

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI RAFFEISEN ONLINE - PERSOANE FIZICE**

Nr...../.....

 Cerere noua

 Modificare

Client (nume si prenume _____)
CIF (cod de utilizator initial) _____
CNP _____ C.I./pasaport seria. _____ nr. _____
Adresa e-mail _____
Cod ofiter _____

**CONTURI**

Daca se doreste utilizarea Serviciul Raiffeisen Online prin *toate conturile* deschise la Banca, la momentul semnarii prezentului contract, se va bifa urmatoarea optiune:

Daca se doreste utilizarea Serviciului Raiffeisen Online numai prin anumite conturi ale sale deschise la Banca, acestea vor fi mentionate in tabelul urmator:

Tip cont	Numar cont	Valuta
Conturi curente	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
Conturi destinate rambursari card de credit	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
Conturi de depozite Conturi de economii	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	
	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	

Abonamentul lunar de utilizare al Serviciului Raiffeisen Online si taxa de gestionare card reader vor fi debitate din urmatorul Cont de suport ( se va completa cu un singur cont ,in functie de preferinta Clientului in ceea ce priveste contul pentru perceperea abonamentului).

Tip cont	Codul IBAN al contului	Valuta
Cont curent	□□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□	

**Conditii de derulare a operatiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online**
**1. Obiectul Contractului:**

1.1. Obiectul Contractului il reprezinta oferirea de catre Banca Clientului a unui serviciu de „Banca la distanta” (denumit in continuare Serviciu Raiffeisen Online), Serviciu ce va fi disponibil prin intermediul unui website public (Internet) accesibil doar Clientilor Bancii in conditiile stabilite prin prezentul Contract, in scopul efectuarii oricareia dintre urmatoarele operatiuni:

- Vizualizarea soldurilor conturilor deschise la Banca;
- Vizualizarea si tiparirea Extrasului de cont aferent conturilor curente;
- Vizualizarea si tiparirea extraselor intermediare pentru toate operatiunile efectuate pe conturile curente in decursul aceleiasi zile;

- Vizualizarea tranzacțiilor efectuate pe conturile proprii deschise la Banca, cu toate detaliile incluse și setate pentru a fi accesate prin Raiffeisen Online;
- Realizarea de transferuri între conturile proprii ale Clientului deschise la Banca;
- Realizarea de plăți sau alt gen de operațiuni de transfer de fonduri din conturile proprii ale Clientului către conturile unor terți beneficiari deschise la Raiffeisen Bank SA sau la alta banca;
- Constituirea de depozite ( în lei și valută) și lichidarea de depozite ( în lei) în Banca;
- Deschiderea de conturi curente și/sau conturi de economii SuperAcces Plus
- Solicitarea emiterii de carduri de debit atasate conturilor curente deschise la Banca.
- Operațiuni de schimb valutar;
- Comunicarea de instrucțiuni în vederea executării de către Banca a operațiilor aferente serviciului ConfortaBill
  - Definierea de transferuri planificate și/sau recurente către conturile proprii sau către conturile unor terți;
  - Definierea de sabloane reutilizabile privind plățile între conturile proprii, plățile intrabancare și interbancare în lei și valută și schimburile valutare;
  - Transfer de bani în vederea achiziției de unități de fond la fondurile de investiții administrate de S.A.I Raiffeisen Asset Management, precum și programarea unor astfel de achiziții de unități de fond. Această funcționalitate este accesibilă doar clienților Raiffeisen Asset Management care au semnat contractul specific într-o unitate Raiffeisen Bank, precum și formularul de adeziune, dacă este cazul unei prime subscrierii pentru fiecare fond de investiții );
  - Predefinire beneficiari (atât pentru plățile intrabancare, cât și interbancare);
- Consultarea informațiilor cu privire la oferta comercială a Bancii sau alte mesaje cu caracter promoțional.
- Activare Serviciu Raiffeisen Smart Mobile

1.2. Lista acestor operațiuni poate să fie completată cu funcționalități suplimentare de către Banca, în măsura în care legislația aplicabilă în vigoare permite acest lucru, fără a mai fi necesară încheierea unui Act Adicional la prezentul Contract. În acest caz Banca va afișa în aplicația Raiffeisen Online funcționalitățile suplimentare, precum și comisioanele aferente utilizării acestor funcționalități. Partea agreează că accesarea funcționalităților suplimentare valorează acord scris al Clientului. Dacă Clientul apreciază că noile funcționalități contravin intereselor sale, acesta va putea solicita încetarea prezentului Contract în conformitate cu dispozițiile art. 5.3 lit.d).

1.3 Banca are dreptul de a limita valoarea operațiilor efectuate în numele Clientului prin Serviciul Raiffeisen Online, plafoanele stabilite fiind următoarele:

- a) limita zilnică pentru schimburi valutare este de **68.000 lei** (echivalent);
- b) limita pe tranzacție pentru schimburi valutare este de **34.000 lei** (echivalent) ;
- c) limita zilnică pentru transferuri este de **50.000 lei** (echivalent);
- d) limita pe tranzacție pentru plăți intrabancare/interbancare (lei / valută) este de **30.000 lei (echivalent)**.

Banca poate autoriza la solicitarea Clientului, transmisă prin orice mijloc pus la dispoziția sa de către Banca pentru această funcționalitate, modificarea limitelor pentru utilizarea de către Client a Serviciului Raiffeisen Online, în condițiile stabilite în Ghidul de utilizare a serviciului Raiffeisen Online.

## 2. Condiții de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online

Serviciul Raiffeisen Online va putea fi utilizat de către Client cu respectarea prevederilor prezentului Contract, a "Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online", afișat pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), a Instrucțiunilor cuprinse în ecranele aplicației Raiffeisen Online, a condițiilor specifice aplicabile fiecărui produs al Bancii și a Condițiilor Generale de derulare a Operațiilor Bancare. Prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online Clientul va avea acces numai la conturile la care este titular. Prin excepție, în cazul conturilor de depozit pentru minori, reprezentantul legal care are și calitatea de imputernicit pe acest cont va putea avea acces la aceste conturi prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, doar pentru vizualizarea soldurilor acestor conturi, vizualizare tranzacții aferente acestor conturi.

### 2.1. Condiții generale

#### 2.1.1. Condiții de aderare la Serviciu (cumulativ):

- Clientul trebuie să dețină cel puțin un cont curent activ în lei, EUR sau USD, deschis la Banca (contul de suport menționat în prezentul Contract pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Online);
- Clientul trebuie să dețină un Smart Card activ;
- Clientul trebuie să încheie Contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Online.

### 2.1.2. *Mijloace tehnice necesare utilizării Serviciului de către Client*

Accesul la Serviciul Raiffeisen Online se realizează prin Internet și necesită utilizarea:

- Unui calculator conectat la Internet și echipat cu un sistem de operare;
- Soft-uri care să permită accesarea rețelei Internet care să fie compatibilă cu condițiile de securitate impuse de Banca.
- Smart Card
- Card reader ( Banca va pune la dispoziția Clientului un card reader gratuit; pentru fiecare card reader suplimentar solicitat de Client și pus la dispoziție de către banca Clientul va achita o taxă lunară de gestionare card reader).

În vederea accesării Serviciului Raiffeisen Online, Clientul trebuie să utilizeze o conexiune care să-i permită accesul la Internet, Banca neavând față de Client obligația de a-i pune la dispoziție mijloacele necesare realizării conectării la Serviciu.

În cazul în care Serviciul Raiffeisen Online nu este disponibil Clientului, (fie ca indisponibilitatea este datorată inactivării temporare a Serviciului la inițiativa Bancii, fie ca indisponibilitatea este datorată unei probleme tehnice provocată de un tert furnizor de servicii de telecomunicații, etc), Clientul se poate adresa oricărei unități teritoriale a Bancii în timpul normal de lucru sau altor canale puse la dispoziție de către aceasta pentru a-și realiza operațiunile.

Banca nu este responsabilă de consecințele cauzate de întreruperea Serviciului în cazul în care Clientul nu se adresează acesteia pentru efectuarea operațiilor.

### 2.1.3. *Gestiunea elementelor de securitate*

Banca va aloca Clientului, la data încheierii prezentului Contract, un Cod de utilizator, element necesar pentru conectarea la Serviciul Raiffeisen Online.

Accesul/conectarea inițial/a al/a Clientului la Serviciul Raiffeisen Online se realizează pe baza următoarelor elemente de securitate: i) codul de utilizator, așa cum este acesta confirmat inițial de către Banca Clientului; ii) codul de autentificare generat cu ajutorul card readerului.

Este obligatoriu ca la prima accesare/conectare la Serviciul Raiffeisen Online Clientul să-și modifice Codul de utilizator.

Ulterior acestei modificări, conectarea la Serviciul Raiffeisen Online se va realiza pe baza următoarelor elemente de securitate: i) cod de utilizator, așa cum a fost acesta schimbat de către Client la prima conectare la Serviciu și care trebuie să conțină minim 8 și maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel puțin 1 (un) caracter trebuie să fie cifră; ii) codul de autentificare generat cu ajutorul card readerului;

Conectarea Clientului la Serviciul Raiffeisen Online se realizează prin introducerea elementelor de securitate în aplicația de Internet Banking, care reprezintă consimțământul irevocabil al Clientului, transmis Bancii, în vederea efectuării/procesării operațiilor transmise de acesta, Clientul fiind singurul responsabil de corectitudinea datelor pe care le introduce în solicitările/instrucțiunile pe care le transmite către Banca prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online.

Introducerea Codului de utilizator și a codului de autentificare reprezintă autorizarea irevocabilă a acestuia pentru procesarea operațiilor transmise Bancii, iar urmarile acestora nu pot fi imputate acesteia.

În cazul tranzacțiilor a caror dată a plății este ulterioară datei la care se completează instrucțiunea de plată, precum și în cazul tranzacțiilor pentru care se optează a fi efectuate în mod repetat, cu respectarea parametrilor indicați, Clientul poate revoca ordinul de plată setat în sistem cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua setată în sistem pentru debitarea contului platitor și executarea operațiunii de plată de către Banca.

Ca măsură suplimentară de securitate, accesul/conectarea la Serviciul Raiffeisen Online va fi blocat/a automat de către Banca după introducerea consecutivă în mod eronat de către presupusul Client, pentru același Cod de utilizator, de trei ori, a codului de autentificare generat cu ajutorul card readerului.

### 2.1.4. *Alte condiții*

Ordinele de plată inițiate de Client se consideră primite în ziua în care sunt setate în sistem sau în prima zi lucrătoare următoare, dacă au fost setate în sistem într-o zi nelucrătoare. La momentul primirii ordinului de plată Banca debitează contul platitor, Clientul fiind obligat să verifice în ziua bancară imediat următoare înregistrarea corectă a operațiunii de plată.

**Ora limită** pentru recepționarea **ordinelor de plată este ora 23:50**. Banca va executa ordinele de plată în termenele maxime de executare prevăzute în Condițiile Generale de derulare a Operațiilor Bancare. La solicitarea Clientului exprimată în cadrul aplicației Raiffeisen Online, Banca execută **ordinele de plată** intrabancare /interbancare înainte de împlinirea termenului maxim de executare, în conformitate cu COT-urile menționate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) – secțiunea „**COT-uri**” pentru procesarea ordinelor de plată în cadrul aplicației Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Mobile” și cu opțiunea selectată de Client referitoare la prioritatea plății. În cazul în care Clientul

optează pentru executarea ordinelor de plată în regim de urgență, deoarece Banca **taxa suplimentară pentru regim de urgență**. *Tranzacțiile transmise în intervalul orar 0:00- 7:00 vor fi procesate în conturi începând cu ora 7:00, urmând ca în cadrul ecranului ce afișează rezultatul tranzacțiilor să fie afișat un mesaj în acest sens.* Toate ordinele de plată dispuse de către Clientul Bancii trebuie să fie semnate pe baza codului de autorizare generat de card reader pentru a fi luate în considerare de Banca.

Conturile Clientului menționate în prezentul Contract vor putea face obiectul operațiunilor de plată interbancare (operațiuni între conturi deschise la bănci diferite) și intrabancare (operațiuni între conturi deschise la Banca) prin îndeplinirea cumulativă a condițiilor următoare:

- Specificul lor bancar permite acest lucru;
- sunt îndeplinite condițiile generale de executare a ordinului de plată prevăzute în Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare;
- Banca nu a interzis sau suspendat temporar accesul/conectarea Clientului la aceste funcționalități;
- Clientul nu a notificat suspendarea accesului/conectării la funcționalitățile tranzacționale pe perioada derulării prezentului Contract;

## 2.2. Condiții specifice

### 2.2.1. Condiții specifice executării ordinelor de plată

Viramentele pot fi realizate numai din conturile curente ale Clientului deschise la Banca și care figurează în lista de conturi în legătură cu care Clientul și-a dat acordul conform prezentului contract.

Pentru ordinele de plată în valută, precum și pentru ordinele de plată în lei pe teritoriul României, dispuse de un Client rezident către un nerezident și având o anumită valoare, conform legislației bancare în vigoare, valoare care se regăsește în Ghidul de Utilizare a Serviciului Raiffeisen Online, Clientul va completa și depune la Banca Dispoziția/Declaratia de plată externă (DPE) într-un număr maxim de zile calendaristice de la efectuarea plății, termen care se regăsește, de asemenea, în Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online. În cazul unor modificări legislative cu privire la valoarea mai sus menționată a ordinelor de plată sau a termenului în care Dispoziția/Declaratia de plată externă (DPE) trebuie depusă la Banca de către Client, respectivele modificări vor fi aduse la cunoștința clientului prin afișare la sediile Bancii și/sau pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), rămânând în sarcina clientului de a se informa cu privire la orice astfel de modificări.

Contul Clientului se debitează în ziua bancară în care se considera primită instrucțiunea de plată, indiferent de tipul acesteia.

Pentru tranzacțiile a căror dată a plății este ulterioară datei la care se completează instrucțiunea de plată, precum și în cazul tranzacțiilor pentru care se optează a fi efectuate în mod repetat, cu respectarea parametrilor indicați, ordinele de plată se considera a fi primite de către Banca în data stabilită pentru efectuarea tranzacției. Clientul are obligația de a asigura în cont suma necesară efectuării plății și debitării comisionului bancar cu cel puțin o zi înainte de data stabilită de către acesta pentru efectuarea tranzacției, în caz contrar operațiunea ordonată neputând fi procesată de către Banca.

### 2.2.2. Condiții specifice depozitelor

Depozitele se constituie în condițiile prevăzute în prezentul contract, „Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare” și „Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online”. Pentru depozitele efectuate în zilele nebancale, data constituirii depozitului va fi ziua bancară imediat următoare, urmând a se aplica acestuia rata de dobândă în vigoare la aceasta din urma dată.

### 2.2.3. Condiții specifice operațiunilor de schimb valutar

Banca își rezervă dreptul de a modifica ratele de schimb în funcție de evoluția de pe piața valutară interbancară. Prin dispunerea efectuării acestor tipuri de operațiuni prin Serviciul Raiffeisen Online, Clientul este de acord cu ratele de schimb afișate prin Serviciul Raiffeisen Online. Cursul valutar la care se vor efectua ordinele de schimb valutar este accesibil direct pe site-ul Băncii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro). Cursul de schimb valutar este actualizat continuu în funcție de oferta de cumpărare și vânzare de valută a Băncii.

### 2.2.4. Instrucțiuni pentru ConfortaBill

2.2.4.1 Clientul mandatează Banca să efectueze în temeiul unor instrucțiuni comunicate Bancii, în condițiile Ghidului de utilizare a serviciului Raiffeisen Online, plata automată a sumelor solicitate de către un furnizor de servicii, corespunzător facturilor emise periodic de către acesta, pe numele sau ori al altei persoane, tert abonat al furnizorului

de servicii, pentru care Clientul accepta sa faca plati în temeiul serviciului ConfortaBill. Clientul trebuie sa completeze in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online Limita maxima, reprezentand suma maxima a contravalorii unei facturi la care se poate astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul incheiat cu furnizorul. Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depaseste Limita maxima setata de Client. In cazul in care Clientul nu introduce o valoare maxima a facturii, Banca stabileste o valoare maxima din oficiu ce va aparea in ecranul Constituire plati directe furnizori- ConfortaBill.

2.2.4.2 Data platii este data scadentei comunicata Clientului/tertului abonat de catre beneficiar sau, dupa caz, ziua lucratoare anterioara datei scadentei, in cazul in care data scadentei este o zi nelucratoare, data la care se efectueaza debitarea contului Clientului cu contravaloarea operatiunii de plata initiata de beneficiar si a comisionului aferent; la data platii se considera primit de catre Banca ordinul de plata, cu conditia ca operatiunea de plata sa fi fost initiata de catre beneficiar. Clientul se obliga sa asigure în Cont suma necesara efectuării platii si debitării comisionului bancarcu cel puțin o zi înainte de data platii, in caz contrar operatiunea ordonata neputand fi procesata de catre Banca. Banca debiteaza contul platitor la data platii, Clientul fiind obligat sa verifice in ziua bancara imediat urmatoare inregistrarea corecta a acestora. Termenul de executare a ordinelor de plata dispuse in temeiul serviciului ConfortaBill este de o zi lucratoare.

2.2.4.3 Clientul va putea modifica unilateral instructiunile transmise Bancii, modificarile fiind opozabile acesteia numai dupa transmiterea lor catre Banca, in conditiile Ghidului de utilizare a serviciului Raiffeisen Online, pana atunci aceasta utilizand exclusiv datele comunicate de Client initial. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Client si/sau tertul abonat si/sau furnizorul de servicii, datorate netransmiterii de catre Client Bancii, a modificarilor intervenite la datele transmise de catre Client initial. Clientul poate revoca o operatiune de plata automata, prin inactivarea acesteia in cadrul aplicatiei, cel tarziu la sfarsitul zilei lucratoare care precede Data platii; de la momentul revocării orice operatiune de plata automata viitoare va fi considerata neautorizata, Platitorul acceptand prin prezenta clauza ca cererea de inactivare valoreaza cerere de suspendare a Serviciului pentru respectivul tip de plata automata; pentru reluarea platilor automate trebuie activata din nou aceasta optiune. In cadrul serviciului Raiffeisen Online clientul poate vizualiza, modifica sau sterge instructiunile ConfortaBill indiferent de modul in care a contractat acest serviciu de la Banca ( prin semnare contract la unitatile teritoriale ale Bancii, prin Raiffeisen Direct sau prin Raiffeisen Online).

2.2.4.4 Clientul autorizeaza Banca sa comunice furnizorului de servicii orice informatii necesare in legatura cu executarea contractului ConfortaBill.

2.2.4.5 Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre furnizorul de servicii Clientului sau tertului abonat. Orice neînțelegeri referitoare la cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre furnizor catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta între sumele prevazute în facturi si sumele solicitate la plata de catre furnizorul de servicii, la sumele debitate sau la sumele refuzate la plata din lipsa de disponibil sau la cererea expresa a furnizorului de servicii, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat între Client/tert abonat si furnizorul de servicii.

2.2.4.6 Clientul are dreptul sa solicite, in maxim 8 saptamani de la data debitării contului, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituirea sumei platite la ordinul furnizorului de servicii, 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. Clientul este de acord sa nu aiba dreptul la rambursare daca informatiile privind operatiunile de plata viitoare (facturi, instiintari de plata, etc.) au fost transmise sau puse la dispozitia Clientului de catre furnizor, in forma convenita intre acestia, cu cel puțin 4 saptamani inainte de data scadentei .

2.2.4.7 Banca poate denunta unilateral furnizarea serviciului ConfortaBill contractat anterior cu Clientul, cu un preaviz de minim doua luni. In cazul in care inceteaza din orice motiv contractul incheiat de Banca cu furnizorul de servicii, prestarea serviciului ConfortaBill va inceta fara preaviz.

2.2.4.8 In situatia in care Clientul solicita inchiderea Contului din care dispune in mod curent efectuarea de catre Banca a platilor catre un tert furnizor de servicii sau daca acest Cont este inchis sau blocat din alte motive, fara a indica Bancii un alt cont din care se vor face plati, prestarea serviciului ConfortaBill va inceta fara preaviz.

2.2.4.9 Banca va suspenda serviciul pe durata si in conditiile in care contractul sau incheiat cu furnizorul de servicii se suspenda. Suspendarea va fi comunicata Clientului in scris, fara acordarea unui preaviz. Pe perioada suspendării

serviciului, plata facturilor emise de furnizorul de servicii în raport cu care operează suspendarea se va face de către Client/tert abonat către furnizorul de servicii, conform contractului dintre acestea.

2.2.4.10 Mandatul acordat Bancii va fi executat de către Banca începând cu prima factură care va fi emisă de furnizorul de servicii după "Data de început a Serviciului". Clientul este obligat să anuleze opțiunea ConfortaBill accesând Serviciul Raiffeisen Online dacă are loc încetarea raportului juridic dintre el sau tertul abonat și furnizorul de servicii Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru niciun fel de prejudicii suferite de Client și/sau furnizorul de servicii, datorate neefectuării acestei operațiuni de către Client. Renunțarea la Serviciul Raiffeisen Online nu atrage în mod automat și anularea instrucțiunilor de ConfortaBill transmise Bancii prin acest canal, pentru gestionarea acestui serviciu Clientul urmând a se adresa în mod direct Bancii.

### **2.2.5. Condiții specifice operațiunilor de cumpărare uniturilor de investiții Raiffeisen Asset Management (RAM)**

*Pentru a facilita cumpărarea de unități de fond la fondul de investiții Raiffeisen Asset Management, Clientul poate alege dintr-o listă derulanta identificatorul IBAN al contului RAM. Investitorii pot subscrie pentru un număr întreg sau fracționat de unități de fond, prima subscriere fiind de minim o unitate de fond. Orice neînțelegeri referitoare la neconcordanța între sumele transmise la plată și valorile fondurilor, la sumele debitate sau la sumele refuzate la plată din lipsa de disponibil, urmează să fie rezolvate conform prevederilor contractului încheiat între Client/tert și RAM.*

*Banca nu este responsabilă pentru transferurile efectuate de Client în contul predefinit al RAM în cazul în care acesta nu deține calitatea de client RAM.*

Pentru mai multe informații clientul poate accesa [www.raiffeisefonduri.ro](http://www.raiffeisefonduri.ro).

### **2.2.6 Condiții specifice deschiderii contului curent/contului de economii Super Acces Plus**

În cadrul aplicației Raiffeisen Online, Clientul poate deschide conturi curente standard și/sau conturi de economii Super Acces Plus, în valuta selectată, în condițiile prevăzute în prezentul contract, conform clauzelor contractuale postate în aplicație, în „Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare” și în „Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online”; prin accesarea acestei funcționalități, Clientul devine titular al contului curent/de economii deschis în cadrul aplicației, accesarea funcționalității având valoare de consimțământ pentru încheierea contractului de cont curent, respectiv a contractului de cont de economii Super Acces Plus, după caz. În conformitate cu dispozițiile legale, Clientul are la dispoziție un termen de 15 zile pentru a analiza informațiile prelabile puse la dispoziție de către bancă și de a decide dacă acceptă încheierea contractelor de cont curent/de cont de economii, după caz, disponibile în format electronic în cadrul aplicației Raiffeisen Online. Bifarea în cadrul aplicației a acordului Clientului cu privire la condițiile contractuale prezentate de bancă reprezintă acceptul expres al Clientului cu privire la faptul că a citit, a înțeles și este de acord cu clauzele contractuale puse la dispoziție de Bancă și cu încheierea contractului de cont curent, respectiv a contractului de cont de economii Super Acces Plus, după caz.

Cu privire la conturile nou-deschise Clientul va avea, la momentul deschiderii acestora, și posibilitatea numirii de împuterniciți, prin introducerea în aplicație a codului numeric personal al persoanelor desemnate, cu condiția ca Banca să dețină despre acești date/informații în evidențele sale în conformitate cu reglementările legale de cunoaștere a clienței. Indiferent de numărul și tipurile conturilor deschise la Bancă, Clientul nu poate numi în relația cu Banca decât un număr maxim de doi împuterniciți; numirea de împuterniciți în cadrul aplicației Raiffeisen Online nu are ca efect revocarea împuternicirilor desemnați anterior prin alte canale puse la dispoziție de către Bancă. În conturile nou-deschise se vor putea efectua operațiuni la ghișeele Bancii dacă s-a depus la Bancă specimenul de semnătură al titularului, respectiv al împuternicirilor pe cont (dacă este cazul).

2.2.7 Condiții specifice solicitării de emiteră a cardurilor de debit În cadrul aplicației Raiffeisen Online, Clientul poate solicita emiteră unui card de debit principal sau suplimentar, în valuta contului selectat, în condițiile prevăzute în prezentul contract, conform clauzelor contractuale postate în aplicație, în „Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare” și în „Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online”; prin accesarea acestei funcționalități, Clientul își exprimă consimțământul pentru încheierea contractului de emiteră card de debit principal/suplimentar, după caz. În conformitate cu dispozițiile legale, Clientul are la dispoziție un termen de 15 zile pentru a analiza informațiile prelabile puse la dispoziție de către bancă și de a decide dacă acceptă încheierea contractului de emiteră card de debit principal/suplimentar, disponibil în format electronic în cadrul aplicației Raiffeisen Online. Bifarea în cadrul aplicației a acordului Clientului cu privire la condițiile contractuale prezentate de bancă reprezintă acceptul expres al Clientului cu privire la faptul că a citit, a înțeles și este de acord cu clauzele contractuale puse la dispoziție de Bancă și cu emiteră unui card de debit principal, respectiv cu emiteră unui card de debit suplimentar, după caz. Contractul de emiteră a cardului de debit va intra în vigoare la momentul predării cardului către Utilizatorul principal de card (Titularul contului curent), respectiv la momentul predării cardului către Utilizatorul suplimentar desemnat în cadrul aplicației și semnării de către acesta a Cererii de emiteră card de debit

suplimentar, pusa la dispozitie in unitatea Bancii de unde se ridica cardul. Completarea de catre Client a datelor de identificare solicitate de catre Banca in cadrul aplicatiei cu privire la Utilizatorii suplimentari are valoare de consimtamant al Clientului cu privire la desemnarea persoanelor identificate in aplicatie in aceasta calitate, Banca avand dreptul sa refuze predarea cardurilor de debit suplimentare daca datele din actele de identitate prezentate de persoanele desemnate nu corespund cu cele completate in cadrul aplicatiei. Clientul este singurul responsabil cu privire la corectitudinea datelor de identificare ale Utilizatorilor suplimentari completate in cadrul aplicatiei, Banca nefiind raspunzatoare pentru nici un prejudiciu cauzat Clientului de predarea acestor carduri catre persoane care au prezentat acte de identitate conforme cu datele de identificare completate de Client in cadrul aplicatiei.

In cazul in care detine un card principal atasat unui cont curent, Clientul nu va putea solicita decat emiterea unor carduri principale de alt tip decat al celui pe care il detine la data solicitarii; de asemenea, nu va putea solicita decat emiterea unor carduri suplimentare de acelasi tip cu cel principal.

#### 2.2.8 Activarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile

Clientul isi poate activa Serviciul Raiffeisen Smart Mobile, care este un serviciu de tip mobile banking, in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, prin selectarea acestei optiuni si setarea unei parole de identificare; prin activarea acestui serviciu Clientul accepta Termenii si conditiile de utilizare a serviciului, postate in cadrul aplicatiei.

Pentru accesarea si utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Clientul trebuie sa detina un telefon mobil de tipul iPhone, telefon cu sistem de operare Android sau telefon cu acces la internet si sa descarce aplicatiile puse la dispozitie de catre Banca, in functie de tipul telefonului detinut, conform instructiunilor din Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile – aplicatie nativa sau Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile – aplicatie web based, disponibile in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online. Elementele de autentificare in cadrul aplicatiilor puse la dispozitie de Banca in scopul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile sunt: (i) Codul de utilizator utilizat pentru autentificarea in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online; (ii) parola setata de catre Client in aplicatia Raiffeisen Online la momentul activarii Serviciului Raiffeisen Smart Mobile sau ulterior, daca Clientul si-a modificat aceasta parola ulterior activarii serviciului. Conectarea Clientului la Serviciul Raiffeisen Smart Mobile se realizeaza prin introducerea elementelor de autentificare in cadrul aplicatiilor puse la dispozitie de Banca pentru accesarea acestui serviciu, care reprezinta consimtamantul irevocabil al Clientului, transmis Bancii, in vederea efectuării/procesării operatiunilor transmise de acesta, Clientul fiind singurul responsabil de corectitudinea datelor pe care le introduce in solicitarile/instructiunile pe care le transmite catre Banca prin intermediul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile.

Introducerea Codului de utilizator si a parolei reprezinta autorizarea irevocabila a acestuia pentru procesarea operatiunilor transmise Bancii, iar urmarile acestora nu pot fi imputate acesteia.

Clientul va putea efectua prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile operatiuni de plata intrabancare, in lei sau valuta (inclusiv plati de facturi), operatiuni de plata interbancare in lei, catre conturi proprii sau conturile unor terti, transferuri planificate si/sau recurente catre conturile proprii sau catre conturile unor terti (intrabancare: lei si valuta, interbancare: lei); vizualizare extrase de cont, operatiuni efectuate in cadrul acestui serviciu sau in cadrul Serviciului Raiffeisen Online, pe ultimele 6 luni, istoric conturi, receptionare de alerte pe telefon (Push Notification) in momentul modificarii soldului conturilor, efectuării de schimburi valutare, vizualizare alte informatii puse la dispozitie de catre Banca. Pentru a efectua operatiuni de plata prin Serviciul Raiffeisen Smart Mobile Clientul trebuie sa seteze sabloane predefinite in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, el neputand ordona decat acele operatiuni de plata presetate in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online. Adaugarea/Modificarea/Stergerea sabloanelor de plata predefinite se va realiza in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, conform instructiunilor din Ghidul de utilizare Serviciu Raiffeisen Online, Clientul avand posibilitatea de a bifa daca sablonul in cauza va fi utilizat si pe Raiffeisen Smart Mobile, precum si de a seta o limita peste care sa nu se poata efectua plata prin Raiffeisen Smart Mobile.

Executarea operatiunilor de plata ordonate in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile se va efectua conform regulilor de executare a operatiunilor de plata in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, prevederile Contractului de furnizare a Serviciului Raiffeisen Online, fiind aplicabile si mutatis mutandis Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Banca si Clientul avand aceleasi drepturi si fiind tinuti de aceleasi obligatii asa cum acestea sunt prevazute in prezentul contract.

Pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, Clientul datoreaza un abonament lunar de 4(patru) lei, incepand cu luna urmatoare celei in care s-a activat acest serviciu; abonamentul este scadent lunar, in ultima zi lucratoare din luna, daca Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este activ la acea data, si se va plati din Contul de suport al Serviciului Raiffeisen Online, Clientul mandatand Banca sa-i debiteze lunar Contul de suport, la data de scadenta, cu valoarea

abonamentului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Smart Mobile. În afara de abonamentul lunar, Clientul va datora Bancii și orice alt comision specific fiecărei operațiuni/tranzacții pe care o va efectua prin intermediul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile, astfel cum acestea sunt prevăzute în Contractul de furnizare a Serviciului Raiffeisen Online. Dacă în urma debitării contului de suport cu contravaloarea Abonamentului se depășește limita soldului creditor al contului, generându-se astfel o ieșire în descoperit de cont, Clientul se obligă să restituie Bancii în cel mai scurt timp suma cu care s-a ieșit în descoperit de cont, acceptând ca datorează pentru aceasta o dobândă, ce se acumulează zilnic până la achitarea integrală a datoriei față de Banca, calculată prin aplicarea unei Rate a Dobânzii Penalizatoare egală cu 35% pe an pentru conturile în lei și cu 18% pe an pentru conturile în alte valute.

*Clientul va putea denunța Serviciul Raiffeisen Smart Mobile prin dezactivarea acestei opțiuni în cadrul aplicației Raiffeisen Online. De asemenea, Serviciul Raiffeisen Smart Mobile încetează la data încetării Serviciului Raiffeisen Online sau la data retragerii acestui serviciu de către Banca, cu respectarea unui termen de preaviz de cel puțin 2 luni de zile. Abonamentul lunar datorat pentru Serviciul Raiffeisen Smart Mobile nu se va mai percepe în luna în care acest serviciu încetează, dacă încetarea serviciului are loc înainte de data de scadență a abonamentului.*

2.2.9 Condițiile privind alte operațiuni și/sau funcționalități oferite de Banca Clientului prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online sunt detaliate în cadrul Ghidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online.

### **3. Comisioane și modalități de plată:**

3.1. Serviciul Raiffeisen Online este oferit de Banca Clientului pe baza unui abonament lunar de utilizare a cărui valoare este de 4 lei. De asemenea, Clientul datorează Bancii, lunar, taxa de gestionare card reader ( pentru fiecare card reader suplimentar solicitat de Client și pus la dispoziția sa de către Banca) a cărei valoare este prevăzută în Anexa nr.1 la prezentul contract.

3.2. Clientul mandatează Banca să-i debiteze lunar, în ziua (din luna) corespunzătoare datei încheierii Contractului (astfel cum aceasta este stabilită conform dispozițiilor art. 5.1) cu valoarea abonamentului de utilizare a Serviciului și a taxei de gestionare card reader. Dacă data scadentei este o zi nelucrătoare, Abonamentul și taxa de gestionare card reader se vor percepe în precedenta zi lucrătoare datei respective (exemplu : pentru un Client înrolat în data de 20, abonamentul va fi perceput în ziua de 20 a fiecărei luni sau în precedenta zi lucrătoare pentru lunile în care data de 20 este nelucrătoare ). În situația în care moneda în care se datorează Abonamentul/taxa de gestionare card reader este alta decât cea în care acesta se plătește, Abonamentul/taxa de gestionare card reader se vor debita din contul de suport utilizând cursul de schimb al Bancii valabil în ziua debitării contului.

3.3. Abonamentul/taxa de gestionare card reader sunt datorate începând cu luna următoare celei în care a fost încheiat prezentul contract, indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ. Abonamentul lunar/taxa de gestionare card reader nu se percep în luna în care prezentul contract încetează, doar în condițiile în care încetarea contractului are loc înainte de data perceperii abonamentului/taxei de gestionare card reader.

3.4. Dacă în urma debitării contului de suport cu contravaloarea Abonamentului se depășește limita soldului creditor al contului, generându-se astfel o ieșire în descoperit de cont, Clientul se obligă să restituie Bancii în cel mai scurt timp suma cu care s-a ieșit în descoperit de cont, acceptând ca datorează pentru aceasta o dobândă, ce se acumulează zilnic până la achitarea integrală a datoriei față de Banca, calculată prin aplicarea unei Rate a Dobânzii Penalizatoare egală cu 35% pe an pentru conturile în lei și cu 18% pe an pentru conturile în alte valute.

3.5. În afara de abonamentul lunar, Clientul va datora Bancii și orice alt comision specific fiecărei operațiuni/tranzacții pe care o va efectua prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online. Comisiunile aferente operațiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online sunt prevăzute în Anexa nr.1 la prezentul contract.

### **4. Drepturile și obligațiile partilor**

#### **4.1. Drepturile și obligațiile Bancii**

4.1.1. Banca poate suspenda temporar - toate sau o parte - din operațiunile menționate la art.1.1 din prezentul Contract în oricare din următoarele situații: (i) modificările legislative o impun; (ii) la inițiativa Bancii, din motive tehnice sau de securitate, când sunt asigurate serviciile de mentenanță pentru Aplicația/Aplicațiile care permite/permit utilizarea Serviciului; (iii) din cauza unei probleme tehnice provocată de un tert furnizor de servicii de telecomunicații etc. O asemenea suspendare va fi notificată Clientului de către Banca de îndată ce aceasta ia la cunostință de acest fapt.

4.1.2. Banca își rezerva dreptul de a bloca accesul la Serviciu în cazul în care Clientul nu-și respectă oricare dintre obligațiile contractuale asumate prin prezentul Contract și/sau în cazul folosirii necorespunzătoare a Serviciului Raiffeisen Online. Blocarea accesului la Serviciu va fi comunicată Clientului imediat după blocare, în cadrul aplicației Raiffeisen On-line.

4.1.3. Banca se obligă să execute instrucțiunile transmise electronic de către Client, cu condiția ca acestea să fie emise cu respectarea reglementărilor legale în vigoare, precum și a reglementărilor și procedurilor interne ale Bancii. Instrucțiunile vor fi executate de către Banca în zilele bancare și cu respectarea COT-urilor stabilite pentru fiecare tip de operațiune în parte, menționate pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) – secțiunea: „COT-uri pentru procesarea ordinelor de plată în cadrul aplicației Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Mobile”

4.1.4. Banca are dreptul să refuze efectuarea unei tranzacții ordonate de Client, în cazul în care disponibilitățile existente în conturile sale nu permit atât efectuarea tranzacției, cât și achitarea taxelor și comisioanelor aferente acestei tranzacții. Dacă în contul specificat de Client nu există disponibilități suficiente pentru debitarea integrală a sumei cerute de Client, inclusiv cu costurile aferente convenite Bancii, Clientul va primi mesaj de eroare. În această situație cererea transmisă va fi anulată iar tranzacția solicitată nu va fi efectuată. Este recomandată verificarea soldului contului înainte de lansarea oricărei comenzi pentru efectuarea oricărei operațiuni, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau prejudiciu suferit de Client și/sau de beneficiarul plății derivând din refuzul Bancii de efectuare a operațiunii pentru neindeplinirea condițiilor de către Client.

4.1.5. Banca va putea dovedi, în situația în care Clientul contestă orice instrucțiune dispusă de către Client și orice tranzacție/operațiune efectuată de Banca în numele acestuia prin Serviciul Raiffeisen Online, prin orice înregistrare efectuată de sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Clientului, prin reproducerea acestor instrucțiuni/operațiuni/tranzacții pe suport informatic și/sau hartie precum și prin extrasele de cont tiparite de către Banca.

4.1.6. Banca este răspunzătoare față de Client pentru valoarea pierdută și pentru executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor utilizatorului, în cazul în care pierderea sau executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Serviciului, cu condiția să se facă dovada ca disfuncționalitatea nu a fost cauzată cu bună știință de utilizator.

4.1.7. La cererea Clientului, Banca pune la dispoziția acestuia mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificarea efectuată conform pct.4.2.4, că a fost efectuată o astfel de notificare.

#### **4.2. Drepturile și obligațiile Clientului**

4.2.1 Clientul are posibilitatea de a adăuga la, sau de a elimina din lista conturilor prin care utilizează Serviciul Raiffeisen Online, cont/conturi, oricând, prin prezentarea la Banca sau prin anunțarea acesteia prin orice mijloc pus la dispoziția sa de către Banca.

4.2.2. Clientul se obligă să își însușească instrucțiunile de utilizare a serviciului Raiffeisen Online conform Ghidului de utilizare al serviciului Raiffeisen Online, afișat pe site-ul Bancii [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) și prevederilor prezentului contract. La prima utilizare a Serviciului, Clientul se obligă să schimbe Codul de utilizator în conformitate cu prevederile art. 2.1.3., precum și ori de câte ori are suspiciuni că acestea sau oricare dintre acestea ar putea fi cunoscute de către o persoană neautorizată.

4.2.3. Clientul are obligația de a păstra în condiții de securitate Codul de utilizator și Codul PIN al Smart Cardului pentru a împiedica accesarea/conectarea neautorizată a Serviciului Raiffeisen Online de alte persoane. Codul de utilizator și codul PIN trebuie să fie cunoscute exclusiv de către Client și este interzisă comunicarea acestora unei alte persoane (inclusiv personalului Bancii), indiferent de împrejurare.

4.2.4. În cazul în care Clientul a pierdut sau i-a fost furat card readerul împreună cu Smart Cardul sau în cazul unor eventuale utilizări ale elementelor de securitate de către terțe persoane neautorizate, acesta este obligat să anunțe imediat Banca telefonic, apelând Serviciul Call Center, pentru a se bloca accesul la contul/conturile clientului prin intermediul serviciului Raiffeisen Online până când Clientul se poate prezenta la Banca pentru obținerea unui nou Smart Card și card reader.

4.2.5. În cazul pierderii/furtului/deteriorării card readerului, clientul va achita la momentul declarării unuia dintre evenimentele de mai sus o taxă, a cărei valoare este prevăzută în **anexa 1**, în cazul în care nu solicită înlocuirea card-readerului, ci scoaterea din gestiune a acestuia, precum și în cazul în care, pe lângă înlocuirea card-readerului pierdut/furat/deteriorat inclus în valoarea abonamentului, solicită eliberarea unor card-readere suplimentare (caz în care clientul va achita taxa pentru fiecare card reader suplimentar). Taxa nu este datorată dacă se solicită doar înlocuirea card-readerului pierdut/furat/deteriorat inclus în valoarea abonamentului.

4.2.6. În cazul blocării cardului Raiffeisen Online prin introducerea PIN-ului de 5 ori consecutiv în mod eronat, clientul va trebui să se prezinte în orice agenție a băncii pentru a primi un nou card, în cazul în care acesta nu deține niciun alt Smart Card. Pentru emiterea noului card clientului i se va percepe o taxă, a cărei valoare este prevăzută în anexa 1.

4.2.7. Clientul are obligația de a returna toate card readerele deținute de către acesta, în momentul denunțării/rezilierii contractului pentru serviciul Raiffeisen Online. În caz contrar, acesta va achita la momentul denunțării/rezilierii contractului o taxă, valoarea acesteia fiind prevăzută în **anexa 1**.

4.2.8. Clientul este de acord cu efectuarea operațiunilor așa cum au fost acestea solicitate prin instrucțiunile transmise Băncii prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online în temeiul prezentului Contract, inclusiv cu înregistrarea, de către Banca, în contul său a instrucțiunilor de plată pe care le transmite electronic prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online și recunoaște necondiționat aceste înregistrări ca fiindu-i opozabile.

4.2.9. Clientul este obligat să verifice corectitudinea datelor introduse de el în câmpurile predefinite ale instrucțiunii (spre exemplu: suma introdusă pentru plăți facturi sau pentru transferuri/plăți, codurile IBAN corecte ale conturilor din/in care dispune efectuarea operațiunilor/tranzacțiilor) înainte de a o finaliza și a o transmite Băncii, recunoscând faptul că aceste instrucțiuni sunt irevocabile, în caz contrar asumându-și toate riscurile care ar putea fi generate de aceste erori, inclusiv plata de penalități. Eventuala revocare a unei instrucțiuni se va face de către client în condițiile precizate în prezentul contract și/sau în Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare.

4.2.10. Clientul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea datelor furnizate Băncii la încheierea acestui Contract, asumându-și integral consecințele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligații.

4.2.11. Clientul are obligația să informeze Banca de orice modificare a datelor sale personale menționate în prezentul Contract, Banca neasumându-și riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării acestei obligații.

4.2.12. Clientul are obligația de a plăti la timp și în cuantumurile stabilite toate comisioanele și costurile aferente Serviciului (inclusiv orice comisioane specifice fiecărui tip de operațiune care se procesează prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online), așa cum sunt acestea reglementate prin Contract. În acest scop, Clientul va menține în conturile sale disponibilități suficiente pentru acoperirea acestora. Clientul are obligația de a plăti abonamentul lunar de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online și taxa de gestionare card reader, indiferent dacă utilizează sau nu acest Serviciu.

4.2.13. Clientul împuternicește Banca să semneze în numele și pe seama sa ordinele de plată transmise electronic.

4.2.14. Clientul se obligă ca, la utilizarea serviciilor Băncii prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, să respecte toate prevederile legale în vigoare aplicabile acestora.

4.2.16. Clientul se obligă să pastreze deschis la Banca cel puțin un cont curent activ pe durata de valabilitate a prezentului Contract.

4.2.17. Clientul se obligă să asigure condiții minime de securitate cu privire la accesul fizic și/sau conectarea la aplicația Raiffeisen Online și cu privire la rețeaua locală în care este conectat terminalul prin intermediul căruia se accesează aplicația.

## **5. Durata și încetarea Contractului:**

5.1. Prezentul Contract se încheie și intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți; în cazul contractelor încheiate în cadrul unui sistem de vânzare la distanță, contractul se consideră încheiat și intră în vigoare în momentul în care Clientul se va autentifica pentru prima dată în aplicația Raiffeisen Online, părțile agreează ca autentificarea în aplicație valorează acord scris al acestuia cu privire la Termenii și Condițiile contractuale afișate în format electronic în cadrul paginii de autentificare, precum și confirmare a primirii documentelor menționate la art. 5.2 pe suport hârtie și a card-reader-ului. Contractul va fi valabil pe perioadă nedeterminată, cu excepția situației în care acesta poate înceta prin una din modalitățile prevăzute la art. 5.3.

5.2. Serviciului Raiffeisen Online devine operațional pentru Client după încheierea prezentului Contract și primirea de către acesta, de la Banca, a Codului de utilizator, cel puțin a unui card-reader și a unui Smartcard, în cazul încheierii contractului în cadrul unui sistem de vânzare la distanță, prezentul contract pe suport hârtie (împreună cu Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare pentru persoane fizice și Ghidul de utilizare) va fi comunicat Clientului prin poșta, împreună cu card reader-ul; documentele contractuale astfel furnizate de Banca au valabilitate de o lună de zile de la data trimiterii.

5.3. (1) Prezentul Contract poate înceta în una din următoarele situații:

a. Oricând, prin acordul părților, exprimat în scris;

- b. Prin reziliere, în cazul în care una din parti nu-și execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător. Rezilierea operează deplin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanțelor judecătorești, prin simplă notificare prealabilă a celeilalte parti cu privire la intervenția rezilierii;
- c. În caz de forță majoră conform art. 7.1, când evenimentul de forță majoră durează mai mult de 30 de zile calendaristice;
- d. prin denunțarea unilaterală de către oricare din parti cu condiția notificării scrise a celeilalte parti; denunțarea devine efectivă în termen de 24 de ore de la data confirmării recepționării notificării, în cazul în care contractul este denunțat de către Client, sau la data expirării unui termen de 2 luni de la data notificării Clientului, în cazul în care contractul este denunțat de către Banca;
- e. Clientul încetează să mai dețină cel puțin un cont curent activ denominat în Lei, EUR sau USD, deschis la Banca sau un Smart Card activ;
- f. prin retragerea produsului de către Bancă, cu respectarea unui termen de preaviz de cel puțin 2 luni de zile.

(2) În completare față de cazurile de încetare menționate la alin.(1), în cazul contractului încheiat în cadrul unui sistem de vânzare la distanță Clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice calculat de la data încheierii contractului, termen în care poate denunța unilateral contractul, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv. În cazul în care Clientul își exercită dreptul de denunțare unilaterală în condițiile prezentei clauze, acesta are următoarele obligații:

- a) de a transmite Bancii, înainte de expirarea termenului de 14 zile calendaristice definit mai sus, o notificare privind decizia sa de denunțare unilaterală a Contractului;
- b) de a plăti Bancii comisioanele aferente operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, dacă au fost efectuate astfel de operațiuni, conform listei de taxe și comisioane prevăzute în Anexa nr.1. Notificarea prin care se exercită dreptul de denunțare unilaterală se va face în scris și se va depune la sediul oricărei unități a Bancii.

Exercitarea dreptului de denunțare unilaterală își produce efecte de la data de la data depunerii la Banca a notificării privind decizia de denunțare a Contractului, notificare transmisă de către Client în termenul și conform modalităților menționate mai sus; de la această dată încetează Contractul pentru viitor, nefiind însă afectată valabilitatea operațiunilor de plată efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online anterior acestei date.

**În cazul neexercitării de către Client a dreptului de denunțare unilaterală prevăzut de prezenta clauză, contractul rămâne în vigoare până la apariția oricărui dintre cazurile de încetare prevăzute la art. 5.3 alin.(1).6. Definiții:**

În înțelesul prezentului Contract, termenii scrși cu inițială majusculă au următoarele semnificații:

- a) „*Serviciul Raiffeisen Online*” – serviciul electronic oferit de Banca Clientului, prin intermediul căruia Clientul poate efectua tranzacții bancare la distanță prin Internet;
- b) „*Internet*” – rețea internațională de calculatoare, conectată prin linii publice (linii telefonice, satelit și/sau radio) prin care se pot trimite sau primi mesaje;
- c) „*Client*” – persoana fizică care are cont la Banca și care deține un Cod de utilizator și un card-reader pentru a putea beneficia de Serviciul Raiffeisen Online;
- d) „*Cod de utilizator*” – numele de acces confirmat de Banca Clientului pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Online și care va fi schimbat de către acesta la prima conectare la Serviciul Raiffeisen Online (minim 8 și maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel puțin 1 (un) caracter trebuie să fie cifră);
- e) „*Cod autentificare*” – element de securitate constând în codul generat de către card reader necesar pentru accesarea aplicației;
- f) „*Cod autorizare*” – element de securitate constând în codul generat de către card reader necesar pentru autorizarea tranzacțiilor în cadrul aplicației Raiffeisen Online;
- g) „*Card reader*” – element de securitate, constând într-un dispozitiv folosit de Client, aflat în proprietatea Bancii, care generează parole unice reprezentând coduri de autentificare și de autorizare tranzacții, cu ajutorul cărora Clientul se autentifică în aplicația Raiffeisen Online și autorizează tranzacțiile efectuate prin intermediul acestui serviciu;
- h) „*Smart Card*” – orice card de debit sau credit cu cip emis de Banca pe numele Clientului sau cardul Raiffeisen Online;
- i) „*Codul PIN*” – element de securitate al Smart Cardului, care permite generarea de parole unice de către card reader împreună cu Smart Cardul;
- j) « **Cardul Raiffeisen Online** » - card ce poate fi utilizat exclusiv pentru generarea codurilor de autentificare și de autorizare tranzacții în cadrul Serviciului Raiffeisen Online, cu ajutorul card-readerului

- k) „Abonament lunar de utilizare” – reprezinta comisionul perceput de Banca lunar Clientului pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Online;
  - l) „Cont de suport” – reprezinta contul curent care este indicat in prezentul contract si din care Banca va percepe Clientului abonamentul lunar de utilizare al Serviciului Raiffeisen Online si taxele mentionate in Anexa nr.1 la prezentul Contract ;
- Serviciul Call Center* – serviciu telefonic pus de Banca la dispozitia Utilizatorilor Serviciului Raiffeisen Online la numarul 021 3065555 sau 021 3065556, disponibil 24/7, apelabil si din afara tarii (numar cu tarif normal in retea Romtelecom)
- m) COT-uri - Intervale orare in functie de care Banca stabileste termenele de executare ale unei operatiuni de plata

## 7. Dispozitii finale:

7.1. In caz de forta majora, partea afectata, conform art. 1.082 si 1.083 din Codul civil, va fi exonerata de raspundere privind indeplinirea obligatiilor sale pentru perioada in care aceasta indeplinire este impiedicata sau intarziata de cazul de forta majora. Prin forta majora se intelege un eveniment neprevazut si de neinlaturat, independent de vointa partilor, care intarzie sau impiedica total/partial indeplinirea obligatiilor contractuale. Partea care invoca forta majora va anunta imediat cealalta parte si va comunica acesteia actele doveditoare pentru inceperea si incetarea evenimentului de forta majora certificate de Camera de Comert si Industrie a Romaniei in termen de 5 zile de la data emiterii acestora. In situatia in care evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile calendaristice, oricare din partile contractante poate decide incetarea prezentului Contract.

7.2. Modificarile clauzelor prezentului Contract ( inclusiv a valorii taxelor si comisioanelor prevazute in Anexa nr.1) se efectueaza pe baza acordului comun de vointa al partilor. Banca are obligatia de a notifica Clientul cu privire la modificarea clauzelor contractuale cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acesteia. Clientul are obligatia de a comunica optiunea de acceptare sau neacceptare a noilor conditii in termenul de doua luni mentionat anterior. Partile agreeaza ca transmiterea on-line de catre Client a acceptului cu privire la modificarea propusa de Banca, prin bifarea campului corespunzator din cadrul aplicatiei, valoreaza acord scris al acestuia. In cazul in care pana la data propusa pentru aplicare Clientul nu notifica bancii in scris la oricare dintre unitatile teritoriale ale Bancii, neacceptarea modificarilor, Partile convin ca tacerea Clientului valoreaza acceptare tacita a modificarile respective.

7.3. In cazul in care Clientul notifica banca cu respectarea conditiilor de la 7.2. ca nu accepta modificarile propuse de Banca, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor, Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul, imediat si gratuit, in conditiile prevazute la art. 5.3 alin. (1) lit.d).

7.4. In acceptiunea partilor contractante, orice notificare/corespondenta/cerere sau comunicare rezultata din sau in legatura cu prezentul Contract, adresata de o parte celeilalte parti, se va efectua in conformitate cu prevederile Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si/sau prin *mesaj postat in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online*.

7.5. Prezentul Contract este guvernat de legea romana. Orice diferend aparut între Banca si Client în legatura cu încheierea si executarea prezentului Contract va fi solutionata pe cale amiabila sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane în vigoare si Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, având în vedere adeziunea neconditionata a Clientului la prevederile acestor Conditii. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende, Clientul poate sesiza in conditiile legii Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului si/sau Banca Nationala a Romaniei, in vederea aplicarii procedurilor extrajudiciare de solutionare a disputelor.

7.6. Dispozitiile prezentului Contract se completeaza corespunzator cu prevederile Conditiiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, cu conditiile specifice produselor Bancii, cu Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online si cu prevederile legislatiei in vigoare privind platile pe suport electronic. In caz de divergenta vor prevala prevederile prezentului Contract.

7.7. In situatia in care o clauza din prezentul Contract va deveni nula sau inaplicabila, celelalte clauze sau partile neafectate ale respectivei clauze isi vor pastra valabilitatea si vor continua sa-si produca efectele.

7.8. Intarzierea sau neindeplinirea de catre Banca a oricarui drept contractual, nu va impiedica Banca sa isi exercite acest drept si nu va fi considerata ca reprezentand un acord cu privire la neindeplinirea la timp a obligatiilor contractuale de catre Client.

7.9 Partile agreeaza ca acest contract inlocuieste orice intelegere sau conventie anterioara existenta intre parti cu privire la conditiile de derulare a operatiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online. Anexele 1 si 2 fac parte integranta din prezentul Contract.

## 8. DECLARATII ALE CLIENTULUI

**8.1 Declar ca, la data incheierii Contractului, am luat la cunostinta de Condițiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare, de Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online si de Instructiunile cuprinse in ecranele aplicatiei Raiffeisen Online,** la care ader fara rezerve si sunt de acord cu faptul ca aceste documente impreuna cu prezenta Cerere au valoare de contract si reglementeaza raporturile juridice dintre mine si Banca. De asemenea, am luat la cunostinta de faptul ca Banca poate modifica periodic instructiunile de utilizare ale acestui serviciu, ultima versiune a acestora fiind disponibila prin accesarea site-ului [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro).

**8.2 Declar ca am luat la cunostinta ca identificarea in cadrul Serviciului Call Center pentru executarea prezentului contract se va face dupa caz, utilizand parola de securitate in relatia cu banca stabilita de catre mine la incheierea contractului pentru cardul de debit sau cardul de credit emis de Raiffeisen Bank si ca nu voi putea accesa Serviciul Call Center pentru executarea prezentului contract, in cazul in care nu am stabilit o parola de securitate in relatia cu Banca in derularea unui contract de emitere card de debit sau card de credit.** Imi exprim expres acordul ca Parola de securitate mentionata mai sus sa fie utilizata ca element de identificare de catre operatorii Serviciului Call Center al Bancii, facand dovada deplina a identitatii subsemnatului/subsemnatei, alaturi de eventuale alte informatii cunoscute doar de Banca si de mine in calitate de Utilizator al Serviciului Raiffeisen Online. Cunosc si accept ca Serviciul Call Center utilizeaza linii telefonice publice, ce pot sa nu asigure un nivel corespunzator de protectie a informatiilor. Sunt de acord ca Banca sa inregistreze convorbirile telefonice in care subsemnatul/subsemnata ma identific cu Parola de securitate, in scopul constituirii de probe ce fac dovada deplina a identitatii, cat si a vointei subsemnatului/subsemnatei in legatura cu continutul acestor convorbiri. Ma oblig sa nu divulg Parola de securitate.

**8.3 Declar ca, la data prezentei, am intrat in posesia a unui numar de \_\_\_\_\_ card reader/e .**

**8.4 Cunoscand prevederile legale privind falsul in declaratii, declar pe propria raspundere ca toate informatiile cuprinse in prezentul Contract sunt reale, corecte si complete** si recunosc dreptul Bancii ca in caz de declaratii false sa sesizeze autoritatilor competente acest fapt.

**8.5 Declar ca sunt constient de toate riscurile si consecintele care ar putea rezulta din tranzactiile efectuate de catre mine prin Internet pe baza instructiunilor mele transmise Bancii si imi asum aceste riscuri si consecinte.**

**8.6 Declar ca (se va bifa, dupa caz )**

**8.6.a.**  Banca mi-a oferit un exemplar al prezentului contract pe suport hartie, in limba romana 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 incheierea acestuia. Ca urmare a faptului ca am citit, am inteles si sunt de acord cu informatiile prealabile puse la dispozitie de Banca, imi exprim acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile si **doresc semnarea prezentului contract astazi.**

**8.6.b.**  Banca mi-a oferit cu 15 zile inainte de data semnarii de subsemnatul/ta a prezentului contract un exemplar al acestui document: - pe suport hartie   
- pe pagina de Internet a Bancii: [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro) si [www.raiffeisenonline.ro](http://www.raiffeisenonline.ro)

In cazul incheierii Contractului in cadrul unui sistem de vanzare la distanta, prin prezenta va informam ca aveti la dispozitie un termen de 15 zile pentru a decide daca acceptati incheierea Contractului; acordul dumneavoastra de incheiere a Contractului exprimat in conditiile art. 5.1 din prezentul document reprezinta si acordul dumneavoastra expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile, in cazul in care ati primit documentatia contractuala comunicata de Banca cu mai putin de 15 zile de data incheierii Contractului

Anexa nr. 1 la Contractul pentru furnizarea serviciului Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Mobile – persoane fizice

### Taxe

Abonament lunar*	4 LEI	
Taxa lunara gestionare card reader suplimentar	2 LEI	Pentru fiecare card reader

		suplimentar
Taxa inlocuire card Raiffeisen Online	5 LEI	
Taxa nereturnare card reader la rezilierea contractului	10 LEI	Pentru fiecare card reader nereturnat
Taxa scoatere din gestiune card reader declarat pierdut/furat/deteriorat in cazul in care nu este solicitat unul nou	10 LEI	

## Comisioane

Transferuri intre conturi proprii detinute de catre client la Raiffeisen Bank*	0 LEI	
Plati intrabancare in LEI* pana la 49.99	1 leu	indiferent de suma transferata
Intre 50-499.99	1 leu	
Intre 500-4,999.99	3 lei	
Intre 5,000-49,999.99	3.5 lei	
De la 50,000	5 lei	
Plati intrabancare in valuta*	0 LEI	
Plati interbancare in LEI* pana la 49.99	2.5 LEI	indiferent de suma transferata
Intre 50-499.99	3 lei	
Intre 500-4,999.99	3.5 lei	
Intre 5,000-49,999.99	5 lei	
De la 50,000	n/a	
Revocare ordin de plata pentru plati interbancare in lei	10 LEI	pe operatiune
Reclamarea neprimirii de catre beneficiar a sumei dispuse pentru plati interbancare in lei	10 LEI	pe operatiune
Seviciul ConfortaBill	1.5 LEI	pentru fiecare plata efectuata
Plati interbancare in valuta	0,10% min 10EUR max 500EUR, plus Speza SWIFT	
Speze SWIFT	10EUR	
Taxa suplimentara pentru regim de urgenta**	50 EUR	
Comision extern standard	20 EUR	
<b>Plati interbancare in valuta intragrup (intre conturi deschise la banci din grupul Raiffeisen Bank International)</b>	0,08 % min 8 EUR max 400 EUR, plus speze SWIFT	
Taxa suplimentara pentru regim de urgenta pentru plati interbancare in valuta intragrup ( <b>intre conturi deschise la banci din grupul Raiffeisen Bank International</b> )	0	
Reparatii cod IBAN	10 EUR	
Revocarea platii in valuta	- efectuata la extern	25 EUR
	- neefectuata la extern	5 EUR
Modificarea instructiunii de plata in valuta	- efectuata la extern	20 EUR

	- neefectuata la extern	5 EUR	
Comision de investigatii		25 EUR	

\*) Se aplica si pentru operatiunile efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Smart Mobile

\*\*\*) se aplica in cazul in care Clientul a selectat prioritate azi sau maine la instructarea platii in valuta interbancara

Prezentul contract se incheie in doua exemplare, unul pentru Client si altul pentru Banca.

RAIFFEISEN BANK S.A.,	CLIENT
Semnaturi autorizate: 1..... 2. ....	Semnatura:  .....