelor Unite ale Americii;
- e) Secretariatul de Stat pentru Afaceri Economice din Elveția;
- f) Orice Stat Membru al Uniunii Europene, incluzând, în orice situație, fără nicio limitare, Republica Austria;
- g) Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord

**h)** institutiile si agentiile guvernamentale respectiv ale oricaruia dintre cele de mai sus, inclusive dar fara a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI), parte a Trezoreriei Majestatii Sale, sau orice (alta) institutie guvernamentala sau autoritate de reglementare sau agentie relevanta care administreaza sanctiuni economice sau financiare (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic).

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

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

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

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

**Parte Restrictionata** - oricare dintre urmatoarele:

**a)** persoana/entitate desemnata sau care este detinuta/controlata de o persoana/entitate desemnata (in masura in care se află in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei persoane/entitati desemnate; sau

**b)** persoana/entitate localizata sau organizata in conformitate cu legislatia unei tari sau a unui teritoriu care face obiectul Sancțiunilor Internationale la nivel de tara sau teritoriu sau care este detinuta/controlata de o astfel de persoana/entitate (in masura in care se află in sfera de aplicare a cerintelor referitoare la structura de proprietate sau control ale sancțiunilor relevante) sau o persoana/entitate care actioneaza in numele unei astfel de persoane/entitati; sau

**c)** persoana/entitate care face obiectul Sancțiunilor Internationale relevante in alt mod.

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

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

**Sancțiuni Internationale** - restrictiile si obligatiile in legatura cu guvernele unor state, cu entitati nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, de Uniunea

Europeana, de Statele Unite ale Americii, de organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sancțiunile internaționale vizează, în special, blocarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dubla utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicatii, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-stiințific, cultural ori sportiv.

**Sanctiuni SUA** - sancțiuni economice sau financiare sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic 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);

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

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

Prin funcții publice importante se înțeleg:

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

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

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

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

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

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

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

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



## 2. PRINCIPII GENERALE

### 2.1 Prevederi privind protecția datelor cu caracter personal

#### **DEFINIȚII relevante în contextul protecției datelor cu caracter personal**

**Date cu caracter personal** - orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; <sup>[1]</sup> persoana fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.1.2.** Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Banca aparțin următoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar și după încetarea relației contractuale), inclusiv titularul solicitării de lichidare a carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parolă, reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora, sotul/sotia Clientului în contextul solicitării de către Client a suspendării obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19, alți membri de familie ai Clientului (părinți și copii care locuiesc sau gospodăresc împreună cu Clientul) – dacă e cazul, precum și orice alte persoane fizice ale caror date ar putea fi furnizate Bancii de către Client sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Banca și Client (denumiți împreună în mod generic, în cele ce urmează, „Persoane Vizate”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise către Banca la inițierea relațiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite către Banca pe parcursul derulării acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal aparținând Persoanelor Vizate și după încetarea relației contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligațiilor legale ce incumbă în sarcina sa, inclusiv a obligațiilor incidente în materia arhivării.

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

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

**2.1.4.1.** În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: executarea și îmbunătățirea serviciilor bancare oferite prin preluarea în aplicațiile informatice ale Bancii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; cunoașterea clienței în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare; efectuarea operațiunilor de identificare a clienței în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; raportarea tranzacțiilor și alte rapoarte legale; primirea, evaluarea și gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor ratelor, în contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Bancii și a entităților din Grupul Raiffeisen și de raportare către entitățile din Grupul Raiffeisen sau către

autoritățile de supraveghere și alte raportări interne, gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor, gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite, atât cu privire la cât și fără legătura cu produsele și/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerințele prudentiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profile; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) prin crearea de profile în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare; evaluarea comportamentului investitional prin crearea de profile; managementul portofoliului; managementul lichidităților și optimizarea bilanțului; furnizarea serviciilor bancare constând în operațiuni de plată/care implică tranzacții bancare – (a) inițiate de către o Persoană Vizată (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus), în calitate de inițiator al plății sau (b) inițiate către o Persoană Vizată, în calitate de beneficiar al plății, incluzând generarea unui document care atestă efectuarea operațiunii respective (confirmarea operațiunii - dacă este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operațiunilor de plăți/incasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfasurarea în bune condiții și facilitarea operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directă; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale; păstrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; gestionarea calității datelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal. În cazul în care Clientul va comunica Bancii informații privind îmbolnăvirea sa sau a unuia/a unora dintre membrii săi de familie cu COVID-19, Banca va prelucra această categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, în baza OUG 37/2020, care a fost adoptată tocmai în interesul public major cu scopul de a lua măsuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influențează situația economică a unor categorii de debitori. În acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin Hotărârea nr. 270/2020 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor OUG 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori prevăd la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuie să precizeze în solicitarea adresată creditorului motivul care determină imposibilitatea de a onora obligațiile de plată aferente creditului, indicând inclusiv îmbolnăvirea cu COVID-19 ca posibilă cauză.

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

**2.1.4.2. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și Banca, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru:** încheierea, derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, în vederea furnizării produselor și serviciilor financiar-bancare, inclusiv în contextul gestionării cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19 (inclusiv a serviciilor on-line și a funcționalităților și operațiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa drept operatori-asociați și inclusiv în vederea lichidării carnetelor de economii la purtător/la purtător cu parola; asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță necesare pentru derularea și gestionarea relației contractuale cu Clientul; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Client și Banca, prin crearea și întocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, în cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; gestionarea calității datelor; încheierea și/sau executarea

contractelor de asigurari; evaluarea bunurilor propuse in garantie; monitorizarea tuturor obligatiilor asumate de oricare dintre entitatile din Grupul Raiffeisen; colectare de debite/recuperare creante si activitatile premergatoare acestora ; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale Bancii in instanta; gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor primite cu privire la produsele si/sau serviciile bancare contractate; verificarea modului de conformare cu politicile si reglementarile interne.

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.

**2.1.4.3.** In vederea indeplinirii intereselor legitime ale Bancii, in contextul desfasurarii obiectului sau de activitate, Banca prelucreaza datele cu caracter personal pentru: transmiterea datelor catre Biroul de Credit inainte de intrarea si pe parcursul relatiei de creditare ce intra in sfera de aplicare a regulilor privind Biroul de Credit – pentru acest scop de prelucrare, Banca si Biroul de Credit SA actioneaza in calitate de operatori asociati; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Persoana Vizata (astfel cum aceasta notiune e definita la sectiunea 2.1.2 de mai sus) prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi si executarea ordinelor de plata initiate de catre Persoana Vizata prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii, in cazul in care astfel de activitati implica prelucrarea datelor apartinand unor alte Persoane Vizate in afara de Clientul Bancii; facilitarea indeplinirii de catre Banca a obligatiilor de supraveghere care ii incumba fata de entitatile din Grupul Raiffeisen; asigurarea unui nivel corespunzator de cunoastere a clientelei entitatilor din Grupul Raiffeisen, inclusiv prin transmiterea de date cu caracter personal ale clientilor comuni Bancii si entitatii din Grupul Raiffeisen - Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. - si, daca este cazul, ale Persoanelor Vizate in relatia cu respectivii clienti comuni (daca este cazul) pentru gestionarea corespunzatoare de catre Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. a relatiei contractuale cu Clientii acestora, inclusiv pentru asigurarea posibilitatii practice a Aedificium Banca pentru Locuinte S.A. de recuperare a creantelor si trimiterea de notificari contractuale in baza unor date cu caracter personal actualizate, inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, privind potentialii clienti (lead-urile) ce si-au manifestat interesul cu privire la unul dintre produsele unei alte entitati din Grupul Raiffeisen – pentru acest scop de prelucrare Banca si entitatea relevanta din Grupul Raiffeisen actioneaza in calitate de operatori asociati ; obtinerea de informatii privind desfasurarea procedurii de insolventa privind Persoanele Vizate prin accesarea Buletinului Procedurilor de Insolventa; efectuarea de profile si analize pentru prevenirea si reducerea riscurilor de frauda prin crearea si utilizarea unor liste de avertizare; optimizarea proceselor si fluxurilor interne inclusiv prin detectarea anomaliiilor pe conturile curente si in tranzactii; asigurarea posibilitatii de exercitare a drepturilor Bancii prin efectuarea de cercetari pentru identificarea bunurilor aflate in proprietatea Persoanelor Vizate aflate in evidenta Bancii cu sume restante; activitati de profilare si segmentare in scop de analiza si marketing, inclusiv prin transmiterea de informatii catre asigurator, in vederea furnizarii produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca si asiguratorul implicat pot actiona in calitate de operatori asociati si inclusiv prin transmiterea de informatii catre entitatile din Grupul Raiffeisen, inclusiv in vederea ofertarii celor mai potrivite produse si servicii sau in vederea indentificarii și evaluarii potentialelor dificultati de plata prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate in mod direct de catre Persoanele Vizate, a datelor generate de catre Banca cu privire la Persoanele Vizate si a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare si altor liste efectuate si tinute la nivelul Bancii cum ar fi lista popririilor, lista litigiilor; date tranzactionale sau care rezulta din utilizarea produselor si serviciilor Raiffeisen Bank; date privind istoricul relatiei cu Banca sau cu alte entitati din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice si de la partenerii contractuali ai Raiffeisen Bank); imbunatatirea produselor si serviciilor bancare furnizate si a experientei Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea fluxurilor si a reglementarilor interne, prin optimizarea costurilor si a bugetelor, prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; segmentarea clientilor; incheierea, derularea si gestiunea executarii contractelor incheiate cu alti clienti ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constand in plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directa, proiectarea, dezvoltarea, testarea si utilizarea sistemelor informatice si a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date in tara sau in strainatate); reclama, marketing simplu si publicitate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare; statistica; gestionarea reclamatiiilor si sesizarilor ce nu vizeaza produsele si/sau serviciile



bancare contractate de către Persoana Vizată; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu excepția imputernicitului pe cont), mandatul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comercială în cuprinsul extraselor de cont.

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

- marketing direct adresat persoanelor fizice, prin comunicarea de către Raiffeisen Bank S.A., direct și/sau prin imputernicitii săi și/sau prin următoarele entități din Grupul Raiffeisen: SAI Raiffeisen Asset Management S.A., Raiffeisen Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L., Raiffeisen Leasing Financiar IFN S.A., Aedificium Banca pentru Locuințe S.A., Raiffeisen Bank International AG, celelalte entități din Grupul RBI listate la <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/cine-suntem/raiffeisen-bank-international/> și/sau prin partenerii contractuali ai acesteia indicați în lista din cadrul Politicii de confidențialitate de pe site-ul Bancii, a unor informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoana Vizată în mod personal (independent de o eventuală relație a sa cu un Client persoană juridică/entitate fără personalitate juridică a Bancii), ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor menționați, precum și efectuarea de către Banca, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia anterior menționați și/sau prin alte entități din Grupul Raiffeisen, a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile actuale și/sau viitoare ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor acesteia;
- analiza preferințelor solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte personalizate de produse și servicii bancare la cererea Persoanei Vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum și a oricăror baze de date puse la dispoziție de autorități publice în măsura în care consimțământul este necesar potrivit cerințelor aplicabile;
- generarea de oferte și comunicări personalizate, prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fișiere cookies, pixeli și/sau alte tehnologii similare) care implică efectuarea unui proces decizional automatizat (incluzând crearea de profiluri) și care pot produce efecte juridice asupra Persoanei Vizate (astfel cum această noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus) sau care o pot afecta în mod similar într-o măsură semnificativă. În acest scop, pentru a transmite oferte personalizate cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, Banca poate prelucra toate sau numai o parte din datele pe care Persoana Vizată le furnizează direct în contextul relației contractuale cu Banca, date rezultând din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip internet banking/mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Bancii, precum și date ce rezultă din operațiunile de plată înregistrate la nivelul conturilor / cardurilor pe care Persoana Vizată le deține. Tehnicile informatice/algoritmii folosiți permit Bancii să identifice preferințele Persoanei Vizate în ceea ce privește unele dintre categoriile de produse și servicii puse la dispoziție de către Banca, de către entitățile din Grupul Raiffeisen și/sau de către partenerii Bancii. În urma preferințelor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca va aduce în atenția Persoanei Vizate oferte axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor în acest scop prezintă beneficiul de a se pune la dispoziția Persoanei Vizate oferte cât mai adaptate nevoilor și intereselor acesteia. De asemenea, ținând cont de faptul că Banca își dorește să ofere oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele manifestate, Persoana Vizată ia la cunoștință că este posibil ca ofertele vizând produse și servicii pentru care Persoana Vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunoștință acesteia.

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare de mai sus poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înainte retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, la adresele oricăreia dintre unitățile Raiffeisen Bank SA (pentru lista completă a unităților, accesează pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau prin transmiterea unui e-mail către Banca în acest sens, la următoarea adresă de e-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau prin intermediul Serviciului Call Center, apelând nr. telefon \*2000 – număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România.; 004 021 306 3002 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate; 0800 800 555 - linie telefonică gratuită dedicată clienților cu dificultăți financiare; Persoane juridice: 004 021 306 3007 număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate cu tarif normal.

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

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

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

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

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

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

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

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

- datele cu caracter personal care îi sunt furnizate în mod direct de Persoana Vizată, inclusiv în contextul accesării produselor și serviciilor Bancii sau utilizării aplicațiilor puse la dispoziție de către Banca;
- datele obținute din următoarele surse externe: Biroul de Credit, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Buletinul Procedurilor de Insolvență, autorități și instituții publice, parteneri contractuali, entitățile din Grupul Raiffeisen, Clientul (Platitor), instituții de credit, surse publice (și anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatorii ai operațiunilor de plată, titularii al mandatelelor de debitare directă, reprezentantul legal al minorului titular de cont, codebitorul care are calitatea de solicitant de extras de cont, angajatorul gestionarului titular al contului de garanție deschis pe perioada derulării raportului de muncă - atunci când acesta are calitatea de solicitant de extras de cont, imputernicitul titularului de cont care are calitatea de solicitant de extras de cont.

Următoarele categorii de date cu caracter personal sunt colectate din aceste surse externe: nume, prenume, CNP - colectate de la Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. (entitate a Grupului Raiffeisen), datele indicate la secțiunea specifică privind detaliile de plată în contextul realizării unor plăți (inclusiv CNP, dacă o astfel de categorie de date este furnizată în acest context), informații referitoare la produse de asigurare, date referitoare la condamnări penale și infracțiuni, date privind suspiciunea de fraudă, date privind urmărirea penală, date publice privind dosarele de instanță la care Clientul sau Persoanele Vizate sunt parte (număr de dosar, instanță, parte, obiect, stadiu, termene, soluții, alte informații publice cu privire la dosarele de instanță), numărul de acțiuni deținute într-o companie, numărul de rate, număr de card, data expirării card, datele tranzacției, cod CVV/CVC.

Datele cu caracter personal pe care Banca le prelucrează în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate de Banca, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit (cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței, inclusiv

informații privind suspendarea obligației de plată a ratelor în contextul pandemiei COVID-19), informații referitoare la produse de tip credit la care Persoana Vizată are calitatea de debitor și/sau garant, informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență, numărul de interogari.

Datele pe care Banca le generează pe baza datelor furnizate în mod direct sau colectate din surse externe, respectiv: cod identificare client, date de tranzacționare, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, număr de card, tipul cardului, tipul clientului, număr IBAN card, PIN, data expirării cardului, motivele blocării cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi deținute la Banca, cost de risc la nivel de client; perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul inițial și cel final, rulajul, dobânda acumulată la data extrasului, data maturității, total rambursări capital, total rambursări dobânda curentă și penalizatoare.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare ale Bancii.

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

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

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

**2.1.8.** În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/SEE: Austria, Marea Britanie, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cât și în afara UE/SEE, către Statele Unite ale Americii. Pentru transferurile în afara UE/SEE, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garanții recunoscute de lege.

Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer mai sus menționate să se modifice. Puteți obține o listă actualizată cu statele unde se transferă datele cu caracter personal accesând Politica privind

protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea, disponibilă la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

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

**2.1.9** Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, în măsura în care persoana vizată consideră necesar.

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

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

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

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

## 2.2 Confidențialitate

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

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

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

**2.2.4.** Clauza confidențialității nu se va aplica dacă:

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

**2.2.5.** Clientul consimte prin prezența în mod expres, renunțând să invoce orice restricție impusă Bancii de legislația în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca să prezinte în cadrul relațiilor cu terții implicați în procese organizatorice și decizionale ale Bancii, orice informații și date, referitoare la Client sau la conturile



sale, necesare acestor procese și care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin terți implicați se înțelege, dar nu se limitează, orice societăți române sau străine care fac parte din grupul de societăți din care face parte și Banca, consultantii de specialitate agreați de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finanțatorii etc. Banca va intra în relații contractuale doar cu terți implicați care se obligă la rândul lor să pastreze confidențialitatea informațiilor astfel obținute.

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

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

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

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

### **2.3. Dobânzi. Taxe, Comisioane și alte costuri.**

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

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

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

D - dobânda calculată;

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

Rd - Rata dobânzii

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

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

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

### 3. CONDITII GENERALE APLICABILE CONTURILOR

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

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

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

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

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

- a) Clientul nu indeplineste oricare dintre obligatiile din clauza 3.1.3;
- b) Banca nu primeste informatiile/documentele/declaratii solicitate sau daca primeste informatii incomplete, insuficiente, neconforme cu realitatea sau care nu pot justifica respectiva Operatiune de plata/deschiderea Contului;
- c) Banca are suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea/valabilitatea celor declarate, documentelor si informatiilor furnizate de Client;
- d) Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte banci sau autoritati; ;
- e) Banca a primit restrictii de tranzactionare pentru conturile Clientului de la autoritati competente;
- f) Banca a primit solicitari de retur fonduri de la banci ordonatoare/bancii corespondente, pe motiv de suspiciuni de fraudă, spalare de bani, finantare de terorism sau nerespectare Sanctiuni Internationale/SUA;
- g) Clientul este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata.
- h) Clientul nu prezinta documente justificative privind sursa fondurilor investite in Monede virtuale;
- i) 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 sunt neautorizati/neinregistrati sau sunt autorizati in tari desemnate de Uniunea Europeana ca fiind tari terte cu grad ridicat de risc si/sau jurisdictii necooperante în scopuri fiscal;
- j) 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 jurisdictii necooperante în scopuri fiscale
- k) Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne.

Banca poate lua imediat una sau mai multe din urmatoarele masuri:

- (i) sa refuze contractarea de catre Client a unui Cont sau a unor produse/servicii/instrumente de plata;
- (ii) sa refuze efectuarea Operatiunilor de plata in Cont;
- (iii) sa limiteze Operatiunile de plata pe care Clientul le poate efectua in Conturile sale (spre ex. limitarea incasarilor, a platilor in numerar, a tranzactiilor prin intermediul Cardului/ serviciilor de internet banking/mobile

banking etc.) cu notificarea Clientului în prealabil și precizarea termenului de la care aceste limitări se vor aplica;

(iv) să blocheze Contul, Cardul și/sau serviciile de internet banking/mobile banking și/sau aplicații/instrumente de plată atasate Conturilor/Cardurilor;

(v) să înceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricărui Contract Specific privind servicii/produse atasate Contului;

(vi) să nu întiteze sau să înceteze întreaga relație de afaceri cu Clientul.

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

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

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

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

## **3.2. Persoanele care pot opera în Conturile Clientului**

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

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

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

**(3)** Banca poate refuza Imputernicirii pe Cont numite de Client, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, încălcarea Sanctiunilor Internaționale/SUA și/sau a embargo-urilor sau în orice altă situație în care normele legale sau interne impun acest lucru. Banca nu va accepta Persoane Desemnate sau Parti

Restrictionate drept Imputerniciti pe Conturi. In cazul in care Banca refuza Imputerniciti existenti, aceasta va notifica clientul in scris cu privire la data de la care imputernicirea nu mai este acceptata de Banca.

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

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

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

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

a) titularul Contului;

b) Imputernicitii pe cont, numai pe timpul vietii titularului;

c) mostenitorii titularului, care dovedesc cu certificat de mostenitor sau cu hotarâre judecatoreasca aceasta calitate.

d) Utilizatorii Cardurilor suplimentare atasate Contului (numai prin intermediul acestor Carduri), pe timpul vietii titularului Contului;

e) Reprezentantul legal al Clientului, in cazul in care Clientul este minor sau major fara capacitate de exercitiu; in aceasta situatie, pentru a i se permite Reprezentantului legal efectuarea de operatiuni de plata, acesta trebuie sa furnizeze Bancii informatiile si documentele solicitate de aceasta si sa depuna Specimenul de semnatura la Banca.

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

**3.3.1** Contul curent este un Cont de plati. Banca poate deschide, la cererea Clientului, maxim doua Conturi curente in aceeasi valuta. Oricarui cont curent, pe masura oferirii de catre Banca si solicitarii de catre Client, in conditiile legii si corespunzator normelor si procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atasa Carduri de debit, servicii de internet banking sau mobile banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii/instrumente de plata aferente contului curent.

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

**3.3.3.** Contul de credit card este un cont ce se deschide, se opereaza si se inchide in conditiile din Contractul specific si din prezentele CGB, care are atasate unul sau mai multe Carduri si o limita de credit pusa la dispozitie de catre Banca la solicitarea titularului, conform Contractului specific.

### **3.4. Descoperit de cont neautorizat, acordat de Banca**

**3.4.1.** Banca va putea decide efectuarea unei plati cerute de catre Client sau recuperarea de taxe, comisioane, speze, dobânzi, orice alte sume datorate Bancii in baza Contractelor specifice etc., care depasesc limita soldului creditor al Contului curent, chiar daca nu exista un Contract specific pentru o facilitate de descoperit de cont deja incheiat cu Clientul. Astfel, simpla instructare a Bancii de a procesa Ordine de plata care exced soldul creditor al Contului curent, data direct de catre Client sau prin mandat incredintat Bancii sau prin intermediul ori de catre un tert beneficiar, are valoare juridica de acceptare anticipata de catre Client a unei facilitati de descoperit de cont non-revolving ("descoperit de cont neautorizat"/"overdraft neautorizat"), daca Banca va hotari acordarea acesteia la momentul procesarii Ordinului de plata. Dobânda datorata de Client se calculeaza conform sectiunii 2.3.3, cu precizarea ca "n" este 30, iar "N" este 360.

**3.4.2.** Sumele astfel avansate de Banca vor fi considerate datorate de Client începând cu data avansarii lor si vor fi purtatoare de dobânda calculata la o rata anuala stabilita de Banca pentru astfel de situatii.

Clientul se obliga sa alimenteze de indata respectivul Cont cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord ca orice creditare a Contului respectiv se considera efectuata in scopul rambursarii cu prioritate a acestor sume si ca respectivele sume nu mai pot fi reutilizate de Client.



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

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

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

### **3.5. Dreptul de compensare**

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

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

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

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

### **3.6. Incetarea relației de Cont curent**

**3.6.1.** Clientul va putea denunța unilateral raportul juridic de Cont curent, oricând pe durata derulării Contractului specific, depunând conform regulilor de la secțiunea "Notificări" o solicitare scrisă, la oricare dintre unitățile Bancii, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii. Conturile de depozit se denunță în condițiile Contractului specific. Ca regulă, Contul curent poate fi închis doar dacă la data cererii de închidere nu există în derulare produse și/ sau servicii oferite de Banca care necesită menținerea în continuare a Contului curent deschis, caz în care Clientul poate relua solicitarea închiderii contului doar după încetarea/modificarea, după caz, a raporturilor juridice aferente produselor/serviciilor bancare în derulare. Închiderea Contului se va efectua la data solicitării; prin excepție, închiderea Contului curent cu card de debit atasat (Card principal și/sau suplimentare) se va efectua după 30 de zile calendaristice de la data la care titularul a solicitat Bancii în scris încetarea contractului de Cont curent, dacă există înregistrate tranzacții în decontare, utilizând formularul pus de Banca la dispoziția sa în acest scop. Dacă în această perioadă s-au efectuat noi Tranzacții prin Card care urmează să vină în decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi până la decontarea tuturor tranzacțiilor prin Card înregistrate pe Cont.

**3.6.2** Banca va putea să denunțe unilateral raportul juridic de Cont curent/Cont de economii/servicii de internet/mobile banking/instrumente de plată atasate Contului, oricând pe durata derulării Contractului Specific fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii, cu un preaviz scris de două luni calendaristice transmis conform regulilor prevăzute la Secțiunea 8.2. "Notificări".

**3.6.3** Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul de Cont curent și/sau Contractul Specific aferent serviciilor atasate Contului de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenita instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri:

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

b) Clientul este suspectat de implicarea directă sau indirectă în efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale din materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum dar fără a se limita la cazul în care Clientul devine Persoană Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Statele

Unite ale Americii/ orice alte state sau institutii/organizatii internationale sau agentii ale acestora, indiferent daca Clientul este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale/Embargo-uri;

c) Exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale /SUA sau in situatia in care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitari de returnare de fonduri de la banci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA sau informatii privind suspiciuni de fraudă / spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale / SUA asupra Clientului de la autoritati din Romania sau strainatate, de la banci din Romania sau strainatate;

d) Clientul a furnizat Bancii informatii si/sau documente insuficiente/neconforme cu realitate ori refuza furnizarea catre Banca a informatiilor si/sau documentelor si/ori acordurilor necesare indeplinirii de catre Banca a obligatiilor contractuale si/sau legale (inclusiv in scopul aplicarii cerintelor FATCA si/sau CRS);

e) Soldul Contului nu mai acopera costurile aferente executarii Contractului specific de Cont Curent;

f) in cazul Conturilor "dormant" reglementate la sectiunea 3.7;

**3.6.4** In cazurile prevazute la art. 3.6.3 lit. a), b), c) d), f) de mai sus Banca va notifica Clientului masura luata, in cel mult 3 zile lucratoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la sectiunea 8.2. "Notificari". In cazurile prevazute la art. 3.6.3 lit e) inchiderea Contului se face fara notificare.

**3.6.5.** In toate cazurile in care initiativa inchiderii contului apartine Bancii, de la data inchiderii contului, Banca va inceta creditarea cu dobânda a contului, urmând ca suma care constituie la acea data soldul creditor al Contului sa fie pastrata la dispozitia Clientului in conturi nepurtatoare de dobanda. Clientul datoreaza tarifele/comisioanelor standard aferente operatiunii de plata a sumelor de bani, astfel cum acestea sunt prevazute in Tarife si Comisioane in vigoare la momentul efectuării operatiunii. Banca nu va fi raspunzatoare in nicio situatie pentru eventuale prejudicii directe sau indirecte pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a inchiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

### **3.7 Prevederi speciale aplicabile Conturilor "dormant"**

**3.7.1** Daca pe parcursul unei perioade de timp, stabilita de Banca si adusa la cunostinta Clientului prin afisare la unitatile si pe site-ul Bancii, pentru Contul curent sau Contul de economii nu s-a inregistrat si aprobat nicio cerere a Clientului de modificare cont sau daca in Contul curent sau Contul de economii activ, Clientul, tertii sau Banca nu a/au efectuat nicio miscare de debitare sau creditare a Contului, Contul va deveni "dormant".

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

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

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

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

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

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

### **3.8 Blocarea Conturilor**

**3.8.1.** Banca este indreptatita sa blocheze Conturile Curente, Conturile de depozit si Conturile de economii ale Clientului in urmatoarele situatii: **(i)** in aplicarea clauzei 2.2.6; **(ii)** in cazul Clientilor care se regasesc in ipoteza reglementata in clauza 3.6.3 lit. a), b), c) si d); **(iii)** in cazul reglementat in clauza 4.9.8; **(iv)** in orice alte cazuri prevazute de lege si/sau in Contractele specifice;

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

**(2)** În cazul în care Contul Curent este blocat conform pct. 3.8.1 de mai sus, Banca poate bloca și orice instrument/ serviciu de plată care da acces la respectivul Cont.

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

### **3.9 Dispoziții privind dobânzi, taxe și comisioane aferente contului curent**

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

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

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

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

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

### **3.10 Termenul de prescripție**

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

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

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

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

### **4.1 Codul unic de identificare a Contului**

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

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

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

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

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

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

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

**b)** existența și exactitatea informațiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul unic de identificare al contului de plăți al beneficiarului și, în plus, numele beneficiarului pentru cazul în care fie prestatorul de servicii de plată al platitorului, fie prestatorul de servicii de plată intermediar, dacă este cazul, este stabilit în afara spațiului UE/SEE ).

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

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



## 4.2 Inițierea și autorizarea Ordinelor de plata

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

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

(2) În oricare din următoarele situații: (i) nefuncționarea serviciilor de internet banking și mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; (ii) în situația în care serviciile de internet banking și mobile banking sunt blocate la inițiativa Bancii, fără să fie instituită și blocarea Conturilor; (iii) în situația în care Clientii solicită efectuarea de operațiuni de schimb valutar în cont la un curs de schimb negociat; (iv) în situația în care Conturile Clientului sunt poprite; (v) în alte situații în care Clientul invocă imposibilitatea de utilizare a canalelor menționate la lit. a) – c) considerate justificate de către Banca, Clientii vor putea iniția, cu titlu de excepție, Ordine de plata (inclusiv schimburi valutare) în Cont, pe suport hartie, în orice unitate a Bancii.

(3) Banca acceptă doar formulare de ordin de plata editabil cu cod de bare pentru operațiunile în lei și ordin de plata editabil pentru operațiunile de plata în valută și plăți externe în lei, fiind necesară descărcarea formularelor acceptate de Banca de pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), completarea acestora electronic, semnarea lor olografa și prezentarea în original, pe suport hartie în unitățile bancare.

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

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

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

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

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

## 4.3. Executarea Ordinelor de plata

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

- a) ordinul de plata este prezentat de Clientul platitor, după caz de Clientul beneficiar al plății, pe formularele tip emise de Banca - ordine de plata cu cod de bare sau impuse de lege, sau prin intermediul canalelor electronice oferite de Banca, este completat cu toate elementele obligatorii, este lizibil și autorizat sau semnat de

Client/Imputernicit în deplină concordanță cu Specimenele de semnături aflate la Banca (în cazul ordinelor de plată cu cod de bare emise pe suport hârtie);

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

**c)** În cazul ordinelor de plată cu cod de bare, informația transpusă din codul de bare al ordinului de plată corespunde cu cea înscrisă pe formularul de plată; în cazul existenței unor neconcordanțe, va prevala informația înscrisă pe formular;

**d)** fondurile disponibile în Contul de plăți sunt suficiente pentru a permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate, cu excepția plăților electronice offline, în cazul cărora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plăți la momentul efectuării plății de către Client;

**e)** Ordinele de plată ordonate nu contravin reglementărilor legale aplicabile (spre exemplu: în operațiunile de plată ordonate nu sunt implicate bunuri, persoane și teritorii în legătură cu care sunt dispuse, în condițiile legii, sancțiuni internaționale de blocare a fondurilor, regulament valutar etc.)

**f)** Clientul platitor sau beneficiarul plății nu se află înscris într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/Sancțiuni internaționale/SUA de blocare a fondurilor/alte măsuri legale în legătură cu acestea, luate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism și/sau Banca nu are suspiciuni sau nu există motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțarea terorismului/nerespectarea Sancțiunilor Internaționale/SUA cu privire la Operațiunea de plată, astfel încât să considere că refuzul de executare a Operațiunii de plată este necesar pentru prevenirea unor eventuale fraude, încălcări ale legislației etc.;

**g)** codurile de identificare plată menționate la art. 4.1 sunt validate de către Banca, conform prevederilor art. 4.1.3

**h)** disponibilul din Contul de plăți necesar executării ordinului de plată nu este afectat de o măsură de indisponibilizare a contului/blocare a fondurilor luată de Banca în baza unor dispoziții legale sau a convențiilor existente între părți, în temeiul unui titlu executoriu sau dispusă de un organ având asemenea competențe, reprezentând, dar fără a se limita la: poprire, poprire asiguratorie, executare silită, sechestru, sechestru asigurător, instituirea unor sancțiuni internaționale obligatorii în dreptul intern, aplicării unei sancțiuni de către Banca.;

**i)** nu există pentru Banca motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea Ordinului de plată în ceea ce privește sursa, conținutul, semnatura, consimțământul etc.

**j)** Clientul respectă cerințele pct.4.3.8;

**k)** Banca nu a primit restricții de tranzacționare pentru conturile Clientului de la Bancile Corespondente și/sau solicitări de retur fonduri de la Banci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spălare de bani, finanțare de terorism sau nerespectare Sancțiuni Internaționale/SUA;

**l)** în cazul tranzacțiilor în legătură cu Monede Virtuale, Banca primește de la Client documentele justificative solicitate privind sursa fondurilor investite în Monede Virtuale;

**m)** tranzacțiile nu sunt efectuate cu furnizori de servicii de schimb între Monede Virtuale și monede fiduciare și/sau Furnizorii de portofele digitale neautorizați/neînregistrați sau din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;

**n)** Clientul nu efectuează tranzacții cu prestatori de servicii de plată din țări desemnate de Uniunea Europeană ca fiind țări terțe cu grad ridicat de risc și/sau jurisdicții necooperante în scopuri fiscale;

**o)** Operațiunea de plată inițiată de Client nu a fost restricționată/limitată de către Banca în aplicarea măsurilor prevăzute la pct. 3.1.4 (ii) și (iii).

**4.3.2.** Banca este îndreptățită să nu efectueze nicio tranzacție care prezintă risc de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului sau care ridică suspiciuni privind incidenta sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului, sau dacă apreciază că aceasta nu este în conformitate cu reglementările legale în materie. Banca poate refuza instrucțiunile Clientului de transfer fonduri către instituții financiare/persoane fizice/persoane juridice aflate în țări suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau supuse Sancțiunilor Internaționale/Embargo-urilor, clasificate de către autorități naționale/internaționale sau

institutii/organizatii internationale sau către institutii financiare aflate în afara unor astfel de teritorii, a căror companie mamă este însă înregistrată într-o țară aflată pe o astfel de listă. Lista acestor tari poate fi consultata pe site-ul Bancii, raiffeisen.ro.

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

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

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

**4.3.6.** Tranzactiile cu numerar (depuneri sau retrageri) vor putea fi efectuate doar la terminalele ATM/MFM de catre Clientii care detin un Card si vor fi inregistrate si executate de Banca, in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile serviciilor de plati si cu prevederile contractuale agreate de parti.

**4.3.7.** Informatii privind limitele de depunere sau retragere de numerar, in lei sau in valutele disponibile, care se pot efectua la ATM-urile/MFM-urile Bancii, sunt disponibile pe site-ul Bancii raiffeisen.ro, in sectiune „In sprijinul tau”. Clientul poate solicita majorarea limitei de retragere numerar in lei sau in valuta potrivit informatiilor pe care Banca le pune la dispozitia sa in aceeasi sectiune a site-ului.

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

Pentru Operatiunile de plata initiate, indiferent de modalitatea de transmitere a acestora, Clientul are obligatia sa prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative in concordanta cu cerintele legislatiei in vigoare.

Banca va efectua verificari suplimentare in cazul in care are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la fraude, spalarea banilor, finantarea terorismului, incalcarea Sanctiunilor Internationale/SUA sau astfel de suspiciuni au fost comunicate Bancii de alte banci sau autoritati. Sumele aferente tranzactiilor suspecte vor fi blocate pana la finalizarea verificarilor, iar termenele de executare se vor prelungi corespunzator.

**4.3.9.** Banca va fi in drept 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.

**4.3.10.** Banca nu va fi responsabila fata de Client pentru nici o întârziere sau deficiente a unei terte parti (incluzând, fara limitare, banci intermediare, agenti, notari publici, executori judecătorești etc.) in indeplinirea atributiilor acesteia in relatia cu Banca, 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.

**4.3.11.** In cazul sumelor in valuta transferate catre Contul de plati al unui Client beneficiar daca Contul beneficiar mentionat in Ordinul de plata este deschis in alta moneda 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 creditării Contului.

**4.3.12.** In cazul sumelor in valuta transferate din Contul de plati al unui Client platitor, daca Contul platitor mentionat in ordinul de plata este deschis in alta valuta 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 primirii instructiunii de plata si acceptat de Clientul platitor.

**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** 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. 4.3.12, 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 transferata 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.

#### **4.4. Termene de executare**

**4.4.1.** Banca va executa Operațiunile de plata cu respectarea urmatoarelor termene:

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

Operațiunile de plata prevazute la lit a, b) si c) de mai sus sunt considerate executate la data creditarii contului prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii cu suma Operațiunii de plata. Operațiunile de plata prevazute la lit.d) se considera executata de catre Banca la momentul la care Banca transfera banii catre contul prestatorului de servicii de plata al Beneficiarului platii prin intermediul bancilor corespondente si/sau prin sistemele de decontare externe.

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

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

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

- (i)** pentru operațiuni interbancare, in functie de Ora limita, dupa caz, in ziua in care a fost creditat contul Bancii sau in urmatoarea zi lucratoare, urmând a se inregistra in Cont operațiunea cu Data efectiva la care a fost creditat **contul Bancii;**
- (ii)** pentru operațiuni intrabancare, in ziua executării instrucțiunii de plata.

**4.4.4.** Operațiunile de depunere de numerar si retragere de numerar la ATM-uri/MFM-uri sunt procesate de Banca in sistem online, fiind inregistrate in Contul de plati imediat dupa finalizarea operațiunii.

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

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

#### **4.5 Refuzul executării Operațiunilor de plata**

**4.5.1 (1)** In cazul in care Banca refuza executarea unei Operațiuni de plata (spre ex. depunere/retragere de numerar, transferul/incasarea unei sume de bani, etc.), refuzul si motivele refuzului vor fi comunicate Clientului in termenele de executare corespunzatoare operațiunii de plata ordonate, specificate la sectiunea 4.4, in modalitatile specifice fiecarui produs/serviciu,



- a) la unitatile Bancii, la solicitarea Clientului pentru serviciile de tip debitare directa sau ordine de plata programata;
  - b) prin intermediul instrumentelor de plata (precum internet banking, mobile banking);
  - c) prin intermediul dispozitivelor specifice care fac posibila executarea Operatiunilor de plata ordonate prin intermediul unor instrumente de plata (precum ATM-ul, MFM-ul, EPOS-ul etc.);
  - d) prin intermediul operatorului serviciului de tip phone banking oferit de Banca;
  - e) prin notificare sau
- (2) Prin exceptie de la alineatul precedat, Banca nu va informa Clientul cu privire la refuzul si/sau motivele refuzului privind executarea unei Operatiuni de plata, daca acest fapt este interzis de prevederi legale nationale sau internationale (inclusiv dar fara a se limita la dispozitii legale privind suspiciuni de fraudă, spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/(SUA) sau a fost solicitat de autoritati competente sau din ratiuni de securitate si de prevenire a fraudelor.

#### **4.6 Revocarea ordinelor de plata**

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

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

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

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

- a) instructiunea de plata a fost deja transmisa catre banca beneficiarului in cazul operatiunilor de plata interbancare.
- b) suma tranzactiei a fost deja creditata in Contul beneficiarului platii in cazul operatiunilor de plata intrabancare; in acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului platii.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**a)** în cazul serviciilor de tip internet banking/mobile banking: prin postarea în aplicația specifică a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmări electronice;

**b)** în cazul serviciului de tip phone banking: prin mesaj vocal comunicat de operatorii serviciului în condițiile Contractului specific, sau prin mesaj vocal comunicat de operatorul automat în cazul funcționalității automate a acestui serviciu, sau prin document specific remis personal, la sediul agențiilor Bancii;

**c)** în cazul Cardurilor de debit/de credit: prin afișare mesaje text și/sau generare chitanțe pe format hârtie de către dispozitivele electronice prin intermediul cărora este utilizat cardul (ex. ATM, MFM, EPOS, Imprinter) și, la cerere, prin mesaj vocal comunicat de către operatorii serviciului de tip phone banking;

**d)** în cazul Operațiunilor de plată inițiate, precum și în cazul serviciilor de tip ordine de plată programate, debitare directă: pe suport hârtie, în unitățile teritoriale ale Bancii;

**e)** în cazul serviciului de tip internet banking sau mobile banking prin extrasul intermediar obținut de Client conform Contractului specific.

**4.8.3.** Generarea duplicatelor Ordinilor de plată aferente tranzacțiilor efectuate prin serviciul de tip phone banking se va face numai la solicitarea expresă a Clientului adresată la orice unitate teritorială a Bancii.

**4.8.4.** Pentru evidența operațiunilor de plată, înregistrate în Conturile de plăți ale Clientului, Banca va emite și comunica lunar acestuia, extrasul de cont (în cazul cardului de credit, în Raportul de activitate).

În extrasul de cont se vor evidenția și corecturile efectuate de Banca pentru orice eroare constatată în legătură cu operațiunile efectuate în Cont.

**4.8.5.** Banca asigură comunicarea gratuită a extrasului lunar de cont în una din următoarele modalități:

**a)** la oricare unitate teritorială a Bancii, pe suport hârtie la cererea Clientului;

**b)** prin intermediul Serviciului Extras electronic accesând [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) – Extras Electronic, în format electronic;

c) prin intermediul serviciului de tip internet banking/mobile banking, în perioada în care este activ un astfel de serviciu, în format electronic.

Modalitățile de comunicare prevăzute la literele b) și c) nu sunt disponibile concomitent. Odată cu contractarea serviciului de tip internet banking/mobile banking, informarea prin Serviciul Extras Electronic menționată la lit. b) de mai sus nu va mai fi disponibilă, aceasta realizându-se prin intermediul serviciului de tip internet banking/mobile banking contractat.

**4.8.6.** Accesul la Serviciul Extras Electronic se realizează accesând site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - Extras Electronic, unde Clientul se poate loga în baza următoarelor elemente de securitate:

(i) codul de utilizator, așa cum este acesta confirmat inițial de către Banca Clientului (CIF client); (ii) parola statică, așa cum este aceasta inițial aleasă de către client și care trebuie să conțină minim 8 și maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel puțin 1 (un) caracter trebuie să fie cifră.

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

**4.8.7** Ulterior acestei modificări, accesarea Serviciului Extras Electronic se va realiza pe baza următoarelor elemente de securitate: codul de utilizator, așa cum a fost acesta schimbat de către Client la prima conectare și parola statică aleasă de către Client. Ca măsură suplimentară de securitate, accesul/conectarea la Serviciul Extras Electronic, pentru același Cod de utilizator, va fi blocat/a automat de către Banca după introducerea de către Client în mod eronat de trei ori consecutiv, a parolei statice. Deblocarea accesului se va face la solicitarea clientului, telefonic la Serviciul Call Center și/ sau în orice agenție a Bancii.

**4.8.8.** Banca asigură comunicarea extrasului de cont lunar, pe suport hârtie, prin posta, doar în cazul în care Clientul optează pentru această modalitate de comunicare, caz în care Clientul datorează taxa prevăzută în Listele specifice; pentru renunțarea la această modalitate de comunicare, Clientul trebuie să formuleze o solicitare scrisă expresă în acest sens și să indice o altă modalitate gratuită de informare, dintre cele care îi pot fi puse la dispoziție de către Banca. Raportul de activitate emis de Banca pentru cardul de credit va fi comunicat conform prevederilor din Contractul specific. Banca oferă Clientilor posibilitatea să-și aleagă, pentru comunicarea prin posta a extraselor de cont lunare pentru Conturile curente, o adresă postală distinctă pentru fiecare Cont curent în parte, diferite de Adresa de domiciliu sau Adresa de corespondență aleasă de Client pentru comunicarea oricărui alte Notificări, conform art.8.2 din prezentul document.

**4.8.9.** Pentru emiterea documentelor care conțin informații din extrasele de cont din istoric ori, după caz, prestarea oricărui altor servicii în legătură cu extrasele de cont, Banca poate percepe un comision, valoarea acestuia fiind cea menționată în Contractul specific.

Documentele care conțin informații din extrasele de cont din istoric vor fi generate pe formatul în vigoare la data solicitării, iar nu pe cel în vigoare la data emiterii extrasului inițial.

**4.8.10.** Clientul își exprimă acordul ca, în cazul în care beneficiază de serviciul de tip internet banking/mobile banking, să i se comunice extrasul de cont lunar, gratuit, doar în format electronic, exclusiv prin intermediul aplicației specifice.

**4.8.11.** Clientul acceptă ca extrasele de cont transmise în oricare modalitate convenită cu Banca conform prezentelor CBG și/sau în Contractele specifice, precum și orice alte extrase din evidențele Bancii fac dovadă 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.

**4.8.12.** Imputernicitul pe cont nu are dreptul să solicite extras de cont, ci doar informații exclusiv cu privire la soldul contului și la operațiunile efectuate de el pe Contul titularului.

**4.8.13** Banca pune la dispoziția Clientului, o dată pe an, în mod gratuit, o situație a tuturor comisioanelor aferente Contului, suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni implinite. Situația comisioanelor pusă la dispoziția Clientului poate fi accesată prin intermediul serviciului internet banking/mobile banking sau poate fi solicitată, pe suport hârtie, în orice unitate teritorială a Bancii.

#### **4.9. Dispoziții referitoare la cerințe de securitate**

**4.9.1.** Instrucțiunile de plată date Bancii vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori în toate cazurile în care Banca nu este ținută răspunzătoare, conform legii.

**4.9.2.** Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privitoare la restricțiile/sanctiunile comerciale aplicate anumitor state, entități și persoane și, de asemenea, la restricțiile privind exportul de produse și tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare ("bunuri cu dublă-utilizare"). În consecință, Banca nu va fi răspunzătoare pentru pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau întâzieri suferite de Client sau de terțe persoane rezultate din neonorarea încasărilor/efectuarea plăților Clientului ca urmare a conformării cu reglementările și legislația națională și internațională în domeniul restricțiilor/Sanctiunilor Internaționale/SUA aplicate anumitor entități și 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 Clientul/Contul.

**4.9.4.** În cazul în care Clientul prezintă Bancii ordine de plată sau orice alte instrumente de plată false sau având potențial fraudulos după libera apreciere a Bancii, producând 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 Ordinul de plată al Clientului în aceste situații, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile directe sau indirecte produse Clientului din această cauză.

**4.9.5.** Clientul este obligat să respecte cerințele de securitate menționate în Contractul specific privind operațiunile de plată.

**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.

**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, unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare: SMS, apel vocal prin serviciul de Call Center, prin notificare în serviciul Raiffeisen Online, Smart Mobile sau mesaj transmis la adresa de e-mail comunicată Bancii.

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

**4.9.9.** În situația în care există suspiciuni rezonabile de fraudă sau suspiciuni cu privire la folosirea neautorizată, de către Client sau o terță parte, a serviciilor de tip internet banking/mobile banking/ a Cardurilor sau a oricărui instrumente de plată sau din motive legate de securitatea instrumentului de plată, Banca va putea suspenda oricând, pentru o durată determinată de timp, accesul Clientului la aceste servicii/instrumente de plată. Ca măsură de protecție a intereselor Clientului în cazul suspiciunilor rezonabile de fraudă, Banca va putea bloca accesul Clientului la Cont și/sau accesul la serviciile de internet banking/mobile banking/Carduri sau prin orice canal, precum și orice operațiuni de plată derulate pe Contul Clientului, inclusiv operațiuni inițiate prin intermediul prestatorilor de servicii terți (fără acceptul prealabil al Clientului, până la îndepărtarea oricărei suspiciuni, cu notificarea Clientului despre măsura luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. "Notificări" sau în modalitatea prevăzută în Contractul specific. În acest sens, Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru neefectuarea și/sau blocarea tranzacțiilor ordonate de Client.

**4.9.10.** În cazul în care Banca constată că un Cont al unui Client a fost creditat sau urmează să fie creditat cu sume provenind din conturile altor Clienti/alte surse, ca urmare a defășurării de către Clientul beneficiar al plății sau de către terțe persoane, a unor activități presupuse a fi nelegale sau în cazul suspiciunilor de fraudă, Banca va avea dreptul, fără însă a fi obligată, să blocheze și/sau să debiteze în orice moment Contul Clientului beneficiar al plății cu sumele provenind din activitățile presupuse a fi nelegale cu care acesta a fost creditat, fără a putea fi ținută răspunzătoare în nicio situație pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul. Banca va notifica Clientului măsura luată, în conformitate cu prevederile de la secțiunea 8.2. "Notificări".



#### **4.10. Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect. Raspunderea partilor**

**4.10.1** Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații legate de instrumentul de plată, ce îi revin, potrivit prevederilor prezentelor CGB și reglementărilor legale în vigoare. Excepție fac situațiile expres prevăzute de legislația în vigoare.

**4.10.2.** În cazul în care Clientul a notificat Banca cu privire la pierderea, furtul sau folosirea fără drept a instrumentului de plată, acesta rămâne în continuare răspunzător pentru pierderile aparute chiar și după notificarea Bancii, în cazul în care el însuși a acționat în mod fraudulos.

**4.10.3.** Banca răspunde dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

a) în cazul Operațiunilor de plată neautorizate de Client și a operațiunilor de plată neexecutate sau executate incorect de către Banca;

b) dacă sumele de bani nu au ajuns la Prestatorul de servicii al beneficiarului plății, în cazul operațiunilor neexecutate sau executate incorect de către Banca.

**4.10.4** În cazul unei Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect, Banca va proceda conform legii.

**4.10.5** În situația în care, ca urmare a aplicării dispozițiilor legale și a prevederilor prezentului punct 4.10, Clientului i s-a returnat suma aferentă unei operațiuni de plată, atât de Banca cât și de către beneficiarul plății sau prestatorul de servicii de plată al acestuia, Banca este autorizată să își recupereze întreaga sumă returnată Clientului, prin debitarea, oricând, a Contului sau cu suma respectivă, efectuând eventualele schimburi valutare în condițiile prezentelor CGB, fără nicio notificare sau altă formalitate prealabilă.

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

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

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

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

**4.10.10** Banca este exonerată de răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate sau procesate cu întârziere din cauza: lipsei de disponibil în contul de plăți, a erorilor de completare, a ilegalității operațiunilor, a unor disfuncționalități sau limitări ale sistemelor deținute sau administrate de terți (alți prestatori de servicii de plăți, comercianți, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie, furnizori de servicii de internet etc.), nerespectarea condițiilor privind ordinele de plată impuse Bancii de BNR, bănci corespondente și/sau alte instituții abilitate, imposibilitatea citirii informațiilor completate în formularele de plată, executarea dispozițiilor executorii ale organelor jurisdicționale, lipsa documentelor justificative aferente operațiunii (în cazul în care dispozițiile legale impun prezentarea unor astfel de documente sau Banca a solicitat în mod expres astfel de documente sau în verificări suplimentare conform prevederilor prezentelor CGB) sau în orice alte cazuri aflate în afara controlului Bancii.

**4.10.11.** În cazul în care codul unic de identificare a operațiunii de plată furnizat de Client este incorect, Banca este exonerată de răspundere pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată; Banca va

depune, eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate, percepend pentru acest serviciu un comision conform Contractului specific.

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

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

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

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

#### **4.11. Creditare incorectă**

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

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

În acest context, Banca poate proceda conform secțiunii Descoperit de cont neautorizat din prezentele CGB, caz în care simpla decizie a Bancii de a debita Contul cu suma incorect creditată ce va excede soldul creditor al acestuia are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client a unei facilități de descoperit de cont non-revolving.

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

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

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

### **5. DISPOZITII PRIVIND UTILIZAREA CARDULUI. SERVICIUL 3D SECURE**

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

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

**5.1.2** Operațiunile de plata ordonate prin intermediul Cardului se considera autorizate de catre Utilizatorul de card, daca si-a exprimat consimțământul prin utilizarea elementelor de securitate, astfel:

**a) pentru tranzactii la ATM/MFM:** prin utilizarea Cardului si PIN-ului. In cazul utilizarii unui portofel electronic tranzactia se efectueaza prin apropierea dispozitivului mobil cu functie de plata de Terminalul contactless (ATM/MFM) deblocarea, daca este cazul, a dispozitivului mobil si apoi continuarea tranzactiei pe ecranul Terminalului de plata, inclusiv introducerea PIN-ului Portofelului electronic.

**b) pentru tranzactii la punctele de vanzare (“EPOS”):** de regula prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN si/sau semnarea chitantei generata de EPOS; In cazul **Platilor de mica valoare prin Card**, autorizarea platii se realizeaza conform prevederilor pct. 5.1.7 de mai jos fara sa mai fie necesara semnarea chitantei emise de EPOS si/sau introducerea codului PIN.

**c) pentru tranzactii la Imprinter:** prin utilizarea Cardului si a semnăturii pe chitanta generata de terminalul de plata.

**d) pentru tranzactii in cadrul comerțului electronic (e-commerce):**

**(i) in cazul site-urilor neinrolate in Serviciul 3-D SECURE:** autorizarea platii se realizeaza prin furnizarea datelor inscrise pe Card, in termenii si conditiile agreeate de Utilizatorul de Card cu comerciantul;

**(ii) in cazul site-urilor inrolate in Serviciului Comert Electronic 3-D SECURE** autorizarea platii se realizeaza prin Autentificarea Stricta a Clientului, fiind necesara furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, mentionate in Termenii si Condițiile specifice utilizarii acestui serviciu, prevazute la punctul 5.9. de mai jos;

**(iii) in cazul Platilor de mica valoare prin Card**, autorizarea platii se realizeaza conform prevederilor pct. 5.1.7 din CGB.

**e) pentru tranzactii fara card prezent, prin intermediul postei sau al telefonului (tranzactii de tip MOTO):** prin furnizarea catre comerciant a unora dintre datele inscriptionate pe Card, in vederea initierii platilor de catre comerciant conform termenilor si conditiilor stabilite cu acesta in calitate de beneficiar al platii.

**f) pentru tranzactii efectuate cu utilizarea Cardului pentru sume mici, la terminale neasistate** (ex. taxe de autostrada, taxe de parcare etc.): prin utilizarea cardului si citirea informatiilor din CIP-ul Cardului

**g) pentru tranzactiile efectuate prin intermediul Cardului prin utilizarea unor tehnologii, aplicatii informatice si/sau dispozitive mobile (spre exemplu Portofelul electronic):** prin utilizarea elementelor de securitate reglementate in termenii si conditiile specifice aplicatiilor informatice/dispozitivelor mobile.

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

**(i) Tranzactiile recurente** (o serie de plati de aceeasi valoare efectuate catre acelasi beneficiar la anumite intervale de timp ex. lunar, saptamanal etc.) – Utilizatorul de Card autorizeaza prima operatiune de plata prin Autorizarea Stricta a Clientului, urmand ca platile subsecvente din serie sa fie considerate autorizate de Utilizatorul de Card, fara furnizarea elementelor de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului;

**(ii) Tranzactiile pentru care Utilizatorul de Card a acordat beneficiarului platii/comerciantului, pe site-ul acestuia, un mandat ca acesta sa initieze plati in numele si pe seama sa** – Utilizatorul de Card furnizeaza elementele de securitate aferente Autentificarii Stricte a Clientului la momentul acordarii mandatului beneficiarului platii/comerciantului, urmand ca platile sa fie initiate de catre beneficiarul platii/comerciantul fara ca Utilizatorul de Card sa aplice Autorizarea Stricta a Clientului;

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

**5.1.4 (1)** Activarea cardului, se realizeaza de catre Utilizatorul de card la prima tranzactie la POS/ATM/MFM, prin inserarea Cardului in terminal si tastarea codului PIN. Codurile PIN se comunica Utilizatorului de card prin

mesaj de tip SMS, la ultimul număr de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recentă actualizare a datelor efectuată de acesta sau prin scrisoare pe hartie transmisă prin curier.

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

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

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

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

**5.1.8 (1)** În cazul în care Utilizatorul de card utilizează serviciile furnizate de comercianți care permit salvarea/inregistrarea datelor cardului 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/aplicatia comerciantului datele Cardului pe care dorește să îl salveze pentru plăți ulterioare, și anume: numărul Cardului, data expirării Cardului, codul CVV și înțelege că Banca va răspunde oricărui solicitări ale schemelor de plată (Visa, MasterCard) 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/în aplicația comerciantului, noua dată de expirare a Cardului reînnoit/reemis va fi actualizată automat pe site-ul/în aplicația comerciantului (cu excepția ipotezei prevăzute la lit.d)); în situația în care nu se dorește ca actualizările să fie realizate, Utilizatorul de card are obligația să acceseze site-ul/aplicația comerciantului și să steargă datele Cardului din înregistrările acestuia. În situația în care comerciantul nu oferă posibilitatea sau nu răspunde cererii privind stergerea Cardului salvat, Utilizatorul de card se va adresa Bancii, solicitând închiderea respectivului Card și emiterea unui nou Card cu un număr de Card diferit de al celui închis;

**d)** Înțelege și acceptă că, în ipoteza în care Cardul ale cărui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/în 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/în aplicația comerciantului;

(2) În relația cu Banca, 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 Utilizatorul de card și comerciant, Banca nu poartă nicio răspundere în legătura cu serviciile prestate



Utilizatorului de card de catre comerciant si nu este tinuta responsabila pentru nicio consecinta ce rezulta direct sau indirect din utilizarea de catre Utilizatorul de card a respectivelor servicii furnizate de catre comerciant.

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

**5.1.9 (1)** Banca are dreptul sa stabileasca anumite limite de tranzactionare (de tipul dar fara a se limita la: limita zilnica de retragere numerar/tranzactionare, numar zilnic maxim de tranzactii) prin intermediul Cardului (atât pentru Cardul principal cât si pentru cel suplimentar), limite care sunt indicate in Contractul specific si/sau in Listele specifice si/sau pe site-ul Bancii.

(2) Banca isi rezerva dreptul sa modifice oricand limitele prevazute la alineatul precedent sau sa restrictioneze anumite tipuri de tranzactii cu Cardul, informarea Utilizatorilor de card urmand a se realiza prin publicarea informatiilor specifice pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) in sectiunea ” In sprijinul tau”.

**5.1.10** De regula, Tranzactiile se fac in limita disponibilului din contul curent/de credit card al titularului. In mod exceptional Banca poate executa Operatiunea de plata in situatiile descrise la articolul 5.13 al prezentelor CGB;

**5.1.11** Cardul este si ramâne permanent in proprietatea Bancii. Utilizatorii de card au drept de folosire a Cardurilor si se obliga sa le restituie la solicitarea Bancii sau la incetarea Contractului specific.

**5.1.12** Folosirea Cardului este permisa numai Utilizatorului care are inscriptionat numele sau pe Card.

Prin exceptie, pentru anumite tipuri de card de debit/de credit, Banca ofera posibilitatea titularului de cont sa solicite emiterea (furnizarea) unui Card in agentiile Bancii, imediat dupa aprobarea cererii sale, caz in care pe Card se va inscriptiona un nume generic (de exemplu “Card instant”) in locul numelui Utilizatorului de card principal sau suplimentar. La reemitere/reinnoire, aceste Carduri se vor personaliza cu numele Utilizatorului de card.

**5.1.13** Cardul nu este transferabil, putând fi utilizat doar in limita de valabilitate temporala specificata pe avers si cu respectarea prevederilor privind utilizarea Cardului din prezenta sectiune; Cardurile de debit (inclusiv cardurile de debit suplimentare) pot fi inscriptionate de catre Banca cu codul IBAN apartinand Contului la care respectivele carduri sunt atasate.

**5.1.14** Banca va reinnoi automat Cardul oricând in ultimele 45 de zile calendaristice de valabilitate a Cardului, cu exceptia situatiilor in care Utilizatorul notifica Banca cu 45 de zile calendaristice inainte de expirarea Cardului despre intentia sa de a renunta la reinnoirea acestuia sau a situatiilor in care Cardul de debit este atasat unui Cont curent dormant sau inchis la momentul reinnoirii;

**5.1.15** Banca isi rezerva dreptul sa blocheze Cardul fara instiintarea prealabila a Utilizatorului in cazul furnizarii de catre acesta de date false in documentatia remisa Bancii, comiterii de fraude in cazul in care Banca a identificat suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finantare terorism /incalcare Sanctiuni Internationale/SUA, in situatii in care pentru Client au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare/ corespondente pe astfel de motive enumerate mai sus sau Banca a primit informatii privind suspiciuni de fraudă/spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/SUA asupra clientului de la Banci sau autoritati din Romania sau strainatate sau in orice alte situatii considerate intemeiate de catre Banca.

Pentru alte situatii decat cele mai sus mentionate, Banca va informa Clientul prin intermediul serviciului telefonic Call Center/SMS cu privire la blocarea Cardului si motivele acestei blocari imediat dupa blocare, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate sau este interzisa de alte dispozitii legale.

**5.1.16** Utilizatorul de va putea obtine la Terminalele Raiffeisen Bank de tip ATM/MFM sau un miniextras de cont, continand ultimele 10 operatiuni efectuate in legatura cu contul curent cu Card de debit atasat, indiferent de solicitant sau canalul/instrumentul de plata prin care aceste au fost efectuate.

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

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

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

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

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

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

**5.2.1.5** Banca are dreptul să blocheze, să restricționeze, să suspende sau să înceteze oferirea posibilității de utilizare a oricărui Card înrolat într-un Portofel electronic dacă: **(i)** Banca consideră 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.

**5.2.1.6** 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.

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

## **5.2.2. Înregistrarea Cardului în Portofelul electronic**

**5.2.2.1** 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.

**5.2.2.2** După setarea parolei/detaliilor de securitate, Utilizatorului 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.

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

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

**5.2.2.5** 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.

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

**5.2.2.7** 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.

### **5.2.3. Cum funcționează Portofelul electronic**

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

**5.2.3.1** 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 (e-commerce și m-commerce)

**5.2.3.2** 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**

**5.2.3.3** Banca va oferi informații despre plățile realizate cu cardul înrolat în Portofelul electronic în modalitățile agreeate (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.

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

#### **C) Suspendarea, înlocuirea, reinnoirea și stergerea Cardului în Portofelul electronic**

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

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

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

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

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

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

**5.2.4.1** Utilizatorul de card este responsabil pentru pastrarea in conditii de confidentialitate a credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic. De asemenea, Utilizatorul de card este responsabil pentru prevenirea utilizarii frauduloase sau neautorizate a cardului prin intermediul Portofelului electronic sau a dispozitivului mobil cu functie de plata.

**5.2.4.2** In cazul in care Utilizatorul 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.

**5.2.4.3** 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;
- Credentialele de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic au fost compromise.

**5.2.4.4** 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 Utilizator, 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.

**5.2.4.5** Pentru a preveni aparitia unor evenimente precum cele de mai sus, Utilizatorul de card se obliga:

- 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 Portofelului electronic.

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

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

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

## **5.2.5. Limitari de raspundere**

**5.2.5.1** 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 afara controlului Bancii, iar Banca nu raspunde pentru niciun fel de solicitari/cereri de daune/despagubiri generate sau in legatura cu utilizarea sau imposibilitatea de utilizare a Cardului in cadrul acestuia.



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

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

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

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

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

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

### **5.3 Dispozitii privind Utilizatorii suplimentari**

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

**5.3.2.** La solicitarea titularului Contului Curent, deschis intr-una dintre urmatoarele valute: LEI, EURO sau USD, Banca poate atasa Carduri de debit principale si/sau suplimentare. Indiferent de numarul de Conturi curente deschise intr-o valuta (LEI, EUR, USD) Banca poate atasa maxim 2 (doua) Carduri de debit principale si 2 (doua) Carduri de debit suplimentare pentru fiecare valuta.

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

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

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

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

**5.3.6** Utilizatorul principal de Card intelege si accepta ca Utilizatorul suplimentar de Card poate inregistra Cardul suplimentar emis pe numele acestuia in unul sau mai multe Portofele electronice si isi asuma metodele

de înregistrarea și de autorizare a platilor precum și toate tranzacțiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic de către Utilizatorul suplimentar.

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

#### **5.4 Funcționalități specifice cardurilor plate emise de Raiffeisen Bank**

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

**5.4.1.** Cardurile, Visa Contactless, MasterCard Contactless, MasterCard Student și MasterCard SMURD sunt carduri de debit, în Lei atasate Contului curent.

**5.4.2.** Cardul poate fi folosit atât pe teritoriul României cât și în străinătate.

**5.4.3** Mediul de utilizare al Cardurilor este exclusiv mediul electronic;

**5.4.4** Pentru operațiunile efectuate în alta valută decât cea a Contului, realizate prin intermediul Cardurilor VISA/VISA contactless atasate conturilor deschise în Lei, Banca va debita Contul curent atasat Cardului utilizând ca moneda de referință Euro, după cum urmează: (a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și Euro se efectuează de către organizația VISA International la cursul sau intern de la data decontării interbancare; (b) pentru debitarea în lei a Contului curent al Clientului, Banca utilizează Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul, de vânzare Euro/cumpărare Lei, valabil pentru data debitării Contului cu valoarea tranzacției.

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

#### **5.5 Funcționalități specifice cardurilor embosate VISA în lei și MasterCard în LEI, EURO și USD emise de Raiffeisen Bank**

**5.5.1** Cardurile Visa în LEI și MasterCard în LEI, Euro și USD sunt carduri de debit, atasate unor Conturi curente exprimate în moneda aferentă, respectiv Lei, Euro și USD.

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

**5.5.3** Cardurile Visa în LEI și respectiv MasterCard în LEI, EURO și USD pot fi folosite atât în străinătate cât și pe teritoriul României.

**5.5.4** Pentru operațiunile efectuate în alta valută decât cea a contului realizate prin intermediul cardurilor MasterCard (embosate) atasate conturilor deschise în Lei, Banca va debita contul curent atasat cardului utilizând ca moneda de referință USD, cu excepția cardurilor MasterCard Gold pentru care moneda de referință va fi EURO, după cum urmează: (a) schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și moneda de referință se efectuează de către organizația MasterCard International la cursul sau intern de la data decontării interbancare; (b) pentru debitarea în Lei a contului curent, Banca utilizează Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vânzare USD/cumpărare Lei sau vânzare EURO/cumpărare lei (acesta din urmă doar pentru cardurile MasterCard Gold) aferent Tranzacțiilor efectuate cu cardul, la cursul afișat de Banca în data debitării contului cu valoarea tranzacției.

**5.5.5** Pentru operațiunile efectuate în alta monedă decât cea a contului, realizate prin cardurile MasterCard atasate conturilor deschise în EURO, cu excepția operațiunilor în lei efectuate pe teritoriul României, Banca va debita contul curent utilizând ca moneda de referință EURO. Schimbul valutar între moneda în care se

efectueaza tranzactia si valuta de referinta se efectueaza de catre organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare a tranzactiei;

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

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

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

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

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

**5.5.9** Pentru operatiunile efectuate in EURO la terminalele Bancii cu cardurile atasate conturilor deschise in lei, Banca va debita contul curent efectuand schimbul valutar intre valuta operatiunii si moneda contului utilizand in acest scop a Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de vanzare EURO/cumparare lei, valabil pentru data debitarii Contului.

**5.5.10** Pentru operatiunile efectuate in alta moneda decat cea a Contului realizate prin intermediul cardurilor Visa atasate conturilor deschise in Lei, Banca va debita contul curent atasat cardului utilizând ca moneda de referinta EURO dupa cum urmeaza: **(a)** schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si valuta de referinta se efectueaza de catre organizatia Visa International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare; **(b)** pentru debitarea in Lei a contului curent, Banca utilizeaza Cursul valutar pentru Tranzactiile cu Cardul de vanzare EURO/cumparare lei, afisat de Banca in data debitarii contului cu valoarea tranzactiei.

## **5.6 Functionalitati specifice cardurilor de credit embosate MasterCard in LEI emise de Raiffeisen Bank**

**5.6.1** Cardurile de credit MasterCard in LEI sunt carduri de tip credit carora le este atasata o linie de credit in Lei.

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

**5.6.3** Cardurile de credit MasterCard in LEI pot fi folosite atât in strainatate cât si pe teritoriul României.

**5.6.4** Toate sumele se inregistreaza in Contul de card de credit in Lei. Pentru operatiunile efectuate in alta moneda, Banca va debita contul de card utilizând ca moneda de referinta EURO, dupa cum urmeaza: **(a)** schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta se efectueaza de catre

organizatia MasterCard International la cursul sau intern de la data decontarii interbancare; (b) pentru debitarea în RON a contului de card de credit, Banca utilizeaza Cursul valutar pentru Tranzacțiile cu Cardul de vanzare EURO/cumparare Lei, afisat de Banca la data debitarii contului cu valoarea tranzactiei.

### 5.7 Contestarea tranzacțiilor efectuate prin Card

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

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

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

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

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

**5.8.2** Utilizatorii de card au obligația:

**a)** de a semna Cardul pe revers în chenarul rezervat pentru acest scop, în momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta;

**b)** de a păstra cu grijă Cardul și de a nu dezvălui informațiile specifice de identificare (număr card, data expirării, coduri de autentificare etc.) altor persoane;

**c)** de a nu împrumuta Cardul altor persoane;

**d)** să se asigure că în timpul tranzacțiilor Cardul rămâne sub atenta lor supraveghe;

**e)** înainte de a șterge mesajul SMS, trebuie să memoreze sau să noteze PIN-ul într-un loc știut numai de ei;

**f)** să nu înscrie niciodată PIN-ul pe Card sau într-o formă ce poate fi ușor recunoscută în particular sau pe un obiect accesibil altor persoane;

**g)** să nu dezvăluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statică utilizată pentru tranzacțiile pe e-commerce, chiar dacă acesta este sau se prezintă ca fiind angajat al Bancii; de asemenea codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;

**h)** să se asigure că, în timpul tranzacțiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvăluit voluntar sau involuntar altor persoane.

**i)** de a nu furniza date referitoare la Card (numărul cardului, data expirării, sirul format din ultimele 3 cifre înscrise pe spatele cardului în spațiul destinat semnăturii Utilizatorului și/sau PIN-ul), codul OTP sau Parola Statică răspunzând la e-mail-uri în care le este solicitat acest lucru; Raiffeisen Bank nu va solicita niciodată astfel de informații prin e-mail;

**j)** să pastreze confidentialitatea datelor și informațiilor ce pot constitui element de identificare în relația cu Banca.

**k)** de a modifica la orice ATM/MFM Raiffeisen Bank sau orice ATM din România, PIN-ul inițial primit prin SMS.

**5.8.3** În cazul pierderii/furtului Cardului sau a PIN-ului, Utilizatorul de card principal/suplimentar are obligația de a anunța Banca telefonic prin Serviciul Call center pus la dispoziție sau folosind numerele de asistență înscrise pe Card sau printr-o notificare scrisă pentru blocarea accesului la Cont prin Card sau pentru utilizatorii serviciilor de internet banking sau mobile banking să blocheze Cardul direct din aplicația aferentă serviciului. Notificarea scrisă se va depune la orice unitate teritorială a Bancii în timpul programului de lucru cu publicul. Pentru operațiunile efectuate cu Cardul partile răspund conform clauzelor prevăzute în secțiunea 4.10 din prezentele CGB.

**5.8.4** Utilizatorul de card va anunța, de asemenea, 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);
- b) înregistrarea în Contul curent/de credit card a unor tranzacții care nu au fost ordonate de Utilizatorii de card;
- c) orice înregistrare în Contul curent/de credit card care, în opinia sa, reprezintă o înregistrare eronată apărută în urma gestionării Contului de către Banca;
- d) exista elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către alte persoane decât Utilizatorul de card;
- e) disfuncționalități ale Cardului sau incorectitudinea PIN-ului/parolei de acces permise;
- f) pierderea/furtului dispozitivului mobil pe care are instalat un Portofel electronic sau compromiterea oricărei elemente de securitate al acestora.

### 5.9. Termenii și condițiile specifice utilizării serviciului comert electronic 3-D SECURE

Toate cardurile emise de Raiffeisen Bank sunt înrolate în serviciul Comert Electronic 3-D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comert electronic derulate prin Internet.

**5.9.1** Banca pune la dispoziția Utilizatorului de Card serviciul Comert electronic 3-D Secure care oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comert 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 Utilizatorului de card valorează acceptarea tacită a modificărilor, în cazul în care Utilizatorul 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 Comert electronic 3-D Secure cad sub incidența ultimei versiuni a Termenilor și condițiilor de utilizare.

**5.9.3** Serviciul Comert 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, VISA International și MasterCard International.

Serviciul Comert 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** Visa International și MasterCard International își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.

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

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

**5.9.7** Autorizarea tranzacțiilor 3D Secure se realizează prin aplicarea Autentificării Stricte a Clientului, 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, fie prin mesaj de tip SMS pe numărul de telefon personal declarat Bancii de Utilizatorul de Card în cel mai recent Formular pentru înscriere/actualizarea datelor

și

- **Parola Statică**

sau

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

**5.9.8** Sunt interzise următoarele Utilizatorului de card:

- a) Substituirea cu intenție unei alte persoane sau entități care să utilizeze serviciul Comert electronic 3-D Secure.
- b) Trimiterea pe orice cale a unor programe tip virus care să întrerupă, distrugă sau să limiteze funcționalitatea oricărei componente hard/soft, inclusiv de comunicații a serviciului accesat.
- c) Trimiterea de e-mail-uri nesolicitate (spam), pe orice cale, și invadarea site-urilor Verified by Visa și MasterCard Secure Code accesate.

- d) Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licențierea, traducerea, vânzarea oricărei porțiuni a serviciului 3-D Secure.
- e) Stergerea oricărei notificări privind drepturile de proprietate (copyright, trademark) întâlnite prin accesul la acest serviciu.
- f) Utilizarea oricărui mijloc (aplicații de căutare, dispozitive, procese) pentru regasirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare și conținutul site-urilor afișând siglele specifice Visa și MasterCard.
- g) Întreruperea accesului altor utilizatori la acest serviciu, la servere sau rețele conectate la acesta.
- h) Încălcarea regulilor și condițiilor specifice de utilizare a serviciului 3-D Secure în general și/sau a regulilor și procedurilor oricărei rețele conectate la acesta.

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

- a) modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de voința lor;
- b) defecțiuni ale computerului Utilizatorului de card sau în furnizarea serviciilor telefonice, aparute în timpul tranzacțiilor prin internet;

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

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

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

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

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

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

### **5.10 Se interzice folosirea Cardului:**

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

### **5.11 Banca este autorizata de catre Utilizatorul principal de card sa debiteze automat contul curent/de card cu urmatoarele sume:**

- a) tranzactiile/operatiunile efectuate prin Card in tara si in strainatate, de catre Utilizatorul principal si Utilizatorii suplimentari;
- b) alte operatiuni dispuse expres de Utilizatorul principal de card;
- c) comisioane, taxe si dobânzi datorate Bancii pentru operatiuni curente, emiterea /inlocuirea Cardurilor si/sau pentru servicii speciale, in baza Contractului specific;
- d) operatiuni efectuate fraudulos de catre alte persoane decât Utilizatorul de card in conditiile pierderii/furtului Cardului si neanuntarii Bancii, telefonic sau in scris, a evenimentului de catre Utilizatorii de card principal sau suplimentar cu respectarea limitelor stabilite de lege;
- e) taxe achitate de Banca pentru solutionarea contestarii unor tranzactii de catre Utilizatorul principal de card;
- f) dobânzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru sumele care au generat iesiri neautorizate in descoperit a contului curent, respectiv, in cazul Cardului de credit, costuri aferente acestuia si dobânzi datorate Bancii pentru sumele utilizate din Limita de credit aferenta Cardului.

### **5.12. Alte prevederi aplicabile Cardurilor**

**5.12.1 (1)** De regula, Banca livreaza Cardul de debit/Cardul de credit (la prima emitere, la reinnoirea automata la expirarea valabilitatii sau la reemiterea Cardului la solicitarea Clientului) la adresa de corespondenta sau de domiciliul din Romania, comunicata de Client Bancii prin formularele specifice sau prin canalele puse la dispozitie de catre Banca, dupa caz. Utilizatorul de Card va fi informat cu privire la transmiterea Cardului, prin SMS la numarul de telefon comunicat Bancii sau prin notificare push prin aplicatia Smart Mobile. In masura in care, Cardul nu poate fi predat Utilizatorului de Card dupa 3 (trei) incercari consecutive de livrare, Cardul va fi anulat, fiind necesar ca Utilizatorul de Card sa faca o noua solicitare de emitere a Cardului.

(2) Prin exceptie, in anumite situatii (cum ar fi dar fara a se limita la: datele de identificare si de corespondenta ale Utilizatorului de card nu sunt actualizate, Utilizatorul de Card nu a comunicat un numar de telefon mobil din Romania, adresa comunicata Bancii nu se afla pe teritoriul Romaniei), Banca poate stabili o alta modalitate de transmitere a Cardului catre Utilizatorul de Card, urmand ca acesta sa fie informat cu privire la modul in care poate intra in posesia Cardului, prin SMS sau prin formularele specifice puse la dispozitie de catre Banca.

**5.12.2** Banca nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste neacceptarea Cardurilor de catre un comerciant, o institutie financiara, un ATM/MFM sau orice alt tert ca urmare a unei cauze directe sau indirecte, cum ar fi: defectiunea masinii, a sistemului de procesare sau de transmitere a datelor sau orice alte evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca.

**5.12.3** Depasirea accidentala a disponibilului din contul curent cu card atasat poate aparea datorita debitarii Contului curent cu dobânzile datorate Bancii de titularul contului, cu contravaloarea Operațiunilor de plata ordonate pe Contul curent, cu taxe si/sau comisioane aferente contului curent si/sau utilizarii Cardului, sau datorita unor disfunctionalitati ale sistemelor de comunicatii detinute sau administrate de terti (banci, comercianti, acceptatori de carduri, furnizori de servicii de telefonie etc.), in cazul efectuării platilor offline sau a unor Plati de mica valoare cu Cardul, cu utilizarea tehnologiei contactless, pentru care nu s-a solicitat verificarea disponibilului la momentul autorizării tranzactiei, iar autorizarea tranzactiei nu s-a efectuat cu solicitare PIN si/sau semnarea chitantei.

**5.12.4** In cazul depasirii neautorizate a disponibilitatilor din contul curent, devin aplicabile prevederile sectiunii 3.4 din prezentele CGB; de asemenea, Banca va putea decide blocarea accesului la Contul curent/de card prin toate Cardurile atasate acestuia.

**5.12.5** Banca asigura transparenta si comparabilitatea comisioanelor de conversie monetara, in cazul in care Utilizatorul de Card efectueaza tranzactii de retragere de numerar la un bancomat (ATM/MFM) sau plati la EPOS, pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzactii efectuate 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).

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

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

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

### **5.13 Prevederi specifice Contractului pentru emiterea cardului de debit**

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

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

- a) prin acordul părților, exprimat în scris;
- b) prin denunțarea unilaterală, oricând pe durata contractului, de către Utilizatorul de card prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, respectiv de către Banca cu un preaviz scris de două luni;
- c) în cazul decesului sau incapacității Utilizatorului principal de card;
- d) prin reziliere în condițiile pct. 5.13.6 din prezentele CGB;
- e) în caz de forță majoră sau caz fortuit;
- f) prin retragerea produsului de către Banca cu un preaviz de două luni;
- g) în cazul închiderii Contului curent la care este atașat Cardul de debit;
- h) în orice alte cazuri prevăzute de lege;

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

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

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

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

**5.13.6. (1)** Banca este îndreptățită să rezilieze Contractul specific **pentru emiterea Cardului** de plin drept, fără punere în întârziere și fără intervenita instanțelor judecătorești, în oricare din următoarele cazuri::

- a) Nerespectarea de către Utilizatorul de Card a clauzelor contractuale, condițiilor de funcționare ale Cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fără a se limita la prevederi legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și respectarea Sancțiunilor Internaționale și SUA)sau normele de lucru ale Bancii;
- b) Înregistrarea unor tranzacții prin Card ca suspecte sau frauduloase;
- c) Banca a identificat suspiciuni de fraudă/ spălare de bani/finanțare terorism/incalcare Sancțiuni Internaționale/SUA;
- d) Asupra patrimoniului Utilizatorului de Card a fost aplicată măsura sechestrului;



- e) Utilizatorul de Card este suspectat de efectuarea unor operațiuni prin care încalca prevederi legale sau contractuale;
  - f) Pentru Conturile Utilizatorului de Card au fost primite solicitări de retur de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani, finanțare terorism, încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA sau
  - g) Banca a primit informații de la bănci sau autorități din România sau străinătate privind suspectarea Clientului de fraudă/ spalare de bani / finanțare terorism / încălcare Sanctiuni Internaționale/SUA,
  - h) Utilizatorul de card devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidența Sanctiunilor Internaționale sau sub incidența unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeană, Confederația Elvețiană, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agenție a acestora, indiferent dacă Utilizatorul de card este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internaționale sau embargo-uri,
  - i) în cazul în care /Utilizatorul de card a furnizat Băncii informații și/sau documente false ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor solicitate, inclusiv în baza art. 3.1.4 și 4.3.7 și/sau acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/ ori legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);
- (2) În cazurile prevăzute la alineatul precedent Banca va notifica Clientului măsura luată, în cel mult 3 zile lucrătoare de la luarea acestei decizii, conform regulilor de la secțiunea 8.2. "Notificări".
- (3) În cazul în care există tranzacții efectuate cu Cardul aflate în decontare, Banca poate bloca la tranzacționare instrumentul de plată, până la decontarea tuturor tranzacțiilor și rezilierea Cardului.
- (4) Utilizatorul principal de card poate solicita încetarea Contractului de card de debit prin depunerea unei cereri scrise la orice agenție a Băncii.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Semnalarea pierderii/furtului Cardului sau a altor situații de urgență;
- b) Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea Cardului și a codului PIN aferent;

- c) Deblocarea accesului la contul de credit card prin cardul de credit, în cazul în care blocarea a fost instituită la inițiativa Bancii, precum și deblocarea accesului la Cont prin cardul de debit, cu condiția ca blocarea accesului să se fi solicitat în aceeași zi tot prin Serviciul Call Center, precum și ca Utilizatorul de card să fi fost în posesia Cardului în intervalul dintre cele două solicitări, conform declarației acestuia; în cazul în care aceste condiții nu sunt îndeplinite și Utilizatorul solicită deblocarea, Banca va proceda la înlocuirea Cardului;
- d) Interogarea soldului Contului la care este atașat cardul de debit, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, a istoricului tranzacțiilor aferente cardului, precum și a statusului Cardului; Utilizatorul suplimentar poate solicita informații exclusiv cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul suplimentar al cărui titular este;
- e) Reemiterea codului PIN;
- f) Modificarea temporară a limitei zilnice de:
- retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicată de Utilizatorul principal (atât pentru Card de debit cât și pentru card de credit). Modificarea temporară a limitei se poate solicita doar o dată pe trimestru (o singură dată în cadrul fiecăruia dintre următoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie). Limita de retragere numerar aferentă fiecărui tip de Card, precum și mai multe informații privind modificarea temporară a limitei la solicitarea Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi găsite accesând site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - secțiunea „În sprijinul tău”;
  - tranzacționare prin Card la punctele de vânzare (“EPOS”) și în cadrul comerțului electronic (e-commerce).
- g) Furnizare de informații către Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare descoperit de cont/limita de credit, după caz, parametrii limitei de descoperit de cont/limitei de credit acordate de Banca în Contul curent/de card la care este atașat Cardul;
- h) Modificarea informațiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adăugarea/modificarea/renunțarea la serviciul de debitare directă; modificarea datei de emisie a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; corectarea datelor personale sau a datelor de contact; solicitarea unui document care conține informații din Raportul de activitate; înregistrarea refuzului de majorare a limitei de credit; setare inițială și modificarea parametrilor aferenți facilităților de plată în rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific; i) Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;
- j) Renunțarea la serviciile de asigurare opționale atașate Cardului de credit.
- k) Obținerea suportului Bancii privind înregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor în Portofelul electronic.
- l) Obținerea suportului Bancii privind accesarea și utilizarea serviciilor Raiffeisen Online și Smart Mobile.
- 6.5 Serviciile speciale ce pot fi accesate prin intermediul operatorului virtual sunt următoarele:**
- a) Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat și reemiterea Cardului și a codului PIN aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal și suplimentar de Card de debit și exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- b) Interogarea soldului Contului la care este atașat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal și suplimentar, respectiv a disponibilului din limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- c) Obținerea unui miniextras (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit), conținând informații referitoare la operațiunile debitoare sau creditoare (în funcție de solicitarea formulată în mod expres de Utilizatorul principal de card în modulul operatorului virtual) efectuate în legătură cu Contul la care este atașat Cardul de debit/credit, respectiv ultimele cinci debitori, ultimele cinci creditori sau ultimele cinci tranzacții decontate pentru Utilizatorul principal de card de debit și ultimele cinci tranzacții, debitoare sau creditoare, efectuate după emiterea celui mai recent Raport de activitate pentru Utilizatorul principal de card de credit (în cazul Tranzacțiilor prin card aferente Cardului de credit, vor fi menționate doar tranzacțiile decontate);
- d) Activarea Cardului de credit pentru Utilizatorul principal;
- e) Obținerea de informații despre cel mai recent Raport de activitate emis pentru Cardul de credit: data scadenței, suma minimă de plată, datoria totală, exclusiv pentru Utilizatorul principal;
- f) Solicitarea deblocării accesului la Serviciile Raiffeisen Online și/sau Raiffeisen Smart Mobile pentru Utilizatorii principali de card care dețin astfel de servicii, în măsura în care este disponibilă o astfel de funcționalitate a respectivului serviciu.

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

### Definirea termenilor utilizati

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

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

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

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

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

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

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

**Mandat de debitare directa ( denumit in continuare si „Mandat”)** - acord de vointa, semnat sau a carui autenticitate a fost verificata prin aplicarea unei proceduri de securitate prin care platitorul acorda o autorizare unui beneficiar pentru a emite instructiuni de debitare directa asupra contului sau si institutiei platitoare pentru a-i debita contul cu suma si la scadenta prevazuta in instructiunile de debitare directa emise de beneficiar; Fiecare mandat va fi evidentiat in sistemul bancii platitorului si al beneficiarului cu un identificator distinct, mentionat pe mandat. Mandatul poate fi dat pe o perioada determinata sau nedeterminata, cu posibilitatea revocarii ulterioare; de asemenea, poate acoperi o singura plata sau mai multe plati de valori fixe sau variabile;

**Instructiune de debitare directa** - instructiune de plata initiata de un beneficiar asupra contului unui platitor deschis la institutia platitorului, conform unui mandat privind debitarea directa; operatiunile de plata se executa prin debitarea automata a contului platitor si creditarea contului beneficiarului cu contravaloarea creantelor pe care beneficiarul le detine asupra platitorului sau Persoanei in numele careia se face plata ( tertului abonat);

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

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

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

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

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

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

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

**Plata recurenta** - transfer de fonduri efectuat din contul Platitorului în contul beneficiarului, în baza mandatului de debitare directă, care se execută în mod repetat, pe perioada de valabilitate a mandatului.

În cadrul Serviciului Debitare Directă reglementat în prezenta secțiune Banca are calitatea de Instituția Platitorului. Serviciul Debitare Directă este oferit tuturor clienților Bancii, în baza dispozițiilor din prezenta secțiune, acesta devenind activ la emiterea a cel puțin unui Mandat de debitare directă.

### 7.1 Emiterea Mandatului de debitare directă

În cazul în care Clientul optează pentru utilizarea Serviciului Debitare Directă trebuie să emită cel puțin un Mandat de debitare directă în una din următoarele variante:

- a) prin semnarea formularului specific în agențiile Bancii;
- b) prin semnarea formularului specific la sediul Beneficiarului – exclusiv în ipoteza în care Beneficiarul oferă această opțiune;
- c) prin accesarea acestei opțiuni în cadrul Serviciului Raiffeisen Online/ Smart Mobile ;
- d) prin solicitarea activării acestui mandat în cadrul Serviciului Raiffeisen Direct TOP.

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

### 7.2. Activarea Mandatului de debitare directă

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

**7.2.2** În ipoteza prevăzută la pct. 7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Instituției Platitorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platitorului constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate (nu are toate câmpurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordantă între datele înscrise pe mandat și cele aflate în evidențele bancii, declarate anterior de platitor, specimenul de semnătură nu corespunde), aceasta va respinge mandatul. În cazul respingerii mandatului, Instituția Platitorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considerat activ și produce efecte din momentul în care este confirmat de către Instituția Platitorului. Instituția platitorului se angajează să valideze mandatul încheiat de Platitor la sediul Beneficiarului sau să refuze activarea în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instituția Beneficiarului.

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

### 7.3 Executarea Mandatului de debitare directă

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



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

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

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

#### **7.5 Modificarea Mandatului**

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

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

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

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

## **7.6 Refuzul de plata si dreptul de rambursare**

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

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

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

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

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

## **7.7 Durata si incetarea Mandatului de debitare directa**

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

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

## 7.8 Denunțarea unilaterală a Mandatului

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

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

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

## 7.9 Dispoziții referitoare la relația dintre Beneficiar și Platitor

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

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

## 7.10 Forta majoră

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

## 7.11 Dispoziții finale

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

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

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

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

## **8. DISPOZITII FINALE**

### **8.1. Încheierea și modificarea Contractelor specifice și a CGB**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **8.2. Notificări**

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

**8.2.2.** Notificarea sau orice altă comunicare este considerată primită de către Client, (i) în cazul remiterii personale la predare, (ii) în cazul transmiterii prin fax/e-mail/SMS - la data generării de către aparatul utilizat



pentru transmitere, a raportului de transmisiune (iii) în cazul trimiterii postale – în termen de 3 zile lucratoare pentru trimiterile pe teritoriul României, respectiv în termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta și curierat pentru trimiterile în străinătate și (iv) în cazul trimiterii mesajului în cadrul aplicației Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare în pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu Serviciul Extras Electronic) - la data postării mesajului în aplicația Raiffeisen Online/Smart Mobile sau la data publicării în pagina de internet a Bancii cu acces personalizat - Serviciul Extras Electronic

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

**8.2.4.** Banca utilizează în relația cu Clientii săi o singură adresă postală pentru expedierea oricărei corespondențe (adresă de domiciliu a Clientului sau adresă de corespondență indicată de Client), în legătură cu toate produsele/serviciile contractate de aceștia (cu excepția extrasului lunar de Cont curent, în cazul în care Clientul a solicitat comunicarea acestuia la o adresă diferită). Banca va transmite corespondența la ultima adresă postală indicată de Client. Banca își rezervă un termen de maxim 30 de zile calendaristice pentru operarea unei eventuale modificări a adresei postale.

**8.2.5.** Orice Notificare sau altă comunicare primită de Banca într-o zi după ora 16.00 a unei zile lucratoare, va fi considerată primită în ziua lucratoare următoare. Excepție de la aceasta fac operațiunile și documentele privind serviciile de plată carora le sunt aplicabile Orele limită;

**8.2.6 (1)** Clientul și Banca convin că răspunsurile la plângerile/reclamațiile referitoare la serviciile de plată să fie transmise de Banca prin una din modalitățile de comunicare prevăzute la art. 8.2.1 de mai sus, în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația privind serviciile de plată.

**(2)** Răspunsurile la plângerile/reclamațiile, altele decât cele referitoare la serviciile de plată, vor fi transmise Clientilor în termenle și condițiile prevăzute de legile speciale sau într-un termen rezonabil dacă legea nu impune un anumit termen de răspuns.

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

**8.3.1.** Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația română. Eventualele litigii se vor soluționa pe cale amiabilă. Când acest lucru nu este posibil, Clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de soluționare alternativă a litigiilor cu Banca sau se poate adresa instanțelor judecătorești, conform normelor procedurale în vigoare.

**8.3.2.** În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute privind activitatea de creditare, serviciile de plată și/sau prelucrarea datelor cu caracter personal, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare de soluționare sesizând în condițiile legii, după caz, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (sediul în Bdul Aviatorilor nr.72, sector 1, București, CIF 24268010, tel. pentru relații cu publicul 0759045333, e-mail [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro)), Banca Națională a României (sediul în Str.Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, CIF361684, tel.021.313.04.10/021.315.27.50) sau Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr 28-30, sector 1, București, tel. 318.059.211, e-mail: [anspdc@dataprotection.ro](mailto:anspdc@dataprotection.ro)). În cazul în care Clientul decide să apeleze la soluționarea alternativă a litigiilor cu Banca, poate depune o solicitare în acest sens la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul în municipiul București, Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, cod postal 10992, România, telefon 021 9414, adresa site internet [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau poate apela la procedurile de mediere reglementate de legislația privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

**8.3.3.** Prezentele CGB sunt încheiate în limba română; orice notificări sau comunicări decurgând din prezentul contract se vor efectua în limba română.

### **8.4. Garantarea depozitelor bancare**

**8.4.1** Banca este participantă la Fondul de garantare a depozitelor bancare din România ("FGDBR"), prin urmare sumele de bani aparținând Clientului deținute în conturile bancare deschise la Bancă sunt garantate în

limitele stabilite de FGDBR și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor.

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

## **8.5. Restricții și interdicții**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **8.9. Riscul transmițitorilor**

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

## **8.10. Alte clauze finale**

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

## 9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI ȘI SEMNATURILE PARTILOR

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

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

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

pe suport hârtie;

prin e-mail;

**9.2.** Prezentul contract (Condiții Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare, alcătuit din 9 Capicole cuprinse în 59 de pagini), având următorul cuprins: **1.** Introducere; **2.** Principii generale; **3.** Condiții generale aplicabile conturilor; **4.** Dispoziții privind Operațiunile de plată; **5.** Dispoziții privind utilizarea cardului și serviciul 3D Secure; **6.** Servicii speciale oferite de Banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; **7.** Termeni și condiții pentru Serviciul Debitare Directă **8.** Dispoziții finale; **9.** Declarațiile Clientului și Semnaturile Partilor, este semnat de parti în 2 exemplare, fiind încheiat astăzi, data \_\_\_\_\_.

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

pe suport hârtie

pe e-mail, la adresa indicată de Client și înregistrată în evidențele Bancii

prin Serviciul Extras Electronic sau serviciile de internet banking/mobile banking, după caz.

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

**RAIFFEISEN BANK S.A.,**

**CLIENT:**

\_\_\_\_\_  
Nume/prenume Reprezentant legal

\_\_\_\_\_  
*(nume, prenume, CNP Client; se completează obligatoriu)*

\_\_\_\_\_  
*(semnatura)*

\_\_\_\_\_  
*(semnatura Client)*

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

\_\_\_\_\_  
*(semnatura Mandatar /Reprezentant legal)*

Data: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_