

## 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. Prevederi contractuale aferente emiterii si utilizarii Cardului; 6. Servicii speciale oferite de banca prin intermediul serviciului telefonic Call Center al Raiffeisen Bank; 7. Termeni si conditii pentru Serviciul Debitare Directa; 8. Dispozitii finale; 9. Declaratiile Clientului si Semnaturile Partilor.

### 1. INTRODUCERE

#### 1.1. Prevederi Introductive

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

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

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

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

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

#### 1.2. Conflicte

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

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

#### 1.3. Interpretare

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5. Definitii**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Comision de conversie valutară** – comision perceput de Banca, exprimat ca procent din cursul de schimb valutar aplicat de organizatia de carduri Visa conform prevederilor cap.5.4 din prezentele CGB si care se adauga la acest curs de schimb; Valoarea acestui comision se regaseste inclusiv pe site-ul Bancii in sectiunea Curs Valutar – Tranzactii prin card;

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

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

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

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

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 valută/lei, se va utiliza cursul de cumpărare al Bancii pentru valută în care se exprimă suma transferată către contul beneficiarului, respectiv cursul de vânzare al Bancii pentru valută în care se exprimă suma transferată de către platitor; **(ii)** în cazul conversiilor valutare de tip valută/valută, se va utiliza raportul dintre cursul obținut din cursul de cumpărare valută/lei al Bancii pentru moneda în care se exprimă suma transferată de către platitorul cu cont la o altă bancă și cursul de vânzare valută/lei al Bancii aferent monedei în care este exprimată suma creditată în contul beneficiar, respectiv cursul obținut din raportul dintre cursul de vânzare valută/lei al Bancii pentru moneda în care este exprimată suma transferată către beneficiarul cu cont la altă bancă și cursul de cumpărare valută/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 valută 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 valută de referință, utilizat pentru efectuarea Tranzacțiilor prin Card afișat pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.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 emitere 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 Imputerniciților 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 emitere, 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;

**Data postării tranzacției pe cont** – sau Data tranzacției este data la care suma aferentă Tranzacției prin Card este debitată din Cont și transferată beneficiarului plății prin intermediul schemelor de carduri.

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

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

**Mandatar** - persoana autorizata de Client prin procura sa il reprezinte in relatia cu Banca pentru incheierea si/sau executarea unui contract. Procura de reprezentare trebuie autentificata de un notar public din România sau la un consulat românesc; in cazul procurilor emise la un notariat din strainatate, procura va fi apostilata sau supralegalizata, dupa caz, si se va prezenta si traducerea legalizata a acesteia, daca este redactata 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 prestabila, in cazul carora Momentul primirii este ziua convenita de Banca si Client in cuprinsul Contractului specific; **(ii)** alte servicii sau tipuri de plati oferite de Banca care permit primirea si executarea Ordinului 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 in 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 înregistrate în scopul constituirii de probe în acest sens. Obținerea de răspunsuri corecte la întrebările operatorului virtual/operatorul Bancii echivalează cu validarea identității apelantului / persoanei apelate de Banca. În cazul în care numărul de telefon de la care a fost inițiat apelul în Call Center nu corespunde cu numărul de telefon înregistrat în baza de date a Bancii ca aparținând Clientului/Utilizatorului de Card al Clientului, Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării apelantului decât după actualizarea numărului de telefon prin parcurgerea procedurilor specifice de actualizare date de contact ale acestor persoane;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Semnatura electronica calificata ("QES")** - semnatura electronica calificata acceptata de Banca, care îndeplinește cerințele de validare prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile

electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, și este bazată pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării;

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

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

**Specimen de semnătură** - semnătura 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 tranzacții prin card. Sunt terminale următoarele dispozitive: ATM (Automated Teller Machine), EPOS (Electronic Point of Sale), Imprinter, MFM (Multi Functional Mashine) și orice alt dispozitiv cu funcționalități similare;

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

**Tranzacție prin Card** - este operațiunea de plată (depunere, retragere, transfer sau încasare de fonduri) efectuată de către/pe seama Utilizatorului 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 plata 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 restransă 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 Clienții urmând a fi informați în timp util prin afisarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților Bancii și pe pagina de internet a acesteia.

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

### **1.6.1 Notiuni/definiții**

**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) instituțiile și agențiile guvernamentale respectiv ale oricăruia dintre cele de mai sus, inclusive dar fără a se limita la Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), Secretarul Trezoreriei Statelor Unite ale Americii, Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation – OFSI), parte a Trezoreriei Majestății Sale, sau orice (altă) instituție guvernamentală sau autoritate de reglementare sau agenție relevantă care administrează sancțiuni economice sau financiare (fiecare autoritate după cum este modificată, completată sau înlocuită periodic).

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

**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 și al oricărui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricăror modificări legale ale acestei definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document);

**Lista de Sancțiuni** - Lista "Cetățenilor desemnați ca speciali și a persoanelor restricționate" („Specially Designated Nationals and Blocked Persons List” menținută de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control), agenție guvernamentală din Statele Unite ale Americii) și Lista Consolidată a Persoanelor cu Sancțiuni Financiare menținută de Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare (Office of Financial Sanctions Implementation) („OFSI’s Consolidated List”) și orice listă echivalentă a Consiliului de Securitate al Organizației Națiunilor Unite sau a Uniunii Europene și orice listă de persoane sancționate de Departamentul de Stat al Statelor Unite ale Americii, după cum este publicată în Registrul federal sau orice listă sau document similar administrat de orice Autoritate cu atribuții de emitere și administrare Sancțiuni Internaționale, fiecare după cum este modificată, completată sau înlocuită 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 și al oricărui Contract specific cu sensul definit conform Legii nr.129/2019 *privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*; în cazul oricăror modificări legale ale acestei definiții, acestea sunt de directă aplicare, fără a fi necesară modificarea prezentului document);

**Parte Restrictionată** - oricare dintre următoarele:

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

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

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

**Sanctiuni Internationale** - restrictiile si obligatiile in legatura cu guvernele unor state, cu entitati nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, de Uniunea Europeana, de Statele Unite ale Americii, de organizatii internationale sau prin decizii unilaterale ale Romaniei ori ale altor state state în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sanctiunile internationale vizeaza, in special, blocarea fondurilor si a resurselor economice, restrictii comerciale, restrictii privind operatiuni cu produse si tehnologii cu dubla utilizare si cu produsele militare, restrictii de calatorie, restrictii de transport si comunicatii, sanctiuni diplomatice sau in domeniile tehnico-stiintific, cultural ori sportiv.

**Sanctiuni SUA** - sanctiuni economice sau financiare sau embargo-uri impuse, administrate sau aplicate periodic de catre Congresul Statelor Unite ale Americii, de Guvernul Statelor Unite ale Americii, de Secretarul Trezoreriei sau de Oficiul pentru Controlul Activelor Externe (Office of Foreign Assets Control - OFAC), (fiecare autoritate dupa cum este modificata, completata sau inlocuita periodic);

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

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

Prin funcții publice importante se înțeleg:

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

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

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

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

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

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora împreună cu oricare dintre persoanele prevăzute la pct. 1.6.2.1 sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevăzute la alin. 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> o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator on-line, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** - orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea 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 ori Biroul de Credit), confirmarea faptului că datele cu caracter personal care o vizează, sunt sau nu prelucrate de către acesta și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

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

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

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

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

**2.1.2.** Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de catre Banca apartin urmatoarelor categorii de persoane vizate: Clientul (chiar si dupa incetarea relatiei contractuale), inclusiv titularul solicitarii de lichidare a carnetelor de economii la purtator/la purtator cu parola, reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, Imputernicitii pe Cont/Utilizatorii ai Clientului, Codebitori, Garanti, Beneficiarii reali, membrii familiilor acestora (inclusiv sotul/sotia Clientului), sotul/sotia Clientului in contextul solicitarii de catre Client a suspendarii obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, alti membri de familie ai Clientului (parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Clientul) – daca e cazul, precum si orice alte persoane fizice ale caror date ar putea fi furnizate Bancii de catre Client sau care ar putea fi prelucrate in contextul relatiei dintre Banca si Client (denumiti impreuna in mod generic, in cele ce urmeaza, „Persoane Vizate”). Aceste date cu caracter personal sunt transmise catre Banca la initierea relatiilor contractuale cu Clientul sau sunt dezvaluite catre Banca pe parcursul derularii acestora. Banca poate prelucra datele cu caracter personal apartinand Persoanelor Vizate si dupa incetarea relatiei contractuale cu Clientul, pentru a se conforma obligatiilor legale ce incumba in sarcina sa, inclusiv a obligatiilor incidente in materia arhivarii.

**2.1.3.** In anumite situatii, in vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate in prezentul document, Banca poate sa prelucreze date cu caracter personal apartinand anumitor categorii de Persoane Vizate (de exemplu, Beneficiarii reali, sotul/sotia Clientului, alti membri de familie ai Clientului - parinti si copii care locuiesc sau gospodaresc impreuna cu Clientul, etc.) fara a beneficia insa de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea acestor categorii de persoane. De exemplu, acest lucru se poate intampla daca Clientul transmite datele Persoanelor Vizate catre Banca. In acest context, este responsabilitatea Clientului sa informeze in prealabil persoanele in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal si sa obtina consimtamantul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar, in vederea indeplinirii conditiilor prevazute de lege. De asemenea, in cazul in care Clientul furnizeaza Bancii date cu caracter personal apartinand altor categorii de Persoane Vizate, Clientul are obligatia de a furniza numai date exacte si actualizate. In acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand unor astfel de categorii de Persoane Vizate in vederea informarii persoanelor in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, daca este cazul. In particular, in cazul in care in contextul transmiterii unei solicitari de suspendare a obligatiei de plata a ratelor in temeiul Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr. 37/2020 privind acordarea unor facilitati pentru creditele acordate de institutii de credit si institutii financiare nebankare anumitor categorii de debitori („OUG 37/2020”) sau la un moment ulterior in contextul acestei solicitari, Clientul ne furnizeaza date cu caracter personal ale membrilor sai de familie (date privind starea de sanatate, situatia sociala, financiara, profesionala sau orice alte date cu privire la acestia relevante in contextul solicitarii) Clientul are responsabilitatea de a se asigura ca informeaza membrii sai de familie cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Banca, anterior furnizarii datelor lor catre Banca conform celor descrise in prezenta sectiune.

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

**2.1.4.1.** In vederea indeplinirii obligatiilor legale, Banca prelucreaza datele cu caracter personal pentru: executarea si imbunatatirea serviciilor bancare oferite prin preluarea in aplicatiile informatice ale Bancii a datelor din actul de identitate, conform cerintelor legale aplicabile; cunoasterea clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului, inclusiv prin crearea si utilizarea listelor de avertizare;

efectuarea operațiunilor de identificare a clienței în contextul desfășurării relației contractuale, conform obligațiilor legale; prevenirea și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin întreprinderea demersurilor necesare pentru identificarea clienței; asigurarea conformării cu cerințele legale aplicabile în domeniul serviciilor de investiții financiare inclusiv prin oferirea de consultanță și suport de specialitate salariaților Băncii în acest domeniu; verificarea modului de conformare cu reglementările interne și cerințele legale/de reglementare locale; raportarea tranzacțiilor și alte raportări legale; primirea, evaluarea și gestionarea cererii Clientului privind suspendarea obligației de plată a ratelor, în contextul pandemiei COVID-19; realizarea de audituri și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autorități; prevenirea abuzului de piață; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Băncii 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 Bancă; analiză datelor pentru raportarea către autoritățile de reglementare, analiză portofoliului de risc, analiză avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității, administrarea datelor prin sisteme unice în cadrul Grupului Raiffeisen; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor, gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite, atât cu privire la cât și fără legătura cu produsele și/sau serviciile bancare contractate; conformarea cu cerințele prudențiale aplicabile instituțiilor de credit și grupurilor din care fac parte, inclusiv cerințe de diligență fiscală; gestionarea riscului de creditare prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) din perspectiva de risc, prin analiză și crearea de profiluri în vederea evaluării solvabilității, reducerii riscului de creditare și determinării gradului de îndatorare, incluzând verificarea unor criterii de risc, calculul rating-ului de comportament de plată/rating-ului tranzacțional, calculul rulajului, determinarea clasei de risc; evaluarea comportamentului investițional prin crearea de profiluri; managementul portofoliului; managementul lichidităților și optimizarea bilanțului; furnizarea serviciilor bancare constând în operațiuni de plată/care implică tranzacții bancare – (a) inițiate de către o Persoană Vizată (astfel cum aceasta noțiune este definită la secțiunea 2.1.2 de mai sus), în calitate de inițiator al plății sau (b) inițiate către o Persoană Vizată, în calitate de beneficiar al plății, incluzând generarea unui document care atestă efectuarea operațiunii respective (confirmarea operațiunii - dacă este cazul, respectiv extras de cont); procesarea operațiunilor de plăți/incasări prin sistemele SWIFT, SEP, SENT, REGIS, TARGET, după caz; desfășurarea în bune condiții și facilitarea operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare, inclusiv gestiunea calității datelor aferente operațiunilor de procesare a tranzacțiilor și asigurarea unui mod unitar de completare a mențiunilor din ordinele de plată în mesajele electronice utilizate în acest context; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor făcute de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Persoanele Vizate prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății; furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Băncii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Postale; furnizarea serviciului de debitare directă; instituirea și gestionarea popririlor, furnizarea de informații în legătură cu sumele poprite către organele de executare sau autorități; asigurarea securității în incintele Raiffeisen și ale sucursalelor sale; pastrarea, depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor; gestionarea calității datelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal.

În cazul în care Clientul va comunica Băncii informații privind îmbolnăvirea sa sau a unuia/a unora dintre membrii săi de familie cu COVID-19, Banca va prelucra această categorie de date exclusiv pentru motive de interes public major, în baza OUG 37/2020, care a fost adoptată tocmai în interesul public major cu scopul de a lua măsuri pentru combaterea efectelor negative ale COVID-19 care influențează situația economică a unor categorii de debitori. În acest context, art. 5 alin. (3) din Normele de aplicare ale OUG 37/2020, aprobate prin HG nr. 270/2020, prevede la art. 5 alin. (3) ca debitorul trebuia să precizeze în solicitarea adresată creditorului motivul care determină imposibilitatea de a onora obligațiile de plată aferente creditului, indicând inclusiv îmbolnăvirea cu COVID-19 ca posibilă cauză.

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

**2.1.4.2. In vederea incheierii si executarii contractului dintre Client si Banca, aceasta prelucreaza datele cu caracter personal pentru:** colectarea documentelor si a informatiilor necesare pentru incheierea contractelor aferente produselor si serviciilor financiar-bancare, inclusiv pentru desfasurarea evaluarii de risc in vederea luarii unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu financiar-bancar; incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul, in vederea furnizarii produselor si serviciilor financiar-bancare (inclusiv a serviciilor on-line si a functionalitatilor si operatiunilor disponibile prin intermediul acestor servicii), inclusiv in contextul gestionarii cererii Clientului privind suspendarea obligatiei de plata a ratelor in contextul pandemiei COVID-19, precum si a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca si asiguratorul implicat pot actiona drept operatori-asociati (informatiile relevante pentru alte situatii, in care Banca si asiguratorul ar actiona in alta calitate, vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor aplicabile in acele situatii) si inclusiv in vederea lichidarii carnetelor de economii la purtator/la purtator cu parola; asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta necesare pentru derularea si gestionarea relatiei contractuale cu Clientul; efectuarea inregistrarilor in RNPM, dupa caz; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plata initiale de catre Client prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; gestionarea unor incidente care pot aparea pe parcursul executarii contractului dintre Client si Banca, prin crearea si intocmirea unor liste de avertizare, de exemplu, in cazul descoperirii neautorizate de cont; optimizarea serviciilor financiar-bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; gestionarea calitatii datelor; acordarea de consultanta si informare privind distributia 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 reclamatilor 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: obtinerea si transmiterea de informatii prin accesarea Sistemului Biroului 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 initiale 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 profiluri si analize pentru prevenirea si reducerea riscurilor de fraudă 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;

activități de selecție, profilare și segmentare în scop de analiză și marketing, inclusiv prin transmiterea de informații către asigurator, în vederea furnizării produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa în calitate de operatori asociați și inclusiv prin transmiterea de informații către entitățile din Grupul Raiffeisen, inclusiv în vederea ofertei celor mai potrivite produse și servicii sau în vederea identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate în mod direct de către Persoanele Vizate, a datelor generate de către Banca cu privire la Persoanele Vizate și a datelor colectate de Banca din surse externe (cum ar fi, date aferente listelor de avertizare și altor liste efectuate și ținute la nivelul Bancii cum ar fi lista popriilor, lista litigiilor; date tranzacționale sau care rezultă din utilizarea produselor și serviciilor Raiffeisen Bank; date privind istoricul relației cu Banca sau cu alte entități din Grupul Raiffeisen; date colectate din surse publice și de la partenerii contractuali ai Raiffeisen Bank); îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare furnizate și a experienței Persoanelor Vizate, inclusiv prin optimizarea fluxurilor și a reglementărilor interne, prin optimizarea costurilor și a bugetelor, prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; segmentarea clienților; încheierea, derularea și gestiunea executării contractelor încheiate cu alți clienți ai Bancii (persoane juridice) pentru furnizarea serviciilor bancare constând în plata facturilor la MFM-urile Bancii, prin Serviciul Raiffeisen Online/ Smart Mobile sau prin Oficiile Poștale, furnizarea serviciului de debitare directă, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); reclama, marketing simplu și publicitate, precum și întocmirea/personalizarea de oferte (în măsura în care tehnicile de personalizare nu atrag incidenta consimțământului menționat la pct. 2.1.4.4. de mai jos), incluzând utilizarea datelor obținute de la Biroul de Credit în contextul monitorizării portofoliului de credite active în vederea personalizării unor astfel de oferte, inclusiv pentru promovarea produselor partenerilor contractuali sau prin canale on-line precum rețele de socializare; efectuarea de comunicări comerciale prin mijloace de comunicare ce nu intra sub incidența regulilor de marketing direct (de ex., prin scrisoare, apel telefonic efectuat de un operator uman); eficientizarea procesului de creare și derulare de campanii/acțiuni de marketing, prin colectarea de informații privind modul în care Persoanele Vizate interacționează cu comunicările de marketing trimise de Banca, de exemplu, prin e-mail și/sau SMS, precum și prin generarea de statistici/date agregate/informații privind eficiența campaniilor/acțiunilor de marketing realizate; documentarea modului în care sunt executate contractele cu partenerii contractuali ale caror produse sunt promovate de Banca; statistică; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce nu vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către Persoana Vizată; generarea de extrase de cont pentru imputernicit (cu excepția imputernicitului pe cont), mandatarul titularului de cont, respectiv reprezentantul legal al minorului titular de cont; includerea unor mesaje care nu au natura comercială în cuprinsul extraselor de cont; efectuarea informărilor cu privire la popriile pe conturi (daca legea nu interzice).

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

- prelucrarea datelor de contact pe care Persoana Vizată le-a furnizat către Raiffeisen Bank S.A. și le-a actualizat periodic, în scop de marketing adresat persoanelor fizice, prin realizarea de către (i) Banca, direct și/sau prin partenerii săi contractuali și/sau de către (ii) Grupul Raiffeisen (astfel cum este definit mai sus la secțiunea 2.1.) și/sau de către (iii) partenerii contractuali ai Bancii, după caz, a unor comunicări de informații și/sau oferte cu privire la produse, servicii și activități, care pot fi de interes pentru Persoana Vizată în mod personal (independent de o eventuală relație a sa cu un Client persoană juridică/entitate fără personalitate juridică a Bancii), ale Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora, precum și a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile și activitățile Bancii și/sau ale altor entități din Grupul Raiffeisen și/sau ale partenerilor contractuali ai acestora;
- analiză preferințelor solvabilității, riscului de creditare, gradului de îndatorare și a altor detalii comportamentale necesare în vederea generării de oferte și comunicări personalizate de produse și servicii bancare la cererea Persoanei Vizate, inclusiv prin consultarea bazelor de date ale ANAF, precum și a oricăror baze de date puse la dispoziție de autorități publice în măsura în care consimțământul este necesar potrivit cerințelor aplicabile;

- prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca și/sau Grupul Raiffeisen, direct și/sau prin partenerii contractuali ai acestora, pentru generarea de oferte și comunicări personalizate bazate pe analiza preferințelor și a altor aspecte ce tin de Persoana Vizată (cum ar fi comportamentul acesteia), prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fisiere cookies, pixeli 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 aceasta 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 și comunicări personalizate cât mai apropiate de interesele Persoanei Vizate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare, Banca și/sau Grupul Raiffeisen pot 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 și/sau Grupului Raiffeisen 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 contractuali ai acestora. În urma preferințelor astfel conturate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației contractuale, Banca și/sau Grupul Raiffeisen vor 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 și/sau Grupul Raiffeisen își doresc 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 [actualizatedate@raiffeisen.ro](mailto:actualizatedate@raiffeisen.ro) sau prin intermediul Serviciului Call Center, de luni - vineri: 8:00 - 22:00, sâmbătă: 9:00 - 17:30, apelând numărul de telefon \*2000 – număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie mobilă din România sau 004 021 306 3002 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate sau prin intermediul aplicației Smart Mobile (pentru Clienții care au activat acest serviciu).

**2.1.4.5. Profilări și procese decizionale automatizate:** Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare menționate anterior, în anumite situații (de exemplu, în contextul aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de avertizare, în contextul identificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie; în contextul evaluării de risc desfasurate în vederea luării unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv în vederea prestării serviciilor bancare aferente produselor de credit; în contextul prevenirii și identificării fraudelor, etc.), 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 educația, vârsta, situația economică, fiabilitatea sau comportamentul acestora (inclusiv din perspectiva tranzacțiilor, respectiv a activităților vizând jocuri de noroc și/sau pariuri).

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:

- a) de a obține din partea Bancii intervenția umană cu privire la procesul decizional automatizat;
- b) de a-și exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat; precum și
- c) 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:**

- a) 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;
- b) datele obținute din următoarele surse externe: Biroul de Credit (dacă este cazul), ANAF (dacă este cazul), Oficiul Național al Registrului Comerțului, Buletinul Procedurilor de Insolvență, autorități și instituții publice, tabloul notariilor publici, disponibil pe site-ul Uniunii Naționale a Notarilor Publici din România, tabloul avocaților, disponibil pe site-ul Uniunii Naționale a Barourilor din România, tabloul executorilor judecătorești, disponibil pe site-ul Uniunii Naționale a Executorilor Judecătorești, Registrul public electronic privind auditorii autorizați, disponibil pe site-ul Autorității Publice pentru Supravegherea Publică a Activității de Audit Statutar, Registrele disponibile pe site-ul Colegiului Psihologilor din România, Tabloul Mediatorilor, disponibil pe site-ul Consiliului de Mediere, Ordinul Arhitecților din România, parteneri contractuali (cum ar fi, agenții de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, furnizori de servicii), entitățile din Grupul Raiffeisen, partenerii contractuali ai Bancii (inclusiv eMAG, Vodafone și alți parteneri cu care Raiffeisen Bank SA colaborează în vederea furnizării cardurilor de credit co-branded), evaluatorul indicat pentru bunurile propuse în garanție (dacă este cazul), notarii publici (dacă este cazul), angajatorii Persoanei Vizate (dacă este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (dacă este cazul), Clientul (Platitor), instituții de credit, surse publice (și anume, registre publice, World Check, presa, liste sau documente accesibile publicului referitoare la insolvența persoanelor fizice), inițiatori ai operațiunilor de plată, executori judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asiguratorii și popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, titulari ai mandatelor 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, alte Persoane Vizate (spre exemplu, în contextul acțiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creanțelor).

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, parti, 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, date privind înființarea popririlor și stadiul dosarelor de executare, date privind măsurile executorii, datele colectate direct de la Client sau de la alte Persoane Vizate/generate de către furnizorii de servicii în contextul acțiunilor pentru colectarea debitelor/recuperarea creanțelor, cum ar fi agențiile de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor [date ce rezultă din înregistrarea apelurilor (după caz, date de identitate, date de contact, situație financiară, motiv neplata, voce, tip de relație cu Clientul, informații cu privire la plățile

realizate/produsele/serviciile contractate de Client, aspecte reclamate/solicitate), date privind serviciile prestate în contextul acțiunilor de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor (dupa caz, acțiunile întreprinse și detalii în legătura cu acestea)].

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate în Sistemul Biroului de Credit sunt date de identificare ale Persoanei Vizate, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate/acordate, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit (cum ar fi cele referitoare la restructurarea/refinantarea, darea în plată, cesiunea contractului de credit, cesiunea creanței, inclusiv informații privind suspendarea 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 interogări. Detalii suplimentare privind datele prelucrate în Sistemul Biroului de Credit vor fi furnizate prin documentele de informare specifice fluxurilor în care sunt utilizate astfel de date.

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

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

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

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

**2.1.6. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca va dezvalui sau poate dezvalui datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari:** Persoana Vizată, reprezentanții legali sau convenționali ai Persoanei Vizate, debitorii creanțelor ipotecate (dacă este cazul), reprezentanții Bancii, evaluatorul indicat pentru bunurile propuse în garanție (dacă este cazul), notari publici (dacă este cazul), Camera de Comerț și Industrie a României - în contextul înregistrărilor în RNPM (dacă este cazul), Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii (dacă este cazul), alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele personale în numele Bancii, entitățile din Grupul Raiffeisen, parteneri contractuali ai Bancii și ai entităților din Grupul Raiffeisen, imputerniciți ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, operatori asociați ai Bancii în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, inclusiv ANAF, Banca Națională a României și Autoritatea de Supraveghere Financiară, autorități cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, autorități publice locale, autorități/organe cu atribuții în materie penală,

institutiile bancare în contextul platilor initiate de Clientul Bancii, beneficiarul platii initiate de Clientul Bancii, Oficiul National al Registrului Comertului, Prestatori de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatori de servicii de initiere a platii, organizatii internationale, furnizorii de servicii si bunuri, birouri de credit, societati de asigurare si reasigurare, organizatii profesionale, organizatii de cercetare a pietei, prestatori de servicii de încredere calificati, agenti de colectare a debitelor/recuperare a creantelor, executori judecătorești, alte organe de executare si autorități care pot institui masuri asiguratorii si popriri pe conturile Persoanelor Vizate deschise la Banca, institutiile bancare participante la Conventia interbancara privind debitarea directa, in ipoteza mandatelor de debitare directa de tip interbancar; reprezentantii Companiei Nationale Posta Romana in contextul serviciilor de colectarea de numerar prin intermediul Oficiilor Postale, furnizori / operatori ai rețetelor de socializare si care pot avea calitatea de operatori, operatori asociati impreuna cu Banca sau persoane imputernicite ale Bancii.

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

**2.1.8.** In prezent, in vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate este posibil ca Banca sa transfere anumite categorii de date cu caracter personal in afara Romaniei, in state din cadrul UE/ SEE: Austria, Slovacia, Grecia, Ungaria, Germania, Irlanda, cat si in afara UE/SEE, catre Marea Britanie, Statele Unite ale Americii, Kosovo. Pentru transferurile in afara UE/SEE, Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau pe alte garantii recunoscute de lege. In vederea indeplinirii scopurilor mai sus-mentionate Banca va transfera conform prevederilor legale aplicabile Grupului Raiffeisen datele Persoanelor Vizate referitoare la tranzacții (ex: plăți, tranzacții, mesaje SWIFT si continutul mesajelor), conturi, date AML, date de conformitate.

Este posibil ca pe parcursul desfasurarii activitatii, statele de transfer mai sus mentionate sa se modifice. Puteti obtine o lista actualizata cu statele unde se transfera datele cu caracter personal accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> sau triminand o cerere in acest sens catre [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro) sau sa contactati Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Bancii, la urmatoarea adresa de e-mail: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

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

**2.1.9** Persoanele vizate beneficiaza de urmatoarele drepturi in contextul prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, si dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instantelor competente, in masura in care persoana vizata considera necesar.

**2.1.10.** Este posibil ca, in urma solicitarii de stergere a datelor, Banca sa anonimzeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) si sa continue in aceste conditii prelucrarea pentru scopuri statistice.

**2.1.11.** Pentru detalii suplimentare cu privire la activitatile de prelucrare efectuate de catre Raiffeisen Bank SA, precum si cu privire la drepturile de care beneficiati in acest context, va rugam sa va adresati printr-o cerere scrisa, la adresele oricareia dintre unitatile Bancii (pentru lista completa a unitatilor, acceseaza pagina <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau printr-un e-mail catre Banca in acest sens, catre: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro).

De asemenea, aveti posibilitatea de a contacta si Responsabilul privind Protectia Datelor la nivelul Raiffeisen Bank SA, la urmatoarea adresa de e-mail: [dpo@raiffeisen.ro](mailto:dpo@raiffeisen.ro).

Informatii actualizate privind activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca sunt disponibile accesand Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/>.

Informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Persoanelor Vizate în contextul diferitelor produse și/sau servicii ale Bancii sunt furnizate prin documentele de informare specifice acelor produse și/sau servicii care au fost ori care vor fi puse la dispoziția Persoanelor Vizate în contextul colectării aferente de date cu caracter personal.

## **2.2 Confidentialitate**

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

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

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

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

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

**2.2.5.** Clientul consimte prin prezenta în mod expres, renunțând să invoce orice restricție impusă Bancii de legislația în vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca să prezinte în cadrul relațiilor cu terți implicați în procese organizatorice și decizionale ale Bancii, orice informații și date, referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese și care nu vor afecta în nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin terți implicați se înțeleg, dar nu se limitează, orice societăți române sau străine care fac parte din grupul de societăți din care face parte și Banca, consultanții 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 eronata a Codului de identificare interna de catre titularul Contului curent/Reprezentant legal/mandatarul Clientul.

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

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

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

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

D - dobânda calculata;

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

Rd - Rata dobânzii

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

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

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

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

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

**3.1.1.** Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de termenii si conditiile continute in Contractul specific incheiat 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 în 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 initiale, 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 /activitati ilegale prevazute de legislatia penala in vigoare si/sau de alte reglementari in vigoare 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/banci 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 numer, a tranzactiilor prin intermediul Cardului/ serviciilor de internet banking/mobile banking etc.) cu notificarea Clientului in prealabil si precizarea termenului de la care aceste limitari se vor aplica;
- (iv) sa blocheze Contul, Cardul si/sau serviciile de internet banking/mobile banking si/sau aplicatii/instrumente de plata atasate Conturilor/Cardurilor;
- (v) sa inceteze unilateral Contractul aferent Contului curent sau a oricarui Contract Specific privind servicii/produse atasate Contului;
- (vi) sa nu intietze sau sa inceteze intreaga relatie de afaceri cu Clientul.

**3.1.5.** In cazul in care Clientul este reprezentat de un Mandatar la incheierea Contractului specific de Cont, Clientul va putea dispune personal de fondurile din Cont doar dupa depunerea Specimenului de semnatura la Banca.

**3.1.6.** Pentru conturile deschise in zilele nelucratoare, data deschiderii Contului va fi ziua lucratoare imediat urmatoare, urmând a se aplica acestuia ratele de dobânda in vigoare la data deschiderii.

**3.1.7.** Daca, in conditiile si in conformitate cu legea sau cu reglementarile interne ale Bancii, pentru deschiderea sau operarea oricaror Conturi, sunt necesare verificari suplimentare si/sau periodice ale datelor furnizate de Client/Reprezentantul legal/Mandatar/Imputernicit, Banca este abilitata sa efectueze orice verificari, sa solicite si sa obtina orice informatii despre acestia, precum si despre oricare alte persoane care efectueaza depuneri in Conturi si/sau au mandat special pentru anumite operatiuni, de la orice autoritate competenta, registru public, arhiva, baza de date electronica sau organism abilitat, detinator de astfel de informatii. Toate costurile aferente consultarii acestor baze de date, precum si orice speze, comisioane si taxe aferente, inclusiv postale, sunt si ramân in sarcina Clientului, Banca având mandat de debitare automata a oricarui cont al Clientului pentru recuperarea acestora.

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

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

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

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

**(3)** Banca poate refuza Imputernicirii pe Cont numite de Client, la data numirii sau ulterior, în cazul în care asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțarea terorismului, fraude, încălcarea Sancțiunilor 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 Imputerniciți pe Conturi. În cazul în care Banca refuza Imputerniciți existenți, aceasta va notifica clientul în scris cu privire la data de la care imputernicirea nu mai este acceptată de Banca.

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

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

**3.2.4.** Clientul are obligația de a face cunoscute Imputernicitului sau Utilizatorului de card suplimentar prezentele CGB și orice modificări completări ale acestora.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3.5.4.** Clientul va fi înștiințat 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

incetarea contractului de Cont curent, dacă există înregistrate tranzacții în decontare, utilizând formularul pus de Banca la dispoziția sa în acest scop. Dacă în această perioadă s-au efectuat noi Tranzacții prin Card care urmează să vină în decontare, termenul de 30 de zile se va prelungi până la decontarea tuturor tranzacțiilor prin Card înregistrate pe Cont.

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

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

- a)** Clientul nu respectă prevederile legale în vigoare, normele de lucru ale Băncii sau condițiile de funcționare ale Contului;
- b)** Clientul este suspectat de implicarea directă sau indirectă în efectuarea unor operațiuni prin care încalcă prevederi legale din materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum dar fără a se limita la cazul în care Clientul devine Persoană Desemnată sau Parte Restrictionată sau intra sub incidența Sancțiunilor Internaționale/SUA sau sub incidența unor Embargo-uri impuse de Uniunea Europeană/Statele Unite ale Americii/ orice alte state sau instituții/organizații internaționale sau agenții ale acestora, indiferent dacă Clientul este vizat în mod direct sau indirect de aceste Sancțiuni Internaționale/Embargo-uri;
- c)** Există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă/spălare de bani/finanțare terorism/încălcare Sancțiuni Internaționale / SUA / activități ilegale prevăzute de legislația penală în vigoare și/sau de alte reglementări în vigoare sau în situația în care pentru Conturile Clientului au fost primite solicitări de returnare de fonduri de la bănci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă / spălare de bani / finanțare terorism / încălcare Sancțiuni Internaționale/SUA sau informații privind suspiciuni de fraudă / spălare de bani / finanțare terorism / încălcare Sancțiuni Internaționale / SUA asupra Clientului de la autorități din România sau străinătate, de la bănci din România sau străinătate;
- d)** Clientul a furnizat Băncii informații și/sau documente insuficiente/neconforme cu realitatea ori refuză furnizarea către Banca a informațiilor și/sau documentelor și/ori acordurilor necesare îndeplinirii de către Banca a obligațiilor contractuale și/sau legale (inclusiv în scopul aplicării cerințelor FATCA și/sau CRS);
- e)** Soldul Contului nu mai acoperă costurile aferente executării Contractului specific de Cont Curent;
- f)** în cazul Conturilor "dormant" reglementate la secțiunea 3.7;

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

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

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

### 3.7 Prevederi speciale aplicabile Conturilor "dormant"

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

Perioada de timp stabilită de Banca pentru ca un Cont curent să devină „dormant” este generală și se aplică tuturor Conturilor Curente.

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

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

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

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

Nu sunt considerate mișcări în Cont, operațiunile de debitare sau creditare efectuate de către Banca, reprezentând exclusiv plata dobânzilor de către Banca și plata comisioanelor/taxelor aferente Contului.

### 3.8 Blocarea Conturilor

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

**3.8.2. (1)** Banca este îndreptățită să dispună blocarea totală sau parțială a conturilor, în oricare din următoarele situații:

**a)** respectarea politicilor Bancii de acceptare și cunoaștere a clientelei și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și a prevederilor legale privind prevenirea și combaterea fraudelor;

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

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

**d)** în orice alte cazuri prevăzute de prezentele CGB și a prevederilor legale în vigoare;

**(2)** Clientul poate solicita Bancii blocarea totală a Conturilor Curente, în caz de suspiciune de fraudă, tranzacții suspecte, neautorizate sau frauduloase.

**3.8.3 (1)** Pe durata blocării parțiale a 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)** Pe durata blocării totale a Contului Curent: **(i)** nu se vor executa niciun fel de Operațiuni de plată (depunere/retragere de fonduri, transfer fonduri, încasare); **(ii)** nu se va percepe comisionul de administrare a Contului prevăzut în Contractul specific și **(iii)** nu se va calcula și înregistra dobânda creditoare sau, după caz, debitoare.

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

**3.8.5 (1)** În situațiile prevăzute la pct. 3.8.2 alin. (1) de mai sus, Banca este îndreptățită să blocheze Conturile de depozit și Conturile de economii ale Clientului.

**(2)** 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 Dispozitii privind dobânzi, taxe si comisioane aferente contului curent**

**3.9.1.** Dobânda creditoare se calculeaza conform sectiunii 2.3.3., cu precizarea ca "n" este numarul efectiv de zile pentru care se calculeaza dobânda si "N" este 365/366. Dobânda creditoare se calculeaza zilnic pentru soldul existent la sfârșitul zilei bancare. Dobânda se calculeaza pentru luna si anul calendaristic si se va credita lunar, capitalizându-se in cont. Creditarea dobânzii se efectueaza numai dupa retinerea impozitului pe venit din dobânzi conform prevederilor legale in vigoare

**3.9.2** Taxa de administrare a Contului curent se datoreaza lunar in ultima zi lucratoare a lunii, pentru luna in cursul careia este scadenta plata acesteia, in lipsa unei dispozitii contrare in cererea de deschidere de cont.

Taxa de administrare Cont curent se percepe pro-rata atât in luna deschiderii, cât si in luna inchiderii Contului curent, proportional cu perioada in care Contul a fost deschis.

**3.9.3** Taxa pentru extrasul de cont transmis prin posta se datoreaza lunar in prima zi lucratoare a lunii ulterioare celei pentru care se genereaza extrasul. Banca isi rezerva dreptul de a suspenda trimiterea extrasului de cont prin posta dupa trei luni consecutive de neplata a taxei.

**3.9.4** Banca este autorizata de Client sa debiteze Contul curent, la scadenta oricarei taxe/comision aferent acestuia, cu suma necesara achitarii. Sunt acceptate si plati parțiale. Daca nu exista in Contul curent disponibil suficient pentru stingerea in totalitate a obligatiei de plata se vor aplica prevederile art. 3.4 privind descoperitul de cont neautorizat acordat de Banca si art. 3.5 privind dreptul de compensare din prezentele CGB.

### **3.10 Termenul de prescriptie**

In toate cazurile de inchidere a unui Cont, termenul in care Clientul va putea solicita restituiră sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data inchiderii acestuia, este termenul legal de prescriptie care incepe sa curga de la data la care notificarea de inchidere a Contului se considera primita de catre Client conform sectiunii 8.2. "Notificari". Daca legea nu prevede o modalitate specifica de notificare, aceasta se va face conform prevederilor sectiunii 8.2. "Notificari". In aceasta perioada, sumele inregistrate in soldurile conturilor inchise se vor pastra de catre Banca la dispozitia Clientului, in conturi nepurtatoare de dobânda.

## **4. DISPOZITII PRIVIND OPERATIUNILE DE PLATA**

In caz de conflict intre prevederile prezentului capitol si cele din Contractele specifice privind operatiunile de plata si Conturile de plati se aplica regula prevazuta la pct.1.2.1. Prin exceptie, dispozitiile prezentului capitol modifica si/sau completeaza in mod corespunzator, unde este cazul, Contractele specifice privind operatiunile de plata si Conturile de plati incheiate anterior datei de 15.12.2009.

Clientii care au deschis la Banca un Cont accesibil online au posibilitatea de a initia plati, de a obtine informatii cu privire la acest cont sau de a obtine informatii privind disponibilitatea fondurilor si prin intermediul unor prestatori de servicii terti, putand utiliza in acest scop elementele de securitate furnizate de Banca. Aspectele legate de folosirea serviciilor oferite de prestatori de servicii de plata terti sunt reglementate in Contractul specific aferent serviciilor Raiffeisen Online/Smart Mobile.

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

**4.1.1.** In vederea executarii de catre Banca a unui Ordin de plata in legatura cu un Cont de plati, Clientul trebuie sa furnizeze Bancii:

**a)** codul IBAN al Contului beneficiarului platii (sau numarul de cont BBAN - basic bank account number - pentru tarile care nu au aderat la IBAN); pentru platile ordonate catre beneficiari ai caror prestatori de servicii sunt stabiliti in afara Uniunii Europene pe langa codul IBAN/BBAN al Contului beneficiarului platii, Clientul va furniza Bancii si numele si prenumele beneficiarului platii;

**b)** in cazul Operatiunilor de plata in valuta, cu exceptia platilor in euro efectuate in cadrul UE/SEE cand contul beneficiar este identificat prin IBAN, suplimentar fata de informatia de la lit. a) de mai sus trebuie furnizata denumirea si adresa prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) al acestui prestator; in cazul in care Clientul furnizeaza Bancii atât denumirea prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cât si codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code), cand este cazul, al acestui prestator, Banca va utiliza doar codul BIC/SWIFT (Business Identifier Code) in vederea transmiterii

platii catre prestator. Clientul intelege si accepta faptul ca in vederea executarii unui ordin de plata in legatura cu un Cont de plata, ordonat de acesta, Banca va comunica bancii beneficiarului, codul IBAN al contului platitor, numele si prenumele Clientului si adresa de domiciliu/resedinta a acestuia din urma inregistrate in baza de date a Bancii si validate pe baza documentara, prin includerea acestora in informatiile care insotesc transferurile de fonduri.

**4.1.2.** Banca nu are in nici un caz obligatia de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar de catre Client in ordinul de plata si nici numarul Contului acestuia, efectuând plata in contul indicat in instructiunea de plata.

**4.1.3.** In vederea procesarii instructiunilor de plata, 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 obligatia sa valideze codurile IBAN ale tuturor Conturilor mentionate in instructiunile de plata pe care le proceseaza, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare. In plus, Banca va valida codurile BIC ale prestatorilor de servicii ale beneficiarilor cand codurile BIC sunt necesare, mentionate in instructiunile de plata transmise de Clientii Bancii, utilizând metoda de validare impusa de reglementarea legala in vigoare, precum si concordanta intre codul IBAN ce identifica beneficiarul platii si codul BIC al prestatorului de servicii de plata al beneficiarului indicat pe ordinul de plata, cand codul BIC este necesar, verificând localizarea ambelor coduri (IBAN si BIC) in aceeasi tara si/sau la acelasi prestator de servicii de plata.

**4.1.4.** In vederea creditarii Contului de plati al unui Client beneficiar, Banca va verifica:

**a)** existenta informatiilor referitoare la platitor, in cadrul detaliilor platii astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul sau de servicii de plata (numele platitorului si codul unic de identificare al contului de plati al platitorului si, in plus urmatoarele informatii suplimentare: adresa platitorului sau numarul documentului personal oficial al platitorului sau numarul de identificare al platitorului sau data si locul nasterii platitorului, toate aceste informatii suplimentare doar pentru cazul in care fie prestatorul de servicii de plata al platitorului fie prestatorul de servicii de plata intermediar, daca este cazul, este stabilit in afara spatiului Uniunii Europene)  
**b)** existenta si exactitatea informatiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul unic de identificare al contului de plati al beneficiarului si, in plus, numele beneficiarului pentru cazul in care fie prestatorul de servicii de plata al platitorului, fie prestatorul de servicii de plata intermediar, daca este cazul, este stabilit in afara spatiului UE/SEE ).

**4.1.5. (1)** In cazul Ordinelor de plata, in valuta, transmise catre Contul de plati al unui Client beneficiar, primite de Banca de la un alt prestator de servicii de plata situat in afara Uniunii Europene/Spatiului Economic European, Banca poate efectua verificari suplimentare in conformitate cu prevederile legale/procedurile sale interne (cum ar fi, dar fara a se limita la: corespondenta intre numele titularului Contului beneficiar si numarul Contului indicat in ordinul de plata, existenta adresei complete a platitorului - tara, oras, strada, numar), in scopul de a procesa corect Ordinul de plata.

**(2)** In vederea efectuării verficarilor de la alineatul precedent, Banca poate solicita informatii suplimentare bancii ordonatoare/corespondente. In cazul in care Banca nu primeste informatiile solicitate sau primeste informatii incomplete sau acestea contin discrepante fata de informatiile detinute de Banca cu privire la Clientul beneficiar, Banca nu va procesa Operatiunea de plata.

## **4.2 Initierea si autorizarea Ordinelor de plata**

**4.2.1 (1)** Banca pune la dispozitia Clientilor urmatoarele canale pentru initierea Ordinelor de plata:

**a)** serviciile de internet banking, si mobile banking, conform Contractului specific;  
**b)** terminale(ATM-uri/MFM-uri) pentru Operatiuni de plata initiate/autorizate prin intermediul Cardului;  
**c)** alte canale/aplicatii pentru efectuarea platilor in baza unor Contracte Specifice incheiate cu Clientul.

**(2)** In oricare din urmatoarele situatii: **(i)** nefuncționarea serviciilor de internet banking si mobile banking pentru perioade mai lungi de trei ore; **(ii)** in situatia in care serviciile de internet banking si mobile banking sunt blocate la initiativa Bancii, fara sa fie instituita si blocarea Conturilor; **(iii)** in situatia in care Clientii solicita efectuarea de operatiuni de schimb valutar in cont la un curs de schimb negociat; **(iv)** in situatia in care Conturile Clientului sunt poprite; **(v)** in alte situatii in care Clientul invoca imposibilitatea de utilizare a canalelor mentionate la lit.

a) – c) considerate justificate de catre Banca, Clientii vor putea initia, cu titlu de exceptie, Ordine de plata (inclusiv schimburi valutare) in Cont, pe suport hartie, in orice unitate a Bancii.

(3) Banca accepta doar formulare de ordin de plata editabil cu cod de bare pentru operatiunile in lei si ordin de plata editabil pentru operatiunile de plata in valuta si plati externe in lei, fiind necesara descarcarea formularelor acceptate de Banca de pe site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), completarea acestora electronic, semnarea lor olografa si prezentarea in original, pe suport hartie in unitatile bancare.

(4) Banca are dreptul, nu si obligatia, de a refuza executarea Ordinilor de plata/schimburilor valutare in Cont, initiate pe suport hartie, in alte situatii decat cele mentionate la alin. (2). pct. (i) – (v) si nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru acest refuz; de asemenea, Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare daca accepta executarea Ordinilor de plata/schimburilor valutare in Cont, pe suport hartie, in alte situatii decat cele mentionate la alin. (2) pct. (i) – (v) din prezentul articol.

(5) Banca poate pune la dispozitia Clientului si alte canale de transmitere a ordinilor de plata, in masura in care a agreeat expres cu Clientul in baza unui Contract specific.

**4.2.2. O operatiune de plata este considerata autorizata doar daca Clientul platitor si-a exprimat consimtamântul personal sau prin reprezentant legal, dupa caz prin imputernicit, pentru executarea operatiunii de plata in una din modalitatile enumerate mai jos si care se completeaza, daca este cazul, cu reglementarile din Contractul specific:**

**a)** in scris, pe suport hârtie, prin aplicarea semnaturii Clientului/Imputernicitului pe formularul de plata/pe Contractul specific, conforma cu specimenul de semnatura depus la Banca.

**b)** prin aplicarea Semnaturii electronice calificate pe ordinul de plata in format electronic in termenii si conditiile agreeate prin Contractul specific aferent unui astfel de instrument de plata;

**c)** prin telefon, in conditiile Contractului specific, dupa 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 si eventual, a unor elemente de securitate, in termenii si conditiile agreeate cu acestia.

**4.2.3.** Clientul accepta ca Banca poate efectua Operatiuni de plata din Conturile sale si fara consimtamântul sau acordul sau expres, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotarâri judecatoresti sau arbitrare ramase definitive si/sau alte titluri executorii prevazute de lege, indiferent ca se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricarei terte parti, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operatiunilor în Cont, precum si pentru retinerea comisioanelor/altor sume datorate/cuvenite Bancii pentru operatiunile efectuate/in legatura cu acestea, a dobânzilor si ratelor de credit scadente si/sau restante sau in orice alte cazuri prevazute de lege, aceste operatiuni de plata considerându-se autorizate de catre Client, in sensul articolului precedent.

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

### **4.3. Executarea Ordinilor de plata**

**4.3.1.** Banca va executa Ordinele de plata primite de la Client doar daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

**a)** ordinul de plata este prezentat de Clientul platitor, dupa caz de Clientul beneficiar al platii, 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 si autorizat sau semnat de Client/Imputernicit in deplina concordanta cu Specimenele de semnaturi aflate la Banca (in cazul ordinilor de plata cu cod de bare emise pe suport hârtie);

**b)** in functie de tipul instrumentului de plata utilizat pentru transmiterea ordinului de plata, Clientul care initiaza operatiunea de plata furnizeaza toate informatiile solicitate de Banca conform Contractului specific si /sau prin intermediul formularelor de plata 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 Băncii pentru serviciile prestate, cu excepția plăților electronice offline, în cazul cărora nu se poate realiza interogarea soldului Contului de plăți la momentul efectuării plății de către Client;

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

f) Clientul platitor sau beneficiarul plății nu se afla înscris într-o listă a persoanelor aflate sub interdicție de utilizare a conturilor bancare/efectuare a plăților/Sancțiuni internaționale/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 îndoi 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 Băncile Corespondente și/sau solicitări de retur fonduri de la Bănci Ordonatoare / Corespondente pe motiv de suspiciuni de fraudă, spălare de bani, finanțare de terorism sau nerrespectare 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 instituții/organizații internaționale sau către instituții financiare aflate în afara unor astfel de teritorii, a căror companie mamă este însă înregistrată într-o țară aflată pe o astfel de listă. Lista acestor țări poate fi consultată pe site-ul Băncii, [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**4.3.3** În cazul în care sunt ordonate de Client mai multe instrucțiuni de plată, a caror sumă totală depășește soldul creditor al Contului de plăți sau maximul sumei oricărui tip de descoperit de cont acordat Clientului,

Banca va executa operațiunile de plată în limita soldului disponibil și în ordinea prelucrării instrucțiunilor de sistemele de procesare interne.

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

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

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

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

**4.3.8.** În executarea instrucțiunilor de plată, Banca va acționa cu bună credință și va depune diligență rezonabilă, determinată conform standardelor, practicilor bancare, uzanțelor naționale și internaționale, regulilor uniforme și oricărui reglementări naționale și internaționale aplicabile, care vor completa în mod corespunzător prezentele CGB și vor reglementa împreună raporturile juridice cărora li se aplică;

Pentru Operațiunile de plată inițiate, indiferent de modalitatea de transmitere a acestora, Clientul are obligația să prezinte Bancii, la solicitarea acesteia, documente justificative în concordanță cu cerințele legislației în vigoare.

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

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

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

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

**4.3.12.** În cazul sumelor în valută transferate din Contul de plăți al unui Client platitor, dacă Contul platitor menționat în ordinul de plată este deschis în altă valută executa operațiunea de plată prin debitarea Contului platitorului cu echivalentul în moneda acestui Cont al sumei transferate, calculat la Cursul de schimb valutar al Bancii, astfel cum este indicat de Banca la momentul primirii instrucțiunii de plată și acceptat de Clientul platitor.

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

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

beneficiar 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 Operatiunile de plata cu respectarea urmatoarelor termene:

- a)** pentru operatiunile nationale de plata in lei: cel târziu pâna la sfârșitul urmatoarei zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;
- b)** pentru operatiunile de plata denuminate 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 operatiunile 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 celei de-a treia zile lucratoare dupa data primirii Ordinului de plata;
- d)** pentru operatiunile de plata in orice moneda, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii nu se afla intr-un stat membru UE/SEE : cel târziu pâna la sfârșitul celei de-a treia zile lucratoare dupa ziua primirii Ordinului de plata;

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.5 Refuzul executarii Operatiunilor de plata

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

#### **4.6 Revocarea ordinelor de plată**

**4.6.1.** Odată exprimat de către Client, în modalitățile corespunzătoare menționate anterior, consimțământul este irevocabil, după ce Ordinul de plată a fost primit de către Banca. Prin excepție, în cazul serviciilor de tip debitare directă consimțământul dat pentru executarea mai multor Operațiuni de plată poate fi retras la cererea expresă a Clientului, formulată în scris și depusă la orice unitate teritorială a Bancii, cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care preceda ziua convenită pentru debitarea Conturilor de plată, urmând ca orice altă operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.

**4.6.2.** Banca va putea accepta, la cererea Clientului, efectuarea de demersuri necesare revocării Ordinelor de plată instruite de Client după momentul autorizării plății (exprimarea de către Client a consimțământului cu privire la efectuarea operațiunii de plată), numai dacă sunt întrunite cumulativ următoarele condiții:

- a) Clientul completează formularul specific furnizat de Banca în scopul revocării.
- b) Clientul achită comisionului aferent operațiunii solicitate.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.7.8.** In cazul operatiunilor de plata care implica un schimb valutar si a schimburilor valutare efectuate de Client prin Contul curent, se va utiliza cursul de schimb practicat de Banca la acel moment sau, când e cazul, cel negociat cu Clientul; cursul de schimb practicat de Banca este comunicat Clientului prin afisare pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), la sediul unitatii teritoriale a Bancii, prin afisare in aplicatia specifica de internet banking sau prin intermediul operatorului Bancii, in cazul serviciului de tip phone banking.

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

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

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

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

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

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

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

**a)** in cazul serviciilor de tip internet banking/mobile banking: prin postarea in aplicatia specifica a unor mesaje text sau prin generarea unei confirmari electronice;

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

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

**d)** in cazul Operatiunilor de plata initiale, precum si in cazul serviciilor de tip ordine de plata programate, debitare directa: pe suport hârtie, in unitatile teritoriale ale Bancii;

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

**4.8.3.** Generarea duplicatelor Ordinilor de plata aferente tranzactiilor efectuate prin serviciul de tip phone banking se va face numai la solicitarea expresa a Clientului adresata la orice unitate teritoriala a Bancii.

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

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

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

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

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

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

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

**4.8.6.** Accesul la Serviciul Extrasul Electronic se 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 împlinite. 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/sancțiunile 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 întârzieri suferite de Client sau de terțe persoane rezultate din neonorarea încasărilor/efectuarea

plăților Clientului ca urmare a conformării cu reglementările și legislația națională și internațională în domeniul restricțiilor/Sancțiunilor Internaționale/SUA aplicate anumitor entități și persoane.

**4.9.3.** Clientul va răspunde fata de Banca pentru orice pierdere suferita 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 oricăror 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 Clienți/alte surse, ca urmare a desfășurării 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. Răspunderea 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 și/sau ca urmare a verificărilor pe care trebuie să le efectueze Banca, pentru a respecta legislația în vigoare în materie de prevenire și combatere a spălării banilor, finanțării terorismului, a fraudelor și pentru respectarea regimurilor de sancțiuni internaționale precum și pentru respectarea oricărui altor reglementări aplicabile.

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

**4.10.12.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Banca a oricărei instrucțiuni a Clientului, fiind acceptat de ambele Partii că 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, încălcând 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 înștiințarea 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 înștiința Clientul de corectarea astfel efectuată prin extrasul de cont.

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

### **5. PREVEDERI CONTRACTUALE AFERENTE EMITERII ȘI UTILIZĂRII CARDULUI**

#### **5.1 Emiterea Cardurilor**

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

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

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

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

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

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

**5.1.5 (1)** 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 returnat Bancii si va fi predat Clientului in conformitate cu detaliile de la **alin. (2)**.

(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.

**5.1.6 (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 numar de telefon mobil declarat Bancii la cea mai recenta actualizare a datelor efectuata de acesta.

(2) Toate Cardurile emise de Banca au incorporata tehnologia contactless, astfel incat acestea pot fi utilizate fie prin inserarea Cardului in Terminalul de plata, fie prin apropierea de acesta, comunicarea realizandu-se prin intermediul undelor radio. Clientul are posibilitatea sa solicite Bancii dezactivarea functionalitatii contactless a Cardului in orice agentie a Bancii sau prin intermediul Serviciului Call Center si se obliga sa indeplineasca procedura de dezactivare care i se comunica cu ocazia solicitarii.

**5.1.7** 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.

**5.1.8** 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 agentile 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.

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

**5.1.10** 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;

## **5.2 Dispozitii privind Utilizatorii suplimentari**

**5.2.1.** 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.

**5.2.2.** 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 evidentiate 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 închiderea Cardului emis pe numele sau.

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

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

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

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

### 5.3 Utilizarea Cardurilor

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

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

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

**b) pentru tranzacții la punctele de vânzare ("EPOS"):** de regulă prin inserarea sau apropierea Cardului de EPOS, introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței generate de EPOS; În cazul **Platilor de mica valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.3.4 de mai jos fără să mai fie necesară semnarea chitanței emise de EPOS și/sau introducerea codului PIN.

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

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

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

**(ii) în cazul site-urilor înrolate în Serviciului Comerț Electronic 3-D SECURE** autorizarea plății se realizează prin Autentificarea Strictă a Clientului, fiind necesară furnizarea elementelor de securitate specifice acestui tip de autorizare, menționate în Termenii și Condițiile specifice utilizării acestui serviciu, prevăzute la punctul 5.8 de mai jos;

**(iii) în cazul Platilor de mica valoare prin Card**, autorizarea plății se realizează conform prevederilor pct. 5.3.4 din CGB.

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

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

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

**5.3.3** Anumite tipuri de Tranzacții cu Cardul în cadrul comerțului electronic (e-commerce), prin excepție de la prevederile punctului **5.3.2 lit. d) pct. (ii)**, pot fi autorizate de Utilizatorul de Card astfel:

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

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

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

**5.3.4** Pentru Plăți de mică valoare cu Cardul autorizate folosind tehnologia contactless și/sau pe internet (e-commerce) se considera ca Utilizatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea Operațiunii de plată prin simplă 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 Băncii 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 Băncii cu privire la noile limite. Limita nu poate fi mai mare decât cea stabilită de lege.

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

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

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

**a)** tranzacțiile/operațiunile efectuate prin Card în țară și în străinătate, de către Utilizatorul principal și Utilizatorii suplimentari;

**b)** alte operațiuni dispuse expres de Utilizatorul principal de card;

**c)** comisioane, taxe și dobânzi datorate Băncii pentru operațiuni curente, emiterea /înlocuirea Cardurilor și/sau pentru servicii speciale, în baza Contractului specific;

**d)** operațiuni efectuate fraudulos de către alte persoane decât Utilizatorul de card în condițiile pierderii/furtului Cardului și neanunțării Băncii, telefonic sau în scris, a evenimentului de către Utilizatorii de card principal sau suplimentar cu respectarea limitelor stabilite de lege;

**e)** taxe achitate de Banca pentru soluționarea contestării unor tranzacții de către Utilizatorul principal de card;

**f)** dobânzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru sumele care au generat ieșiri neautorizate în descoperit a contului curent, respectiv, în cazul Cardului de credit, costuri aferente acestuia și dobânzi datorate Băncii pentru sumele utilizate din Limita de credit aferentă Cardului.

**5.3.7** De regulă, Tranzacțiile se fac în limita disponibilului din contul curent/de credit card al titularului. În mod excepțional Banca poate executa Operațiunea de plată în situațiile descrise la pct. **5.3.8** de mai jos;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cursul valutar al Bancii pentru Tranzacțiile prin Card **și Comisionul de conversie valutară sunt afișate** pe site-ul Bancii, raiffeisen.ro.

**5.4.9** Banca asigură transparența și comparabilitatea comisioanelor de conversie monetară, în cazul în care Utilizatorul de Card efectuează tranzacții de retragere de numerar la un bancomat (ATM/MFM) sau plăți la EPOS, pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzacții efectuate în Euro sau într-o monedă națională a unui stat membru UE, diferită de moneda Contului, Banca va afișa pe site-ul sau [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), valoarea totală a comisioanelor de schimb valutar exprimată ca marja adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință Euro publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

**5.4.10** În plus, Banca va transmite o notificare electronică Utilizatorului de Card, în fiecare lună, după ce primește din partea Utilizatorului de Card un Ordin de plată privind o tranzacție de tipul celor prevăzute la pct.

**5.4.9.**

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

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

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

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

**5.5.2** Utilizatorii de card au obligația:

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

- b)** de a pastra cu grija Cardul si de a nu dezvalui informatiile specifice de identificare (numar card, data expirarii, coduri de autentificare etc.) altor persoane;
- c)** de a nu imprumuta Cardul altor persoane;
- d)** sa se asigure ca in timpul tranzactiilor Cardul ramâne sub atenta lor supraveghere;
- e)** inainte de a sterge mesajul SMS, trebuie sa memoreze sau sa noteze PIN-ul intr-un loc stiut numai de ei;
- f)** sa nu inscrie niciodata PIN-ul pe Card sau intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta in particular sau pe un obiect accesibil altor persoane;
- g)** sa nu dezvaluie niciunei alte persoane PIN-ul, Parola Statica utilizata pentru tranzactiile pe e-commerce, chiar daca acesta este sau se prezinta ca fiind angajat al Bancii; de asemenea codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
- h)** sa se asigure ca, in timpul tranzactiilor efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit voluntar sau involuntar altor persoane.
- i)** de a nu furniza date referitoare la Card (numarul cardului, data expirarii, sirul format din ultimele 3 cifre inscise pe spatele cardului in spatiul destinat semnaturii Utilizatorului si/sau PIN-ul), codul OTP sau Parola Statica raspunzând la e-mail-uri in care le este solicitat acest lucru; Raiffeisen Bank nu va solicita niciodata astfel de informatii prin e-mail;
- j)** sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor ce pot constitui element de identificare in relatia cu Banca.
- k)** de a modifica la orice ATM/MFM Raiffeisen Bank sau orice ATM din Romania, PIN-ul initial primit prin SMS.

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

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

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

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

- a)** Se asigura ca respecta toate obligatiile care-i revin conform prezentelor dispozitii contractuale pe toata durata utilizarii serviciilor oferite de comerciant;
- b)** Intelege ca pentru accesarea acestor servicii este necesar sa introduca pe site-ul/aplicatia comerciantului datele Cardului pe care doreste sa il salveze pentru plati ulterioare, și anume: numarul Cardului, data expirarii Cardului, codul CVV si intelege ca Banca va raspunde oricaror solicitari ale schemelor de plata (Visa, MasterCard) de validare a acestor date pe care le deține în virtutea calității sale de emitent al Cardului, precum si va furniza acestora informații referitoare la înlocuirea Cardului;
- c)** Intelege si accepta ca in caz de reinnoire sau reemitere a Cardului ale carui date au fost salvate/inregistrate pe site-ul/in aplicatia comerciantului, noua data de expirare a Cardului reinnoit/reemis va fi actualizata automat pe site-ul/in aplicatia comerciantului (cu exceptia ipotezei prevazute la lit.d)); in situatia in care nu se doreste

ca actualizarile sa fie realizate, Utilizatorul de card are obligatia sa acceseze site-ul/aplicatia comerciantului si sa stearga datele Cardului din inregistrările acestuia. In situatia in care comerciantul nu ofera posibilitatea sau nu raspunde cererii privind stergerea Cardului salvat, Utilizatorul de card se va adresa Bancii, solicitand inchiderea respectivului Card si emiterea unui nou Card cu un numar de Card diferit de al celui inchis;

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

**(2)** In relatia cu Banca, Utilizatorul de card este responsabil pentru toate consecintele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianti. Intrucat Banca este terta parte fata de raportul stabilit intre Utilizatorul de card si comerciant, Banca nu poarta nicio raspundere in legatura 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 CGB sunt aplicabile cu privire la celelalte aspecte de prelucrare a datelor cu caracter personal.

**5.5.6** 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.

**5.5.7** Se interzice folosirea Cardului:

**a)** dupa notificarea Bancii asupra pierderii/ furtului Cardului/ sau a PIN-ului;

**b)** atunci când Utilizatorul de Card a incalcat prevederile contractuale si Banca a solicitat returnarea Cardului;

**c)** când un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de catre Utilizatorul de card principal/suplimentar, ulterior notificarii Bancii asupra pierderii/furtului;

**d)** când un Card de debit este anulat sau blocat de catre Banca datorita iesirii accidentale in descoperit de cont si a nealimentarii Contului curent;

**e)** când un Card de credit este anulat sau suspendat de catre Banca datorita nerespectarii de catre Utilizatorul principal de card a disciplinei de rambursare a sumelor utilizate din limita de credit atasata contului de credit card;

## **5.6. Blocarea Cardurilor**

**5.6.1** 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.

**5.6.2** 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.

## **5.7 Contestarea tranzactiilor efectuate prin Card**

**5.7.1** In cazul in care Utilizatorul de card constata efectuarea de operatiuni neautorizate de acesta, Utilizatorul principal are dreptul sa conteste oricare dintre aceste operatiuni. Utilizatorul suplimentar de card va putea depune contestatii numai pentru tranzactiile efectuate cu Cardul sau suplimentar.

**5.7.2** Contestatia se va depune in scris la orice unitate a Bancii in timpul programului de lucru cu publicul si/sau telefonic prin serviciul Call Center si va cuprinde obligatoriu numarul cardului, numele Utilizatorului de card, suma contestata, data extrasului in care este cuprinsa suma contestata si orice alte informatii suplimentare care sustin contestatia.

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

## 5.8. Termenii și condițiile specifice utilizării Cardului în serviciul de comert electronic 3-D SECURE

5.8.1 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 în condiții de strictă securitate, în conformitate cu prevederile prezentelor clauze.

5.8.2 Banca poate modifica periodic instrucțiunile de utilizare a acestui serviciu în condițiile legii. Partile convin că 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.

5.8.3 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).

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

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

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

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

a) pentru clienții care nu dețin aplicația Smart Mobile, **prin furnizarea următoarelor elemente de securitate:**

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

și

- **Parola Statică**

b) pentru clienții care dețin aplicația Smart Mobile, **prin intermediul aplicației specifice pusă la dispoziție de Banca**, ce permite autorizarea prin elemente de biometrie sau PIN conform opțiunii setare de către utilizator în aplicație.

5.8.8 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 oricăror mijloace (aplicații de căutare, dispozitive, procese) pentru regăsirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare și conținutul site-urilor afișând siglele specifice Visa și MasterCard.

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

h) 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.

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

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

b) defectiuni 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 rezervă 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.

**5.8.10 (1)** Utilizatorul de card are deplină libertate de a cumpara bunuri/servicii prin internet prin accesarea serviciului 3D Secure. Totuși, corespondența cu comercianții aleși, participarea la promoții online, plata și livrarea bunurilor/serviciilor cumparate, 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 facute 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 rețină cât mai multe informații despre comerciant și să salveze pe computerul sau pagina conținând dovada efectuării tranzacției.

**5.8.11** 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.

## **5.9. Înregistrarea și utilizarea Cardurilor în Portofele electronice**

### **5.9.1 Condiții generale de utilizare la plată a cardurilor în Portofele electronice**

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

**5.9.1.2** 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.

**5.9.1.3** 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.

**5.9.1.4** 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 respectivelor/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 acestia colaboreaza de impunere a unor conditii de inregistrare a Cardului in Portofelul electronic sau care privesc dispozitivele mobile compatibile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.9.3.5** Utilizatorul are posibilitatea de a suspenda si/sau bloca temporar/definitiv si/sau sterge unul sau toate cardurile inrolate in Portofelul electronic. Suspendarea, blocarea, stergerea, precum si incetarea suspendarii/blocarii se pot efectua direct in cadrul Portofelului electronic, conform Termenilor si conditiilor comunicate de furnizorul Portofelului electronic, sau prin Serviciul Call Center al Bancii. Pe perioada suspendarii/blocarii, Cardul respectiv inrolat in Portofelul electronic nu va mai putea fi utilizat pentru efectuarea de plati prin dispozitivul mobil cu functie de plata asociat.

**5.9.3.6** Suspendarea/blocarea Cardului sau stergerea datelor Cardului din Portofelul electronic nu influenteaza in niciun fel posibilitatea ca acest card sa fie utilizat in continuare la plati, conform contractelor specifice de card de debit/credit, precum si prezentelor CGB PF. Toate tranzactiile efectuate prin intermediul Portofelului electronic cu cardul suspendat/sters inainte de momentul suspendarii/stergerii vor fi procesate de catre banca in conformitate cu prevederile Contractelor specifice si CGB.

**5.9.3.7** In cazul in care cardul inrolat in Portofelul electronic a fost inlocuit/reemis datorita raportarii pierderii, furtului sau fraudei, cardul initial va fi inactivat in Portofelul electronic, iar Cardul reemis va trebui inrolat din nou pentru a putea fi utilizat pentru efectuarea platilor prin Portofelul electronic.

**5.9.3.8** In cazul in care cardul inrolat in Portofelul electronic expira, va fi necesara reinrolarea noului card.

**5.9.3.9** In cazul in care Utilizatorul de card invalideaza parola si/sau credentialele de securitate pentru accesarea Portofelului electronic si/sau a dispozitivului mobil cu functie de plata sau in cazul in care reseteaza dispozitivul mobil in care este descarcat Portofelul electronic sau dispozitivul mobil utilizat pentru plata cu cardul, este necesara reluarea pasilor initiali de inregistrarea Cardului in cazul in care Utilizatorul doreste sa utilizeze din nou Cardul prin Portofelul electronic.

**5.9.4. Protejarea credentialelor de securitate necesare utilizarii Portofelului electronic**

**5.9.4.1** 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.

**5.9.4.2** 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.

**5.9.4.3** 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.

**5.9.4.4** 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.

**5.9.4.5** Pentru a preveni apariția 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.9.5.7** Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de catre Utilizatorul de Card. De aceea Banca nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzand dar fara a se limita la orice breșă de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a rețelei sau orice alta

defectiune tehnica produsa. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului Utilizatorului de Card la virusi si/sau alte aplicatii/programe, precum si de furtul acestuia.

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

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

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

**5.10.3** Banca poate modifica prevederile Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului prin notificarea Utilizatorului de Card cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia, in conformitate cu termenele si conditiile prevazute la sectiunile 8.1 si 8.2 din CGB.

**5.10.4** Contractul pentru emiterea si utilizarea Cardului inceteaza in una din urmatoarele situatii:

- a)** prin acordul partilor, exprimat in scris;
- b)** prin denuntarea unilaterala, oricând pe durata contractului, de catre Utilizatorul de card sau de catre Banca;
- c)** in cazul decesului sau incapacitatii Utilizatorului principal de card;
- d)** prin rezilierea Contractului aferent Cardului de debit in conditiile pct. **5.10.7** din de mai jos;
- e)** in caz de forta majora sau caz fortuit;
- f)** prin retragerea produsului de catre Banca;
- g)** in cazul inchiderii Contului curent la care este atasat Cardul de debit;
- h)** in orice alte cazuri prevazute de lege;

**5.10.5** Denuntarea unilaterala a Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului conform pct. 5.10.4 lit. b) poate fi solicitata:

- (i)** de Utilizatorul principal de Card prin depunerea unei solicitari scrise in orice unitate a Bancii. Banca va anunta Utilizatorii de Card prin intermediul site-ului raiffeisen.ro daca vor fi puse la dispozitia acestora si alte canale de transmitere a solicitarii de denuntare unilaterala a Contractului pentru emiterea si utilizarea Cardului.
- (ii)** de Banca prin notificarea scrisa a Utilizatorului principal de card, transmisa cu 2 luni inainte de data propusa pentru incetarea Contractului. Notificarea se transmite conform prevederilor din sectiunea 8.2. "Notificari"

**5.10.6** Cel târziu in ziua lucratoare urmatoare inregistrarii cererii Utilizatorului de card de denuntare a contractului de emitere a cardului, Banca va bloca accesul la Contul curent prin intermediul Cardului, in cazul in care nu exista tranzactii in curs de decontare.

In caz contrar, blocarea accesului la cont se va face dupa decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu cardul respectiv.

**5.10.7 (1)** Banca este îndreptatita sa rezilieze Contractul aferent Cardului de debit de plin drept, fara punere in întârziere si fara intervenita instantelor judecatoresti, in oricare din urmatoarele cazuri:

- a)** Nerespectarea de catre Utilizatorul de Card a clauzelor contractuale, conditiilor de functionare ale Cardului impuse de Banca, prevederile legale în vigoare (precum, dar fara a se limita la prevederi legale in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului si respectarea Sanctiunilor Internationale si SUA) sau normele de lucru ale Bancii;
- b)** Inregistrarea unor tranzactii prin Card ca suspecte sau frauduloase;
- c)** Banca a identificat suspiciuni de fraudă/ spalare de bani/finantare terorism/incalcare Sanctiuni Internationale/SUA;
- d)** Asupra patrimoniului Utilizatorului de Card a fost aplicata masura sechestrului;
- e)** Utilizatorul de Card este suspectat de efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale sau contractuale;
- f)** Pentru Conturile Utilizatorului de Card au fost primite solicitari de retur de fonduri de la banci ordonatoare/corespondente pe motiv de suspiciune de fraudă, spalare de bani, finantare terorism, incalcare Sanctiuni Internationale/SUA sau
- g)** Banca a primit informatii de la banci sau autoritati din Romania sau strainatate privind suspectarea Clientului de fraudă/ spalare de bani / finantare terorism / incalcare Sanctiuni Internationale/SUA,

**h)** Utilizatorul de card devine Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale sau sub incidenta unor embargo-uri impuse de Uniunea Europeana, Confederatia Elvetiana, Regatul Unit al Marii Britanii si Irlandei de Nord, Statele Unite ale Americii, a altor State sau orice agentie a acestora, indiferent daca Utilizatorul de card este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale sau embargo-uri,

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

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

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

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

**5.10.9** Rezilierea contractului la initiativa Bancii nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Utilizatorul principal de card ca efect al actiunilor intreprinse sau neintreprinse de acesta anterior datei rezilierii.

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

**6.1** Serviciul telefonic Call Center al Bancii permite accesarea serviciilor speciale mentionate in prezenta sectiune prin intermediul telefonului cu ajutorul telebankerului sau prin intermediul aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual). Serviciul Call Center este disponibil in limba romana si limba engleza, cu exceptia serviciilor accesate prin interactiunea cu operatorul virtual, care sunt disponibile doar in limba romana.

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

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

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

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

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

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

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

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

**e)** Modificarea temporara a limitei zilnice;

- retragere numerar la ATM/MFM prin Card, pentru perioada indicata de Utilizatorul principal (atat pentru Card de debit cat si pentru card de credit). Modificarea temporara a limitei pentru Cardul de debit se poate solicita doar o data pe trimestru (o singura data in cadrul fiecaruia dintre urmatoarele intervale: 1 ianuarie – 31 martie, 1 aprilie – 30 iunie, 1 iulie – 30 septembrie, 1 octombrie – 31 decembrie). Limita de retragere numerar aferenta fiecarui tip de Card, precum si mai multe informatii privind modificarea temporara a limitei la solicitarea Clientului, termenul de valabilitate a acesteia etc. pot fi gasite accesand site-ul [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) - sectiunea „In sprijinul tau”;
- tranzactionare prin Card la punctele de vanzare (“EPOS”) si in cadrul comertului electronic (e-commerce).
- f)** Furnizare de informatii catre Utilizatorul principal de card despre statusul cererii de acordare descoperit de cont/limita de credit, dupa caz, parametrii limitei de descoperit de cont/limitei de credit acordate de Banca in Contul curent/de card la care este atasat Cardul;
- g)** Modificarea informatiilor privind Cardul de credit: activarea Cardului de credit; adaugarea/modificarea/renuntarea la serviciul de debitare directa; modificarea datei de emitere a Raportului de activitate; modificarea parolei Cardului; solicitarea unui document care contine informatii din Raportul de activitate; inregistrarea refuzului de majorare a limitei de credit; setare initiala si modificarea parametrilor aferenti facilitatilor de plata in rate a sumelor utilizate din limita de credit, conform Contractului specific;
- h)** Blocarea Cardului de credit suplimentar sau modificarea limitei de acces a Cardului suplimentar;
- i)** Renuntarea la serviciile de asigurare optionale atasate Cardului de credit.
- j)** Obtinerea suportului Bancii privind inregistrarea/blocarea/stergera Cardurilor in Portofelul electronic.
- k)** Obtinerea suportului Bancii privind accesarea si utilizarea serviciilor Raiffeisen Online si Smart Mobile. Serviciul prevazut la punctul e) este disponibil prin intermediul telebankerului pentru clientii care nu detin aplicatia Smart Mobile sau pentru solicitari ce exced limitele de tranzactionare prin Card oferite prin aplicatia Smart Mobile.

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

- a)** Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat si reemiterea Cardului si a codului PIN aferent; acest serviciu este disponibil pentru Utilizatorul principal si suplimentar de Card de debit si exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- b)** Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, pentru Utilizatorul principal si suplimentar, respectiv a disponibilului din limita de card de credit, exclusiv pentru Utilizatorul principal de card de credit;
- c)** Obtinerea unui miniextras (serviciu disponibil doar pentru Utilizatorii principali de card de debit/credit), continand informatii referitoare la operatiunile debitoare sau creditoare (in functie de solicitarea formulata in mod expres de Utilizatorul principal de card in modulul operatorului virtual) efectuate in legatura cu Contul la care este atasat Cardul de debit/credit, respectiv ultimele cinci debitari, ultimele cinci creditari sau ultimele cinci tranzactii decontate pentru Utilizatorul principal de card de debit si ultimele cinci tranzactii, debitoare sau creditoare, efectuate dupa emiterea celui mai recent Raport de activitate pentru Utilizatorul principal de card de credit (in cazul Tranzactiilor prin card aferente Cardului de credit, vor fi mentionate doar tranzactiile decontate);
- d)** Activarea Cardului de credit pentru Utilizatorul principal;
- e)** Obtinerea de informatii despre cel mai recent Raport de activitate emis pentru Cardul de credit: data scadenta, suma minima de plata, datoria totala, exclusiv pentru Utilizatorul principal;
- f)** Solicitarea deblocarii accesului la Serviciile Raiffeisen Online si/sau Raiffeisen Smart Mobile pentru Utilizatorii principali de card care detin astfel de servicii, in masura in care este disponibila o astfel de functionalitate a respectivului serviciu.

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

### Definirea termenilor utilizati

**Beneficiar al platii** - 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 efectuarii platii si achitarii comisionului aferent;

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

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

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

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

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

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

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

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

### 7.1 Emiterea Mandatului de debitare directa

În cazul în care Clientul optează pentru utilizarea Serviciului Debitare Directa trebuie să emită cel puțin un Mandat de debitare directa 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 Directa Clientul Plator poate emite un număr nelimitat de Mandate de debitare directa.

### 7.2. Activarea Mandatului de debitare directa

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

**7.2.2** În ipoteza prevăzută la pct.7.1. lit. b) Beneficiarul va remite mandatul Instituției Platorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platorului constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate (nu are toate câmpurile obligatorii completate, contul IBAN al platitorului nu este corect, neconcordanță 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 Platorului va informa Beneficiarul cu privire la neactivarea mandatului. Un Mandat este considerat activ și produce efecte din momentul în care este confirmat de către Instituția Platorului. Instituția platitorului se angajează să valideze mandatul încheiat de Plator la sediul Beneficiarului sau să refuze activarea în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data primirii lui de la Beneficiar/Instituția Beneficiarului.

**7.2.3** În vederea activării Mandatului emis conform 7.1. lit. b), în cazul în care Banca decide efectuarea demersurilor de clarificare/completare a mandatului pe cale telefonică, Platorul își exprimă acordul că, în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile din cuprinsul formularului de mandat sau există neconcordanțe între informațiile completate și cele existente în baza de date a 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 Platorului îi va fi solicitată Parola de securitate în relația cu Banca. Identitatea Platorului va fi considerată dovedită după ce acesta va furniza, la solicitarea angajatului Bancii, elementele de identificare menționate anterior. Platorul își asumă răspunderea asupra corectitudinii informațiilor furnizate în cadrul convorbirii telefonice cu angajatul Bancii. În mod expres și în toate cazurile, Platorul acceptă că pentru securitatea informațiilor comunicate Banca are dreptul să înregistreze toate convorbirile telefonice dintre Plator și Banca și recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor prin care îi sunt solicitate de către Banca și comunica 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 directa

**7.3.1** Prin emiterea Mandatului de debitare directa, Platorul își exprimă consimțământul și mandatează Instituția Platorului 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 Platorului sau al persoanei în numele căreia se face plata (Tertului abonat).

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

**7.3.3** În vederea executării mandatului, Platorul se obligă să asigure în Cont, în Data plății, suma necesară efectuării plății și acoperirii comisionului care decurge din prestarea acestui serviciu.

**7.3.4** De asemenea, plata se va efectua doar în condițiile în care Contul Platorului nu este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Banca sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții. Nu vor fi efectuate plăți parțiale.

**7.3.5** În cazul în care, la Data plății, disponibilul din Contul Platorului nu acopera integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente prestării serviciului, Banca își rezervă dreptul de a nu efectua plata. În cazul în care Banca decide, conform normelor sale interne, efectuarea unei plăți cerute de către Beneficiar care depășește limita disponibilului existent în Cont, se vor aplica prevederile secțiunii 3.4 din prezentul document (descoperit de cont neautorizat/overdraft neautorizat). În cazul în care Platorul nu dorește să beneficieze de această facilitate, trebuie să indice Bancii, în scris, în orice unitate bancară sau telefonic, prin intermediul Serviciului Call Center (în ipoteza în care deține și calitatea de Utilizator de card), refuzul sau de a se efectua plăți în baza oricărui Mandat peste limita disponibilului din Cont.

**7.3.6** Cererile de 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 Plator va fi executat de către Banca începând cu prima factură care va fi remisă de Beneficiar la plată după data la care Platorul solicită începerea derulării serviciului.

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

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

#### **7.5 Modificarea Mandatului**

**7.5.1** Platorul 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 Platorul are active oricare din aceste servicii. În cazul în care Platorul 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 Platorului, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Instituția Platorului constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate (nu are toate câmpurile obligatorii completate, contul IBAN al platorului nu este corect, neconcordantă între datele înscrise pe cerere și cele aflate în evidențele bancii, declarate anterior de plator, specimenul de semnătură nu corespunde), aceasta nu va opera modificarea Mandatului. În cazul respingerii formularului de modificare, Instituția Platorului va informa Beneficiarul cu privire la acest lucru. Instituția platitorului se angajează să valideze formularul de modificare după de Plator 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 Platorului utilizând exclusiv instrucțiunile inițiale.

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

**7.5.3** Mandatul/Mandatele acordat/e rămân/e valabil/e în cazul în care din motive de ordin tehnic Beneficiarul realizează o modificare a codului de abonat atribuit inițial, notificând această modificare Bancii și Platorului/tertului abonat.

#### **7.6 Refuzul de plată și dreptul de rambursare**

**7.6.1** Platorul poate solicita Instituției Platorului să refuze următoarea instrucțiune de debitare directă primită de la Beneficiar, prin completarea unui formular de refuz, în orice agenție 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 (tertul 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 Denuntarea unilaterala a Mandatului**

**7.8.1.** Platitorul va putea solicita Bancii incetarea prestarii serviciului de plata, pentru oricare din Mandatele date Bancii (pentru el sau Tertul abonat, dupa caz) printr-o cerere scrisa, depusa si inregistrata la orice unitate a Bancii sau a Beneficiarului, prin serviciul Raiffeisen Direct TOP, daca este client si al acestui serviciu sau prin serviciul Raiffeisen Online/Raiffesen Smart Mobile. Cererile de denuntare depuse la sediul Beneficiarului devine opozabila Institutiei Platitorului in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii formularului de

denunțare de la Beneficiar/Instituația Beneficiarului, până la expirarea acestui termen Banca va considera Mandatele ca fiind active și le va executa, în cazul unei astfel de solicitări de la Beneficiar,

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

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

## **7.9 Dispoziții referitoare la relația dintre Beneficiar și Plator**

**7.9.1.** Platorul autorizează Banca să notifice Beneficiarul /Instituația 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 acestia, direct/via Transfond (după caz), informații cu caracter personal care pot fi continuate în Mandat. Platorul declară că este autorizat de către tertul abonat să transmită datele cu caracter personal ale acestuia în scopul prelucrării.

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

## **7.10 Forta majoră**

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

## **7.11 Dispoziții finale**

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

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

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

**7.11.4.** Orice diferend aparut între Banca și Plator în legătură 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. Platorul 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 semnatura olografa/Semnatura electronica calificata (QES), în condițiile agreeate de parti;
- b) telefonic în cadrul apelurilor înregistrate, efectuate prin Serviciul Call Center sau în alta modalitate agreeata ce implica o convorbire telefonica, în masura în care Banca ofera Clientului aceste modalitati de încheiere a **contractelor** ;
- c) în cadrul aplicatiilor electronice cu acces la distanta oferite de Banca, cum ar fi dar fara a se limita la aplicatiile de internet-banking/ mobile-banking, prin utilizarea seturilor de reguli de identificare și autorizare specifice fiecărei aplicatii în parte, prevazute în Contractele specifice/termenii și condițiile aferente aplicatiilor;
- d) orice alta modalitate agreeata 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 aceleiasi modalitati de semnare, respectiv:

(i) semnarea olografa a documentului în prezenta unui reprezentant al Bancii;

(ii) aplicarea pe documentul în format electronic a unei Semnături electronice calificate.

(2) Semnarea CGB în format electronic, cu Semnatura electronica calificata se poate efectua numai prin canalele de comunicare agreeate de Banca și se considera încheiat la sediul Bancii.

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

**8.1.4.** Banca și Clientul convin ca orice modificare propusa de Banca cu privire la clauzele din CGB și/sau din Contractele specifice sa fie notificata Clientului cu cel puțin doua luni înainte de data propusa pentru aplicarea acesteia.

**8.1.5.** În cazul în care, până la data propusa pentru aplicarea modificarilor, Clientul nu notifica Bancii în scris neacceptarea modificarilor, la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii sau în modalitățile prevazute în Contractele specifice, Banca și Clientul convin ca tacerea Clientului valoreaza acceptare tacita a modificarilor respective, dacă prevederile legale în vigoare incidente nu reglementeaza contrariul.

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

**8.1.7.** Banca va aplica în mod automat dispozițiile legale specifice cu caracter imperativ în legatura cu serviciile/produsele bancare, inclusiv pentru produsele de creditare, în masura în care acestea difera de cele stabilite în Contractele specifice, fara sa mai fie necesara modificarea prezentelor CGB.

### 8.2. Notificari

**8.2.1.** Orice solicitari, notificari, aprobari, comunicari ("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 remisa personal și/sau transmisa prin posta și/sau prin fax și/sau prin e-mail și/sau prin SMS mesaj text, la adresa (postala și/sau de e-mail), respectiv la numerele de contact (fax sau telefon mobil), asa cum sunt acestea indicate de către Client prin intermediul canalelor de comunicare puse de Banca la dispozitia Clientului în acest scop sau prin mesaj postat în cadrul aplicatiei Raiffeisen Online sau Smart Mobile, pentru detinatorii acestor servicii sau prin publicare în pagina de internet a Bancii cu acces personalizat (de exemplu, Serviciul Extras Electronic).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **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 si cu exceptiile stabilite de FGDBR și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **8.9. Riscul transmiterilor**

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

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

In orice moment al relatiei contractuale, Clientul are dreptul sa primeasca, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al prezentelor CGB.

## 9. DECLARAȚIILE CLIENTULUI SI SEMNATURILE PARTILOR

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

**9.1.a.** ☐ Banca mi-a oferit un exemplar al CGB, in limba româna si intr-o forma clara si ca am fost informat despre termenul de 15 zile pe care il am la dispozitie pentru a decide daca accept CGB cu privire la aspectele mentionate anterior. Ca urmare a faptului ca am citit, am inteles si sunt de acord cu informatiile prelabile puse la dispozitie de Banca, imi exprim acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile si doresc semnarea CGB PF astazi.

**9.1.b.** ☐ Banca mi-a oferit, cu 15 zile inainte de data semnarii 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, alcatuit din 9 Capitoare cuprinse in 60 de pagini), având urmatorul cuprins: 1. Introducere; 2. Principii generale; 3. Condiții generale aplicabile conturilor; 4. Dispozitii privind Operațiunile de plata; 5. **Prevederi contractuale aferente emiterii si utilizarii Cardului**; 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, este semnat de parti in 2 exemplare, fiind incheiat astazi, data \_\_\_\_\_.

Clientul declara ca Banca i-a comunicat un exemplar al CGB, conform solicitarii sale:

- ☐ pe suport hârtie
- ☐ pe e-mail, la adresa indicata de Client si inregistrata in evidentele Bancii
- ☐ prin Serviciul Extras Electronic sau serviciile de internet banking/mobile banking, dupa caz.

Prezentele CGB inlocuiesc versiunile anterioare, cu exceptia sectiunii "Acordarea de credite" din cadrul acestora, care ramâne in vigoare si se aplica in continuare in relatia cu clientii care au contractat credite in perioada in care aceste versiuni erau in vigoare.

**RAIFFEISEN BANK S.A.,**

**CLIENT:**

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume, CNP Mandatar/Reprezentant legal; se completeaza cand este cazul)

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

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

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