

1.1. Inrolare client	2
1.2. Autentificare client în aplicație	2
1.3. Utilizare token	3
2. Niveluri de utilizare a serviciului Raiffeisen Online	6
2.1. Administrator aplicație	7
2.2. Operator	9
2.3. Supervisor	10
3. Generalități	10
3.1. Pagina principală	11
3.2. Mesagerie securizată	13
3.3. Confirmarea electronică	13
3.4. Ajutor interactiv (Tooltips)	13
4. Servicii cont	13
4.1. Portofoliul Meu	13
4.2. Extras de cont	20
4.3. Afisare tranzacții active	21
4.4. Deschidere cont curent	22
4.5. Afisare servicii ConfortaBill	23
4.6. Constituire serviciu ConfortaBill	23
4.7. Încarcare fisiere servicii suplimentare	24
4.8. Descarcare fisiere servicii suplimentare	28
5. Plati	29
5.1 Selecteaza sablon	29
5.2. Transfer între conturile proprii	29
5.3. Schimb valutar (între conturile proprii)	30
5.4. Plati intrabancare (în conturi la Raiffeisen Bank)	32
5.5. Plati interbancare RON (în conturi la alte banchi)	33
5.6. Plati interbancare valuta (inclusiv plati externe în Lei)	34
5.7. Plati facturi de utilități și servicii	38
5.8. Plati către grup de beneficiari	39
5.9. Import Fisier Plati	40
5.9.1. Structuri fisiere import	40
6. Investitii	49
6.1. Fonduri de investitii	49
6.2. Constituire depozite	50
6.3. Lichidare depozite la termen	50
7. Alte servicii	51
7.1. Interogare CIP	51
8. Status tranzactii	51
8.1. Tranzactii in asteptare	51
8.2. Rezultat tranzactii	53
8.3. Stare fisier plati importat	55
9. Servicii clienti	56
9.1. Raiffeisen Smart Mobile	56
9.2. Pseudonime cont	57

9.3. Administrare sabloane plati.....	58
9.4. Administrare beneficiari	58
9.5. Administrare grup de beneficiari	59
9.6. Import fisier beneficiari.....	59
9.7. Modificare cod utilizator	63
9.8. Modificare e-mail	63
9.9. Activitate online.....	63
10. Autentificare client in cadrul serviciului telefonic Call Center	64
11. Limite utilizare Raiffeisen Online	64
12.Termene de executare (COT-uri)	64
13. Ghid utilizare aplicatie Smart Mobile Banking - aplicatie nativa.....	66
<u>14. Garantarea depozitelor</u>	

1. Inrolare si autentificare in aplicatia Raiffeisen Online

Serviciul Raiffeisen Online va permite sa efectuati operatiuni bancare prin internet 24*/24 oriunde in lume, accesand pagina www.raiffeisenonline.ro.

* cu exceptia perioadei de indisponibilitate, in care aveti posibilitatea de a ordona si vizualiza tranzactii, fara ca banca sa aiba obligatia de a le procesa pe conturi; in prezent perioada de indisponibilitate este stabilita pentru intervalul orar 23:50 – 6:30; tranzactiile ordonate in aceasta perioada vor fi procesate si evidențiate pe conturi incepand cu ora 6:30.

1.1. Inrolare client

Pentru a deveni client al serviciului Raiffeisen Online este necesar ca:

- compania sa detina cel putin un cont curent la Raiffeisen Bank
- sa incheie Contractul de activare a serviciului.

Pentru a incheia contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Online va puteti adresa Relationship Manager-ului companiei sau oricarei unitati Raiffeisen Bank unde specialistii nostri va vor asista.

1.2. Autentificare client in aplicatie

Prima autentificare in aplicatia Raiffeisen Online o va face Administratorul aplicatiei.

Pentru autentificarea in aplicatia Raiffeisen Online se vor parcurge urmatorii pasi:

1. Accesare Raiffeisen Online. (link din www.raiffeisen.ro sau direct de pe www.raiffeisenonline.ro)

2. Introducere cod utilizator.

La prima autentificare in aplicatia Raiffeisen Online, Administratorul se va identifica utilizand codul de utilizator comunicat de Banca, conform Anexei 1. Incepand cu a doua autentificare Administratorul va introduce codul de utilizator setat de catre acesta dupa

prima logare in aplicatie. Ceilalti utilizatori se vor autentifica utilizand codurile de utilizatori alocate de Banca (pentru supervizori) sau de catre Administrator (pentru operatori), in urma setarii acestora direct in aplicatie.

Atentie! codul de utilizator este „case sensitive” (in momentul introducerii acestuia trebuie avut in vedere ca tipul de caractere – litere mari sau mici – sa fie cel stabilit).

3. Apasare buton **Continua**.

4. Aplicatia va afisa un cod **challenge** care trebuie introdus in dispozitivul token. Fiecarui utilizator i se va oferi un token asociat codului de utilizator personal. In momentul autentificarii, utilizatorul trebuie sa introduca in token PIN-ul si codul challenge afisat pe ecran. Dupa introducerea celor doua elemente, token-ul va genera si afisa o parola care va fi intotdeauna formata din cifre. Parola generata de token trebuie introdusa in campul **Parola** din cadrul aplicatiei.

Puteti obtine mai multe detalii despre modul de generare a parolei cu ajutorul token-ului in sectiunea “Utilizare token” din prezentul document.

5. Parola generata de token in urma introducerii codului challenge va fi introdusa in campul **Parola**.

6. Apasare buton **Autentificare**

7. Serviciul Raiffeisen Online este la dispozitia dumneavoasta.

1.3. Utilizare token

Token-ul a fost setat sa opereze conform politicii de securitate a Bancii. Pentru orice intrebari, va rugam sa va adresati liniilor de suport destinate serviciului Raiffeisen Online (021/306.55.55).

Functiile token-ului

Token-ul are 4 taste operationale principale: **PASSWORD**, **DIG SIG**, **MENU** si **CHG PIN**.

Token-ul se porneste prin apasarea uneia dintre aceste 4 taste, potrivit functiei solicitate.

Token-ul trebuie sa fie inchis inainte ca o noua functie sa fie apelata. Numai tasta

“PASSWORD” poate fi folosita pentru a inchide token-ul. Tokenul se va inchide singur dupa o scurta perioada de inactivitate pentru a conserva bateriile.

PIN

Codul PIN este format in mod obligatoriu din 4 cifre. La prima utilizare a token-ului, este necesar sa efectuati modificarea codului PIN pe care l-ati primit de la Banca sub maniera securizata (in plic). Pentru aceasta, va rugam sa parcurgeti pasii de mai jos:

1. deschideti token-ul apasand pe tasta „Password”; pe ecranul token-ului va aparea mesajul „PIN?”;
2. introduceti PIN-ul initial (primit in plicul sigilat de la Banca); apasati tasta „ENT” (enter); pe ecranul token-ului va aparea mesajul „New PIN?”;
3. tastati PIN-ul propriu stabilit de dumneavostra pe care este necesar sa il retineti; apasati tasta „ENT”; pe ecranul token-ului va aparea mesajul „Verify”;
4. reintroduceti noul cod PIN pentru confirmare, dupa care apasati tasta „ENT”;
5. pe ecranul token-ului va aparea mesajul „Card OK”, ceea ce inseamna ca schimbarea codului PIN s-a efectuat cu succes; de acum incolo, ori de cate ori veti dori sa generati o parola cu ajutorul token-ului in vederea utilizarii sale in cadrul serviciul Raiffeisen Online, veti introduce pe token noul PIN, stabilit de dumneavostra;
6. inchideti token-ul apasand tasta „Password”;

7. deschideti token-ul apasand tasta „Password”; pe ecranul token-ului va aparea mesajul „PIN?”;
8. introduceti codul PIN nou stabilit si apasati tasta „ENT”;
9. dispozitivul Token va afisa un cursor ce permite introducerea de caractere. In acel camp trebuie sa introduceti codul challenge afisat de aplicatia Raiffeisen Online;
- 10.in urma introducerii codului de mai sus, pe ecranul tokenului va fi afisata o alta parola (formată din cifre); aceasta este parola pe care trebuie sa o introduceti in cadrul serviciului Raiffeisen Online, in campul „Parola”.

Pentru toate autentificarile ulterioare veti introduce **codul PIN** stabilit de dumneavoastra. In cazul in care **introduceti codul PIN eronat de 7 ori consecutiv**, din motive de securitate token-ul se blocheaza.

In acest caz, precum si in situatia in care **uitati codul PIN** aferent token-ului, este necesar ca Administratorul Serviciului Raiffeisen Online sa contacteze una din unitatile Raiffeisen Bank si veti primi astfel un nou token pentru utilizarea serviciului Raiffeisen Online.

Schimbarea codului PIN

Aveti posibilitatea de a modifica codul PIN aferent token-ului pe care il detineti ori de cate ori considerati ca este necesar.

Atentie! Este indicat sa **schimbatim IMEDIAT codul PIN daca banuiti ca il cunoaste si alta persoana.**

Astfel, daca doriti sa va schimbat codul PIN, veti utiliza tasta "CHGPIN" (change PIN). Initial este necesar sa introduceti codul PIN curent (valabil la momentul respectiv).

Apasati apoi tasta „ENT” si introduceti noul cod PIN. Apasati tasta “ENT”. Confirmati noul PIN prin introducerea sa a doua oara. Apasati din nou “ENT”. In acest moment, PIN-ul este modificat.

Tasta CLR (Clear)

Aceasta tasta poate fi folosita in momentul in care la tastarea codului PIN s-a produs o eroare.

Atentie! Tasta “CLR” va sterge insa intreg codul PIN!

De asemenea, poate fi folosita pentru stergerea cifrelor aferente codului challenge sau a parolei.

PASSWORD

Autentificarea semnifica accesul propriu-zis in aplicatia Raiffeisen Online. Pentru autentificare trebuie sa efectuati urmatorii pasi:

- a) Apasati butonul **PASSWORD**
- b) Dispozitivul token va afisa mesajul “PIN?”
- c) Fara a apasa butonul ENT introduceti codul PIN salvat in urma primei utilizari sau, ulterior, daca l-ati modificat
- d) Dupa introducerea codului PIN apasati butonul ENT
- e) Dispozitivul token va afisa un cursor ce permite introducerea de caractere. In acel camp trebuie sa introduceti codul challenge afisat de aplicatia Raiffeisen Online.
- f) In urma introducerii codului challenge (descris mai sus) in dispozitivul token, apasati butonul ENT.
- g) Dispozitivul token va afisa un alt cod compus din acelasi numar de cifre ca si codul challenge.
- h) Codul afisat de catre dispozitivul token trebuie introdus in campul “Parola” al aplicatiei

- i) Accesati butonul "Autentificare" din acelasi ecran.

DIG SIG (digital signature)

Procesul de autorizare tranzactii semnifica acordul Supervisorului cu privire la efectuarea de tranzactii bancare in urma introducerii tranzactiilor de catre dumneavostra sau de catre alti utilizatori. Pentru autorizare, trebuie sa efectuati urmatorii pasi:

- a) Apasati butonul **DIG SIG**
- b) Dispozitivul token va afisa mesajul "PIN?"
- j) Fara a apasa butonul ENT introduceti codul PIN salvat in urma primei utilizari sau, ulterior, daca l-ati modificat
- c) Dupa introducerea codului PIN apasati butonul ENT
- d) Dispozitivul token va afisa mesajul "Ready"
- e) Fara a apasa butonul ENT, introduceti in dispozitivul token codul afisat de catre aplicatia Raiffeisen Online in campul "Parola generata de aplicatie"
- f) Dupa ce ati introdus codul de mai sus in token apasati butonul ENT
- g) Dispozitivul token va afisa un alt cod compus din acelasi numar de cifre ca si codul introdus anterior
- h) Codul afisat de catre dispozitivul token trebuie introdus in campul "Parola generata de Token" al aplicatiei Raiffeisen Online
- i) Accesati butonul "Confirma" din acelasi ecran pentru finalizarea procesului de autorizare.

MENU

Ajustarea contrastului: Apasati tasta "**MENU**" si introduceti codul PIN. Pe ecranul token-ului va aparea termenul "Contrast". Apasati tasta "ENT". Apasati tasta "DIG SIG" pentru a mari contrastul si "**MENU**" pentru a-l diminua. Exista 16 niveluri de contrast numerotate de la 0 la 15 (unde 15 este cel mai inchis nivel). Apasati "ENT" cand ati finalizat si "PASSWORD" pentru a inchide token-ul.

In cazul in care unul dintre utilizatorii aplicatiei de Raiffeisen Online pierde sau ii este furat token-ul, solicitarea de blocare token poate fi facuta astfel:

- a) Daca utilizatorul care a pierdut/caruia i-a fost furat token-ul este Administratorul aplicatiei Raiffeisen Online, atunci acesta va lua legatura cu serviciul de asistenta la unul din cele doua numere de telefon dedicate (021 / 306.55.55), unde in urma unei identificari (i se va solicita numele companiei, CUI-ul, username-ul) i se va bloca token-ul in cauza. Dupa blocarea token-ului, veti fi indrumat catre unitatea Raiffeisen Bank la care este deschis contul companiei pentru a obtine un nou token.
- b) Daca utilizatorul care a pierdut/caruia i-a fost furat token-ul este Supervisor sau Operator in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, atunci blocarea accesului in aplicatie a utilizatorului respectiv poate fi facuta prin doua modalitati:
 1. Aceasta poate contacta Administratorul aplicatiei Raiffeisen Online care poate inactiva codul de utilizator prin accesarea aplicatiei si a functiei „Administrare utilizatori”, respectiv modificarea Starii utilizatorului din „Activ” in „Inactiv”, urmand ca ulterior, dupa primirea unui nou token de la banca, sa realoce utilizatorului noua serie de token si sa il reactiveze.

2. Aceasta poate contacta serviciul de asistenta unde in urma unei identificari (i se va solicita numele companiei, CUI-ul, username-ul) i se va bloca tokenul in cauza.

In situatia in care se doreste eliberarea unui nou token, Administratorul aplicatiei se va adresa unei unitati Raiffeisen Bank sau Relationship Manager-ului.

In cazul in care nu va mai amintiti codul PIN aferent token-ului pe care il detineti sau token-ul s-a blocat in urma introducerii eronate de 7 ori consecutiv a codului PIN, Administratorul aplicatiei de Raiffeisen Online se va adresa agentiei Raiffeisen Bank la care este deschis contul companie, iar angajatul agentiei ii va acorda unul nou.

In cazul in care ati introdus consecutiv 10 parole eronate la logare sau la autorizarea unei tranzactii, token-ul se blocheaza in mod automat. In continuare, Administratorul trebuie sa se adreseze agentiei Raiffeisen Bank la care este deschis contul companiei sau sa sune la numerele de asistenta pentru efectuarea deblocarii.

In cazul in care token-ul a fost distrus/deteriorat, Administratorul aplicatiei Raiffeisen Online se va adresa agentiei Raiffeisen Bank la care este deschis contul companiei pentru a primi unul nou.

Orice modificari legate de utilizatori, limite si drepturi financiare se fac prin completarea Anexei 1 la Contarctul Raiffiesen Online.

Important!

In caz de pierdere/furt, blocare (prin introducerea de 7 ori consecutiv a codului PIN in mod incorrect), uitare PIN sau distrugere/deteriorare token, Banca va percepe o taxa reprezentand contravaloarea acelui token.

Schimbarea bateriilor la token

Tokenul functioneaza pe baza a 2 baterii care in timp se descarcă si necesită a fi înlocuite. Pentru înlocuirea bateriilor, se vor folosi 2 baterii de litiu de 3 volti de tip CR2016. **Intotdeauna se vor înlocui ambele baterii!**

Important!

La înlocuirea bateriilor, acestea se vor scoate si vor fi schimbat PE RAND (se va scoate si se va înlocui prima baterie, dupa care aceiasi pasi vor fi urmati si pentru schimbarea celei de-a doua baterii). Nerespectarea acestor instructiuni va duce la pierderea setarilor token-ului si implicit la imposibilitatea de a mai fi utilizat pentru generarea de parole in vederea accesarii serviciului Raiffeisen Online.

1. Desfaceti surubul de pe spatele token-ului si indepartati cu atentie capacul;
2. Scoateti cu grija o singura baterie prin introducerea unei mici surubelnite in spatiul de langa baterie;
3. Introduceti o baterie noua, nu inainte de a te asigura ca semnul "+" este deasupra; impingeti cu grija marginea bateriei inspre contactul din centru, dupa care impingeti-o in jos pana cand se potriveste perfect in spatiul destinat;
4. Repetati pasii 2 si 3 cu cea de-a 2-a baterie.

2. Niveluri de utilizare a serviciului Raiffeisen Online

In functie de nivelul de autorizare si de tipul de utilizator accesul la functiile aplicatiei este differentiat. Astfel exista 3 tipuri de utilizatori (Administrator aplicatie, Operator si Supervisor) fiecare avand roluri diferite dupa cum urmeaza:

2.1. Administrator aplicatie

„Administrator Aplicatie”- reprezentantul legal sau imputernicitul Clientului desemnat de acesta sa actioneze direct, fara interventia Bancii, in scopul:

- setarii in Aplicatie a drepturilor de acces ale Operatorilor, stabilirii pentru fiecare Supervisor in parte si setarii in Aplicatie a unor intervale de valori zilnice in care sunt premise efectuarea de plati si schimburi valutare, limite egale sau inferioare celor setate la nivel de companie si solicitate prin Anexa 1;
- stabilirii pentru fiecare Supervisor in parte si setarii in Aplicatie a unor drepturi de acces la diverse meniuri ale Aplicatiei, suplimentar celor financiare setate deja de Banca;
- stabilirii pentru Utilizatori si setarii in Aplicatie a unor restrictii privind drepturile de vizualizare/tranzactionare pe conturi sau privind orice alte operatiuni efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online, in baza Contractului;
- importului de beneficiari predefiniti;
- parametrizariilor machetei fisierului cu delimitator pentru importul de plati;
- modificarii codurilor de Utilizatori;
- vizualizarii jurnalului de activitate al Utilizatorilor;

Administratorul Aplicatiei nu poate sa indeplineasca nici un alt rol in Aplicatie. Clientul poate desemna un singur Administrator al aplicatiei si il poate inlocui prin modificarea Anexei 1 la Contract.

Pentru a stabili aceste drepturi de acces trebuie in primul rand sa se autentifice in aplicatie (vezi capitolul 1.2)

In partea stanga a ecranului exista meniul aplicatiei Raiffeisen Online.

Administratorul va avea acces doar la meniul “Servicii Clienti” cu ajutorul caruia va accesa submeniurile care ii ofera posibilitatea de a seta pentru fiecare utilizator in parte tokenul si codul de utilizator, limitele zilnice, lista de meniuri, precum si conturile pentru fiecare dintre acestia. In cadrul meniului “Servicii clienti” exista urmatoarele submeniuri:

- **Administrare utilizatori**

Utilizand acest meniu **Administratorul** are posibilitatea de a seta utilizatori de tip Operator, precum si de a activa utilizatori de tip Supervisor pentru aplicatia Raiffeisen Online, asignandu-le cate un token precum si limitele zilnice pe tranzactii aplicabile Supervisorului respectiv. Accesand butonul **Utilizator nou** se va afisa un ecran de unde ai posibilitatea de a crea un nou Operator, completand datele in campurile afisate.

De asemenea, utilizand acest submeniu, exista posibilitatea in orice moment de a modifica informatiile introduse initial accesand optiunea de modificare din dreptul utilizatorului pe care doresti sa-l modifici.

In caz de pierdere / furt token, daca este token-ul unui alt Utilizator decat cel de tip Administrator aplicatie, utilizatorul se poate adresa in primul rand Administratorului pentru a solicita inactivarea sa in cadrul serviciului Raiffeisen Online.

- **Administrare conturi**

Din lista derulanta care contine toti utilizatorii activi ai aplicatiei trebuie sa selectati fiecare utilizator (Supervisor, Operator) pentru a le oferi acces la conturile companiei.

Aplicatia va afisa lista conturilor pe care compania le poate accesa prin serviciul Raiffeisen Online, in conformitate cu anexa depusa la Banca. Prin simpla bifare a casutei alaturate fiecarui cont, Administratorul aplicatiei ofera acces

utilizatorului la contul respectiv. De asemenea, alaturi de fiecare cont exista o lista derulanta prin intermediul careia Administratorul poate oferi drepturi diferite pe conturi diferite. Fiecarui utilizator ii va putea configura drept doar de vizualizare, doar de tranzactionare sau drepturi deplinе pe fiecare cont in parte.

Nota: Dupa solicitarea adaugarii unui cont nou deschis in lista conturilor disponibile prin Raiffeisen Online, Administratorul aplicatiei trebuie sa se logheze si sa aloce noul cont utilizatorilor care vor avea drept de vizualizare si / sau tranzactionare pe acesta, conform deciziei interne a companiei.

- **Administrare tranzactii**

Din lista derulanta care contine toti utilizatorii activi ai aplicatiei trebuie sa selectezi fiecare utilizator pentru a le oferi acces pe tipurile de tranzactii disponibile in cadrul Raiffeisen Online.

Aplicatia va afisa lista tuturor tipurilor de tranzactii existente grupate pe categorii. Prin simpla bifare a casutei alaturate fiecarei tranzactii oferiti practic acces utilizatorului la meniul respectiv.

In cazul utilizatorilor de tip Supervisor, Administratorul are posibilitatea de vizualizare a matricei de semnaturi (limite, tipul semnaturii) pe care o are setata respectivul utilizator, fara posibilitatea de modificare a acesteia. Matricea de semnaturi aferenta fiecarui Supervisor din companie este setata exclusiv de banca in momentul inrolarii si respecta matricea depusa de client la semnarea contractului pentru serviciul Raiffeisen Online, conform Anexei 1.

Pentru a acorda acces financiar la un anumit tip de tranzactie sau pentru a modifica matricea deja setata unui Supervisor, clientul trebuie sa ia legatura cu agentia sau cu Relationship Managerul dedicat pentru a solicita/completa formularul necesar acestei modificari (Anexa 1 la contract) care se va depune la Banca purtand semnatura reprezentantului legal.

- **Raiffeisen Smart Mobile**

Pentru a acorda acces utilizatorilor aplicatiei la serviciul Raiffeisen Smart Mobile este necesar ca inainte de toate sa activati serviciul, prin acceptarea Termenilor si Condițiilor specifice. In acest moment, aplicatia va redirectioneaza catre pagina **Administrare Smart Mobile pentru utilizatori** de unde puteti aloca efectiv noul meniu utilizatorilor doriti. Activarea efectiva a serviciului de Smart Mobile o va face fiecare utilizator in parte, direct din aplicatia sa de Raiffeisen Online.

- **Import fisier beneficiari** vezi subcapitolul 8.6. **Import fisier beneficiari**

- **Setare Import Fisier cu Delimitator**

Prin intermediul acestei functii, Administratorul aplicatiei are posibilitatea de a configura maparea campurilor necesare efectuarii platilor prin Raiffeisen Online in functie de formatul fisierelor personalizate ale companiei, interfata cu propriile sisteme contabile. Optiunea „Defineste format nou” este preselectata astfel incat toate campurile din pagina afisata vor putea fi editate in functie de setarile dorite.

In partea de sus a ecranului se vor seta urmatoarele campuri:

- **Status** – pentru activare / inactivare format
- **Nume format fisier** – se aloca formatului o denumire sugestiva
- **Separator** – caracterul care separa campurile in cadrul fisierului personalizat. Se poate selecta din lista derulanta
- **Linii cap de tabel** – daca fisierul personalizat are header (antet), atunci se va mentiona numarul de linii ocupat in cadrul fisierului personalizat
- **Separator zecimale** – se va selecta separatorul din lista derulanta disponibila
- **Separator mii** – se va selecta separatorul din lista derulanta disponibila
- **Separator data** – se va selecta separatorul din lista derulanta disponibila
- **Format data** – se va selecta formatul de data din lista derulanta disponibila

In cea de-a doua parte a ecranului sunt afisate toate campurile existente in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online in functie de tipul platii. In dreptul fiecareia trebuie completat numarul de ordine al campului respectiv in cardul unei tranzactii din fisierul personalizat al companiei. Aplicatia ofera campurile deja precompletate, daca doriti alta ordine, valorile pot fi suprascrise. Fiecare tranzactie din cadrul unui fisier personalizat trebuie sa se afle pe un singur rand din fisierul importat. Dupa finalizarea acestei configurari prin apasarea butonului Salveaza, informatiile introduse / modificarile aduse sunt salvate.

- **Modificare nume utilizator Administrator**

Utilizand aceasta functionalitate puteti modifica propriul cod de utilizator in orice moment. Completati campul “cod utilizator nou” (codul de utilizator trebuie sa aiba intre 8 si 12 caractere alfanumerice, si sa contine cel putin o litera si o cifra) dupa care apasati butonul “Trimite” si automat codul se modifica, urmand ca la urmatoarea autentificare in aplicatia Raiffeisen Online sa utilizati noul cod.

- **Activitate online**

Serviciul Raiffeisen Online inregistreaza in baza de date fiecare operatiune efectuata de fiecare utilizator in parte, inclusiv cele proprii Administratorului aplicatiei, astfel avand posibilitatea sa vizualizati:

- tipurile de tranzactii efectuate de fiecare utilizator in parte din ultimele 6 luni in functie de anumite criterii selectate;
- activitatea fiecarui utilizator in cadrul acestui serviciu (data si ora cand a accesat serviciul, optiunile pe care le-a vizualizat, modificat sau sters etc.)

Accesand optiunea „Mai multe filtre” selectati utilizatorul pentru care doriti sa se afiseze istoricul si apoi apasati butonul “Cauta”. Aplicatia va afisa activitatea utilizatorului respectiv din ultimele 6 luni. Informatiile afisate pentru fiecare tranzactie / operatiune sunt:

- Data si ora tranzactiei / operatiunii
- Tip tranzactie
- Starea tranzactiei
- Cod utilizator

2.2. Operator

Operatorul este utilizatorul aplicatiei Raiffeisen Online, care are acces la serviciile oferite companiei prin Contract si care nu are drepturi speciale de autorizare. Dreptul Operatorului

de a accesa serviciile oferite poate fi limitat, serviciile fiind alocate de catre Administratorul aplicatiei conform Gidului de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online.

Astfel, utilizatorul de tip "Operator" poate doar inregistra datele unei tranzactii (fara a aproba transferul) si in acest sens selecteaza tipul de tranzactie / operatiune pe care doreste sa o efectueze si completeaza campurile cu informatiile solicitate de aplicatie; in continuare, pentru finalizarea tranzactiei, trebuie ca utilizatorul de tip "Supervizor" sa acceseze aplicatia si sa semneze tranzactia.

Accesarea si autentificarea in aplicatia de Raiffeisen Online se face identic ca si in cazul Administratorului, urmand aceiasi pasi, cu mentiunea ca **Operatorul** la prima logare cat si la cele ulterioare va folosi codul de utilizator oferit de Administratorul aplicatiei. Deoarece tranzactiile introduse de Operator vor fi semnate de catre Supervizor, in ecranul de confirmare a fiecarei tranzactii nu va fi solicitata parola de autorizare.

2.3. *Supervizor*

Supervizorul este utilizatorul aplicatiei Raiffeisen Online, care are acces la unele sau toate serviciile oferite companiei prin Contract conform imputernicirii si cu limitarile prevazute in Contract. Dreptul Supervizorului de a accesa serviciile oferite este acordat si poate fi limitat de Client, numai prin completarea Anexei 1 la Contract si depunerea acesteia la banca semnata de catre reprezentantul legal al clientului.

Astfel, utilizatorul de tip "Supervizor" poate semna o tranzactie introdusa de un "Operator", introdusa chiar de sine sau de alt Supervizor, si in acest sens selecteaza din meniul "Status tranzactii / Tranzactii in asteptare" tranzactia respectiva, verifica corectitudinea informatiilor introduse si introduce parola generata de dispozitivul token pentru confirmare.

Accesarea si autentificarea in aplicatia Raiffeisen Online se face identic ca si in cazul Administratorului, urmand aceiasi pasi, cu mentiunea ca **Supervizorul** la prima logare cat si la cele ulterioare va folosi codul de utilizator oferit de Banca.

Supervizorul poate semna / autoriza platile singular (plata cu plata) sau multiplu, prin selectarea unui pachet de plati.

Autorizarea singura se realizeaza din meniul „Tranzactii in asteptare” cu ajutorul butonului „Aprobare” situat in dreapta tranzactiei.

Autorizarea multipla se realizeaza de asemenea din meniul „Tranzactii in asteptare”, prin selectarea mai multor tranzactii cu ajutorul check box-urilor din partea stanga a acestora.

Facilitatea de autorizare multipla este utila, in principal, pentru a semna / autoriza tranzactiile introduse prin functionalitatea de import fisier. In acest caz pot fi selectate toate platile dintr-un fisier, aplicand filtrul „Referinta fisier”.

Autorizarea multipla a platilor introduse manual din interfata se face pagina cu pagina.

In cazul autorizarii multiple sunt necesare cel putin doua semnaturi. Autorizarea multipla poate fi efectuata si cu o singura semnatura de tip individual (I), in cazul in care clientul bifeaza aceasta optiune in Anexa 1 la contract.

3. Generalitatii

Recomandari tehnice minime:

Pentru a accesa Serviciul Raiffeisen Online, clientul trebuie sa respecte o serie de cerinte tehnice minime :

- sistem de operare: Microsoft Windows: 98, 2000, XP, Vista, 7 si orice alt sistem de operare care suporta urmatoarele browsere:

Microsoft Internet Explorer-minim versiunea 8

- alte cerinte pentru rularea aplicatiei in conditii normale:
 - procesor-minim Pentium II
 - spatiu disponibil hard disk-minim 100 MB
 - Adobe Acrobat Reader-
 - conectare la Internet: minim V.34 modem protocol sau conexiune in banda larga

Recomandari de utilizare aplicatie:

Pentru asigurarea unei functionari corecte a aplicatiei de internet banking, utilizatorii vor naviga in Raiffeisen Online utilizand doar optiunile si butoanele disponibile in cadrul aplicatiei. Se va evita utilizarea functionalitatilor similare ale browser-ului. De exemplu:

- parasirea aplicatie se va face prin accesarea butonului „Inchidere sesiune”, in locul inchiderii ferestrei direct din browser;
- pentru actualizarea informatiilor de pe pagina, fie se va accesa din nou meniul respectiv, fie se va reinitia interogarea / filtrul, dupa caz. Nu se va utiliza optiunea de refresh (F5) a browser-ului;
- in vederea revenirii la pagina anterioara, se vor utiliza dupa caz butoanele „Inapoi”/„Anuleaza” disponibile in aplicatie, in locul optiunii „Back to” sau a combinatiilor similare de taste ale browser-ului.

Nota!!! In cazul depasirii timpului de inactivitate intr-o sesiune deschisa (15 minute), utilizatorul este delegat automat din aplicatie.

3.1. Pagina principală

Dupa parcurgerea pasilor de autentificare in aplicatie, prima pagina afisata este **Pagina principală** ce ofera urmatoarele informatii:

- in partea stanga a ecranului se afla meniul principal al aplicatiei, dupa cum urmeaza: **Servicii cont, Plati, Investitii, Status tranzactii si Servicii clienti**, care te ajuta la parcurgerea corecta a aplicatiei Raiffeisen Online. De fiecare data cand selectionati una dintre categoriile anterioare sub acest meniu se vor afisa submeniurile componente.
- iar in partea dreapta se afla sectiunile:

Sumar care detaliaza, in cazul in care exista, informatii despre: **Platile viitoare** reprezentand tranzactiile transmise anterior si avand data procesarii in urmatoarele 30 zile, **Plati planificate procesate** – tranzactiile cu data in viitor sau recurente care au intrat in procesare de la ultima autentificare in aplicatie, **Tranzactii in asteptare** – care au fost introduse in aplicatie de la ultima dumneavoastra autentificare si care asteapta autorizare si eventualele **Sume retinute** – adica sume blocate pe conturi provenind din tranzactii de card sau diverse retineri.

Cea de-a doua zona de interes este sectiunea **Conturile mele** in care conturile sunt grupate in functie de tipul lor: conturi curente, de economii, angajamente de plata si garantare, depozite, credite.

Informatiile afisate pentru fiecare cont includ: pseudonimul contului – daca l-ati definit anterior, numarul si tipul contului, soldul disponibil si cel curent. Pentru a afla informatii suplimentare despre unul din conturile afisate, este

necesar sa dati click pe contul dorit. Aplicatia va afiseaza o zona dedicata detaliilor contului si o zona in care este evidențiata lista de tranzactii.

Accesand butonul „Afisare tranzactii active” veti putea vizualiza tranzactii active setate la nivelul contului, iar prin „Afisare extras intermediar zi curenta” poate fi descarcat extrasul care prezinta tranzactiile din ziua curenta, efectuate pana la ora generarii acestuia (extrasul intraday).

Ecranul va ofera si optiunea de aplicare filtre accesand optiunea „Mai multe filtre”, precum si summarizarea tranzactiilor pe zile, accesand optiunea „Calendar tranzactii”.

Pentru a vizualiza detalii suplimentare despre tranzactiile afisate, accesati optiunea „toate” (din capul de tabel) sau sageata din dreptul tranzactiei dorite.

De asemenea, lista de tranzactii poate fi exportata in formatele PDF si Excel.

In bara de sus a paginii se regasesc informatii despre ultima autentificare in aplicatie, precum si urmatoarele iconite:

- **Acasa** : va directioneaza catre pagina principala a aplicatiei
- **Notificari** primite pentru sesiunea curenta : prin intermediul acestei ferestre de notificare aveti posibilitatea de a monitoriza stadiul solicitarilor/proceselor lansate in sesiunea curenta (de exemplu: descarcarea multipla a extraselor de cont sau importul de fisiere).
- **Mesaje** : va directioneaza catre pagina mesajelor securizate; in plus, tab-ul va afiseaza numarul mesajelor securizate necitite (daca acestea exista)
- **Ghid de utilizare** : va directioneaza catre Ghidul de Utilizare Raiffeisen Online
- **Tipareste** : ofera posibilitatea sa printati pagina in care va aflati, exceptand paginile de intrare si iesire din aplicatie
- **Inchidere sesiune** : se utilizeaza pentru parasirea corecta a aplicatiei

Tot in partea de sus a ecranului sunt afisate si cursurile de schimb pentru principalele monede. Puteti afla detalii suplimentare despre acestea dar si valorile pentru alte monede, dand click pe zona dedicata.

In partea de jos a paginii este afisata o zona informativa, ce contine link-uri catre posibile zone de interes (de exemplu: Intrebari frecvente, Cerinte tehnice).

va puteti intocmea oricand pe pagina principala pentru a vizualiza situatia financiara apasand pe logo-ul Raiffeisen Bank afisat permanent pe parcursul navigarii dumneavoastra in cadrul aplicatiei in coltul din stanga sus, sau pe butonul afisat in coltul din dreapta sus.

3.2. Mesagerie securizata

Optiunea de mesagerie securizata este un serviciu care va ofera oportunitatea de a comunica cu banca intr-un mod sigur folosind mesajele de tip text, in legatura cu functionarea serviciului Raiffeisen Online, pe care le puteti utiliza inclusiv in vederea transmiterii unor eventuale sugestii de imbunatatire. Pentru a vizualiza mesajele sosite sau pentru a trimite un mesaj securizat catre banca, trebuie sa selectati tab-ul din dreapta sus care este accesibil oricand de pe orice pagina. De asemenea, daca exista mesaje securizate necitite, numarul acestora este afisat langa tab-ul



3.3. Confirmarea electronica

Aplicatia Raiffeisen Online genereaza pentru fiecare tranzactie financiara efectuata, un document numit **Confirmare electronica** ce dovedeste inregistrarea tranzactiei la Banca pentru a fi procesata. Pentru tranzactiile de plata, Confirmarea electronica sumarizeaza detaliile tranzactiei si confirma inregistrarea instructiunii de plata pentru a fi efectuata la o data ulterioara, conform periodicitatii setate, in cazul in care ai transmis o plata in viitor sau o plata repetata. Tipul platii (cu data in viitor, repetata) se afla in titlul Confirmarii. Pentru tranzactiile imediate si platile provenite din tranzactii cu data in viitor sau repetate, Confirmarea electronica se genereaza in format Ordin de Plata (OP). Specific pentru platile interbancare in valuta, se genereaza si poate fi descarcata Dispozitia de Plata Externa (DPE).

Confirmarea electronica poate fi vizualizata si salvata fie dupa finalizarea tranzactiei, fie ulterior dar nu mai tarziu de 6 luni de la data generarii ei. Puteti regasi Confirmarea electronica in meniul „Status tranzactii / Rezultat tranzactii” sau in meniul „Servicii clienti / Activitate online”.

3.4. Ajutor interactiv (Tooltips)

Instrumentele de tip tooltips contin informatii suplimentare despre campuri. Acestea doresc sa simplifice modul de utilizare a aplicatiei Raiffeisen Online. Aceste informatii sunt marcate cu iconite in dreptul campului pe care il explica. Pentru vizualizare text informativ, pozitionati cursorul peste iconita informativa.

4. Servicii cont

4.1. Portofoliul Meu

Optiunea **Portofoliul Meu** ofera lista conturilor companiei care pot fi accesate prin Raiffeisen Online. Pentru a vizualiza aceasta lista trebuie sa selectati din meniul **Servicii cont**, submeniul **Portofoliul Meu**. Fiecare utilizator (Operator, Supervizor) va avea afisata lista conturilor pe care Administratorul aplicatie le-a alocat fiecaruia in parte.

Pentru fiecare cont sunt furnizate urmatoarele informatii:

- **Pseudonimul (numele) contului – doar daca a fost definit de catre utilizator din meniul „Servicii clienti / Pseudonime cont”**
- **Numarul contului**
- **Tipul contului – produsul**
- **Moneda contului**
- **Soldul disponibil (valabil pentru conturile curente / de economii)**

- **Soldul curent**

Puteți vizualiza mai multe detalii despre fiecare cont în parte printr-un simplu click pe contul respectiv.

Tipuri de conturi:

A. Conturi curente

Următoarele informații sunt afisate pentru conturile curente:

- **Numarul de cont IBAN**
- **Numarul și numele agenției unde este deschis contul**
- **Data de deschidere a contului**
- **Următoarea data de plată a comisionului de întreținere cont.** În cazul în care "Următoarea data de plată a comisionului de întreținere cont" afisează o zi nelucratoare, fondurile necesare platii trebuie să fie mobilizate în cont în ziua lucratoare anterioară.
- **Ziua din luna pentru plată comisionului de întreținere cont**
- **Titular/relatia titularului față de cont** – afisează titularul contului
- **Soldul disponibil**
- **Soldul curent**
- **Descoperit de cont utilizat / aprobat**
- **Total sume reținute** – alături de acest camp există un buton de detalii, care odată accesat oferă detaliat ce reprezintă fiecare sumă (de exemplu popriri, data și comerciantul la care s-a efectuat plata care este reținuta).

Butoanele de mai jos oferă acces rapid către o serie de informații legate strict de contul selectat:

- **Afisare tranzactii active** – accesând acest buton aplicația va afisa, dacă există definite pe acel cont, toate tranzacțiile active (cu scadentă în viitor) evidențiate pe 4 categorii: Plati active, Servicii ConfortaBill active, Plati către grup active și Credite.
- **Afisare extras intermediu zi curentă** – accesând acest buton aveți posibilitatea de a vizualiza extrasul de cont al zilei curente (extrasul intermediu). De asemenea, aveți posibilitatea de a exporta/descărca acest extras în format PDF, Excel sau MT942. Tranzacțiile continue în extrasul intermediu se actualizează automat cu o frecvență de 15 minute.

Următoarea parte a ecranului afisează un istoric al tranzacțiilor pe contul respectiv.

Pot fi aplicate o serie întreagă de criterii de selecție, accesând opțiunea „Mai multe filtre”:

- **Data (de la – pana la)**
- **Tip tranzacție:** toate, credit, debit
- **Suma (de la – pana la):** puteți filtra tranzacțiile în funcție de un interval de sumă specificat
- **Nume beneficiar / platitor:** aveți posibilitatea de a filtra tranzacțiile din istoricul contului introducând numele beneficiarului (pentru tranzacțiile de debit) sau numele platitorului (pentru tranzacțiile de credit); în acest scop, puteți introduce în campul de filtrare dedicat, deopotrivă întreaga denumire a beneficiarului / platitorului sau doar fragmente din nume.

- **Cod fiscal:** puteti filtra tranzactiile introducand codul fiscal al beneficiarului sau al platitorului.
- **Cont beneficiar / platitor:** puteti utiliza acest filtru in masura in care doriti o selectie a tranzactiilor din istoricul contului, dupa numarul de cont al beneficiarului (pentru tranzactiile de debit) sau dupa numarul de cont al platitorului (pentru tranzactiile de credit); campul de filtrare va fi completat integral in format IBAN sau, in cazul tranzactiilor intrabancare, acesta poate fi completat doar cu forma scurta a contului: ultimele 10 cifre din contul IBAN, sau cifrele ce urmeaza dupa zerouri in cadrul ultimelor 10 cifre ale contului IBAN. Dupa ce ati introdus criteriile de filtrare dorite trebuie sa apasati butonul **Cauta** si ecranul va afisa lista tranzactiilor care indeplinesc criteriile cerute.

Aplicatia ofera si posibilitatea consultarii unui centralizator grafic al tranzactiilor pe zile, accesand optiunea „Calendar tranzactii”.

Pentru fiecare tranzactie sunt afisate urmatoarele informatii:

- **Data inregistrarii**
- **Descrierea**
- **Suma**
- **Detaliile tranzactiei:** se pot accesa individual pentru o singura tranzactie, accesand simbolul sageata , sau pentru toate tranzactiile prezente pe pagina accesand simbolul

Puteti descarca lista de tranzactii in format PDF sau .xls prin simpla apasare a butonului aferent formatului dorit aflat in partea inferioara a paginii.

B. Conturi de economii

Urmatoarele informatii sunt afisate pentru conturile de economii:

- **Numarul de cont IBAN**
- **Numarul si numele agentiei unde este deschis contul**
- **Data de deschidere a contului**
- **Urmatoarea data de plata a comisionului de intretinere cont.** In cazul in care "Urmatoarea data de plata a comisionului de intretinere cont" afiseaza o zi nelucratoare, fondurile necesare platii trebuie sa fie mobilizate in cont in ziua lucratoare anterioara.
- **Ziua din luna pentru plata comisionului de intretinere cont**
- **Titular / relatia titularului fata de cont** – afiseaza titularul contului
- **Soldul disponibil**
- **Soldul curent**
- **Total sume retinute** – alaturi de acest camp exista buton de detalii, care odata accesat ofera detaliat ce reprezinta fiecare suma (de exemplu popriri, data si comerciantul la care s-a efectuat plata care este retinuta).

Butoanele de mai jos ofera acces rapid catre o serie de informatii legate strict de contul selectat:

- **Afisare tranzactii active** – accesand acest buton aplicatia va afisa, daca exista definite pe acel cont, toate tranzactiile active (cu scadenta in viitor) evidențiate pe 4 categorii: Plati active, Servicii ConfortaBill active, Plati catre grup active si Credite.
- **Afisare extras intermediar zi curenta** – accesand acest buton aveti posibilitatea de a vizualiza extrasul de cont al zilei curente (extrasul intermediar). De asemenea ai posibilitatea de a exporta / descarca acest extras in format PDF, Excel sau MT942. Tranzactiile continute in extrasul intermediar se actualizeaza automat cu o frecventa de 15 minute.

Urmatoarea parte a ecranului afiseaza un istoric al tranzactiilor pe contul respectiv. Pot fi aplicate o serie intreaga de criterii de selectie, accesand optiunea „Mai multe filtre”:

- **Data (de la – pana la)**
- **Tip tranzactie:** toate, credit, debit
- **Suma (de la – pana la)** : puteti filtra tranzactiile in functie de un interval de suma specificat
- **Nume beneficiar / platitor:** aveti posibilitatea de a filtra tranzactiile din istoricul contului introducand numele beneficiarului (pentru tranzactiile de debit) sau numele platitorului (pentru tranzactiile de credit); in acest scop, puteti introduce in campul de filtrare dedicat, deopotrivă intreaga denumire a beneficiarului / platitorului sau doar fragmente din nume.
- **Cod fiscal:** puteti filtra tranzactiile introducand codul fiscal al beneficiarului sau al platitorului.
- **Cont beneficiar / platitor:** puteti utiliza acest filtru in masura in care doriti o selectie a tranzactiilor din istoricul contului dupa numarul de cont al beneficiarului (pentru tranzactiile de debit) sau dupa numarul de cont al platitorului (pentru tranzactiile de credit); campul de filtrare va fi completat integral in format IBAN sau, in cazul tranzactiilor intrabancare, acesta poate fi completat doar cu forma scurta a contului: ultimele 10 cifre din contul IBAN, sau cifrele ce urmeaza dupa zerouri in cadrul ultimelor 10 cifre ale contului IBAN. Dupa ce ati introdus criteriile de filtrare dorite trebuie sa apasati butonul **Cauta** si ecranul va afisa lista tranzactiilor care indeplinesc criteriile cerute.

Aplicatia ofera si posibilitatea consultarii unui centralizator grafic al tranzactiilor pe zile, accesand optiunea „Calendar tranzactii”.

Pentru fiecare tranzactie sunt afisate urmatoarele informatii:

- **Data inregistrarii**
 - **Descrierea**
 - **Suma**
 - **Detaliile**
- singura tranzactie,  tranzactiei: se pot accesa individual pentru o accesand simbolul sageata , sau pentru toate tranzactiile prezente pe pagina accesand simbolul

Puteti descarca lista de tranzactii in format PDF sau .xls prin simpla apasare a butonului aferent formatului dorit aflat in partea inferioara a paginii.

C. Angajamente de plata si garantare

Urmatoarele informatii sunt afisate pentru angajamentele de plata si garantare (LC / LG):

- **Numarul de cont IBAN**
- **Numarul si numele agentiei unde este deschis contul**
- **Data emiterii angajamentului**
- **Referinta angajamentului**
- **Valabilitatea angajamentului**
- **Ordonator**
- **Sold disponibil**
- **Valoarea actuala a angajamentului**
- **Total sume retinute**

Urmatoarea parte a ecranului afiseaza un istoric al tranzactiilor pe contul respectiv, existand de asemenea posibilitatea de aplicare filtre si export tranzactii in formatele PDF si .xls.

D. Depozite la termen

Pentru un depozit la termen vor fi afisate urmatoarele informatii:

- **Numarul si numele agentiei unde este deschis depozitul**
- **Data de deschidere a contului de depozit**
- **Data maturitatii**
- **Cont transfer dobanda sau capital si dobanda**
- **Titular**
- **Sold curent**
- **Rata dobanzii**
- **Urmatoarea plata de dobanda (dupa retinerea impozitului)**
- **Dobanda retinuta in anul curent**
- **Dobanda platita in anul curent**

Urmatoarea sectiune a ecranului afiseaza istoricul tranzactiilor de pe contul respectiv si este similara cu cea pentru conturile curente.

E. Conturi de credit

Pentru conturile de credit se vor afisa urmatoarele informatii:

- **Suma imprumut**
- **Data expirarii:** data scadenta a creditului
- **Numarul si numele agentiei unde este deschis contul de credit**
- **Cont Platitor:** contul din care se retine lunar rata
- **Titular**
- **Sold principal:** suma ramasa din creditul oferit care nu a fost inca platita

- **Rata dobanzii**
- **Urmatoarea rata de plata**
- **Urmatoarea data de plata**
- **Plati restante**

Urmatoarea sectiune a ecranului afiseaza istoricul tranzactiilor de pe contul respectiv si este similara cu cea pentru conturile curente.

F. Linii de finantare

Prin aceasta optiune se pot vizualiza informatii legate de liniile de finantare acordate de banca. Primul ecran prezinta o lista a liniilor de finantare active, identificate prin:

- **numarul liniei de finantare**, asa cum apare in evidentele bancii;
- **tipul liniei de finantare** (valori posibile: „cu optiuni” – linia poate fi utilizata in mai multe valute/produse, de mai multi imprumutati, „fara optiuni” – optiunile mentionate mai sus nu sunt disponibile);
- **suma disponibila**
- **suma aprobată**

In cazul in care linia de finantare este utilizata sub forma de overdraft, valoarea liniei este afisata si la nivelul contului curent – meniul Portofoliul meu, sectiunea Conturi curente, campul Descoperit de cont aprobat.

In cazul in care linia de finantare este utilizata sub forma de overdraft in mai multe valute, valoarea liniei este afisata si la nivelul conturilor curente atasate la linie (exprimata in valuta contului) - meniul Portofoliul meu, sectiunea Conturi curente, campul Descoperit de cont aprobat.

In cazul in care linia de finantare este utilizata sub forma mai multor trageri/utilizari succesive (credite la termen, credite pe termen scurt revolving), valoarea fiecarei trageri este afisata in meniul Portofoliul meu, sectiunea Credite, campul Suma imprumut.

Pentru a vizualiza mai multe detalii despre fiecare linie de finantare in parte se va selecta numarul linei.

Ecranul de detalii afiseaza urmatoarele informatii legate de linia de finantare selectata:

Informatii generale

- Numarul liniei de finantare
- Data expirarii – reprezinta data pana la care clientul trebuie sa ramburseze integral valoarea liniei si sa plateasca toate sumele datorate, potrivit contractului de facilitate
- Data ultimei trageri permise – reprezinta data pana la care poate fi utilizata linia de finantare
- Data contractului – data semnarii contractului de facilitate
- Numarul contractului – numarul contractului de facilitate
- Suma disponibila – partea din linie care nu a fost utilizata inca, exprimata in valuta liniei
- Suma aprobată – valoarea acordata a liniei, conform contractului -
- Suma datorata – valoarea utilizata si nerambursata

Informatii Suma datorata

In aceasta sectiune sunt afisate informatii legate de sumele datorate si data la care acestea trebuie platite, dupa cum urmeaza:

Moneda – reprezinta moneda in care sunt exprimate sumele datorate; in cazul in care linia de finantare a fost utilizata in mai multe valute se va afisa cate un rand pentru fiecare valuta

Suma datorata – reprezinta suma datorata de client la momentul actual

In cazul facilitatilor care au asociat un grafic de rambursare se va afisa doar urmatoarea rata scadenta din grafic (principal + dobanda + comisioane).

Intrucat pentru facilitatile revolving, care presupun trageri si rambursari succesive, nu se poate face o estimare exacta a dobanzii datorate la scadenta, dobanda afisata in aplicatia Raiffeisen Online va fi dobanda acumulata pana la ziua curenta; pentru a vizualiza valoarea exacta a dobanzii de plata, se va consulta aplicatia in ziua scadentei dobanzii.

In cazul facilitatilor care se pot utiliza sub mai multe produse, suma curenta datorata cumuleaza sumele provenind de la fiecare produs, cu conditia sa fie exprimate in aceeasi valuta.

Suma datorata = Capital datorat + Dobanda datorata + Comisioane datorate

Suma restanta – reprezinta suma datorata si neplatita pana la data curenta, provenind din principal restant, dobanzi restante, dobanzi penalizatoare, comisioane restante.

Data scadenta – reprezinta data la care devin scadente sumele datorate

In cazul facilitatilor de descoperit de cont (overdraft) asociate conturilor curente, este considerata restanta orice suma cu care se depaseste valoarea aprobată a facilitatii, indiferent daca aceasta provine din capitalizarea dobanzii, incasarea unui comision sau efectuarea unei plati.

Informatii comisioane recurente

In aceasta sectiune sunt afisate comisioanele de creditare care se incaseaza cu o anumita frecventa (lunar, semestrial, etc)

Descriere – reprezinta denumirea comisionului, conform contractului de facilitate

Categorie si suma procentuala – reprezinta o descriere sumara a algoritmului de calcul a comisionului

Suma comision – reprezinta valoarea comisionului

Urmatorul comision – reprezinta urmatoarea data de calcul a comisionului, conform frecventei prestabilitoare

Nota: in general, comisioanele recurente devin scadente chiar in ziua in care sunt calculate; pot exista exceptii, prevazute in contractele de facilitate, in care comisioanele se calculeaza la o anumita data si se incaseaza odata cu urmatoarea rata scadenta din graficul de rambursare, impreuna cu principalul si dobanda – in acest caz particular, comisioanele de creditare recurente vor fi afisate astfel:

- Pana la data calculului, in sectiunea „Alte comisioane datorate”;
- Dupa data calculului, in sectiunea „Sume datorate”;

In cazul in care comisionul este definit ca procent pe an din valoarea neutilizata a facilitatii, valoarea comisionului afisata in internet banking reprezinta valoarea acumulata pana la ziua curenta – pentru a vizualiza valoarea exacta de plata, se va consulta aplicatia in ziua scadentei comisionului.

Atentie! Neafisarea in aplicatia Raiffeisen Online a unui comision, dobanda, cost, remuneratie, indemnizatie, cheltuiala etc nu va reprezenta in nicio situatie o renuntare la acestea, si in nici un caz nu se va prezuma acceptul tacit al Bancii la orice rescadentare sau iertare de la plata a unor astfel de sume datorate in temeiul contractelor de finantare incheiate intre Banca si Client.

4.2. Extras de cont

Cu ajutorul acestei functionalitati puteti obtine extrasul de cont pentru unul dintre conturile companiei. Din lista derulanta in care apar toate conturile alocate de catre Administrator codului dumneavoastră de utilizator, puteti selecta contul pentru care doriti extrasul.

Dupa selectia contului, in continuare pe pagina este afisata o lista cu tipurile de extrase disponibile.

- **Extras de cont:** document generat in mod automat de banca cu frecventa zilnica sau lunara.

Odata selectata aceasta optiune, pe pagina va fi afisat campul „Data (de la – pana la)”, reprezentand intervalul de timp in care a fost generat extrasul pe care doriti sa-l descarcati.

La selectarea perioadei de afisare a extrasului de cont trebuie sa aveti in vedere urmatoarele restrictii:

- Data de sfarsit nu poate fi mai mare decat data curenta;
- Perioada implicita in vederea obtinerii extrasului de cont este de 1 luna in urma de la data curenta; daca doriti extrase mai vechi, completati campul „Data de inceput”
- Formatul fisierului – extrasul poate fi generat in trei formate existente in lista derulanta din pagina afisata (PDF, Excel, MT940)

Prin simpla accesare a butonului **Afiseaza** aplicatia va afisa extrasele aferente perioadei introduse.

De asemenea, puteti utiliza si link-ul rapid „Ultimul extras disponibil”, nemaifiind necesara introducerea perioadei in cazul in care doriti cel mai recent extras de cont generat de banca.

Va recomandam sa arhivati zilnic extrasele pe statia dumneavoastră de lucru.

Pentru vizualizarea si descarcarea extrasului / extraselor trebuie selectate extrasele dorite prin bifarea check-box-urilor disponibile in stanga acestora. Pentru rapiditate, exista posibilitatea selectarii tuturor extraselor disponibile, aduse de aplicatie, prin apasarea optiunii „Toate” din capul de tabel. Dupa selectie, se acceseaza butonul aferent formatului in care doresti descarcarea extraselor respective, adica PDF, Excel sau MT940.

Veti primi un mesaj de confirmare ca solicitarea a fost transmisa catre banca, urmand sa descarcati extrasele de cont selectate in format arhivat (.zip) intr-o fereastra noua de notificare.

Atentie! Pentru a putea vizualiza fereastra de notificare, va rugam sa va asigurati ca browserul dumneavoastră de internet permite afisarea ferestrelor de tip pop-up.

Aceasta poate fi dezactivata dupa cum urmeaza:

- Pentru Internet Explorer: Tools / Internet Options / Privacy / Turn on Pop-up Blocker (debifat);

- Pentru Google Chrome: Customize and control Google Chrome (pictograma dreapta sus - cheie)/ Options/ Under the Hood/ Content settings/ Pop-ups/ Manage exceptions/ Add/ se copiaza adresa de Raiffeisen Online;
- Pentru Mozilla: Tools/ Options/ Content/ Block pop-up windows (se debifeaza)/ OK.

Noua fereastra va confirma generarea extraselor de cont in format arhivat, prin accesarea linkului „Apasa aici pentru a descarca arhiva creata”. Arhiva (.zip) contine extrasele de cont selectate, in formatul ales. Pentru a va facilita salvarea pe statia locala, extrasele de cont au o denumire standard, formata dupa cum urmeaza: „Extras_numar cont_data extrasului”.

Informatiile afisate in extrasul de cont descarcat prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Online sunt similare cu cele incluse in extrasul de cont pe suport hartie si contine informatii cu privire la sumele platilor si incasarilor postate pe contul companiei, precum si detalii referitoare la beneficiarul / ordonatorul tranzactiilor financiare.

- **Extras de cont la cerere:** contine activitatea inregistrata pe cont, aferenta perioadei din istoric introduse de dumneavoasta.

Odata selectata aceasta optiune, pe pagina va fi afisat campul „Data (de la – pana la)”, reprezentand intervalul de timp pentru care doriti generarea documentului de extras de cont. Intervalul de data poate fi completat doar cu date din istoric, insemnand ca data maxima care poate fi selectata, fie ca data de inceput si/sau ca data de final este ziua calendaristica anterioara.

In continuare, dupa introducerea intervalului de timp solicitat de aplicatie, aveti posibilitatea de a specifica modalitatea in care doriti sa obtineti rezultatul: fie in format PDF, XLS, MT940 sau prin afisare pe ecran.

In cazul in care doriti descarcarea extrasului de cont la cerere in format PDF, XLS sau MT940, va rugam sa aveti in vedere ca perioada maxima (insemnand durata Intervalului de data) pentru care poate fi generat un astfel de document este de maxim 1 luna (orice perioada de maxim 1 luna, de ex 16.01.2012 – 15.02.2012, 01.10.2013 – 31.10.2013).

Pentru afisarea pe ecran, extrasul de cont la cerere se poate solicita fara a exista restrictii de perioada.

- **Extras de cont intermediar pentru ziua curenta:** contine activitatea inregistrata pe cont in ziua curenta, informatiile fiind actualizate la fiecare 15 minute. Sunt disponibile formatele de descarcare: afisare pe ecran, PDF, XLS si MT942.

4.3. Afisare tranzactii active

Meniu concentreaza informatiile despre toate tranzactiile active (cu data platii in viitor si/sau recurente). Urmatoarele informatii sunt disponibile pentru platile afisate:

- **Tip tranzactie**
- **Beneficiar:** va fi afisat pe 2 randuri (numele si respectiv IBAN-ul)
- **Contul debitat**
- **Data urmatoarei plati:** tranzactiile afisate in acest meniu vor fi ordonate in mod crescator in functie de data urmatoarei plati
- **Frecventa:** in cazul platilor repetate

- **Data expirarii:** va fi completata doar in cazul platilor recurente
- **Istoric recurenta:** butonul este disponibil doar in cazul platilor recurente, pentru a verifica istoricul (procesata / rejectata) pentru fiecare instanta de plata generata de instructiunea recurenta
- **Suma:** valoarea si valuta
- **Actiune:** vei avea disponibila actiunea de „Afisare” in care poti vizualiza toate detaliile platii respective, iar Supervisorii cu drept de semnatura pentru respectivul tip de tranzactie vor avea si optiunea de „Stergere”. Este disponibil de asemenea si butonul de descarcare a Confirmarii electronice preliminare, care atesta primirea instructiunii de plata de catre banca.

In cazul in care aveti un numar semnificativ de plati cu data in viitor si/sau recurente, puteti filtra cautarea dupa anumite criterii, accesand butonul „Mai multe filtre”. In cadrul filtrelor, aveti urmatoarele optiuni de cautare, dupa:

- **Cont debitat**
- **Data (de la – pana la)**
- **Tip tranzactie:** veti regasi doar tipurile de tranzactii care se preteaza
- **Suma (de la – pana la)**
- **Moneda tranzactiei**
- **Cont beneficiar**

4.4. Deschidere cont curent

Prin intermediul acestei functii, puteti transmite bancii instructiuni in vederea deschiderii de conturi curente sau colectoare pe numele companiei; tipul si valuta conturilor care pot fi deschise prin intermediul Raiffeisen Online se regasesc in lista de conturi disponibila in fereastra.

Se vor afisa urmatoarele informatii :

- **Tipul contului:** afiseaza conturi curente in diverse monede (RON, EUR, USD, CHF, GBP, HUF, PLN) si conturi de incasari (colectoare) in RON, EUR, USD.
- **Sunt de acord cu Termenii si conditiile de deschidere cont curent conform selectiei din Tipul contului:** bifati daca ati citit si sunteti de acord cu Termenii si conditiile de deschidere cont, respectiv cu Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare. Optiunea de deschidere cont este disponibila doar in conditiile acordului ;
- **Trimite :** apasati butonul **Trimite** dupa ce ati selectat optiunea de mai sus si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei de deschidere cont. In cazul in care doriti sa deschideti un cont in aceeasi valuta si de acelasi tip cu un cont pe care compania il detine déjà, aplicatia va informa corespunzator printr-un mesaj. Mesajul nu este blocant, in sensul ca tranzactia de deschidere cont poate fi mai departe autorizata conform speciminelor de semnatura alocate.

Dupa finalizarea tranzactiei, noul cont va fi adaugat automat in lista de conturi disponibila in meniul „Administrare conturi” al Administratorului aplicatiei, care va trebui sa il aloce utilizatorilor, conform deciziei interne.

Atentie! Cu privire la conturile nou deschise prin intermediul Aplicatiei, veti putea efectua operatiuni si prin ghiseele Bancii numai cu conditia depunerii la Banca a listei

Reprezentantilor Autorizati si a specimenelor de semnatura a acestora, prin completarea documentatiei specifice.

4.5. Afisare servicii ConfortaBill

Aceasta functie va permite sa vizualizati, modificati sau sterge serviciile ConfortaBill incheiate cu banca.

Sunt afisate urmatoarele categorii de informatii:

- **Furnizor:** furnizorul de utilitati sau servicii pentru care a fost incheiat mandatul de debitare directa
- **Contul debitat**
- **Valoarea maxima:** suma maxima setata pentru efectuarea platilor prin debitare directa
- **Terta persoana:** daca se face plata in numele altui titular de facturi
- **Data de inceput**

Optiunile de „Afisare”, „Modificare”, „Stergere”, devin active pe ecran prin simpla plasare a mouse-ului pe contractul in cauza, in partea dreapta a fiecarui contract din lista afisata in meniul respectiv vor fi afisate cele trei optiuni.

Există, de asemenea, optiunea de inactivare / activare a unui mandat de direct debit în situația în care doriti ca banca să nu va debiteze contul pe perioada inactivării. Pentru aceasta se va accesa butonul Modifica, după care se va bifă/debifă starea, modificand ulterior starea contractului din josul paginii. La final se va apăsa butonul „Modifica serviciu ConfortaBill”.

4.6. Constituire serviciu ConfortaBill

Prin intermediul acestei functionalitati puteti transmite bancii instructiuni in vederea debitarii automate a unuia dintre conturile curente ale companiei cu contravalorearea facturilor emise de un furnizor de servicii pe numele companiei sau al unui tert abonat al furnizorului de servicii.

La setarea unei plati ConfortaBill trebuie sa selectati contul care se va debita cu sumele aferente facturilor de achitat (contul platitor), precum si furnizorul de servicii, urmand sa completati campurile afisate cu detalii de pe factura emisa pe numele companiei. Daca facturile pe care doriti sa le achitati automat din contul platitor nu sunt emise pe numele companiei, trebuie sa bifati campul **Nu sunt titularul facturii** si sa completati restul campurilor cu datele titularului facturii emise de furnizor.

Trebuie sa completati campul **Valoarea maxima a facturii** cu o valoare considerata ca reprezentand suma maxima a contravalorii facturilor la care va puteti astepta in mod rezonabil, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul cu furnizorul, valoare in limita careia banca este mandatata sa debiteze contul clientului pentru respectivul furnizor. Daca valoarea facturii trimise de furnizor la plata depaseste aceasta valoare maxima, banca nu va debita contul companiei.

Atentie! In cazul in care nu ati introdus o valoare maxima a facturii, Banca stabileste o valoare maxima din oficiu ce apare in ecranul Constituire ConfortaBill.

Pentru finalizarea operatiunii este necesar sa acceptati Termenii si conditiile de utilizare ale serviciului de direct debit ConfortaBill. Abia apoi tranzactia poate fi autorizata si transmisa la banca in vederea activarii mandatului de direct debit respectiv.

4.7. Incarcare fisiere servicii suplimentare

Meniul poate fi utilizat pentru incarcarea de fisiere aferente unor servicii speciale, oferite de Banca. In prezent, lista de servicii include: Direct debit (intra si interbancar), Plati multiple (ca de exemplu: salarii, pensii, diurne dividende, drepturi de asistenta sociala sau garantii gestionari) si Plati pensii.

Serviciul Plati Multiple poate fi utilizat inclusiv in vederea alimentarii conturilor de garantie pentru gestionari, cu conditia ca anterior Clientul sa fi incheiat cu Banca o Conventie in acest sens, in scopul reglementarii conditiilor de retragere parcial si/sau lichidare a garantiei.

In vederea transmiterii de fisiere aferente serviciilor de direct debit, este necesar sa aveti incheiat in prealabil cu banca un contract specific, in care veti regasi inclusiv structurile de fisiere.

Pentru a incarca un fisier este necesar sa il selectati de pe statia locala, sa alegeti tipul serviciului caruia i se circumscrie si sa completati un motiv/descriere.

Important : Plata pensiilor se va instructa utilizand Serviciul Plati Multiple. In acest sens, Clientul va selecta din aplicatie Serviciul Plati Multiple si nu Serviciul Plati Pensii, ce poate fi utilizat doar in baza unei intelegeri distincte intre Banca si Client.

Fisierele pot fi transmise catre Banca doar in ziua curenta, nu pot fi transmise fisiere cu data in viitor sau recurenta.

Pentru a fi procesate in aceeasi zi, fisierele Plati Multiple trebuie incarcate pana in ora 18:00. Atentie! Fisierele transmise dupa cut-off time (COT) ora 18:00, vor fi procesate a 2-a zi calendaristica.

Pentru ca fisierul sa ajunga in sistemul bancii si sa fie procesat, operatiunea de Incarcare fisiere servicii suplimentare necesita autorizare, conform drepturilor primite in cadrul aplicatiei

Prin exceptie, in cazul platilor instructate prin serviciul Plati Multiple nu sunt aplicabile plafoanele stabilite pe tip tranzactie si pe total tranzactii efectuate intr-o zi, prevazute in Contractul de furnizare a Serviciului Raiffeisen Online.

- Tipul de operatiune incarcare Plati multiple permite procesarea fisierelor de plati multiple, debitand suma totala (reprezentand totalul sumelor cuprinse in fisier) din contul platitor (pe cont inregistrandu-se un singur debit) si creditand individual fiecare suma in conturile beneficiarilor (mai multe credite) conform instructiunilor cuprinse in fisier.

Important:

In cazul platilor prin serviciul Plati Multiple: Clientul, in calitate de platitor, accepta faptul ca in extrasul sau de cont va fi afisata suma totala platita in baza respectivul fisier, fara ca toate detaliile fiecarei plati sa fie afisate in extras. Astfel, in extrasul de cont nu vor fi afisate datele de identificare ale beneficiarului (ex: nume, cod numeric personal / cod unic de identificare, cont) sau suma platita fiecarui Beneficiar in parte.

Astfel, Partile convin sa nu aplice prevederile Titlului III din OUG 113/2009 privind serviciile de plata, precum si oricare alte prevederi dispozitive ale acestui act normativ care au fost reglementate intr-o maniera diferita in prezentul Ghid. Pe cale de consecinta, Banca nu va fi raspunzatoare pentru pierderi directe / indirekte, materiale / morale, prejudicii sau intirzieri suferite de Client sau terce persoane, ca urmare a obtinerii / utilizarii unui extras de cont in forma de mai sus.

- Fisierul Plati Multiple incarcat poate cuprinde doar plati intrabancare in Lei catre Beneficiari ce detin conturi curente / economii in Lei deschise la Raiffeisen Bank sau plati interbancare in Lei catre Beneficiari care detin conturi curente deschise la alte banci comerciale.

Important:

Clientul nu va efectua plati catre Trezorerie prin modalitatea de procesare a Platilor

Multiple. Clientul isi asuma faptul ca Banca nu va putea elibera exemplarul nr. 2 al ordinului de plata pentru Trezorerie si ca prin urmare, Banca este exonerata de orice raspundere pentru orice fel de pierderi directe / indirekte, materiale / morale, prejudicii sau intarzieri suferite de Client sau terți persoane rezultate din nerespectarea de către Client a obligației de mai sus.

Mai intai de toate, utilizatorul trebuie sa selecteze contul debitat (Contul Platitor) din lista de conturi.

A) Structura fisiere Plati Multiple

- Se accepta fisiere cu extensia: „xls”, „xlsx”, „txt”, „MT”, „dbf”
- Fisierele de tip xls, xlsx, txt, dbf cu header si corp vor avea urmatoarea structura:

b.1) Cu cap de tabel continand etichetele de mai jos in orice ordine.

Nume beneficiar

Cont beneficiar

Suma

CNP/CUI beneficiar

Descriere tranzactie cont beneficiar Nr.

evidenta plata.

Exemplu de fisier Plati Multiple transmis prin canalul Raiffeisen Online:

Descriere tranzactie cont platitor	Salarii iulie				
Cont platitor	41231242				
Descriere tranzactie cont beneficiar	Cont beneficiar	Suma	CNP/CUI beneficiar	Nume beneficiar	Nr.evidenta plata
Avans	385239	405.00	2840316001045	Popescu Ion	
Salariu	RO58RZBR0000060004296158	800		Marcu Ana	

- b.2) Fara cap de tabel (fara etichete) continand campurile/etichetele obligatoriu in urmatoarea ordinea: Nume beneficiar,
Cont beneficiar,
Suma,
CNP/CUI beneficiar,
Descriere tranzactie cont beneficiar,
Nr.evidenta plata.

Cont platitor	41231242			
Popescu Ion	385239	405.00		

SRL QWE	RO58RZBR0000060004296158	800		avans
		1205		

Campurile optionale (pe care puteti opta sa nu le completati) si cele obligatorii (a caror completare este obligatorie) ale fisierului Plati Multiple sunt mentionate la pct. B). de mai jos – Caracteristici / Validari ale aplicatiei.

Structura fisierului trebuie respectata. In consecinta, chiar si in cazul in care nu doriti sa completati un camp optional este totusi obligatorie includerea acestui camp in fisier, ca si coloana goala, chiar daca nu exista informatii completate in acel camp.

Exemplu fisier Plati Multiple cuprinzand atat campurile obligatorii, cat si cele optionale:

DESCRIERE TRANZACTIE CONT PLATITOR	Salarii noiembrie				
CONT PLATITOR	RO33RZBR0000060 004123125	SU MA	CNP/CUI BENEFICI AR	NUME BENE FICIA R	NR EVIDENT A PLATA
DESCRIERE TRANZACTIE CONT BENEFICIAR	CONT BENEFICIAR				
Avans noiembrie	RO25RZBR0000060 009876543	405. 50	284031600 1045	Popes cu Ion	
Salariu noiembrie	RO58RZBR0000060 001234567	800		Marcu Ana	

Exemplu fisier care contine doar campurile obligatorii (acest fisier poate fi folosit numai pentru plati intrabancare si plati interbancare catre banchi comerciale).

CONT PLATITOR	412312	
NUME BENEFICIAR	CONT BENEFICIAR	SU MA
Ionescu Dan	RO25RZBR0000060 009876543	405. 50
Ionescu Andrei	RO58RZBR0000060 001234567	800

Nota1: Eticheta "Cont platitor" este obligatorie.

Nota2: In cazul in care exista diferente intre contul selectat din interfata aplicatiei si contul platitor inscris in fisier, Clientul accepta ca instructiunea de plata se considera data pentru

contul selectat din interfata aplicatiei, urmand ca suma totala a fisierului sa fie debitata din acest cont.

B) Caracteristici/Validari ale aplicatiei pentru fisierele Plati Multiple

Indiferent de structura fisierului Plati Multiple:

- Fisierul poate contine plati intrabancare si/sau interbancare in Lei.
- Daca fisierul contine plati intrabancare si se doreste validare IBAN beneficiar cu CNP/CUI beneficiar, informatiile din campul „CNP/CUI beneficiar” sunt obligatorii de completat. Validarea IBAN cu CNP/CUI se va efectua numai pentru campurile complete. Nu se va considera eroare daca aceste informatii lipsesc.
- Pentru platile intrabancare conturile beneficiarilor pot fi atat in format scurt cat si in format cod IBAN.
- Partea zecimala pentru “suma” va fi marcata prin separatorul “.”(punct). Daca acest separator nu exista se considera toata suma ca parte intreaga.
- Campurile obligatorii in fisier si numarul maxim de caractere ale acestora: Cont platitor (max 24), Nume Beneficiar (max 40), Cont Beneficiar (max 24), Suma (max 14 pentru partea intreaga si max 2 pentru partea zecimala).
- Campuri optionale (pe care puteti opta sa nu le completati) in fisier si numarul maxim de caractere ale acestora: descriere tranzactie cont platitor (max 80), CNP/CUI beneficiar (max 14), descriere tranzactie cont beneficiar (max 80), totalul sumelor din fisier (max 14 pentru partea intreaga si max 2 pentru partea zecimala), numar evidenta plata (max 23).

C) Modalitate de postare si rejectii

Procesarea fisierului Plati Multiple are loc numai daca acesta respecta structura de fisier acceptata de Banca, conform celor prevazute la lit. A) de mai sus, in fisier au fost completeate toate campurile obligatorii si daca acesta contine numai inregistrari corecte, fara erori de validare; nu se vor efectua procesari partiale de fisier.

Rezultatul operatiunii de incarcare fisier este facut disponibil Clientului in Meniul dedicat descarcarii fisierelor, Clientul avand obligatia de a verifica procesarea fisierului sau rejectarea instructiunilor de plata cuprinse in fisiere.

In cazul Fisierelor Plati Multiple, in Meniul dedicat descarcarii fisierelor vor aparea urmatoarele informatii:

Daca fisierul Plati Multiple este procesat cu succes mesajul va fi: „Fisierul a fost procesat cu succes.”

Daca fisierul Plati Multiple are erori de validare mesajul va fi: „Fisierul a fost rejectat. Fisierul contine erori de validare.”

In functie de erorile identificate se vor genera si pune la dispozitia clientului:

- 3 fisiere: unul de notificare, unul cu inregistrarile valide si cel de-al 3-lea cu inregistrarile invalide (daca erorile sunt aferente beneficiarilor, de exemplu: Cont/Cod IBAN beneficiar eronat, Neconcordanta intre cont beneficiar si CNP/CUI beneficiar,,)
- 2 fisiere: unul de notificare si cel de-al 2-lea cu inregistrarile valide si/sau invalide (daca erorile sunt aferente platitorului, de exemplu daca starea contului platitor nu permite postarea)
- 2 fisiere: unul de notificare si cel de-al 2-lea cu inregistrarile valide si/sau invalide (daca erorile sunt aferente platitorului si beneficiarilor)

Pe langa erorile de validare fisier, fisierul Plati Multiple va fi rejectat si in urmatoarele cazuri: contul platitor indicat in fisier/selectat din interfata aplicatiei apartine unei entitati aflate in insolventa, sau fac obiectul unor popriri sau orice alte masuri avand ca obiect indisponibilizarea lui, fisierele sunt duplicate, contul platitor indicat in fisier/selectat din interfata aplicatiei contine fonduri insuficiente. In astfel de cazuri fisierele nu vor fi reprocesate.

Pentru fiecare fisier procesat cu succes, contul platitor va fi debitat cu 2 sume:

- suma totala a fisierului Plati multiple, indiferent de tipul platilor -> tinand cont de modalitatea de postare cu un singur debit pe contul platitor, Confirmarea electronica va fi facuta disponibila doar pentru suma totala (reprezentand suma totala a fisierului), nu si pentru platile individuale. In mod similar, tranzactia evidentiata in extrasul de cont nu va contine detalii despre beneficiarii platilor.
- comisionul aferent fisierului de Plati multiple procesat acesta se va debita indiferent daca exista sau nu disponibil in contul platitor.

Descrierea tranzactiei pe contului platitorului va fi cea mentionata de client in fisier. Daca clientul nu a completat campul de descriere din fisier, atunci descrierea automata va fi "Alimentare cont".

Descrierea comisionului pe contul platitor va fi "Comision Plati Multiple".

In cazul in care Clientul este/devine parte in cadrul unei Conventii de virare a salariilor incheiata cu Banca, incepand cu data incheierii conventiei respective, acesta va accesa serviciul de Plati Multiple exclusiv in vederea platii de salarii renuntand la efectuarea oricaror altor operatiuni prin acest serviciu.

Pentru platile de salarii efectuate prin serviciul de Plati Multiple se va aplica comisionarea specifica prevazuta in Conventia de virare salarii incheiata de Client cu Banca.

In cazul in care Clientul nu isi va respecta obligatia de mai sus si acceseaza serviciul de Plati Multiple pentru efectuarea (si) a altor plati, in afara platilor de salarii, acesta accepta in mod expres ca pentru operatiunile respective datoreaza comisioane conform listei de tarife si comisioane standard a Bancii sau conform unor eventuale oferte speciale acordate Clientului de catre Banca pentru aceste plati si se obliga sa le plateasca Bancii, la prima si simpla cerere a acesteia, fara a fi necesara indeplinirea unor formalitati judiciare sau extrajudiciare. Orice astfel de sume vor fi datorate si se vor asigura fondurile necesare pentru ca Banca sa debiteze sumele datorate din conturile Clientului, indiferent daca aceste costuri se regasesc sau nu mentionate in extrasele de cont.

4.8. Descarcare fisiere servicii suplimentare

Meniul permite descarcarea de fisiere aferente unor servicii suplimentare pe care compania le-a contractat in prealabil de la banca. In prezent sunt disponibile urmatoarele servicii: „Administrarea incasarilor”, „Direct debit”, „Plati Multiple”, „Raport monitorizare instrumente de debit”, „Raport comisionare periodica”, „Extras Swift centralizat” si „Rapoarte personalizate”.

- **Data (de la – pana la)** : se introduce perioada pentru care doresti descarcarea fisierelor
- **Trimite**: apasa butonul pentru a transmite solicitarea catre banca.

Aplicatia va afisa toate fisierele generate pentru perioada solicitata, grupate in functie de tipul serviciului caruia li se circumscriu.

5. Plati

5.1 Selecteaza sablon

Accesand aceasta optiune vei putea efectua tranzactii avand o serie de campuri aferente acestora completate automat cu datele salvate in momentul crearii sablonului.

In ecranul aferent rezultatului pentru fiecare tranzactie existenta in aplicatia Raiffeisen Online, exista posibilitatea de a salva tranzactia pe care urmeaza sa o efectuati drept sablon.

Pentru a crea un sablon este necesar sa bifati casuta dedicata „Salveaza tranzactia ca sablon” , sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita sa selectionati din lista derulanta sablonul pe care doriti sa il utilizati.

Odata selectat un sablon se pot modifica/completa anumite campuri din cadrul acestuia.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervizor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile se acceseaza butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

5.2. Transfer intre conturile proprii

Accesand aceasta optiune veti putea transfera fonduri intre doua conturi ale companiei deschise la Raiffeisen Bank.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita urmatoarele informatii: **Introducerea datelor**

- **Din contul:** contul care va fi debitat. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **In contul:** contul care va fi creditat. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul catre care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **Suma:** suma care va fi transferata. Daca vreti sa transferati o suma care contine zecimale (Ex: 1000 lei si 50 bani), veti tasta 1000, semnul „Virgula” si apoi 50, adica 1000,50 lei.
- **Data transferului (ZZ/LL/AAAA):** data tranzactiei (respectiv a primului transfer in cazul in care doriti ca tranzactia sa fie repetata). In cazul in care doriti ca acesta tranzactie sa fie **repetata** veti utiliza optiunea „**Tranzactie repetata**” si veti stabili:
 - frecventa cu care se va repeta tranzactia. **La o data fixa** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data dorita, iar in campul **Repetare**

la veti selecta numarul de luni dorit. **La un interval fix de zile** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data primului transfer, iar in campul **Repetare la** veti completa numarul de zile dorit.

- **Data expirarii (ZZ/LL/AAAA):** in cazul in care transferul este repetat, trebuie mentionata data expirarii urmand ca incepand cu aceasta data transferul sa nu se mai efectueze. In situatia in care Data expirarii coincide cu o zi in care aplicatia urmeaza sa efectueze un transfer din contul debitat, atunci aplicatia efectueaza acest ultim transfer, dupa care transferul repetat va expira automat.
- **Detalii plata, linia 1: detaliile transferului ce urmeaza sa il efectuati.** Textul va fi inclus in campul de descriere din istoricul tranzactiilor contului respectiv.
- **Detalii plata, linia 2: detaliile transferului ce urmeaza sa il efectuati.** Textul va fi inclus in campul de descriere din istoricul tranzactiilor contului respectiv.
- **Numar OP:** puteti aloca un numar de ordine pentru a tine evidenta platilor efectuate prin Raiffeisen Online.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervizor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, se acceseaza butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea /stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Opsiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

5.3. Schimb valutar (intre conturile proprii)

Accesand aceasta optiune veti putea efectua schimburi valutare intre conturile proprii. Ecranul de introducere a datelor va solicita urmatoarele informatii:

- **Din contul:** contul care va fi debitat. Va trebui sa selectati din lista derulantă contul companiei din care se va face transferul. Utilizand opțiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **In contul:** contul companiei in care se va credita suma aferenta schimbului valutar. Va trebui sa selectati din lista derulantă contul companiei din care se va face transferul. Utilizand opțiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **Suma si Moneda tranzactiei:** suma schimbului valutar si moneda dorita a fi tranzactionata. Dupa completarea sumei si a monedei aplicatia va afiseaza „Suma convertita” si „Cursul de schimb” aplicat.
- **Detalii plata:** ce reprezinta transferul respectiv

In functie de moneda ce va fi tranzactionata si de operatiunea dorita, respectiv vanzare sau cumparare valuta, exista urmatoarele opțiuni:

A. Vanzare de valuta cu precizarea sumei exacte de valuta

- Din contul: selectati unul din conturile din care doriti sa vindeti valuta
- In contul: selectati unul din conturile in lei ale companiei
- Suma si Moneda tranzactiei: introduceti suma in valuta pe care doriti sa o vindeti si moneda aferenta

B. Cumparare de valuta cu precizarea sumei exacte de valuta

- Din contul: selectati unul din conturile in lei ale companiei
- In contul: selectati unul din conturile in valuta
- Suma si Moneda tranzactiei: introduceti suma in valuta pe care doriti sa o cumparati si moneda aferenta

C. Vanzare de valuta cu precizarea echivalentului in lei

Pentru a vinde o suma de valuta astfel incat sa obtineti un anumit echivalent in lei (ex doriti sa vindeti valuta astfel incat sa obtineti 1000 lei).

- Din contul: selectati unul din conturile in valuta
- In contul: selectati unul din conturile in lei ale companiei
- Suma si Moneda tranzactiei: Introduceti suma in lei pe care doriti sa o obtineti si selectati moneda lei

D. Cumparare de valuta cu precizarea echivalentului in lei

Pentru a cumpara o cantitate de valuta avand disponibila o anumita cantitate de lei (ex. Doriti sa cumparati valuta in valoare de 1000 lei) • Din contul: selectati unul din conturile in lei ale companiei

- In contul: selectati unul din conturile in valuta ale companiei
- Suma si Moneda tranzactiei: introduceti suma in lei pe care doriti sa o transformati in valuta si selectati moneda lei

E. Vanzare de valuta intre doua monede straine

Daca doriti sa vindeti o suma intr-o valuta straina (1) si sa obtineti echivalentul intr-o alta valuta straina (2)

- Din contul: selectati unul din conturile in valuta 1 ale companiei
- In contul: selectati unul din conturile in valuta 2 ale companiei
- Moneda tranzactiei: selectati valuta 1
- Suma si Moneda tranzactiei: introduceti suma in valuta 1 si selectati valuta 1

F. Cumparare de valuta intre doua monede straine

Daca doriti sa cumparati o suma intr-o valuta straina (1) avand echivalentul in alta valuta straina (2)

- Din contul: selectati unul din conturile in valuta 1 ale companiei
- In contul: selectati unul din conturile in valuta 2 a le companiei
- Suma si Moneda tranzactiei: introduceti suma in valuta 2 pe care doriti sa o obtineti si selectati valuta 2

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile se acceseaza butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Opsiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

5.4. Plati intrabancare (in conturi la Raiffeisen Bank)

Accesand aceasta opsiune veti putea transfera fonduri (atat lei cat si valuta) dintr-un cont al companiei catre un cont al altui client Raiffeisen Bank.

Daca doriti sa platiti facturi de utilitati, polite de asigurari etc., va rugam sa utilizati opsiunea “Plati facturi”.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita urmatoarele informatii:

- **Contul:** contul companiei care va fi debitat. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand opsiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **In contul beneficiarului:** contul care va fi creditat. In cazul in care ati definit beneficiarul transferului in opsiunea **Administrare beneficiari**, puteti selecta numele acestuia din lista derulanta sau sa utilizati opsiunea de cautare. In cazul in care beneficiarul nu figureaza in lista beneficiarilor predefiniti, atunci il veti introduce in campul alaturat, introducand fie IBAN-ul (24 caractere), fie formatul scurt sau ultimele 10 cifre din IBAN-ul. Validarea IBAN-ului se va face direct in ecranul de input. In cazul in care contul beneficiar este identificat de aplicatie ca apartinand unui furnizor de utilitati si servicii, veti fi redirectionat catre pagina dedicata aplicatiei pentru plata facturilor de aceasta natura, asigurand astfel o introducere simpla si completa a detaliilor facturii, solicitata de furnizor.
- **Nume beneficiar:** este populat automat cu numele adus din sistemul bancii, corespunzator contului introdus anterior.
- **Suma platita:** suma care va fi debitata din contul platitor. **ATENTIE!** sunt permise plati cross-currency in cazul in care moneda contului debitat este diferita de moneda contului creditat.
- **Data platii (ZZ/LL/AAAA):** data transferului (respectiv a primului transfer, in cazul in care doriti ca tranzactia sa fie repetata). In cazul in care doriti ca aceasta tranzactie sa fie **repetata** veti utiliza opsiunea „**Tranzactie repetata**” si veti stabili:
 - frecventa cu care se va repeta tranzactia. **La o data fixa** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data dorita, iar in campul **Repetare la** veti selecta numarul de luni dorit. **La un interval fix de zile** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data primului transfer, iar in campul **Repetare la** veti completa numarul de zile dorit.
 - **Data expirarii (ZZ/LL/AAAA):** in cazul in care transferul este repetat, trebuie mentionata data expirarii urmand ca, incepand cu aceasta data, transferul sa nu se mai efectueze. In situatia in care Data expirarii coincide cu o zi in care aplicatia urmeaza sa efectueze un transfer din contul debitat, atunci aplicatia efectueaza acest ultim transfer, dupa care transferul repetat va expira automat.

- **Detalii plata, linia 1: detaliile platii ce urmeaza sa o efectuati.** Textul va fi inclus in campul de descriere din istoricul tranzactiilor contului respectiv
- **Detalii plata, linia 2: detaliile platii ce urmeaza sa o efectuati.** Textul va fi inclus in campul de descriere din istoricul tranzactiilor contului respectiv
- **Numar OP:** puteti aloca un numar de ordine pentru a tine evidenta platilor efectuate prin Raiffeisen Online

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervizor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile se acceseaza butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

Nota : Pentru ordinele de plata in valuta, precum si pentru ordinele de plata in lei pe teritoriul Romaniei, a caror valoare este egala sau mai mare cu 50.000 EUR sau echivalent la data platii, dispuse de un Client rezident catre un nerezident, Clientul rezident va completa si depune la Banca Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) in maxim 10 zile calendaristice de la efectuarea platii.

5.5. Plati interbancare RON (in conturi la alte banchi)

Accesand aceasta optiune veti putea efectua transferuri in lei catre conturi ale altor companii / persoane deschise la alte banchi comerciale din Romania.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita urmatoarele informatii pentru platile interbancare in lei:

- **Din contul:** contul companiei care va fi debitat. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **In contul IBAN al beneficiarului:** numarul de cont IBAN al beneficiarului catre care doriti sa efectuati transferul. In cazul in care ati definit beneficiarul transferului in optiunea **Administrare beneficiari**, puteti sa selectati numele acestuia din lista derulanta sau sa utilizati optiunea de cautare. Validarea IBAN-ului se va face direct in ecranul de input.
- **Numele beneficiarului:** numele beneficiarului in contul caruia efectuati plata
- **Cod de identificare fiscală beneficiar:** acest camp se completeaza numai pentru plati catre **Trezorerie**, in conformitate cu prevederile legale
- **Numar de evidenta a platii:** NEP se completeaza pentru anumite tipuri de plati catre Trezorerie, conf. Ordin MF 354/2013, de exemplu:
 - obligatii fiscale stabilite suplimentar prin decizie de impunere privind obligatiile fiscale suplimentare de plata stabilite de inspectia fiscal;
 - amenzi de orice fel stabilite potrivit legii prin documentul de constatare a acesteia;

- sumele inscrise in deciziile privind stabilirea sumei reprezentand timbrul de mediu pentru autovehicule.

NEP se obtine astfel:

- a) prin accesarea programului de asistenta pentru formarea numarului de evidenta a platii, pe site-ul ANAF in sectiunea Asistenta Contribuabili / Formulare si Programe utile / Programe utile
- b) prin inscrierea numarului de evidenta a platii mentionat in decizia de impunere privind obligatiile fiscale suplimentare stabilite de inspectia fiscala;
- c) prin solicitarea numarului de evidenta a platii la organul fiscal competent

- **Suma platita:** suma pe care doriti sa o platiti
- **Data platii:** data la care se va efectua plata. In cazul in care doriti ca acesta tranzactie sa fie **repetata** veti utiliza optiunea „Tranzactie repetata” si veti stabili:
 - frecventa cu care se va repeta tranzactia. **La o data fixa**, veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie**, data dorita, iar in campul **Repetare la** veti selecta numarul de luni dorit. **La un interval fix de zile**, veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie**, data primului transfer, iar in campul **Repetare la** veti completa numarul de zile dorit.
- **Data expirarii (ZZ/LL/AAAA):** in cazul in care transferul este repetat, trebuie mentionata data expirarii urmand ca incepand cu aceasta data transferul sa nu se mai efectueze. In situatia in care Data expirarii coincide cu o zi in care aplicatia urmeaza sa efectueze un transfer din contul debitat, atunci aplicatia efectueaza acest ultim transfer, dupa care transferul repetat va expira automat.
- **Detaliile platii Linia 1 si Linia 2:** puteti introduce descrierea platii
- **Numar OP:** puteti aloca un numar de ordine pentru a tine evidenta platilor efectuate prin Raiffeisen Online.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**. In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

Nota: Pentru ordinele de plata in lei pe teritoriul Romaniei, a caror valoare este egala sau mai mare cu 50.000 EUR sau echivalent la data platii, dispuse de un Client rezident catre un nerezident, Clientul rezident va completa si depune la Banca Dispozitia / Declaratia de plata externa (DPE) in maxim 10 zile calendaristice de la efectuarea platii.

5.6. Plati interbancare valuta (inclusiv plati externe in Lei)

Accesand aceasta optiune veti putea efectua transferuri in valuta catre conturi deschise la alte banci comerciale din Romania sau la banci din strainatate si plati externe in Lei catre banci din afara Romaniei.

Ecranul de introducere a datelor va solicita urmatoarele informatii pentru platile interbancare in valuta / externe in Lei:

- **Din contul:** contul companiei din care veti efectua transferul. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii. In lista derulanta sunt disponibile inclusiv **conturile de Lei** ale companiei, avand astfel posibilitatea de a instructa **plati cross-currency** (plati intr-o valuta, diferita de Lei, dintr-un cont denominat intr-o alta valuta. Schimbul valutar implicat de conversia intre moneda contului debitat si valuta platii se face automat. De exemplu, plati in EUR din cont de Lei, plati in USD din cont de GBP etc) sau **plati externe in Lei** din contul de Lei.
- **In contul beneficiarului:** numarul de cont IBAN (pentru tarile care solicita IBAN) al beneficiarului catre care doriti sa efectuati transferul. In cazul in care ati definit beneficiarul transferului in optiunea **Administrare beneficiari**, puteti selectiona numele acestuia din lista derulanta sau sa utilizati optiunea de cautare.
- **Nume beneficiar:** numele beneficiarului in contul caruia efectuati transferul
- **Adresa / Tara beneficiar:** adresa si tara beneficiarului
- **Cod SWIFT banca beneficiara:** codul SWIFT al banchii beneficiarului
- **Nume banca beneficiar:** numele banchii unde este deschis contul beneficiarului
- **Adresa banca beneficiar:** adresa banchii unde este deschis contul beneficiarului
- **Suma si Moneda tranzactiei:** suma pe care doriti sa o transferati si moneda tranzactiei, fiind permise inclusiv **plati cross-currency**, adica vor putea fi instructate plati intr-o valuta diferita de valuta contului debitat. Aceste plati vor fi efectuate de banca la cursul standard din momentul transmiterii lor, curs care va fi afisat atat in acest ecran de initiere a platii cat si in ecranul de confirmare a platii. Platile cross-currency pot fi transmise doar ca plati imediate, nu si recurente sau cu data in viitor. De asemenea, puteti selecta ca moneda a platii inclusiv RON in cazul in care doriti sa efectuati o plata externa in Lei, catre o banca din afara Romaniei
- **Data platii (ZZ/LL/AAAA):** data la care se va efectua plata. In cazul in care doriti ca aceasta tranzactie sa fie **repetata**, veti utiliza optiunea „**Tranzactie repetata**” si veti stabili:
 - frecventa cu care se va repeta tranzactia. **La o data fixa** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie**, data dorita, iar in campul **Repetare la**, vei selecta numarul de luni dorit. **La un interval fix de zile** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data primului transfer, iar in campul **Repetare la** veti completa numarul de zile dorit.
 - **Data expirarii (ZZ/LL/AAAA):** in cazul in care transferul este repetat, trebuie mentionata data expirarii urmand ca incepand cu aceasta data transferul sa nu se mai efectueze. In situatia in care Data expirarii coincide cu o zi in care aplicatia urmeaza sa efectueze
 - un transfer din contul debitat, atunci aplicatia efectueaza acest ultim transfer, dupa care transferul repetat va expira automat.
- **Detaliile platii:** in aceste campuri puteti completa descrierea transferului respectiv
- **Detalii suplimentare:** alte detalii cu privire la transferul efectuat. Se vor completa, numai daca este cazul, cu informatii suplimentare necesare banchii beneficiare sau, in cazul platilor catre SUA, cu informatii privind banca beneficiarului final.
- **Cod statistic:** codul statistic al platii

- **Documente:** documente care stau la baza efectuarii platii
- **Setari plata SWIFT:** in aceasta sectiune se pot seta :
- Prioritatea: "Standard" sau "Urgent". Data valutei depinde de prioritatea selectata, de moneda platii si de banca beneficiarului.
- Comisioane si Speze, din lista derulanta puteti alege ca pentru acest transfer comisioanele bancilor corespondente sa fie platite de beneficiar (BEN), de platitor (OUR), sau pot fi impartite intre platitor si beneficiarul platii (SHA). Optiunea SHA este preselectata.

De exemplu:

- plata in EUR cu prioritate "Standard" este procesata:
 1. cu data de valuta "D+1", cand banca beneficiarului se afla in UE/SEE
 2. cu data de valuta "D+2", cand banca beneficiarului nu se afla intr-un stat membru
- plata in USD cu prioritate "Standard" este procesata cu data de valuta "D+2", indiferent de tara beneficiarului
- plata in EUR sau USD cu prioritate "Urgent" este procesata cu data de valuta "D", indiferent de tara beneficiarului

Pentru mai multe detalii, va rugam sa accesati materialul "Termene standard de executare (COT)" disponibil pe site-ul bancii sau pagina de autentificare in aplicatia Raiffeisen Online.

Atentie! Pentru platile ordonate cu optiunea "Urgent", se percep un comision suplimentar de urgență.

- Prin intermediul butonului „**Imparte suma**” puteti defalca / detalia suma platita pe tranzactii, completandu-se pentru fiecare tranzactie in parte valoarea, codul statistic asociat, descrierea tranzactiei si dupa caz, data livrarii si / sau numarul din Registrul datoriei externe (publice sau private). Suma poate face obiectul mai multor facturi, contracte etc, catre acelasi beneficiar.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

Nota : Pentru ordinele de plata in in lei pe teritoriul Romaniei, a caror valoare este egala sau mai mare cu 50.000 EUR sau echivalent la data platii, dispuse de un Client rezident catre un nerezident, Clientul rezident va completa si depune la Banca Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) in maxim 10 zile calendaristice de la efectuarea platii.

Platile in valuta care la momentul receptionarii au avut fonduri insuficiente vor fi **reprocesate automat de banca** de mai multe ori pe zi, la intervale de aprox. 20 de minute, **fara a depasi Ora limita de reprocesare**, asigurand astfel procesarea lor si transmiterea catre banca beneficiara la scurt timp dupa ce fondurile au fost asigurate in contul platitor. Daca si la ultima reprocesare inainte de cut off time-ul final de reprocesare fondurile sunt insuficiente, atunci plata va fi rejectata, iar clientul va fi informat in aplicatie;

Platile intra-grup (IGP) sunt plati electronice in **EUR** in favoarea beneficiarilor care au conturi deschise la **alte banci din Grupul Raiffeisen International**. Platile IGP beneficiaza de conditii mai avantajoase fata de platile standard in valuta, prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Online:

- procesarea cu data de valuta D (zi/zi) a tuturor platilor IGP transmise inainte de cut off time (15:00);
- scutirea de la plata a comisionului suplimentar de urgență (50 EUR)
- comisioane de plata mai mici **Lista bancilor IGP**:

Banci IGP	BIC (cod SWIFT)
Raiffeisen Zentralbank Österreich Vienna	RZBAATWW
Tatra Banka Hodzovo nam. 3 850 05 Bratislava 55	TATRSKBX
Raiffeisen Bank Rt. Akadémia utca 6. H-1054 Budapest	UBRTHUHB
Raiffeisenbank Austria d.d. Petrinjska 59 HR-10 000 Zagreb	RZBHHR2X
Raiffeisenbank a.s. Olbrachtova 9/2006 CZ –140 21 PRAHA 4	RZBCCZPP
Raiffeisen Bank Polska S.A. Ul. Piekna 20 PL – 00549 WARSAW	RCBWPLPW
Raiffeisenbank d.d. Bosnia & Hercegovina Danijela Ozme 3 71000 Sarajevo	RZBABABA2S
ZAO Raiffeisenbank Austria 17/1 Troitskaya Street 129090 Moscow RUSSIA	RZBMRUMM
Raiffeisenbank (Bulgaria) AD 18/20 Gogol Street BG – 1504 Sofia	RZBBBGSF
Raiffeisenbank a.d. Beograd Resavska 22, 11 000 Belgrade, Serbia and Montenegro	RZBSRSBG
Raiffeisen Krekova Banka d.d. Slomskov trg 18 SLO-2000 Maribor	KREKSI22
American Bank of Kosovo A.D. Luan Haradinaj 1 38000 Pristina	RBKORS22

Priorbank JSC 31 AV Khoruzhey Str. 220002 Minsk	PJCBY2X
Savings Bank of Albania Rr. 'Deshmoret e 4 Shkurtit' 6, Tirana, Albania	SGSBALTX
Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien	RLNWATWW
RLB Oberösterreich	RZOOAT2L
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich, Zweigniederlassung Süddeutschland	RZOODE77
Raiffeisenlandesbank RV Salzburg	RVSAAT2S
Salzburg-München-Bank	RVSADEMX
Raiffeisenlandesbank Tirol	RZTIAT22
Salzburger Landes-Hypothekenbank	SLHYAT2S
Aval Bank, Kiev, Ukraine	AVALUAUK
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg	RVVGAT2B

5.7. Plati facturi de utilitati si servicii

Accesand aceasta optiune veti putea plati diferite facturi de utilitati, polite de asigurare etc., catre furnizori care au conturi deschise la Raiffeisen Bank.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita urmatoarele informatii:

- **Din contul:** contul companiei din care veti efectua transferul. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **Furnizor:** veti selecta din lista derulanta furnizorul catre care doriti sa efectuati plata si in functie de furnizorul ales va vor fi solicitate anumite detalii pe care va trebui sa le completati cu datele de pe documentul de plata/ factura
- **Suma platita:** suma de plata de pe documentul de plata
- **Data platii:** data curenta
- **Detaliile platii:** in aceste campuri veti completa informatiile solicitate
- **Numar OP:** puteti aloca un numar de ordine pentru a tine evidenta platilor efectuate prin Raiffeisen Online.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei si va permite sa salvati tranzactia ca sablon prin bifarea casutei dedicate. In cazul in care ati bifat „Salveaza tranzactia ca sablon” trebuie sa denumiti acest sablon si sa apasati butonul „Salveaza”.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati.

5.8. Plati catre grup de beneficiari

Accesand aceasta optiune veti putea efectua plati catre diversi beneficiari predefiniti si clasificati in grupuri separate.

Este important de stiut ca pentru a crea un grup de beneficiari, trebuie mai intai sa definiti beneficiarul ca si component al grupului respectiv accesand meniul **Servicii clienti / Administrare beneficiari / Beneficiari Plati Intrabancare sau Beneficiari Plati Interbancare RON**.

Avand definit beneficiarul, puteti crea grupul prin accesarea meniului **Servicii clienti / Administrare Grup de beneficiari**. In ecranul de definire a grupului trebuie introduse informatii referitoare la Nume Grup Beneficiar si selectati beneficiarii pe care doriti sa ii adaugati in grup.

Grupul astfel definit va fi afisat in lista derulanta din optiunea prezenta, Plati catre grup de beneficiari.

Ecranul de introducere a datelor va solicita urmatoarele informatii:

- **Din contul:** contul companiei din care veti efectua transferul. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii. **Nota:** in lista veti regasi doar conturile in Lei intrucat functionalitatea este disponibila doar pentru platile in Lei.
- **Selecteaza grup:** veti selecta din lista derulanta grupul definit catre care doriti sa efectuati plata
- **Data platii (ZZ/LL/AAAA):** data curenta sau o data in viitor
- **Descriere:** pentru completarea acesteia aveti la dispozitie doua optiuni, **descrierea implicita**, care va permite introducerea unei descrieri care se aplica tuturor platilor catre beneficiarii din grup sau campul dedicat de la nivelul fiecarui beneficiar, in cazul in care doriti ca fiecare tranzactie sa aiba o descriere distincta.
- **Suma:** pentru completarea acesteia aveti la dispozitie doua optiuni, **suma default** care va permite introducerea unei sume care se aplica tuturor platilor catre beneficiarii din grup sau campul dedicat de la nivelul fiecarui beneficiar, in cazul in care doriti ca fiecare tranzactie sa aiba o suma distincta.

In cazul in care doriti sa efectuati plati doar catre o parte din membrii grupului, aveti optiunea de a debifa acei utilizatori catre care nu doriti sa efectuati transferuri.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Plati catre grup de beneficiari.

5.9. Import Fisier Plati

Prin intermediul acestei functii, utilizatorii de tip Operator si Supervisor pot incarca un fisier cu tranzactii. Fisierul poate fi de tip MT100 ROI (pentru plati in lei) , MT100 INT (pentru plati in valuta) sau fisier personalizat (cu delimitatori). Pentru incarcarea unui fisier este necesara completarea urmatoarelor campuri:

- **Alege fisierul** – cu ajutorul butonului „**Browse**” se poate selecta din computerul personal fisierul ce urmeaza a fi importat. **Nota:** Denumirea fisierului care urmeaza sa fie incarcat nu trebuie sa depaseasca 25 de caractere, inclusiv extensia fisierului respectiv.
- **Tipul fisierului** – MT sau Cu Delimitator. In lista derulantă va aparea si optiunea de fisier personalizat (Cu Delimitator) doar daca Administratorul aplicatiei a salvat configurarea fisierului personalizat prin intermediul meniului **Servicii clienti / Setare Import Fisier cu Delimitator**
- **Descriere fisierului** – se poate adauga o descriere sugestiva fisierului, care mai departe va fi utilizata in generarea referinte unice.

Accesand butonul „Instructiuni fisier tranzactii” aflat in bara de jos a ecranului, aveti la dispozitie informatii suplimentare legate de aceasta functionalitate.

Dupa completarea campurilor se acceseaza butonul **Incarca fisier tranzactii**, aplicatia solicitand confirmarea incarcarii in fereastra „Confirmare incarcare fisier”. Daca informatiile afisate sunt corecte trebuie apasat butonul **Confirmă**, iar fisierul este incarcat, aplicatia urmand sa valideze formatul acestuia.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, se va accesa butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor.

Pentru vizualizarea si acceptarea fisierului importat, utilizatorul este directionat catre meniul „**Status tranzactii / Stare fisier plati importat**”.

5.9.1. Structuri fisiere import

Fisierele de plati pot fi definite in doua formate, in vederea importului: standard SWIFT MT100 sau text cu delimitator.

- **Fisierele cu structura standard SWIFT** sunt definite separat pentru plati domestice si respectiv plati externe astfel:

ROI.doc – structura fisierului Plati domestice in moneda RON. Fisierul poate avea extensia ROI sau txt.

MT 100 – Domestic payments

Meaning of the columns in the record description:

No. / Name = Number and description of the field

M / O = type of field

M = mandatory

O = optional

Format = Length and format of the

field a = alphanumeric field n

= numeric field

F = fixed number of characters

V = variable number of characters

Explanation = Additional explanations on the field

File Header is optional

Delimiters before each field label (tag), e.g. „:01:“ is for Electronic Funds Transfer the string <CR><LF> (ASCII 13 + 10).

No. / Name	O	Format	Explanation
:01: Reference	O	8 a V	Reference no. YYMMDD + 2 character counter
:02: Total amounts	O	17 n V	Checksum
:03: No. of orders	O	5 n V	No. of orders in the file
:04: Executing Bank	O	11 a	Bank code of the ordering bank = RZBR
:05: Ordering Party	O	4*35 a V	Name, fiscal code and address of the ordering party
:06: Reserve	O	8n	User number from BPD file
:07: File name	O	12 a V	Name of the file stored on hard disk

Payment orders

No. / Name	M / O	Format	Explanation
:20:	M	16 n V	Transaction reference number

:32A:			
<i>Subfield 1:</i> Execution date	M	6 n F	Execution date in format YYMMDD
<i>Subfield 2:</i> Currency	M	3 a F	Currency always RON
<i>Subfield 3:</i> Amount	M	15 n V	Amount with comma as separator, two decimals
:50: Ordering Party	M O O O	35 a V 10 a V 35 a V 35 a V	Name Fiscal code Street Town
:52A: Ordering Party Bank			
<i>Subfield 1:</i> IBAN account	M	24 aF	IBAN Account number preceded by "/D/"
<i>Subfield 3:</i> Bank code	O	11 a V	Ordering party bank code = RZBR
:57A: Beneficiary Bank			
<i>Subfield 1:</i> Bank code	O	11 a V	Beneficiary bank code
:57D: Beneficiary Bank	O		
<i>Subfield 1:</i> Bank name Bank branch	O O	35 a V 35 a V	Beneficiary bank name Beneficiary bank branch

:59: Beneficiary	M		
<u>Subfield 1:</u> Account number	M	24 a	Account number preceded by „/”
<u>Subfield 2:</u> Address of beneficiary	M O	35 aV 35 a V	Name Address (if no data, please leave blank)
<u>Subfield 3:</u> Beneficiary CUI/CNP	M	13 a V	Beneficiary fiscal code, it is mandatory only for budget payments
:70: Payment details	M	2*35 a V	First row is mandatory. The Payment Evidence Number can be filled-in on the second row.

INT.doc – structura fisierului Plati in valuta / externe in Lei. Fisierul poate avea extensia INT sau txt

MT 100 file _ Foreign Payments

Key to columns in the description of the records:

No. / Name = No. and name of the field m

/ o = Value of the field

m = mandatory o =

optional

Format = Length and format of the field

a = alphanumeric field n = numeric field

F = Fixed number of characters

V = Variable no. of characters

Description = Additional description of the field The following convention applies:

File Header is optional

The delimiter before each field number, e.g. ":", is the character string <CR><LF> (ASCII 13 + 10) for electronic file transfer payments and <@><@> (ASCII 64 + 64) for BTX (Videotex) credit transfers.

No. / Name	O	Format	Description
:01: Reference	O	16 a V	Reference No..
:02: Total amount	O	17 n V	Check sum
:03: No. orders	O	5 n V	Number of payment orders contained in the file
:04: Paying Bank	O	11 a V	SWIFT Code of the paying bank
:05: Ordering party	O	4* 35 a V	Ordering party name and address
:06: User no.	O	8 a V	Ordering party user no. at the paying bank (from *.BPD file). The user no. is entered only if the file is written to hard disk.
:07: File name	O	12 a V	Name under which the file is stored on the hard disk

Payment Orders

No. / Name	m / o	Format	Description
:20: Reference	M	16 a V	Reference no.
:32A: <i>Sub-field 1 :</i> Preferred execution date <i>Sub-field 2 :</i> Currency <i>Sub-field 3 :</i> Amount	M	6 n F	Date in format YYMMDD
	M	3 a F	ISO Currency Code
	M	15 n V	Amount with comma (,) as decimal sign
:50: Ordering party	M	4* 35 a V	Name and address of Ordering party; account no. is inserted in field

			:52a: <i>Sub-field 1.</i>
--	--	--	----------------------------------

:52a: Ordering party bank OPTION A <i>Sub-field 1 :</i> Prefix Account no. <i>Sub-field 2 :</i> SWIFT code OPTION D <i>Sub-field 1 :</i> Prefix Account no. <i>Sub-field 2:</i> Address Ordering party bank	M		
		3 a F	C/ = Credit /D/ = Debit
		24 a F	Account no.
		11 a V	SWIFT Code of Ordering party bank =RZBRRROBU
		3 a F	/C/ = Credit /D/ = Debit
		34 a V	Account no.
		4* 35 a V	Name and address of Ordering party bank
:57a: Beneficiary bank OPTION A SWIFT Code OPTION D Address of Beneficiary bank	M		
		11 a V	SWIFT Code of Beneficiary bank
:59: Beneficiary <i>Sub-field 1:</i> Account no. <i>Sub-field</i> 2: Address of Beneficiary	M		
		34 a V	Account no. of Beneficiary
		4* 35 a V	Name and address of Beneficiary

:70: Payment details	M	3* 35 a V	Payment details 1 to 3. The URGENT priority of the payment is written on the second row, starting from the first letter. If URGENT not filled in or left blank, the STANDARD priority will be applicable.
:71A: Fees	m	3 a F	This field specifies which party will bear the applicable charges for the subsequent transfer of funds. One of the following code words must be used: BEN (All transaction charges are to be borne by the Beneficiary Customer.). OUR (All transaction charges are to be borne by the Ordering Customer.) If parameter "Fees with SHA is checked: SHA (All transaction charges other than the charges of the Financial Institution servicing the Ordering Customer account are borne by the Beneficiary Customer.)

- **Fisierele text cu delimitator** pot contine atat plati in moneda locala cat si plati in alte valute, atat plati intrabancare cat si plati interbancare.

Campurile necesare si ordinea in care acestea vor fi asezate in fisier sunt definite de catre Administratorul aplicatiei conform instructiunilor din prezentul Ghid (vezi capitolul **Setare Import Fisier cu Delimitator**).

Campurile disponibile sunt urmatoarele:

Nr.	Nume camp	Tip	M/O	Lungime	Descriere
Campuri comune pentru platile intrabancare, interbancare in RON si interbancare in valuta					
1	Cont debitat	a	M	24	
2	Cont creditat	a	M	Max 35	
3	Suma	n	M	Max. 15	Cu doua zecimale
4	Valuta	a	M	Max 3	Codul ISO al valutei , ex: RON
5	Data platii	n	M	8	Data poate fi mai mare sau egala cu data curenta
6	Detaliile platii randul1	a	M	Max. 35	
7	Detaliile platii randul 2	a	O	Max. 35	
8	Numarul ordinului de plata	n	M	Max. 16	
Campuri specifice pentru platile interbancare in RON					
9	Cod de identificare fiscala beneficiar	a	M	Max. 13	Campul este obligatoriu numai platile catre Trezorerie
10	Numar de evidenta a platii	n	O	23	Campul se completeaza doar pentru anumite categorii de plati catre Trezorerie
11	Nume beneficiar	a	M	Max. 35	
Campuri specifice pentru platile interbancare in valuta / externe in Lei					
9	Nume beneficiar –randul1	a	M	Max. 35	

10	Nume beneficiar –randul2	a	O	Max. 35	
11	Adresa beneficiar	a	O	Max. 35	
12	Nume banca benef –randul1	a	M	Max. 35	
13	Nume banca benef –randul2	a	O	Max. 35	
14	Adresa banca beneficiar	a	O	Max. 35	
15	Cod SWIFT al bancii beneficiare	a	M	Max. 11	
16	Prioritate	a	M	Max.3	Se va completa una din valorile: NRM – pt plata normala TDY – pentru plata urgență cu data de valută AZI (D)
17	Speze si comisioane	a	M	Max. 3	Se va completa una din valorile: SHA OUR BEN
18	Cod statistic	a	O	Max 6	
19	Documente	a	O	Max 30	

Legenda:

a – camp

alfanumeric n –

camp numeric M –

camp obligatoriu

O – camp optional

Numarul din prima coloana indica ordinea in care campurile exista in fisierul de importat si care este setata de catre Administratorul aplicatiei. Aceasta ordine poate fi modificata in functie de structura fisierului pe care il importati.

De retinut ca modificarea pozitiei unuia dintre campurile comune se aplica la toate tipurile de plati.

De exemplu daca doriti ca Suma, care este setata pe pozitia 3 sa fie asezata pe pozitia 4, atunci Suma se va regasi pe aceasta pozitie pentru toate tipurile de plati.

In cazul in care nu completati unul din campurile optionale, va rugam sa inserati campul fara date.

6. Investitii

6.1. Fonduri de investitii

Accesand aceasta optiune veti putea efectua subscrieri pentru actiuni la fondurile de investitii Raiffeisen Asset Management.

Ecranul de introducere a datelor va va solicita urmatoarele informatii:

• **Din contul:** contul companiei din care veti efectua transferul. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.

• **Fonduri de investitii:** puteti selecta din lista derulanta contul aferent fondului de investitii la care doriti sa efectuati subscrierea.

• **Suma:** introduceti suma aferenta subscrierii

• **Data platii (ZZ/LL/AAAA):** data la care se va efectua plata. In cazul in care doriti ca acesta tranzactie sa fie repetata veti utiliza optiunea „Tranzactie repetata” si veti stabili:

frecventa cu care se va repeta tranzactia. **La o data fixa** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data dorita, iar in campul **Repetare la** veti selecta numarul de luni dorit. **La un interval fix de zile** veti mentiona in acest caz in campul **Prima tranzactie** data primului transfer, iar in campul **Repetare la** veti completa numarul de zile dorite.

Data expirarii (ZZ/LL/AAAA): in cazul in care transferul este repetat, trebuie mentionata data expirarii urmand ca incepand cu aceasta data transferul sa nu se mai efectueze. In situatia in care Data expirarii coincide cu o zi in care aplicatia urmeaza sa efectueze un transfer din contul debitat, atunci aplicatia efectueaza acest ultim transfer, dupa care transferul repetat va expira automat.

• **Subscriere pentru alt titular:** in cazul in care subscrierea este pentru o terta persoana / companie puteti selecta din lista derulanta optiunea „**Pentru terță persoană**”. Daca ati selectat aceasta optiune va vor solicita si urmatoarele informatii:

CNP/CUI titular unitati de fond: se completeaza CNPul/CUI-ul persoanei/companiei in numele careia se face subscrierea

Nume titular unitati de fond: se completeaza numele persoanei/companiei in numele careia se face subscrierea.

In cazul in care doriti sa aflati mai multe informatii legate de fondurile investitii puteti accesa butonul dedicat „**Informatii fonduri de Investitii**”.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Fonduri de Investitii.

Nota: Pentru prima subsciere pentru fiecare fond de investitii suntem rugati sa va adresati in prealabil unei unitati Raiffeisen Bank pentru semnarea formularului specific de adeziune.

6.2. Constituire depozite

Accesand aceasta optiune veti putea constitui depozite in lei si valuta.

Ecranul de introducere a datelor va solicita urmatoarele informatii:

- **Din contul:** contul companiei din care veti efectua transferul. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.
- **Suma:** suma de constituire a depozitului. Pentru fiecare depozit exista o suma minima de constituire ce poate fi in partea dreapta a campului.
- **Tipul si durata depozitului:** Lista derulanta ce afiseaza tipurile de depozit impartite pe termene scurte (1 zi, 1 saptamana, 2 si 3 saptamani) si termene medii (1 si 3 luni). Pentru fiecare tip de depozit selectat vor fi afisate rata de dobanda si scadenta.
- **Contul transfer capital si dobanda: veti selecta din lista derulanta contul in care se va transfera** dobanda si capitalul.

Inainte de a continua constituirea depozitului, este necesar sa parcurgeti si sa va dati acceptul pe Termenii si Conditii contractuale aplicabile acestora. Termenii si Conditii Contractuale sunt posteate sub forma de link in cadrul ecranului curent. Astfel, in masura in care suntem de acord cu acestea, va rugam sa selectati casuta aferenta acestui camp. Mai departe, aplicatia va permite continuarea, respectiv definitivarea procesului de constituire depozit.

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Supervisor trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor.

Rezultat

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Constituire depozite.

6.3. Lichidare depozite la termen

Accesand aceasta optiune puteti lichida depozitele in Lei sau valuta pe care le detineti la Raiffeisen Bank (atati depozitele constituite prin Raiffeisen Online, cat si cele constituite prin alte canale). Ecranul de introducere a datelor afisat dupa accesarea functiei **Lichidare depozite** va solicita selectia din lista derulanta:

- **Din contul** - contul de depozit pe care doriti sa il lichidati. Va trebui sa selectati din lista derulanta contul de depozit al companiei din care se va face transferul. Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile de economii proprii sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.

- **In contul** - contul curent in care sa se transfere suma acumulata in depozit (capital + dobanda).

Apoi apasati butonul **Trimite** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare ce sumarizeaza detaliile tranzactiei. Utilizatorul de tip Procesator trebuie sa genereze o noua parola cu ajutorul token-ului, pe care sa o introduca si sa apese butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor. **Rezultat**

Ecranul rezultat informeaza despre procesarea / stocarea / semnarea tranzactiei.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Lichidare depozite la termen.

7. Alte servicii

7.1. Interrogare CIP

Prin aceasta functionalitate, aveti posibilitatea de a consulta baza de date a Centralei Incidentelor de Plata (CIP-BNR) cautand dupa Cod fiscal, CNP sau Serie si Numar instrument de debit.

Solicitarile de interrogare pot fi transmise doar in timpul orarului de functionare CIP-BNR (zile lucratoare 08:00-22:00).

- Se selecteaza contul de Lei din care va fi perceput comisionul de interrogare CIP-BNR, interogarile fiind purtatoare de comision conform tarifului in vigoare. Comisionul pentru consultarile executate va fi perceput din contul selectat indiferent daca pe acesta exista fonduri disponibile sau nu.
- Perioada de interrogare este preselectata ca fiind maxima, daca doriti o perioada mai restransa, va rugam sa modificati data de inceput.
- Interogarile pot fi transmise **individual** - cautand punctual dupa Cod fiscal, CNP sau Serie si Numar instrument de debit sau **multiplu** – prin incarcarea unui fisier Excel al carui format predefinit poate fi descarcat direct de pe pagina.

Dupa transmiterea interogarii catre banca, raspunsurile sunt livrate in fereastra de notificare de indata ce sunt primite de la CIP-BNR. Acestea pot fi regasite si ulterior in sesiunea curenta

accesand iconita  aflata in bara de sus a aplicatiei

8. Status tranzactii

8.1. Tranzactii in asteptare

Toate tipurile de tranzactii care necesita semnaturi in vederea autorizarii, in conformitate cu Schema de semnaturi alocata clientului, introduse de catre Operatorul companiei sau de catre Supervizori, sunt salvate in meniul **Tranzactii in asteptare**. Pentru a fi semnate si trimise catre banca, Supervizorii companiei care sunt responsabili cu autorizarea acestora trebuie sa se autentifice in aplicatie utilizand elementele sale de autentificare si sa verifice corectitudinea lor.

La accesarea acestei optiuni se va afisa un ecran care ofera o serie de criterii de selectie a tranzactiilor care vor fi afisate. Acestea sunt:

- **Tipul datei:** poti selecta fie dupa Data introducerii tranzactiei, fie dupa Data executiei sau puteti opta pentru ambele variante selectand optiunea Orice data
- **Data (de la-pana la):** intervalul de timp in care se doreste afisarea tranzactiilor introduse. Tranzactiile cu data expirata se vor regasi dupa data la care au fost introduse initial.
- **Nume beneficiar:** permite cautarea dupa un anumit beneficiar, utilizand numele acestuia. Cautarea nu este case sensitive. In cazul in care nu cunoasteti numele complet al beneficiarului, puteti filtra utilizand segmente din numele beneficiarului (optiunile 1 ai 2 din lista de mai jos):
 - Contine ○
 - Incepe cu ○
 - Identic
- **Cont beneficiar:** aveti posibilitatea de a cauta in lista de tranzactii in asteptare tranzactiile dupa un anumit beneficiar; contul acestuia se introduce in format IBAN sau in format scurt (numai pentru platile intrabancare)

Accesand optiunea „Mai multe filtre” poti selecta tranzactiile si dupa:
- **Categorie si Tip tranzactie:** tipul tranzactiilor ce vor fi afisate, grupate in functie de categorie. In situatia in care doriti afisarea tuturor tipurilor selecteaza optiunea **Toate** din lista derulanta.
- **Cont debitat:** contul din care a fost initiatia tranzactia respectiva
- **Status tranzactie:** starea in care se afla tranzactiile pe care doriti sa le cautati
 - **Asteapta autorizare:** tranzactia nu a fost semnata final de catre Supervizori in vederea transmiterii catre Banca ○ **Rejectata, asteapta autorizare:** tranzactia a fost rejectata de catre Banca, insa poate fi resemnata ○ **Asteapta reprogramare si autorizare:** data tranzactiei este expirata. Tranzactia necesita reprogramare in vederea semnarii de catre Supervizori si transmiterii catre Banca ○ **Spre procesare:** tranzactia este in curs de transmitere la Banca
 - **In curs de procesare:** tranzactia a fost autorizata si transmisa la Banca in vederea procesarii
- **Referinta fisier:** cu ajutorul acestui filtru, Supervisorul poate selecta numai tranzactiile dintr-un anumit fisier importat in prealabil, tranzactii pe care le poate autoriza multiplu prin selectie totala. Informatia referitoare la Referinta fisierului este disponibila in meniul Stare fisier de plati importat.

Odata afisate tranzactiile sortate de aplicatie conform criteriilor de selectie alese, tranzactiile pot fi selectate astfel:

- individual, prin bifarea unei singure tranzactii
- multiplu, aplicatia punand la dispozitie mai multe optiuni de selectie:
 - a tranzactiilor din pagina curenta: selectare si deselectare a tranzactiilor din toate paginile: selectare si deselectare

Atentie! Pentru actualizarea informatiilor din fereastra este necesara apasarea butonului **Cauta**, aflat imediat dupa filtre.

In functie de starea tranzactiei, Supervisorul poate intreprinde urmatoarele actiuni:

- Autorizare – sa le semneze ○ Respingere – sa le respinga ○ Reprogramare – sa le reprogrameze pe care au data expirata pentru a le putea semna ulterior

In vederea autorizarii multiple a unor tranzactii care nu provin din import de fisiere, Supervisorii vor putea selecta un numar cel mult egal cu numarul de tranzactii afisabil pe o pagina. In cazul tranzactiilor provenite exclusiv din import de fisiere, Supervisorii vor putea autoriza multiplu oricate tranzactii.

Pentru evidentele dumneavoastra interne, tranzactiile selectate pot fi exportate in format Excel, accesand butonul dedicat aflat in partea inferioara a paginii.

Dupa selectia tranzactiilor in vederea autorizarii in pagina de Confirmare autorizare multipla va fi afisat un centralizator al platilor cuprinzand detalii despre numarul si valoarea tranzactiilor in functie de valute.

In situatia in care tranzactiile selectate sunt impartite pe mai multe pagini de confirmare, Supervisorii vor avea acces la pagina de semnatura multipla numai dupa parcurgerea tuturor paginilor de tranzactii confirmate. Pentru a nu bloca activitatea Supervisorilor in aplicatie in timpul semnarii unui numar mare de tranzactii, acestia vor primi un mesaj imediat din partea aplicatiei ca tranzactiile sunt in curs de procesare de catre banca.

8.2. Rezultat tranzactii

Prin intermediul acestei optiuni veti avea posibilitatea sa vizualizati tranzactiile autorizate (adica tranzactiile immediate postate prin intermediul serviciului Raiffeisen Online sau tranzactiile non-immediate transmise catre Banca cu data platii in viitor), respectiv tranzactiile rejectate.

Pentru fiecare tranzactie aveti la dispozitie o serie de informatii:

- **Status tranzactie:** acesta este reprezentat grafic printr-o bifă (in cazul tranzactiilor autorizate), respectiv prin semnul interzis (in cazul tranzactiilor rejectate)
- **Data si ora inregistrarii tranzactiei** – data la care tranzactia a fost postata
- **Tipul tranzactiei** – tipul tranzactiei conform tipurilor definite si disponibile in aplicatie: transfer intre conturi proprii, plata intrabancara, plata interbancara etc
- **Contul debitat** – contul din care a fost efectuata tranzactia
- **Numele si contul beneficiarului**
- **Suma si moneda tranzactiei**

Pentru fiecare tranzactie aveti la dispozitie un buton de „Afisare” in care veti regasi informatii despre utilizatorii care au introdus si autorizat tranzactia respectiva, precum si despre data si ora la care au efectuat aceste operatiuni.

Specific pentru platile cu status rejectat, este prezentat si motivul rejectiei (de exemplu „Fonduri insuficiente” sau „Tranzactie respinsa de Supervisor”).

In continuare, sunt evidențiate detaliile complete ale tranzactiei.

Pentru fiecare tranzactie autorizata este disponibil si un buton pentru descarcarea „Confirmarii electronice”. Aceasta este un document care sumarizeaza detaliile tranzactiei si confirma doar inregistrarea instructiunii de plata pentru a fi efectuata la o data ulterioara, conform periodicitatii setate, in cazul in care ati transmis o plata in viitor sau o plata repetata. Pentru tranzactiile imediate si platile provenite din tranzactii cu data in viitor sau repetate, Confirmarea electronica se genereaza in format Ordin de Plata (OP).

Specific pentru platile interbancare in valuta, se genereaza si poate fi descarcata Dispozitia de Plata Externa (DPE).

Confirmarea electronica poate fi vizualizata si salvata fie dupa finalizarea tranzactiei, fie ulterior dar nu mai tarziu de 6 luni de la data generarii ei.

In cazul unui numar semnificativ de tranzactii, puteti apela la optiunea de cautare, prin aplicarea filtrelor disponibile in ecran sau accesand optiunea „Mai multe filtre”.

- **Tipul datei:** puteti selecta fie dupa Data introducerii tranzactiei, fie dupa Data executiei sau puteti opta pentru ambele variante selectand optiunea Orice data
- **Data (de la- pana la):** intervalul de timp in care se doreste afisarea tranzactiilor introduse. Tranzactiile cu data expirata se vor regasi dupa data la care au fost introduse initial.
- **Categorie si Tip tranzactie:** tipul tranzactiilor ce vor fi afisate, grupate in functie de categorie. In situatia in care doriti afisarea tuturor tipurilor, selectati optiunea **Toate** din lista derulanta.
- **Nume beneficiar:** permite cautarea dupa un anumit beneficiar, utilizand numele acestuia. Cautarea nu este case sensitive. In cazul in care nu cunoasteti numele complet al beneficiarului, puteti filtra utilizand segmente din numele beneficiarului (optiunile 1 sau 2 din lista de mai jos):
 - Contine ○
 - Incepe cu ○
 - Identic
- **Cont beneficiar:** aveti posibilitatea de a cauta in lista de tranzactii autorizate tranzactiile dupa un anumit beneficiar; contul acestuia se introduce in format IBAN sau in format scurt (numai pentru platile intrabancare)
- **Contul debitat:** contul din care a fost initiată tranzactia
- **Suma tranzactiei (de la- pana la)**
- **Status tranzactie**
- **Categorie mesaj de eroare:** motive de rejectie predefinite de catre Banca, implicit vor fi afisate toate rejectiile
- **Referinta fisier:** cu ajutorul acestui filtru, puteti selecta numai tranzactiile dintr-un anumit fisier importat si autorizat in prealabil. Informatia referitoare la Referinta fisierului este disponibila in meniul Stare fisier plati importat.

8.3. Stare fisier plati importat

Prin intermediul acestei functii, utilizatorul poate vizualiza status-ul unui fisier pe care tocmai l-a incarcat. In cadrul paginii de cautare exista posibilitatea de a aplica filtre de selectie si cautare:

- **Data (de la – pana la)** – intervalul in care fisierul a fost incarcat
- **Categoria fisierului** – tipul fisierului incarcat (MT 100 sau Cu delimitator), selectia se face din lista derulanta disponibila
- **Status**– status-ul fisierului, selectia se face din lista derulanta disponibila

Daca nu este completat niciun filtru, aplicatia va afisa toate fisierere incarcate de utilizatorul respectiv in ziua curenta.

Dupa selectarea filtrelor se accesaza butonul **Cauta**. Pentru actualizarea informatiilor din fereastra este necesara apasarea butonului **Cauta**.

Aplicatia va afisa toate fisierele regasite conform criteriilor de cautare, pentru fiecare fisier fiind disponibile urmatoarele informatii:

- **Data incarcarii**
- **Descriere** – denumirea suplimentara alocata de utilizator fisierului incarcat, daca acest camp a fost completat de catre utilizator la pasul precedent de import
- **Categoria fisierului**– tipul fisierului (MT100 sau Cu delimitator)
- **Data importului** – data la care a fost incarcat in Raiffeisen Online
- **Status fisier** – status-urile prin care trece fisierul de la incarcare pana la inscrierea platilor in lista platilor ce urmeaza sa fie semnate:

Validare in curs – tranzactiile din fisier sunt in curs de validare

Validare finalizata – tranzactiile au fost validate cu succes in totalitate

Validare finalizata cu erori – exista tranzactii eronate in fisier

In curs de procesare – tranzactiile validate cu succes sunt in curs de a fi inscrise in lista tranzactiilor ce urmeaza sa fie semnate
 („Tranzactii in asteptare”)

Introducere tranzactii finalizata – toate tranzactiile valide au fost inscrise in lista de tranzactii ce urmeaza sa fie semnate („Tranzactii in asteptare”)

Introducere tranzactii finalizata cu erori – exista tranzactii in fisier care nu au fost inscrise in lista de tranzactii, urmeaza sa fie semnate
 („Tranzactii in asteptare”)

Atentie! – Semnarea platilor se poate face numai dupa ce starea fisierului a devenit „Introducere tranzactii finalizata” sau „Introducere tranzactii finalizata cu erori”

- **Descriere eroare** – descrierea erorii care apare la nivel de fisier
- **Selectare** – prin bifarea acestui camp se efectueaza selectia fisierului in vederea accesarii uneia dintre actiunile disponibile in partea de jos a ecranului

In dreptul fisierului exista o serie de butoane care permit urmatoarele actiuni:

- **Afisare: totaluri** – afiseaza totalurile pe fiecare tip de tranzactie si un total pe fisier mentionand pentru fiecare total moneda si suma totala **si tranzactii** – afiseaza toate tranzactiile din fisierul importat. Pentru fiecare tranzactie sunt disponibile urmatoarele informatii:

1. tip tranzactie
2. contul debitat
3. contul creditat
4. suma
5. moneda tranzactiei
6. data platii

7. stare tranzactie:

In Procesare	tranzactia este in curs de validare de catre aplicatie
Acceptata	tranzactia a fost validata cu succes si acceptata pentru a fi afisata in meniul Tranzactii in asteptare
Rejectata	tranzactia este eronata, a fost rejectata in urma validarilor aplicatiei
Complet	tranzactia a fost inscrisa in lista de tranzactii pentru a putea fi semnata

8. descrierea erorii – Fiecare tranzactie cu status R (Rejectata) are si un motiv de rejectie aferent

- **Aprobare fisier**– cu ajutorul acestui buton, utilizatorul va putea accepta fisierul si astfel toate tranzactiile cu status Acceptat vor fi incarcate in aplicatie si vor fi disponibile in cadrul meniului „Tranzactii in asteptare” pentru a putea fi semnate
Atentie! – Fisierul va putea fi Acceptat numai daca status-ul este „Validare finalizata” sau „Validare finalizata cu erori”
- **Respingere fisier**– cu ajutorul acestui buton, utilizatorul va putea respinge fisierul si astfel niciuna dintre tranzactiile existente in fisier nu vor fi incarcate.

9. Servicii clienti

9.1. Raiffeisen Smart Mobile

Utilizand aceasta functie aveti posibilitatea de a activa, respectiv dezactiva (dupa caz) serviciul de Mobile Banking oferit de Raiffeisen Bank, si anume Raiffeisen Smart Mobile.

Tab-ul Raiffeisen Smart Mobile va fi afisat pentru toti utilizatorii pentru care Administratorul aplicatiei il va aloca. Administratorul aplicatiei nu va avea posibilitatea de a-si activa serviciul de Mobile Banking, dar prin acest Tab va avea posibilitatea de a accepta termenii si conditiile serviciului. Termenii si Conditii Contractuale sunt postate sub forma de link, astfel, in masura in care Administratorul aplicatiei este de acord cu acestea va bifa casuta aferenta campului. Mai departe, aplicatia va permite alocarea Tab-ului catre ceilalți utilizatori.

Nota: Posibilitatea de activare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile este disponibila numai pentru clientii care detin Raiffeisen Online si numai dupa ce Administratorul aplicatiei va accepta termenii si conditiile serviciului.

Totodata, ulterior activarii serviciului Raiffeisen Smart Mobile, tot prin intermediul acestui meniu, aveti posibilitatea de a efectua si schimbarea parolei de acces in cadrul Raiffeisen Smart Mobile.

Activarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile se va efectua parcurgand pasii de mai jos:

Activeaza Raiffeisen Smart Mobile: Accesand tab-ul Raiffeisen Smart Mobile, pe ecran vor fi afisate urmatoarele campuri:

- **Parola:** va rugam sa stabiliti parola pe care doriti sa o utilizati pentru accesarea serviciului Raiffeisen Smart Mobile; din motive de securitate, parola trebuie sa contine intre 8-12 caractere alfanumerice, cel putin o cifra, cel putin o litera.
- **Reintroducere parola:** reintroduceti parola pentru confirmare.
- **Sunt de acord cu Termenii si Conditiiile:** inainte de a continua cu activarea serviciului Raiffeisen Smart Mobile, este necesar sa parcurgeti si sa va dati acceptul pe Termenii si Conditii contractuale aplicabile acestui serviciu. Termenii si Conditii Contractuale sunt postate sub forma de link in cadrul ecranului curent. Astfel, in masura in care sunteți de acord cu acestea, va rugam sa bifati casuta aferenta acestui camp. Mai departe, aplicatia va permite continuarea, respectiv definitivarea procesului de activare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile.
- Butonul **Salveaza** va va directiona catre fereastra de confirmare.

Confirmare

In masura in care sunteți de acord cu informatiile introduse anterior si sumarizate pe acest ecran, va rugam sa apasati butonul Confirma pentru finalizarea operatiunii de activare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile.

Daca doriti sa modificati informatiile introduse anterior, este necesar sa apasati butonul Anuleaza si astfel veti fi redirectionat catre ecranul de introducere a datelor.

Rezultat

Ecranul Rezultat va informeaza despre finalizarea operatiunii de activare a serviciului Raiffeisen Smart Mobile. Totodata, sunteți directionat catre pagina de setare Pseudonime cont, astfel incat sa puteti aloca conturilor denumiri relevante care sa va usureze recunoasterea si urmarirea acestora in aplicatia Smart Mobile, cat si in Raiffeisen Online.

9.2. Pseudonime cont

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a stabili un nume pentru fiecare cont al companiei care va fi afisat in optiunea **Portofoliul Meu**. Aceasta facilitate va ajuta sa identificati si sa distingeti mai usor conturile firmei fara a fi nevoie sa retii numerele conturilor.

Utilizand optiunea de filtrare „Toate conturile” puteti vizualiza conturile de economii propri sau ale tertilor, in cazul in care aveti acces la conturile altor companii.

Dupa ce ati selectat contul, introduceti numele contului in rubrica **Pseudonim** si apasati **Trimite**, daca sunteți de acord cu finalizarea modificarii apasati butonul **Confirma**.

Folosind aceasta optiune, veti putea adauga, vizualiza, modifica sau sterge numele conturilor.

9.3. Administrare sabloane plati

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a crea, modifica sau sterge un sablon in functie de optiunea selectata, astfel:

- Editeaza sablon predefinit - aveti posibilitatea de a modifica sau sterge un sablon definit anterior;
- Sablon transfer intre conturi proprii
- Sablon schimb valutar
- Sablon plati intrabancare
- Sablon Plati interbancare RON
- Sablon Plati interbancare valuta
- Sablon Plati facturi
- Sablon Fonduri de investitii

Dupa ce ati completat campurile afisate, apasati **Trimite**, daca sunteti de acord cu finalizarea crearii /modificarii / stergerii apasati butonul **Confirmă**.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre optiunea selectata anterior din sub-menuul „Administrare sabloane plati”.

9.4. Administrare beneficiari

Editeaza beneficiar predefinit

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a modifica sau sterge beneficiari din lista existenta.

Tot cu ajutorul acestei optiuni puteti modifica **Vizibilitatea** unui beneficiar, aveti la dispozitie prin selectie din lista derulanta optiunile:

- Public – astfel fiecare utilizator al aplicatiei Raiffeisen Online din cadrul companiei va avea acces si-l va putea utiliza,
- Privat – beneficiarul in cauza poate fi utilizat / vizualizat doar de utilizatorul care il defineste.

Beneficiari Plati intrabancare (cu conturi la Raiffeisen Bank)

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a salva in aplicatia de Raiffeisen Online numerele de cont (ultimele 10 caractere ale codului IBAN) ale altor clienti ai Raiffeisen Bank, catre care efectuati transferuri in mod frecvent.

La accesarea optiunii **Plati intrabancare** (in conturi la Raiffeisen Bank) lista derulanta a conturilor beneficiare va contine conturile acestor beneficiari predefiniți.

Pentru fiecare beneficiar adaugat puteti selecta optiunea Public – astfel fiecare utilizator al aplicatiei Raiffeisen Online din cadrul companiei va avea acces si il va putea utiliza, altfel beneficiarul in cauza poate fi utilizat / vizualizat doar de utilizatorul care il defineste.

Beneficiari Plati interbancare RON (cu conturi la alte banchi)

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a salva in aplicatia de Raiffeisen Online numerele de cont in format IBAN ale clientilor altor banci, catre care efectuati transferuri in mod frecvent.

Daca efectuati transferuri catre Trezorerie, puteti salva aici si detaliul de plata numit **Cod de identificare fiscală** de la Trezorerie.

La accesarea optiunii **Plati interbancare in lei** (in conturi la alte banchi) lista derulanta a conturilor beneficiare va contine conturile acestor beneficiari, impreuna cu alte detalii de plata (Cod de identificare fiscala in cazul platilor catre Trezorerie).

Pentru fiecare beneficiar adaugat, puteti selecta optiunea Public – astfel fiecare utilizator al aplicatiei Raiffeisen Online din cadrul companiei va avea acces si il va putea utiliza, astfel beneficiarul in cauza poate fi utilizat / vizualizat doar de utilizatorul care il defineste.

Beneficiari Plati interbancare valuta (cu conturi in valuta la alte banchi)

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea de a salva in aplicatia Raiffeisen Online beneficiari cu conturi in valuta deschise la alte banchi din Romania sau din strainatate catre care efectuati transferuri in mod frecvent.

La accesarea optiunii **Plati interbancare in valuta** lista derulanta a conturilor beneficiare va contine conturile acestor beneficiari, impreuna cu alte detalii de plata (Adresa/Tara beneficiar, Nume banca beneficiar, Adresa banca beneficiar, Cod Swift).

Pentru fiecare beneficiar adaugat puteti selecta optiunea Public – astfel fiecare utilizator al aplicatiei Raiffeisen Online din cadrul companiei va avea acces si il va putea utiliza, altfel beneficiarul in cauza poate fi utilizat/vizualizat doar de utilizatorul care il defineste.

9.5. Administrare grup de beneficiari

Accesand aceasta optiune puteti crea / modifica / sterge grupurile de beneficiari afisate in lista derulanta. Fiecare grup creat poate fi in orice moment modificat sau sters accesand butonul **Modificare** sau **Stergere** din dreptul fiecaruia.

Prin accesarea link-ului „**+Grup nou**” se va afisa o pagina de introducere a datelor care va va solicita urmatoarele informatii:

- **Creeaza grup din:** va permiteti sa definiti un grup format din „Toti beneficiarii” sau grupuri formate din beneficiarii creati pe care aveti dreptul sa ii vizualizezi
 - **Numele grupului:** denumirea grupului pe care vreti sa il definiti
 - **Aduga beneficiari:** va permite sa selectati beneficiarii pe care ii veti include in grup. Beneficiarii pot fi selectati unul cate unul, sau selectati multiplu, tinand apasata tasta CTRL. Pentru adaugarea efectiva a beneficiarilor se va utiliza optiunea „**drag & drop**”.

Nota: Numarul maxim de beneficiari din cadrul unui grup de beneficiari este de maxim 150.

Apoi apasati butonul **Creaza grup de beneficiari** si se va afisa un ecran de verificare si confirmare a setarilor efectuate, daca sunteți de acord cu informatiile afisate apasati butonul **Confirmă**.

In cazul in care doriti sa modificati informatiile, accesati butonul **Anuleaza**, ce determina revenirea in pagina de introducere a datelor.

Optiunea „Inapoi” va redirectioneaza catre meniul Administrare grup de beneficiari.

9.6. Import fisier beneficiari

Accesand aceasta optiune aveti posibilitatea predefinirii automate de beneficiari din categoriile Beneficiarilor cu conturi la Raiffeisen Bank, Beneficiari cu conturi in lei la alte banchi si Beneficiari cu conturi in valuta la alte banchi, prin incarcarea in aplicatie a unui fisier in format .xls/ .xlsx, care trebuie sa respecte o serie de validari. Structura fisierului, precum si un exemplu reprezentativ sunt disponibile direct in aplicatie, prin accesarea unui link dedicat „Format fisier beneficiari”.

Dupa selectarea fisierului dorit, se apasa butonul „Import fisier de beneficiari”, dupa care se deschide o pagina de Confirmare. Dupa verificarea caii la care se afla fisierul selectat, prin apasarea butonului „Confirmă”, aplicatia va afisa rezultatul importului de beneficiari direct in pagina de rezultat.

Tabelul de rezultat va afisa urmatoarele coloane:

- **Categorie:** RZB (Beneficiari cu conturi la Raiffeisen Bank) LCY (Beneficiari cu conturi in lei la alte banci)
FCY (Beneficiari cu conturi in valuta la alte banci)
- **Nume :** Numele beneficiarului, asa cum a fost acesta completat in fisierul de import
- **Numar cont/IBAN**
- **Stare si Mesaj:** aplicatia afiseaza rezultatul importului si un mesaj prin care confirma incarcarea beneficiarului sau motivul de eroare in urma validarilor efectuate de aplicatie (cont IBAN invalid, cont invalid-inchis, inactiv sau nu exista, etc).

Nota: Numarul maxim de beneficiari per fisier este 300. Daca aveti mai mult de 300 de beneficiari, va rugam sa ii impartiti in mai multe fisiere pe care le veti incarca pe rand.

Dupa confirmarea incarcarii unui beneficiar, acesta se va regasi in lista beneficiarilor din categoria respectiva (Beneficiari cu conturi la Raiffeisen Bank, Beneficiari cu conturi in lei la alte banci si Beneficiari cu conturi in valuta la alte banci), de unde va putea fi modificat sau sters ulterior.

In cazul in care dintr-un fisier nu sunt toti beneficiarii creati, atunci trebuie sa modificati beneficiarii care nu au trecut validarea si apoi sa incarcati un fisier numai cu beneficiarii care nu au fost creati, fara sa-i mai incluzi si pe cei deja adaugati. Lista beneficiarilor care nu au fost definiti, o regasiti accessand butonul „**Descarca fisier**”.

Structura fisierului de beneficiari

Fisierul excel poate contine toate tipurile de beneficiari, in orice ordine, cu conditia ca fiecare beneficiar sa fie definit pe o linie distincta in fisier. Pentru fiecare tip de beneficiar se vor completa urmatoarele campuri:

Public – beneficiarul va putea fi vizualizat de catre toti utilizatorii

Private – beneficiarul va putea fi vizualizat numai de catre utilizatorul care a realizat importul

Beneficiari cu conturi la Raiffeisen bank

1. Identifier pentru beneficiar cu conturi la Raiffeisen Bank -> se va completa **RZB**
2. Descriere beneficiar -> se va completa numele sau o descriere relevanta.
Aceasta informatie nu va fi afisata pe ordinul de plata sau pe extrasul de cont
3. Numar de cont -> se va completa numarul de cont al beneficiarului 4. Tip beneficiar
-> se va completa „Public” sau „Private”

Beneficiari cu conturi in Lei la alte banci

1. Identifier pentru beneficiar cu conturi in Lei la alte banci -> se va completa **LCY**

2. Descriere beneficiar -> se va completa o descriere relevanta pentru identificarea beneficiarului in lista de beneficiari. Aceasta informatie nu va fi afisata pe ordinul de plata sau pe extrasul de cont
3. Cod IBAN beneficiar -> se va completa codul IBAN al beneficiarului
4. CUI/CNP -> se va completa codul de identificare fiscală sau CNP beneficiar
5. Nume beneficiar -> se va completa numele beneficiarului. Numele beneficiarului poate avea maxim 35 de caractere. Pe extrasul de cont vor fi afisate primele 35 de caractere din numele beneficiarului.
6. Tip beneficiar -> se va completa „Public” sau „Private”

Beneficiari cu conturi in valuta la alte banchi

1. Identifier pentru beneficiar cu conturi in valuta la alte banchi -> se va completa **FCY**
2. Descriere beneficiar -> se va completa o descriere relevanta pentru identificarea beneficiarului in lista de beneficiari. Aceasta informatie nu va fi afisata pe ordinul de plata sau pe extrasul de cont
3. Numar cont beneficiar -> se va completa numarul de cont al beneficiarului
4. Nume beneficiar -> se va completa numele beneficiarului. Numele beneficiarului poate avea maxim 35 de caractere. Pe extrasul de cont vor fi afisate primele 35 de caractere din numele beneficiarului.
5. Adresa/Tara beneficiar -> se va completa adresa tarii beneficiarului
6. Nume banca beneficiar -> se va completa numele bancii beneficiarului
7. Adresa banca beneficiar -> se va completa adresa bancii beneficiarului
8. Cod SWIFT banca beneficiar -> se va completa codul SWIFT al bancii beneficiare 9. Tip beneficiar -> se va completa „Public” sau „Private”

Nume camp	T	M/O	Lungime	Descriere
Beneficiari cu conturi la Raiffeisen Bank				
Identifier beneficiar	a	M	3	Se va completa RZB
Descriere	a	M	Max. 40	Se va completa o descriere relevanta pentru identificarea beneficiarului in lista
Nr cont	n	M	Max. 10	
Tip beneficiar	a	M		Se va completa cu una din optiunile „Public” sau „Private”
Beneficiari cu conturi in RON la alte banchi				

Identifier beneficiar	a	M	3	Se va completa LCY
Descriere	a	M	Max. 40	Se va completa o descriere relevanta pentru identificarea beneficiarului in lista
IBAN	a	M	24	
CUI/CNP	a	M	Max. 13	Campul este obligatoriu numai pentru platile catre Trezorerie
Nume beneficiar	a	M	Max. 35	
Tip beneficiar	a	M		Se va completa cu una din optiunile „Public” sau „Private”

Beneficiari cu conturi in valuta la alte banchi

Identifier beneficiar	a	M	3	Se va completa FCY
Descriere	a	O	Max. 40	Se va completa o descriere relevanta pentru identificarea beneficiarului in lista
Cont beneficiar	a	M	Max. 35	
Nume beneficiar	a	M	Max. 35	
Adresa/Tara beneficiar	a	O	Max. 35	
Nume banca beneficiar Randul1	a	M	Max. 35	
Nume banca beneficiar Randul2	a	O	Max. 35	
Adresa banca beneficiar	a	O	Max. 35	

Cod SWIFT banca beneficiar	a	M	Max. 11	
Tip beneficiar	a	M		Se va completa cu una din optiunile „Public” sau „Private”

9.7. Modificare cod utilizator

Accesand aceasta optiune puteti modifica **Codul utilizator** pe care-l utilizezi la autentificarea pentru serviciul Raiffeisen Online. Modificarea se executa si este valabila imediat.

Astfel dupa ce ati efectuat modificarea si ati parasit aplicatia, va puteti autentifica utilizand noul **Cod de utilizator**. Acesta trebuie sa aiba intre 8-12 caractere alfanumerice, si sa contine cel putin o litera si o cifra.

9.8. Modificare e-mail

Accesand aceasta optiune puteti modifica adresa de e-mail oferita de Administrator Bancii la incheierea contractului. Se introduce noua adresa de e-mail si se apasa **Trimite**. Modificarea se executa si este valabila imediat.

9.9. Activitate online

Serviciul Raiffeisen Online inregistreaza in baza de date fiecare operatiune efectuata, avand astfel posibilitatea sa vizualizati:

- Tranzactiile dumneavoastra (la nivelul utilizatorului) din ultimele 6 luni afisate in functie de anumite criterii de selectie
- Activitatea dumneavoastra in cadrul acestui serviciu (data si ora cand ai accesat serviciul, optiunile pe care le-ati vizualizat, modificat sau sters etc.)

In acelasi timp, puteti sa salvati **Confirmarea electronica** rezultata in urma unei operatiuni financiare pe propriul dumneavoastra computer; in acest fel aveti acces la aceste Confirmari si dupa efectuarea transferurilor.

Dupa ce o tranzactie a fost semnata si trimisa catre Banca pentru a fi postata, accesand acest meniu aveti posibilitatea de a vizualiza status-ul tranzactiei precum si **Confirmarea electronica**, daca aceasta a fost postata pe cont. In cazul in care tranzactia a fost Rejectata de Banca, tot prin intermediul acestui meniu aveti posibilitatea de a vizualiza si motivul pentru care plata imediata nu a fost postata.

In intervalul **23:50-06:30** platile instructuate prin Raiffeisen Online nu vor debita contul companiei. In cadrul acestui meniu aceste tranzactii vor avea status-ul „S-a trimis catre banca”. Incepand cu ora 06:30 in aceeasi zi, toate platile vor intra in procesul de postare pe cont, urmand ca, in functie de rezultatul postarii (procesare/rejectie), statusul acestora sa fie modificat in consecinta.

Daca o plata este postata de banca atunci in Activitate online status-ul acesteia este Finalizat, iar alaturi de informatiile platii se regaseste Confirmarea electronica care atesta finalizarea cu succes a platii in cauza.

Daca o plata nu este postata de banca, atunci in Activitate online status-ul acesteia se actualizeaza in Rejectat, in dreptul informatiilor platii regasindu-se si mesajul de eroare, care atesta cauza nepostarii.

10. Autentificare client in cadrul serviciului telefonic Call Center

In cazul in care doriti sa contactati Banca pentru activitati de mentenanta curente sau pentru instructiuni de utilizare a serviciului, este necesar sa apelati telefonic serviciul de asistenta la numerele de telefon dedicate (021 / 306.55.55).

Identificarea telefonica se va efectua utilizand linkul de resincronizare token disponibil in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, folosindu-se codul de utilizator si tokenul alocat acestuia. In cazul in care acest lucru nu este posibil (tokenul este blocat, pierdut/furat, defect/distrus etc) identificarea se va efectua prin solicitarea datelor de identificare solicitant si Client (inclusiv a codului de utilizator) si prin apelarea solicitantului pe numarul de telefon dedicat apelului de callback indicat in contract („call-back number”).

11. Limite utilizare Raiffeisen Online

Pentru o siguranta sporita a utilizarii serviciului Raiffeisen Online, Banca a setat cateva limite in ceea ce priveste utilizarea Raiffeisen Online. Aceste limite sunt urmatoarele:

- Numarul maxim de incercari gresite de autentificare la care accesul clientului este blocat este 10
- Perioada de inactivitate a unui utilizator inainte de a fi deconectat din aplicatia Raiffeisen Online este de 15 minute

In privinta limitelor pe tranzactii, Banca recomanda urmatoarele limite:

- Limita zilnica pentru schimburi valutare este de 2.250.000 lei (sau echivalent)
- Limita pe tranzactie pentru schimburi valutare este de 900.000 lei (sau echivalent)
- Limitele pentru restul tipurilor de tranzactii disponibile prin aplicatie sunt setate de Banca in conformitate cu informatiile continute in Anexa dedicata la Contractul de Raiffeisen Online.

12.Termen de executare (COT-uri)

Orice modificare a termenelor de executare vor fi anuntate prin mesaje transmise prin intermediul aplicatiei si prin afisarea noilor valori la sediile bancii.

Operatiune	Data de valuta / Creditare cont beneficiar /Prezentare la Transfond	COT ziua D	Ora limita Reprocesare
PLATI prin OP LEI			
• Intrabancare	D	23:50	N/A
	D	14:30	

• Interbancare mai mici de 49.999,99 Lei	D/D+1	15:00		
• Interbancare mai mari de 50.000 Lei	D	15:00		
	D/D+1	15:30		
• Plati multiple (procesare fisier)	D	18:00	N/A	
• Plati externe in Lei ⁽¹⁾	D	15:00	15:15	
	D/D+1	15:30		
PLATI prin OP VALUTA⁽¹⁾				
Standard				
• Intrabancare	D	23:50	23:55	
• Interbancare EUR, GBP, CHF, USD, CAD, JPY, AUD	D+1 plati DSP ⁽²⁾ D+2 plati non-DSP	16:30	17:00	
DKK, SEK, NOK, HUF, PLN		13:00	13:30	
• Plati Intragrup Raiffeisen (EUR)	D	15:00	15:30	
Urgente⁽³⁾				
EUR, USD	D	15:00	15:30	
CHF, GBP		11:00	11:30	
CAD	D+1	13:00	13:15	
1). Pentru platile in valuta si platile externe in Lei reprocesarea este repetitiva si se executa din aproximativ 20 in 20 de minute de la momentul primirii platii, fara a depasi Ora limita de reprocesare. 2). Plati DSP – se supun Directivei Serviciilor de Plati (DSP), sunt ordine de plata in valutele statelor membre ale UE sau ale Spatiului Economic European (SEE): EUR, GBP,CHF, HUF, PLN, SEK, DKK,NOK iar banca beneficiarului se afla intr-un un stat membru. 3). Platile interbancare in valutele DKK, SEK, NOK, HUF, PLN, JPY, AUD nu se proceseaza in regim de urgență.				

13. Ghid utilizare aplicatie Smart Mobile Banking - aplicatie nativa

Cuprins:

1. Inrolare si autentificare in aplicatia Smart Mobile Banking

- 1.1 Inrolare persoane juridice
- 1.2 Autentificare persoane juridice
- 1.3 Autentificare in aplicatie

2. Generalitati

Pagina principala

3. Functionalitati ale serviciului Smart Mobile Banking

- 3.1 Portofoliul meu
 - 3.1.1 Portofoliul meu (vizualizare)
 - 3.1.2 Tranzactii active (vizualizare)
 - 3.1.3 Contracte Confortabili (vizualizare)
- 3.2 Investitii
 - 3.2.1 Rate de schimb
 - 3.2.2 Rate de dobanda
- 3.3 Servicii clienti
 - 3.3.1 Activitate online
 - 3.3.2 Inbox
 - 3.3.3 Modificare Parola
 - 3.3.4 Contact
- 3.4 Locator

4. Limite de utilizare Smart Mobile Banking

1. Inrolare si autentificare in aplicatie Smart Mobile Banking

Serviciul Smart Mobile Banking va permite sa vizualizati conturile companiei prin internet 24h/24, 7 zile din 7, oriunde in lume. Aplicatia este disponibila in App Store daca esti utilizator unui iPhone sau pe Android Market daca esti utilizatorul unui telefon cu sistem de operare Android, putand fi descarcata gratuit.

1.1. Inrolare persoane juridice

Pentru a deveni client al serviciului Smart Mobile Banking trebuie sa aveti deja activ serviciul Raiffeisen Online.

Daca nu sunteți deja client al serviciului Raiffeisen Online, pentru a încheia contractul de activare a serviciului Raiffeisen Online va putea adresa Relationship Manager-ului companiei sau oricarei unități Raiffeisen Bank.

Daca sunteți deja client al serviciului Raiffeisen Online, inrolarea și implicit activarea serviciului Smart Mobile Banking o puteți face direct din aplicația Raiffeisen Online, accesând meniul Raiffeisen Smart Mobile. Dupa parcurgerea pasilor de inrolare din cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, serviciul Smart Mobile Banking este activ și poate fi accesat.

1.2. Autentificare persoane juridice

In urma activarii serviciului Smart Mobile Banking, direct din aplicatia Raiffeisen Online, serviciul devine activ imediat si-l veti putea folosi in deplina siguranta cu respectarea conditiilor de securitate, precum si a recomandarilor din ghidul de utilizare.

1.3. Autentificare in aplicatie

Pentru autentificarea in aplicatia Smart Mobile Banking veti parurge urmatorii pasi:

1. Accesare aplicatie Smart Mobile Banking
2. Introducere Cod utilizator* – codul de utilizator folosit la autentificarea in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online Plus
3. Introducere Parola – Parola setata in momentul activarii serviciului Smart Mobile Banking.
4. Apasare buton ‚Autentificare’
5. Serviciul Smart Mobile Banking este la dispozitia ta

*Atentie, codul de utilizator este <<case sensitive >> (in momentul introducerii acestuia trebuie avut in vedere ca tipul de caractere – litere mari sau mici - trebuie sa fie exact cel stabilit in cadrul autentificarii).

O eventuala introducere gresita a unuia dintre elementele de autentificare timp de 3 ori consecutiv va duce la blocarea utilizatorului din motive de securitate. Deblocarea se poate face apeland serviciul telefonic pus la dispozitie de Banca utilizatorilor serviciului Smart Mobile Banking 021.306.55.55 .

2. Generalitatii

Pagina principala

Dupa parcurgerea pasilor de autentificare in aplicatie, prima pagina afisata este **Portofoliul Meu**. Daca sunteți utilizator de iPhone in josul ecranului aveți disponibile alte trei meniuri după cum urmează (**Investitii, Servicii clienti, Locator**), iar daca sunteți utilizator de Android, opțiunile de meniu vor fi afisate in partea de sus a ecranului. Toate cele patru meniuri vor fi prezentate in cadrul acestui ghid.

3. Functionalitati ale serviciului Smart Mobile Banking

Functionalitatile serviciului Smart Mobile sunt disponibile in masura in care utilizatorii au dreptul sa le acceseze prin Raiffeisen Online, conform setarilor facute de administratorul aplicatiei. Totodata, utilizatorul va avea acces prin intermediul serviciului Smart Mobile la aceleasi conturi pe care le utilizeaza si prin Raiffeisen Online, conform drepturilor pe cont stabilite de catre administratorul aplicatiei.

3.1. Portofoliul Meu (vizualizare)

3.1.1. Portofoliul Meu (vizualizare)

Optiunea **Portofoliul Meu** ofera lista conturilor companiei (la care ati primit acces in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online) deschise la Raiffeisen Bank. Pentru a vizualiza aceasta lista trebuie sa selectezi din meniu **Portofoliul Meu**, submeniu **Portofoliul Meu**.

Pentru fiecare cont sunt furnizate urmatoarele informatii:

- Tipul contului – curent / economii / depozit / credit
- Numarul / Pseudonimul contului
- Moneda contului
- Soldul disponibil (valabil pentru conturile curente si de economii)

Puteti vizualiza mai multe detalii despre fiecare cont in parte printr-un simplu click pe contul respectiv.

Prin intermediul serviciului Smart Mobile Banking puteti vizualiza conturile pe care le aveti disponibile si prin **Raiffeisen Online**. In cazul in care ati solicitat deschiderea unor noi conturi prin alte canale decat **Raiffeisen Online** si doriti accesarea acestora prin intermediul serviciului Smart Mobile Banking, va rugam sa va adresati unei unitati Raiffeisen sau sa apelezi Serviciul Call-Center la numerele de telefon 021.306.55.55 si sa soliciti adaugarea lor.

Tipuri de conturi:

A. Conturi curente si de economii.

Urmatoarele informatii sunt afisate pentru conturile curente si de economii:

1. Detalii:

- Numarul de cont IBAN**
- Numarul si numele agentiei unde este deschis contul**
- Data deschidere cont**
- Data retinere comision**
- Data ultimului extras**
- Soldul ultimului extras**

2. Beneficiari

Titular/relatia titularului fata de cont: afiseaza titularul contului

3. Solduri

- Sold disponibil**
- Sold curent**
- Total sume retinute**
- Limita descoperit de cont**
- Limita descoperit de cont folosita**

In cadrul paginii de afisare detalii cont curent / economii, aveti posibilitatea de a vizualiza si ultimele tranzactii efectuate pe contul in cauza. Afisarea tranzactiilor o puteti face accesand butonul **Istoric**.

In cazul in care aveti sume ce urmeaza a fi decontate (sume reținute) sau popriri, cu ajutorul butonului **Sume reținute** puteti sa listati in detaliu fiecare dintre ele.

B. Depozite la termen

Pentru un depozit la termen, urmatoarele informatii vor fi afisate:

1. Detalii

Numarul de cont al depozitului

Numarul si numele agentiei unde este deschis depozitul

Data de deschidere a contului de depozit

Data maturitatii/Urmatoarea data de reinnoire: Daca este un depozit la termen cu scadenta unica, atunci este afisata data scadenta, iar daca este un depozit cu reinnoire este afisata data urmatoarei reinnoiri a depozitului

Data deschidere cont

2. Titulari

Titular/relatia titularului fata de cont: afiseaza titularul contului

3. Caracteristicile depozitului la termen

Sold curent: soldul depozitului la termen

Rata dobanzii

Urmatoarea data de plata a dobanzii: data in care va avea loc urmatoarea plata de dobanda

Urmatoarea suma de plata: dobanda ce urmeaza a fi acordata

Dobanda reținuta – an curent

Dobanda acordata – an curent

Contul in care se va transfera dobanda acumulata (pentru depozite cu transfer de dobanda)

De asemenea, la fel ca si in cazul conturilor curente / economii, aveti posibilitatea de a vizualiza si ultimele tranzactii efectuate pe contul in cauza. Afisarea tranzactiilor o puteti face accesand butonul **Istoric**.

C. Conturi de credit

Pentru conturile de credit se vor afisa urmatoarele informatii:

1. Detalii

Numarul de cont al contului de credit

Numarul si numele agentiei unde este deschis creditul Data deschiderii

Data expirarii : data scadenta a creditului

Data ultimului extras

Titular unic

2. Caracteristici imprumut

Suma imprumut : suma pentru care a fost acordat creditul
Sold curent: suma ramasa din creditul oferit care nu a fost inca platita
Soldul ultimului extras
Urmatoarea data de plata
Urmatoarea suma de plata
Plati restante
Contul din care se face plata
Rata dobanzii

De asemenea, la fel ca si in cazul conturilor curente / economii, aveti posibilitatea de a vizualiza si ultimele tranzactii efectuate pe contul in cauza. Afisarea tranzactiilor o puteti face accesand butonul **Istoric**.

3.1.2. Tranzactii active (vizualizare)

Prin intermediul acestui meniu, puteti afisa tranzactiile / platile care sunt setate a fi efectuate in viitor, cu sau fara o anumita recurenta.

Pentru fiecare plata aveti la dispozitie urmatoarele informatii:

Contul din care se va efectua plata
Contul beneficiarului Suma de plată
Data platii
Recurenta (daca plata a fost setata recurrenta)
Data expirarii (daca plata a fost setata recurrenta) Detaliile platii

3.1.3. Afisare contracte ConfortaBill (vizualizare)

Prin intermediul acestui meniu aveti posibilitatea de a vizualiza toate contractele ConfortaBill pe care le aveti incheiate la Raiffeisen Bank.

Dupa accesarea meniului, aplicatia o sa afiseze toate contractele existente pe conturile dumneavoastra.

Pentru fiecare contract in parte aveti la dispozitie detaliiile de plata pentru factura ce urmeaza sa fie emisa.

3.2. Investitii

3.2.1. Rate de schimb

Prin intermediul acestui meniu puteti accesa informatii privind ratele de schimb valutar (BNR/Raiffeisen Bank) pentru toate valutele. Aveti la dispozitie si o reprezentare grafica a evolutiei acestora pe mai multe perioade prestabilite (saptamanal, lunar, trimestrial, semestrial si anual).

3.2.2. Rate de dobanda

Prin intermediul acestui meniu, aveti la dispozitie informatii privind indicii de dobanda Euribor, Robor, Libor. Informatiile sunt prezentate in detaliu pe intervale prestabilite (1 luna, 3 luni, 6 luni, 12 luni).

3.3. Servicii clienti

3.3.1. Activitate online

Serviciul Smart Mobile Banking inregistreaza in baza de date fiecare operatiune efectuata si aveti posibilitatea sa vizualizati:

Tranzactiile din Raiffeisen Online Plus, din ultimele 6 luni afisate in functie de anumite criterii de selectie;

Activitatea in cadrul serviciului Smart Mobile Banking cat si in cadrul serviciului Raiffeisen Online (data si ora cand ati accesat serviciul, optiunile pe care le-ati vizualizat, modificat sau sters etc.).

In intervalul 23:50-06:30 platile efectuate prin Raiffeisen Online nu vor debita contului clientului. In cadrul acestui meniu aceste tranzactii vor avea status-ul **,S-a trimis catre banca’**.

Daca o plata este postata de banca prin debitarea contului atunci in Activitate online status-ul acestia este Finalizat. Puteti verifica efectuarea tranzactiei in istoricul tranzactiilor din meniul **Portofoliul Meu**.

Daca o plata nu este postata de banca, atunci in Activitate online status-ul acestia se actualizeaza in **,Rejectat’**, in dreptul informatiilor platii regasindu-se si mesajul de eroare, care atesta cauza rejectiei.

3.3.2. Inbox

Prin intermediul acestui meniu, aveti posibilitatea de a accesa mesajele de informare pe care Banca vi le-a adresat.

3.3.3. Modificare Parola

Prin intermediul acestui meniu, va puteti schimba Parola utilizata la autentificarea in cadrul serviciului Smart Mobile Banking.

Pentru modificarea acesteia trebuie sa completati urmatoarele campuri:

Parola veche: parola curenta, pe care o utilizati la autentificare in cadrul serviciului Smart Mobile Banking

Parola noua: noua parola pe care o veti utiliza la autentificarea in cadrul serviciului Smart Mobile Banking

Confirmare noua parola: trebuie sa reintroduceti parola noua pentru confirmare

Dupa completarea corecta a campurilor respective se apasa butonul Modificare parola si Parola este modificata cu succes.

Parola setata trebuie sa fie intre 8-12 caractere alfanumerice si sa contine cel putin o cifra si cel putin o litera.

3.3.4. Contact

In cadrul acestui meniu, aveti acces imediat la detalii de contact in relatie cu Banca. O adresa de email si doua numere de telefon, care sunt la dispozitia dumneavoastra 24/24, 7 zile

din 7. Colegii nostri va vor consilia in rezolvarea anumitor probleme intampinate pe parcursul utilizarii aplicatiei.

3.4. Locator

Cu ajutorul acestei functionalitati veti putea afla in orice moment cat de apropiata este o Agentie sau un ATM Raiffeisen Bank de locatia dumneavostra curenta. Accesand acest meniu automat, telefonul va afisa locatia dumneavostra curenta si cele mai apropiate 2 Agentii/ATMuri, de respectiva locatie.

Daca stiti denumirea/adresa (totala/partiala) a unei Agentii/ATM, in dreapta sus, aveti un buton care va va directiona catre pagina de cautare. Introducand informatiile pe care le cunoasteti despre Agentia/ATM-ul respectiv, aplicatia va filtra activ rezultatele care se potrivesc informatiei tastate de dumneavostra.

Pentru fiecare Agentie/ATM aveti posibilitatea de a afisa detalii, prin simplul click pe iconita afisata pe harta. Detalii privind orarul de functionare, adresa completa, numar de telefon (in cazul Agentiilor) va vor fi afisate pe ecranul telefonului mobil. In cadrul ecranului de detalii aveti posibilitatea de a calcula distanta si ruta pe care trebuie sa o parcurgeti pentru a ajunge la Agentia/ATM-ul cel mai apropiat. Acest lucru il puteti face accesand butonul din dreapta sus din cadrul ecranului de detalii.

4. Limite de utilizare Smart Mobile Banking

Pentru o siguranta sporita a utilizarii serviciului Smart Mobile Banking, Banca a setat cateva limite in ceea ce priveste utilizarea Smart Mobile Banking. Aceste limite sunt urmatoarele:

Numarul maxim de incercari gresite de autentificare la care accesul clientului este blocat este 3

Numarul de zile de valabilitate a parolei este 100

Perioada de inactivitate a unui client inainte de a fi deconectat din aplicatia Smart Mobile Banking este de 15 minute

14. Garantarea depozitelor

A. FORMULAR PENTRU INFORMAȚIILE OFERITE DEPONENTILOR

INFORMATII DE BAZĂ REFERITOARE LA PROTECTIA DEPOZITELOR

Depozitele constituite la Raiffeisen Bank sunt protejate de către:	Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare – FGDB. ¹⁾
Plafon de acoperire: (suma efectiv garantata din totalul depozitului)	Echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per bancă ²⁾ . Valoarea minima de la care se platește compensații pentru depozitele aferent carora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de către Fondul de garantare a depozitelor bancare.

Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași bancă:	Toate depozitele plasate la aceeași bancă sunt însumate și valoarea totală este supusă plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR. ²⁾
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană – Contul comun este contul deschis pe numele a două sau mai multe persoane, fiecare având calitatea de titular:	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. ³⁾
Perioada de punere la dispozitie a compensatiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor:	7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. ⁴⁾
Moneda de plată a compensatiei:	RON (lei)
Date de contact Raiffeisen Bank:	Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, Bucuresti, cod 014476 Telefon: +4021.306.1000 www.raiffeisen.ro
Date de contact FGDB:	Adresa: Str. Negru Voda nr.3, Bucuresti, cod: 030774, Tel: 021.326.60.20 E-mail: comunicare@fgdb.ro , Site-ul web al FGDB este http://www.fgdb.ro
Informatii suplimentare:	
<p>1) Schema responsabilă de protecție a depozitului dumneavoastră FGDB este schema de garantare a depozitelor statutară oficial recunoscută în Romania</p> <p>2) Plafonul general de acoperire În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenti se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt aggregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR.</p>	

3) Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune

În cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent.

Exceptie: În cazul depozitelor plasate într-un cont ai cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupări de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt însumate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

În anumite cazuri astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la instituția de credit în cauză sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit:

- a) depozitele care rezultă din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;
- b) depozitele rezultante din evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului;
- c) depozitele rezultante din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultante din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept.

În aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit și reconsiderat periodic de BNR și publicat pe site-ul său oficial. Deponentii persoane fizice au obligația de a informa Banca completând formularul pus la dispozitie în orice unitate a Băncii și prezentând, dacă este cazul, documentele justificative solicitate de aceasta, ori de cate ori urmează să încaseze în cont sume provenind din sursele mentionate la lit. a) – c) de mai sus. Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro>.

4) Plata compensațiilor

Schema de garantare a depozitelor responsabilă este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul în Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul București, cod: 030774, având numarul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail comunicare@fgdb.ro și adresa site-ului web <http://www.fgdb.ro/>. Aceasta vă va pune la dispoziție compensațiile cuvenite (până la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. În situația în care nu este cert dacă o persoană are dreptul de a primi compensația sau în cazul în care depozitul face obiectul unui litigiu, termenul de punere la dispoziție a compensației se prelungesc până la clarificarea situației ori, după caz, până la soluționarea litigiului. Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați schema de garantare a depozitelor, întrucât termenul în care puteți pretinde plata compensației poate fi limitat. Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro/>.

Alte informații importante:

- Plata compensațiilor se face de către FGDB, prin intermediul băncilor mandatate, în cazul în care Banca nu este în masură să-si îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile.
- Nivelul compensației se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de deponentul garantat la respectiva instituție de credit la data la care

depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creantelor exigibile la aceeași data ale instituției de credit asupra respectivului deponent. Compensatia = Suma depozitelor garantate + dobânda cuvenită – rate, comisioane, alte datorii către Bancă, exigibile la data indisponibilizării depozitelor. Compensația de plătit este limitată la nivelul plafonului de acoperire aplicabil.

- Dreptul deponentilor garantati de a primi compensatiile cuvenite se prescrie la îndeplinirea termenului de 5 ani de la data la care FGDB pune compensatiile la dispozitia deponentilor. Prin excepție în cazul în care procedura falimentului instituției de credit depășește termenul de 5 ani prevăzut anterior, dreptul deponentilor garantați de a primi sumele reprezentând compensații cuvenite se prescrie la data închiderii procedurii falimentului.
- Echivalentul în lei al plafonului de acoperire și, respectiv, al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează prin utilizarea cursurilor de schimb valutar pentru valutele respective, comunicate de Banca Națională a României în data la care depozitele au devenit indisponibile.
- Pentru depozitele constituite în alte valute decât cele pentru care Banca Națională a României comunică cursuri de schimb valutar, echivalentul în lei al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează pe baza cursului de schimb oficial al respectivei valute comunicat, la data la care depozitele au devenit indisponibile, de banca centrală emitentă a respectivei valute, raportat la euro sau, dacă acesta nu este comunicat în raport cu euro, raportat la dolarul american.

B. LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE

1. Depozite ale unei instituții de credit făcute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2) din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a depozitelor bancare.
2. Instrumente care se încadrează în definitia fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
3. Depozitele rezultate din tranzactii în legătură cu care au fost pronuntate hotărâri judecătoarești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor. Încadrarea depozitelor în această categorie se realizează de schema de garantare a depozitelor, pe baza informațiilor primite de la autoritățile competente, de la instituția de credit ale cărei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instantă, după caz.
4. Depozite ale instituțiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
5. Depozite ale firmelor de investiții, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.
6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.

7. Depozite ale asigurătorilor și reasigurătorilor, astfel cum sunt aceștia definiti la art. 2 lit. A pct. 5 și 39 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările si completările ulterioare.
8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislatia pietei de capital.
9. Depozite ale fondurilor de pensii.
10. Depozite ale autorităților publice centrale, locale și regionale.
11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de institutia de credit, precum și obligatii care izvorăsc din acceptări proprii și bilete la ordin.

Am luat cunostinta de conditiile de garantare a depozitului si sunt de acord cu Ghidul de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online.

Bine ai venit!

Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business

Ghid de utilizare dedicat clientilor persoane juridice

1. Inrolare, autentificare si mentenanta in Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business
 - 1.1. Mentreanta si alte optiuni
 - 1.2. Inrolare persoane juridice
 - 1.3. Autentificare persoane juridice
 - 1.4. Prima Autentificare
 - 1.5. Autentificare in aplicatie
2. Generalitatii
 - 2.1. Pagina principala
 - 2.2. Deschidere cont curent
 - 2.3. Deschidere depozite
 - 2.4. Lichidare depozite
 - 2.5. Vizualizare carduri
 - 2.6. Vizualizare PIN pentru cardurile propria
 - 2.7. Inrolare carduri in portofelele electronice "Apple Pay" si "Google Pay"
 - 2.8. Autorizarea inrolarii manuale a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice
 - 2.9. Incarcare fisiere servicii suplimentare
 - 2.10. Deschidere card de debit
 - 2.11. Contracte direct debit
3. Dashboard
4. Transferuri si plati
 - 4.1. Plati viitoare
 - 4.2. Sabloane
 - 4.3. Plati salarii
 - 4.4 Plati din fisier
5. Tranzactii in asteptare
6. Extrase de cont
7. Meniu "Administrare utilizatori"
8. Preferinte
 - 8.1. Modifica cod utilizator
 - 8.2. Administrare dispozitive
 - 8.3. Administrare Smart Token
 - 8.4. Administrare notificari
 - 8.5. Alegerea unui profil
 - 8.6. Setare profil implicit
 - 8.7. Trimite feedback

9. Inbox
10. Suport, asistenta, Termeni si conditii
11. Iesire

1.Inrolare, autentificare si mentenanta in Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business

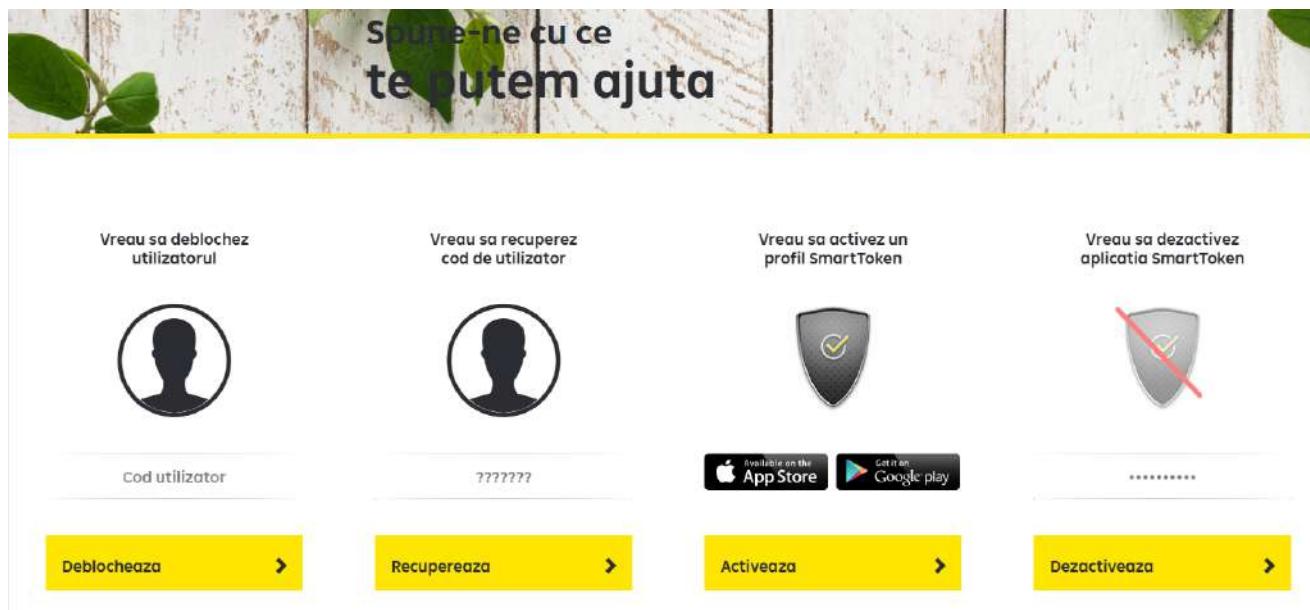
Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business permit Clientului sa efectueze, prin intermediul Utilizatorului, operatiuni bancare prin internet 24h/24, 7 zile din 7, oriunde in lume. Aplicatia este disponibila accesand link-ul din orice browser web: <https://new.raiffeisenonline.ro/raiffeisen-business/#/login>. De asemenea, link-ul este disponibil si pe pagina de internet a bancii: www.raiffeisen.ro. Toate operatiunile si instructiunile mentionate in prezentul document se pot efectua de catre si se adreseaza Utilizatorului care actioneaza in numele si pentru Client.

Serviciul Raiffeisen Smart Business permite Utilizatorului sa efectueze operatiuni bancare prin internet 24h/24, 7 zile din 7, oriunde in lume. Aplicatia este disponibila in App Store, daca Utilizatorul detine un telefon de tip iPhone, pe Google Play sau Huawei AppGallery daca Utilizatorul detine un telefon cu sistem de operare Android .

1.1. Mentenanta si alte optiuni

Odata cu deschiderea aplicatiei, Utilizatorul este intampinat de meniul de autentificare, dar si de o serie de alte optiuni disponibile fara a fi necesara autentificarea. In coltul din dreapta sus, Utilizatorul poate modifica limba.

Prin sectiunea **"Ai Nevoie de ajutor"**, Utilizatorul are la dispozitie urmatoarele optiuni: **Deblocare Cod Utilizator, Recuperare Cod Utilizator, Activare Profil Smart Token, Dezactivare Smart Token**. In functie de nevoie, se poate accesa una dintre aceste optiuni ca apoi sa fie urmati pasii necesari pentru finalizarea operatiunii.



1.2. Inrolare persoane juridice

Pentru a accesa Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business, Clientul poate solicita informatii de la specialistii Bancii, apeland +4 021.302.91.41.

In cazul in care Utilizatorul este si client persoana fizica ce detine si utilizeaza Serviciul Raiffeisen Online Persoane Fizice sau detine calitatea de Utilizator pentru un alt Client persoana juridica, atunci se va trimite notificare pe email-ul declarat in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffesein Online IMM/Raiffeisen Smart Business, prin care Utilizatorul este anuntat ca s-au activat si serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business. In acest caz, utilizatorul va folosi codul de utilizator deja setat pentru Serviciul Raiffeisen Online Persoane Fizice/Noul Raiffeisen Online IMM (dupa caz). Pentru schimbarea profilului in cadrul aplicatiei, Banca isi rezerva dreptul sa solicite parcurgerea unei noi etape de autentificare prin generarea unui cod de autentificare cu ajutorul Smart Token-ului.

1.3. Autentificare persoane juridice

In urma activarii Noului Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business, acestea devin functionale imediat si se vor putea folosi in deplina siguranta cu respectarea conditiilor de securitate, precum si a recomandarilor din acest ghid de utilizare.

1.4. Prima autentificare

Pentru prima autentificare in Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business se vor folosi urmatoarele informatii:

Cod utilizator initial: este codul de utilizator care se foloseste la autentificarea initiala, in cadrul Noului Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business, primit pe adresa de email declarata in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business. Acest cod trebuie schimbat de catre utilizator la prima conectare.

Cod Autentificare initial: pentru prima logare se va utiliza codul de autentificare initial comunicat de Raiffeisen Bank prin SMS pe numarul de telefon declarat in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffesein Online IMM/Raiffeisen Smart Business; dupa acest pas, utilizatorul trebuie sa isi activeze profilul in aplicatia Raiffeisen Smart Token. In cazul in care utilizatorul detine aceasta calitate pentru mai multi Clienti persoane juridice, va fi necesara activarea a cate unui profil pentru fiecare Client in parte, in aplicatia Raiffeisen Smart Token. Pentru activarea profilului in aplicatia Smart Token, utilizatorul va primi credentialele initiale pe telefonul si adresa de email declarate in relatie cu fiecare Client in parte, in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffesein Online IMM/Raiffeisen Smart Business.

Utilizatorul se va putea autentifica ulterior folosind "Codul de utilizator" schimbat si "Codul de Autentificare" generat de aplicatia Smart Token.

Activarea profilului de Smart Token: Profilul de Smart Token reprezinta o relatie pe care utilizatorul o are cu Clientul pentru care si-a activat contul in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business (exemplu: Un utilizator are acces la 2 companii drept urmare va avea 2 profile de Smart Token).

Un profil de Smart Token pentru o companie, poate fi activat prin folosirea datelor de contact declarate in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffesein Online IMM/Raiffeisen Smart Business.

In cazul in care Utilizatorul nu utilizeaza sectiunea de activare profil Smart Token din sectiunea aplicatiilor Noului Raiffesein Online IMM/Raiffeisen Smart Business, acesta isi poate activa profilul de Smart Token din sectiunea "Ai nevoie de ajutor" de pe pagina de login.

1.5. Autentificare in aplicatie

- 1.5.1.** Pentru autentificarea in Serviciul Noul Raiffeisen Online IMM trebuie parcursi urmatorii pasi:
- Accesare website pentru Noul Raiffeisen Online : <https://new.raiffeisenonline.ro/raiffeisen-business/#/login> si accesare de pe dispozitivul Utilizatorului a aplicatiei Raiffeisen Smart Token (desigur aceasta trebuie sa fie instalata inainte);
 - Introducere "Cod Utilizator" – codul de utilizator folosit la autentificarea in cadrul Noului Raiffeisen Online;
 - Introducere "Cod de Autentificare" generat de Raiffeisen Smart Token;
 - Accesare buton "Autentificare";
 - Serviciul Noul Raiffeisen Online IMM este disponibil.

1.5.2. Pentru autentificarea in Serviciul Raiffeisen Smart Business se urmeaza pasii de mai jos:

- Accesare AppStore, daca Utilizatorul detine un telefon de tip iPhone sau Google Play/ Huawei AppGallery, daca Utilizatorul detine telefon cu sistem de operare Android, pentru a descarca aplicatia Raiffeisen Smart Business;
- Introducere "Cod Utilizator" – este codul de utilizator initial care se foloseste la autentificarea in noua aplicatie Raiffeisen Smart Business si care va fi comunicat de Banca prin e-mail; acest cod initial trebuie schimbat la prima conectare;
- Introducere "Cod de Autentificare" - pentru prima logare, se va utiliza codul de autentificare comunicat prin SMS, pe numarul de telefon declarat in Cererea pentru furnizarea Serviciilor Noului Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business si ulterior se va instala aplicatia Raiffeisen Smart Token;
- Pentru toate autentificarile ulterioare, se va introduce "Codul de utilizator" ales si "Codul de Autentificare" generat de aplicatia Raiffeisen Smart Token pentru fiecare autentificare, PIN-ul sau elementele de biometrie (amprenta /FacelID), dupa cum se va alege;
- Accesare buton "Autentificare";
- Serviciul Noul Raiffeisen Online IMM este disponibil.

Dupa logarea initiala este obligatorie acceptarea Termenilor si conditiilor pentru **Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business**.

*Atentie, codul de utilizator este "case sensitive" (in momentul introducerii acestuia trebuie sa ai in vedere ca tipul de caractere – majuscule sau litere mici – trebuie sa fie exact cel stabilit in timpul autentificarii). O eventuala introducere gresita a unuia dintre elementele de autentificare timp de **3 ori consecutiv** va duce la blocarea utilizatorului din motive de securitate. Deblocarea se poate face Online folosind optiunea prezenta in aplicatie "Ai nevoie de ajutor?".

2. Generalitatii

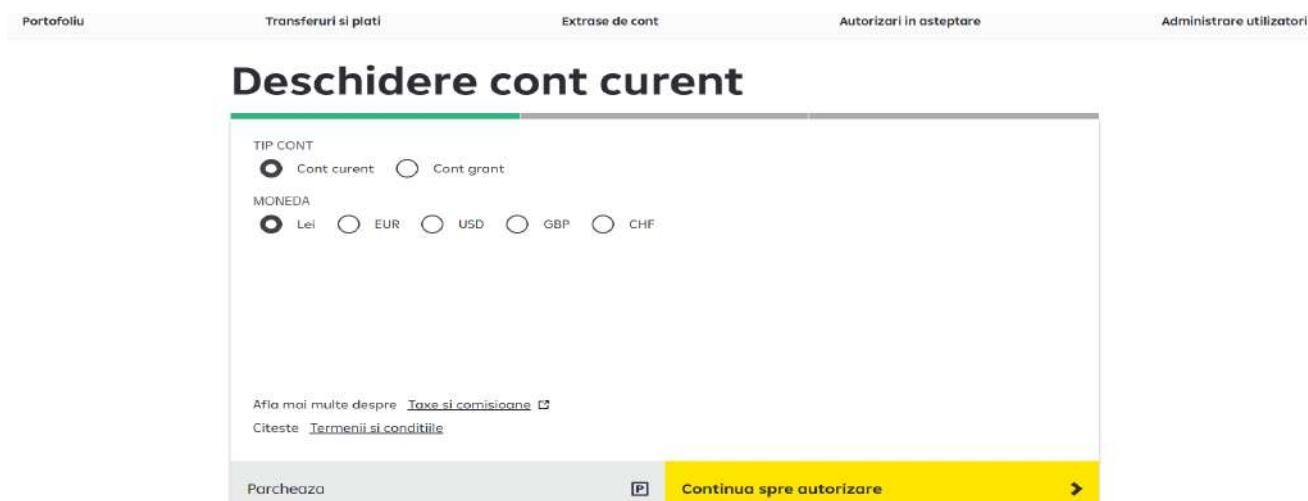
2.1. Pagina principala

Dupa parcurgerea pasilor de autentificare in noile aplicatii, prima pagina afisata este "Portofoliu", unde sunt disponibile toate conturile deschise de Client la Raiffeisen Bank.



2.2. Deschidere conturi curente/ Conturi de Grant

Apasand iconita din dreapta jos, , se pot crea conturi de tip : "Cont Current" sau "Cont Grant":



Dupa selectarea tipului de cont dorit, inainte de a autoriza deschiderea contului, trebuie sa verific corectitudinea informatiilor, sa bifezi casuta "Am luat cunoștință de condițiile de garantare a depozitului" si apoi poti apasa butonul "Confirmă prin SmartToken":

Operatiunea de deschidere cont se va autoriza folosind aplicatia SmartToken, conform pasilor prezentati mai jos:

Confirmă deschiderea

Te rugăm să autorizezi tranzacția folosind aplicația SmartToken:



Denumire cont
Tip cont
Cont Curent Lei

✓ Am luat în cunoștință condițiile de garanție și accept-o.

SmartToken

Anulează

Inapoi Confirme prin SmartToken >



In situația în care se parchează (amaña) operațiunea de deschidere cont și se dorește finalizarea ulterior a modificării, se accesează meniul "Autorizari în așteptare", unde se regăsesc toate operațiunile initiate și lăsate în așteptare pentru a fi autorizate ulterior.



Portofoliu

Transferuri si plati

Extrase de cont

Autorizari in asteptare

 E-mail
 Reprezentant Legal / Supervisor


Administrare utilizatori

Rezultat tranzactie

Deschiderea de cont a fost parcata cu succes
 Pentru autorizarea acestei operatiuni navigheaza in sectiunea Autorizari in asteptare

>	Autorizari in asteptare
>	Portofoliu

1 operatiune selectata Selecteaza tot

Continua spre autorizare >

✓ Deschidere cont Cont Curent Lei 06.04 In asteptare >

2.3. Deschidere depozite

Apasand iconita din dreapta jos, , se pot crea depozite la termen:

Deschide cont sau produs nou



Deschide >



Deschide >

Se alege tipul de depozit dorit:

Depozit nou

TIP DEPOZIT

- Depozit la termen 1 luna Lei**
Dobanda anuala: 3.75%, suma minima: 5000 Lei
- Depozit la termen 3 luni Lei**
Dobanda anuala: 4%, suma minima: 5000 Lei
- Depozit la termen 6 luni Lei**
Dobanda anuala: 7%, suma minima: 5000 Lei
- Depozit la termen 12 luni Lei**
Dobanda anuala: 7.25%, suma minima: 5000 Lei
- Depozit la termen 1 luna EUR**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 EUR
- Depozit la termen 3 luni EUR**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 EUR
- Depozit la termen 6 luni EUR**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 EUR
- Depozit la termen 12 luni EUR**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 EUR
- Depozit la termen 1 luna USD**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 USD
- Depozit la termen 3 luni USD**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 USD
- Depozit la termen 6 luni USD**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 USD
- Depozit la termen 12 luni USD**
Dobanda anuala: 0%, suma minima: 1000 USD

Continua >

Se alege contul din care se va constitui depozitul si suma depozitului:

Depozit nou

DIN CONTUL

Cont curent Pachet Silver Lei RO57 RZBF	18.212,97 Lei	▼
---	----------------------	---

SUMA MONEDA

10.000,00	Lei
------------------	------------

Castig total la termen: **31,25 Lei**

Dobanda va fi transferata in acelasi cont din care faci transferul dupa fiecare luna trecuta de la data constituirii depozitului

Depozitul se va reinnoi automat la data de **23 October 2022**

Citeste [Termenii si conditiile](#)

Parcheaza plata P Continua spre autorizare ➤

Dupa completarea detaliilor solicitate, trebuie sa verifici corectitudinea informatiilor, sa bifezi casuta "Am luat cunoştință de condițiile de garantare a depozitului" și apoi poti apasa butonul "Confirmă prin SmartToken".

Confirmă deschiderea

P PJ_115 10.000,00 Lei

Urmează să deschizi un depozit.

Tip depozit	Depozit la termen 1 luna Lei Dobanda anuală: 3,75%
Din contul / cont transfer dobanda	Cont curent Pachet Silver Lei RO57 RZBF
Termin	23 October 2022 Se reinnoiește automat
Castig total la termen	31,25 Lei Primit în tranzacție

Am luat cunoștință de condițiile de garantare ale depozitului detaliate găzdui.

Confirmă prin SmartToken ➤

2.4. Lichidare depozite

Utilizator/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor, va accesa din pagina de "Portofoliu" depozitul care se doreste a fi lichidat:

Portofoliu	Transferuri si plati	Extrase de cont	Autorizari in asteptare	Administrare utilizatori	
Depozit la termen 1 luna Lei RO54 RZBF 0000.0000	5.000,00 Lei	3 luni RO57 RZBF 0000.0000	5.000,00 Lei	Depozit la termen 1 luna Lei RO40 RZBF 0000.0000	
Extrase de cont	Lichideaza depozit ➤	Extrase de cont	Lichideaza depozit ➤	Extrase de cont	Lichideaza depozit ➤

Se alege contul in care se va transfera suma depozitului:

Lichidare depozit

DEPOZIT

Depozit la termen 1 luna Lei

RO54 RZBR 0000 0000 0000 0000

5.000,00 Lei

Termen

6 Ianuarie 2023 (in 18 zile)

Dobanda pierduta

15,62 Lei

IN CONTUL

Cont Current Lei

RO72 RZBR 0000 0000 0000 0000

0,00 Lei

Citeste [Termenii si conditiile](#)

Parcheaza operatiunea



Continua spre autorizare



Dupa ce se verifica corectitudinea informatiilor, se finalizeaza operatiunea prin apasarea butonului "Confirmă prin SmartToken".

Confirmă lichidarea depozitului



P_1_1450200770

5.000,01 Lei

Lichidare depozit

Depozit

Depozit la termen 1 luna Lei

RO54 RZBR 0000 0000 0000 0000

In contul

Cont curent Pachet Silver Lei

RO57 RZBR 0000 0000 0000 0000

Dobanda pierduta

15,62 Lei



Operatiunea de lichidare a unui depozit este ireversibila.

< Inapoi

Confirmă prin SmartToken



2.5. Vizualizare carduri

Acces la aceasta functionalitate il are Utilizatorul care indeplineste urmatoarele conditii cumulative: a fost desemnat de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor si are drept de vizualizare pentru contul/conturile la care sunt atasate cardul/cardurile respective.

Drepturile pe care trebuie Reprezentantul legal sa le seteze in "Administrare utilizatori" astfel incat Utilizatorul/Utilizatorii desemnati sa aiba acces la vizualizare carduri, sunt:

Permisii acces

pentru conturile cu drepturi de **Vizualizare sau Transferuri si plati**

Vizualizare carduri

Da

Utilizatorul/Utilizatorii desemnati acceseaza sectiunea "Portofoliu"- "Carduri" si vizualizeaza informatiile referitoare la carduri:



Visa Business Silver

Uni

4052 **** *

Valabil pana la **03/23**

Atasat contului

RO51RZBR

2.6. Vizualizare cod PIN pentru cardurile propria

Prin aceasta functionalitate Utilizatorul de card poate solicita, de maxim 3 ori pe zi, afisarea codului PIN. Aceasta functionalitate este disponibila doar in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business si doar pentru utilizatorii care detin un dispozitiv mobil pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului, functionalitatea fiind disponibila doar pentru cardurile pentru care acestia detin aceasta calitate.

2.7. Inregistrarea cardului/cardurilor de debit si/sau de credit in portofelele electronice „Apple Pay” si „Google Pay”

Aceasta functionalitate este disponibila doar in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business si doar pentru utilizatorii care detin un dispozitiv mobil ce utilizeaza un sistem de operare iOS pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului.

Utilizatorii care detin un dispozitiv mobil Apple sau Android inregistrat pe care au instalat portofelul electronic „Apple Pay” sau „Google Pay” au posibilitatea inrolarii cardurilor de debit/de credit , emise de Banca pe numele Clientului, pentru care detin si calitatea de Utilizator de card, direct din aplicatia Raiffeisen Smart Business prin accesarea butonului „Adaugare in portofel Apple”/ „Adaugati la GPay”.

2.8. Autorizarea inrolarii manuale a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice

Prin aceasta functionalitatea, utilizatorii de card de debit sau credit, care vor urma fluxul de inrolare manuala a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice Apple Pay sau Google Pay, vor putea confirma solicitarea in aplicatia Raiffeisen Smart Business.

Functionalitatea este disponibila doar in aceasta aplicatie si doar pentru utilizatorii care detin un dispozitiv mobil pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului, functionalitatea fiind disponibila doar pentru cardurile pentru care acestia detin aceasta calitate.

2.9. Incarcare fisiere servicii suplimentare

Prin aceasta functionalitate, se permite:

- (i) prezentarea la plata prin transmiterea imaginii Instrumentelor de Debit originale (cecuri si bilete la ordin, intrabancar si interbancar), reprodusa prin scanare in format PDF;
- (ii) solicitarea de tipizate pentru instrumentele de debit;
- (iii) transmiterea catre Banca a formularelor de emitere/modificare scrisori de garantie.



Aceste tipuri de operatiuni se realizeaza de catre Utilizator/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor.

Fisierele trebuie completeate pe formatul dedicat, pus la dispozitie de catre Banca in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business.

Se alege tipul de servicii dorit si se utilizeaza/incarca fisierul model, astfel:

1. *Prezentarea la plata prin transmiterea imaginii Instrumentelor de Debit originale (cecuri si bilete la ordin, intrabancar si interbancar), reprodusa prin scanare in format PDF: se utilizeaza instructiunile atasate in rubrica "arata fisiere model". Extensia acceptata a fisierului este: pdf;*

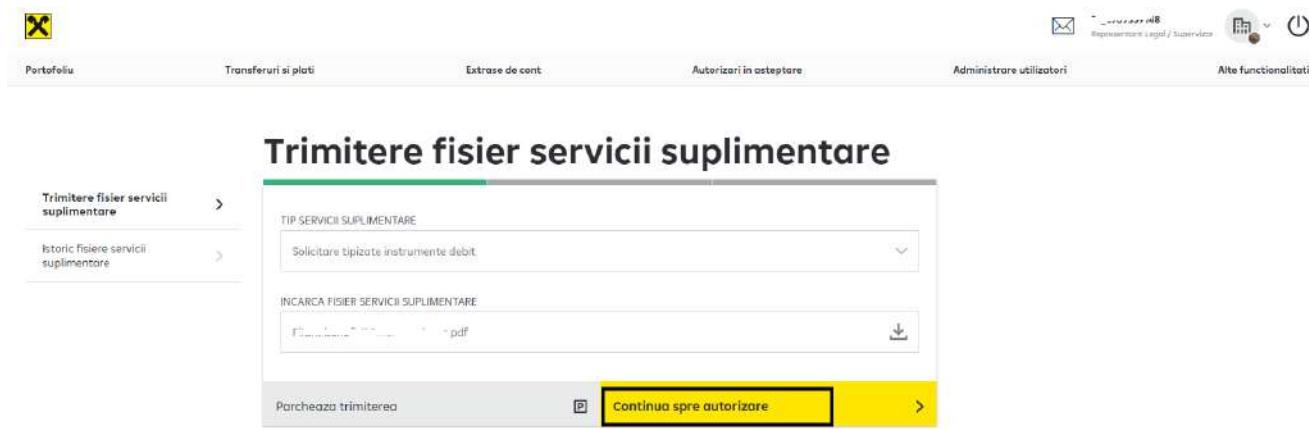
IMPORTANT: Pentru procesarea fisierelor prevazute la pct.1 este necesar sa fie incheiat intre Banca si Client un Contract specific in vigoare de prestari servicii de incasare instrumente de debit.

2. *Solicitare tipizate instrumente de debit – se completeaza si se incarca cererea atasata in rubrica "arata fisiere model": SOLICITARE ELIBERARE TIPIZATE INSTRUMENTE DE DEBIT PRETIPARITE. Extensiile acceptate ale fisierului incarcat sunt: csv, png, doc, docx, pdf, txt, xls,xlsx, jpeg;*
3. *Emitere/Modificare scrisori de garantie - se completeaza si se incarca cererea atasata in rubrica "arata fisiere model": se completeaza si se incarca cererea atasata in rubrica "arata fisiere model": CERERE PENTRU EMITEREA/MAJORAREA/DIMINUAREA VALORII/PRELUNGIREA*

VALABILITATII UNEI SCRISORI DE GARANTIE. Extensiile acceptate ale fisierului incarcat sunt: csv, png, doc, docx, pdf, txt, xls, xlsx, jpeg.




Operatiunea de incarcare a unui fisier pentru servicii suplimentare, se va autoriza folosind aplicatia SmartToken, conform pasilor prezentati mai jos:





Portofoliu

Transferuri si plati

Extrase de cont

Autorizari in asteptare

Administrare utilizatori

Alte functionalitati

Reprezentant Legal / Supervisor



Trimite fisier servicii suplimentare

- Trimite fisier servicii suplimentare >
- Istoric fisiere servicii suplimentare >

Solicitate tipizate instrumente debit

Urmărește să trimiți un fisier pentru servicii suplimentare

Fisier încarcat: .pdf

< Inapoi

Confirma prin SmartToken >

Rezultatul operatiunilor de incarcare a fisierelor aferente serviciilor suplimentare este pus la dispozitia Clientului intr-un meniu dedicat, clientul avand obligatia de a verifica transmiterea cu succes a instructiunilor din fisiere, inclusiv de a verifica procesarea sau rejectarea instructiunilor din fisiere. Banca va prelua cererile incarcate si Clientul va fi anuntat (email/telefon) in cazul in care acestea nu pot fi procesate.



Portofoliu

Transferuri si plati

Extrase de cont

Autorizari in asteptare

Administrare utilizatori

Alte functionalitati

Reprezentant Legal / Supervisor



Istoric fisiere servicii suplimentare

- Trimite fisier servicii suplimentare >
- Istoric fisiere servicii suplimentare >

Aprilie 2023

Tip serviciu: Solicitate tipizate instrumente debit
.PDF

Trimis la banca pentru procesare ✓

Tip serviciu: Solicitate tipizate instrumente debit
.PDF

Operatiune anulata ✓

2.10. Deschidere card de debit

Reprezentantii legali prin apasarea iconitei din dreapta jos, , pot solicita, in numele Clientului care devine Posesor de card, carduri de debit VISA Business: "Silver LEI", "Gold", "Platinum", "Silver EUR" si "Silver USD":



Carduri de debit

Solicita un card de debit pentru tine sau un alt utilizator al companiei tale

Solicita >

Cardurile de debit pot fi solicitate exclusiv pentru utilizatorii Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business ai companiei.

CARD NOU

Solicita un card pentru tine sau un alt utilizator Smart Business din compania ta

In caz ca ai nevoie de un card pentru cineva care nu este utilizator Smart Business, te rugam sa iei legatura cu un reprezentant al bancii.

UTILIZATOR CARD

Alege cine va fi utilizatorul cardului:

LIVRARE

Cardul va fi livrat la adresa companiei declarata la banca.

(i) Daca nu te vom gasi aproape, ii vom duce la agentia de care apartine compania ta. [Vezi detalii despre livrare](#)

Află mai multe despre [Taxe și comisioane](#) [?]

Citește [Termeni și condiții](#) [?]

Continua >

Reprezentantul legal va putea alege cardul de debit din oferta bancii si va putea vedea beneficiile si costurile cardului.

CARD NOU

[Anuleaza](#)



<
< >
>

Visa Business Debit Card Platinum Lei

- Toate beneficiile silver
- Business Lounge intern - 6 vizite gratuite pe an
- "LoungeKey" - Business Lounge extern - 3 vizite gratuite pe an
- Asigurarea de calatorie pentru posesorul de card

Taxa Anuala Card: **300Lei**

(i) [Vezi toate beneficiile](#)

Continua >

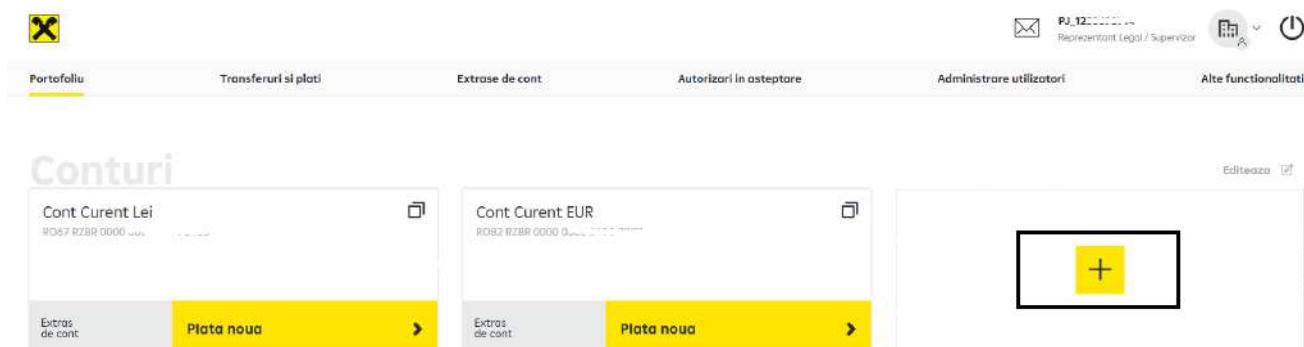
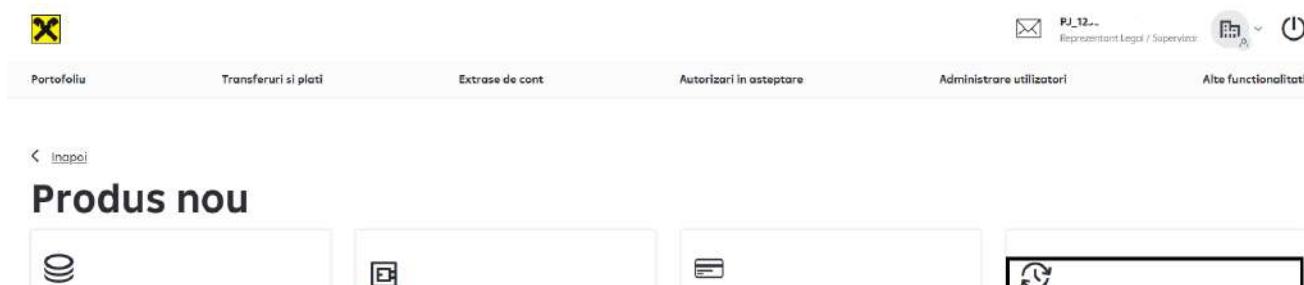
Cardul de debit va putea fi atasat doar pe conturile denoninate in aceeasi valuta. In cazul in care nu compania nu are cont in valuta respectiva, Utilizatorul cu drept de deschidere cont curent va putea deschide un cont in moneda solicitata.

Un rezumat al solicitarii de card de debit este pus la dispozitia Clientului intr-un ecran dedicat, clientul avand obligatia de a verifica informatiile. Solicitarea se va autoriza folosind aplicatia Smart Token, conform pasilor prezentati mai jos.

Banca va prelua solicitarea si va deschide cardul de debit. Cardul solicitat va putea fi vizualizat in sectiunea "Carduri" dupa deschiderea acestuia.

2.11. Contracte direct debit

Prin intermediul acestei functionalitati poate fi solicitata in numele Clientului (in calitate de Platitor), de catre **Reprezentantul legal** desemnat in cadrul aplicatiei, activarea de Mandate de Debitare Directa, in vederea platilor de facturi, asigurari, etc.

La setarea (activarea) unui Mandat de Direct Debit trebuie sa selectezi contul care se va debita cu sumele aferente facturilor de achitat (contul platitor), precum si furnizorul de servicii, urmand sa completezi campurile afisate cu detaliile de pe factura emisa pe numele companiei.

Tipul schemei: Platitorul persoana juridica poate opta pentru Schema de debitare directa CORE Persoana Juridica ("Schema CORE") sau Schema de debitare directa B2B (Business to Business) Persoana juridica ("Schema B2B"), in functie de specificul relatiilor de plata dintre Platitor si Beneficiar si in conformitate cu Conventia privind Schemele Nationale de Plati.

Apoi, trebuie specificata optiunea legata de tipul sumei de plata: daca aceasta este variabila, se poate stabili o Limita maxima sau poate fi acceptata limita maxima propusa de Banca, iar daca suma este fixa, se va trece in clar valoarea acesteia. Ultimul pas il reprezinta selectarea tipului de plata: daca este o plata recurrenta sau o plata care se va realiza o singura data (Singulara). Data de inceput a serviciului va fi ziua calendaristica in care se activeaza mandatul (se populeaza automat) si, se poate seta optional, data de sfarsit (altfel se va considera pe termen nedeterminat).

Mandat nou Direct Debit

[Anuleaza](#)

Completeaza detaliile mandatului

DIN CONTUL

Cont Curent Lei	1581,62 Lei
RO62 RZBR 0000 060L	

IN CONTUL

Q FUNDATIA CMU REGINA MARIA	X
CRIF	X
123456789	X
Platitor: pentru test	X

TIP SCHEMA

 PERSOANA JURIDICA (CORE) BUSINESS TO BUSINESS (B2B)

Schema de baza (Schema CORE) se aplica oricărui tip de plătitor, de la persoane fizice până la persoane juridice.

ALEGE TIPUL DE LIMITA PENTRU PLATI

SUMA MAXIMA	SUMA FIXA
-------------	-----------

 Furnizorul va putea debita din contul tau doar suma aleasa de tine

SUMA MONEDA

100,00	Lei
--------	-----

DE LA

4 iulie 2023	
--------------	--

PANA LA (OPTIONAL)

	
---	---

FRECVENTA

 PLATA RECURRENTA PLATA UNICA

Se va debita suma necesara atunci când este nevoie.

 Citeste [Termenii și condițiile](#) 

 Confirma 

Dupa ce se verifica corectitudinea informatiilor, se finalizeaza operatiunea prin apasarea butonului "Confirma prin SmartToken".

Mandat nou Direct Debit

[Anuleaza](#)

FC	FUNDATIA CMU REGINA MARIA	100,00 Lei
Urmeaza sa creezi un nou mandat Direct Debit		
Din contul	Cont Curent Lei RO67 RZBR 0000 C	
Catre	FUNDATIA CMU REGINA MARIA	
Platesc pentru	test	
CNP	123456789	
Suma	100,00 RON	
Tip limita	Suma fixa	
De la data	4 iulie 2023	
Frecventa	Plata recurrenta	
Confirma prin SmartToken >		

Modificarea, stergerea (in cazul in care se doreste revocarea/incetarea) mandatelor de Direct Debit, precum si refuzarea urmatoarei plati pentru un mandat, se realizeaza doar de catre Reprezentantul legal desemnat in cadrul aplicatiei. Actiunea „Refuza urmatoarea plata” permite Platitorului sa solicite oricand Bancii sa refuze urmatoarea Instructiune de debitare directa primita de la Furnizor. Pentru a putea fi acceptata si operata de catre Banca, cererea de refuz trebuie prezentata de Platitor acestia cel tarziu cu o zi inainte de Data platii.

Mandate Direct Debit

Creeaza mandat nou >

ACTIVE

AD	AMENZI - DIR GEN DE IMP SI TAXE LOC SECTOR 4	
Din RO67 RZBR 0000 0600 0344		

Vizualizarea detaliilor aferente unui Mandat de Debitare Directa se realizeaza atat de catre Utilizatorul cu rol de Reprezentant Legal, cat si de catre Utilizator/Utilizatorii care detin drepturi de acces alocate de catre Reprezentantul Legal pentru contul de plati indicat de Client in cuprinsul Mandatului de debitare directa, din care se vor executa Instructiunile de debitare directa.

3. Dashboard

Optiunea "Conturi" ofera lista conturilor companiei deschise la Raiffeisen Bank.

Apasand iconita din dreapta sus, se pot copia informatiile contului selectat:

De asemenea, se pot aseza in ordinea dorita conturile prin tehnica "drag-and-drop" si se poate schimba denumirea ("pseudonimul").

Pentru fiecare cont sunt furnizate urmatoarele informatii:

- Tipul: cont curent/economii/depozit/credit/card de credit/credite
- Numarul/Pseudonimul contului
- Moneda contului
- Soldul disponibil (valabil pentru conturile curente si de economii)
- Alte optiuni (Plata noua, Lichideaza, Alimenteaza, Ramburseaza, Grafic de rambursare etc.)
- Istorici tranzactii

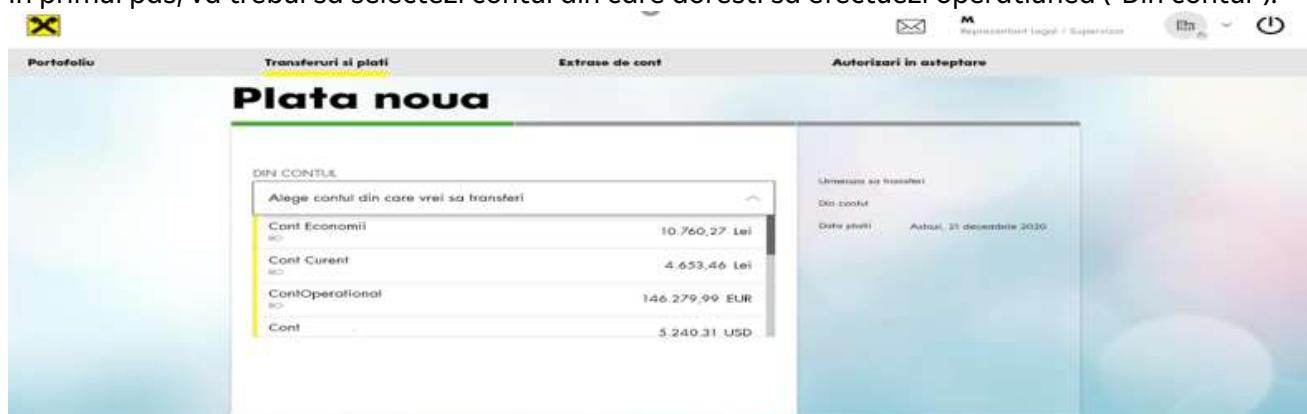
Se poate vedea istoricul tranzactiilor, se poate genera extras de cont sau se poate initia o plata noua direct de la nivelul contului printr-un simplu click pe contul respectiv:



4. Transferuri si plati

Accesand aceasta functionalitate, vei fi intampinat de un **formular unic de plata**.

In primul pas, va trebui sa selectezi contul din care doresti sa efectuezi operatiunea ("Din contul"):



Dupa ce ai selectat contul dorit, va trebui sa alegi contul catre care vrei sa transferi, sa introduci manual un IBAN, sau ca sa iti fie si mai usor, am pregatit pentru tine o functionalitate noua, in care poti sa tastezi orice cuvant cheie doresti, iar noi vom cauta pentru tine beneficiarul catre care ai efectuat operatiuni in trecut.



Odata ce ai selectat beneficiarul, interfata Noului Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business detecteaza automat tipul platii si completeaza campurile necesare pentru fiecare tip de plata pe care doresti sa o efectuezi.

In cazul de mai sus, Noului Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business a generat automat urmatoarele campuri, fiind vorba despre o plata catre furnizor:

SUMA	MONEDA
0,00	Lei
Completeaza suma	
Nume client Test Raiffeisen	
Cod client	
Numar factura	
DATA PLATII	
Astazi, 02 octombrie 2018	

Dupa completarea cu atentie a detaliilor platii, inainte de a autoriza plata respectiva, trebuie sa verifici corectitudinea acestora si apoi poti apasa butonul "Confirmă":

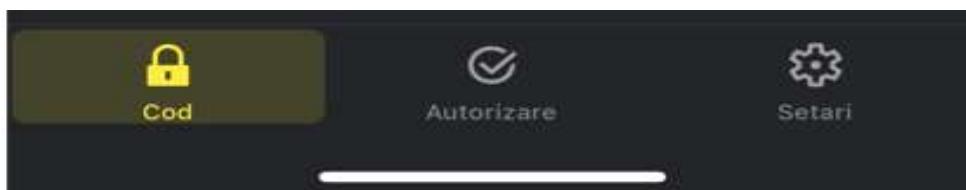


The screenshot shows a "Confirmă plată" (Confirm Payment) screen. At the top, there are tabs for "Portofoliu", "Transferuri și plăti" (selected), "Extrase de cont", and "Autorizări în așteptare". Below the tabs, the title "Confirmă plată" is displayed in large bold letters. The main content area shows the following details:

- Urmărește să transferi între conturi proprii**
- Din contul**: Cont Economii L 100
- In contul**: Cont Curent 01
- Descriere**: detalii
- Data platii**: Astazi, 21 decembrie 2020
- Sumă**: 1.00 Lei

At the bottom right of the content area is a yellow button labeled "Confirmă plată".

Plata va fi autorizata folosind aplicatia Smart Token, pagina (tab) Tranzactii. Deschizi aplicatia Raiffeisen Smart Token si in ecranul principal, fie in partea de sus ca un mesaj distinct, fie in bara de jos "Tranzactii", vei regasi tranzactia care asteapta autorizarea. Aici sunt aduse aceleasi detalii ale platii pe care Clientul are obligatia sa le verifice si sa le confirme introducand codul PIN (sau amprenta/Face ID in functie de cum ai ales).



La final, dupa ce ai autorizat plata, ai posibilitatea de a salva un sablon, de a accesa istoricul de tranzactii sau de a efectua o plată nouă.



The screenshot shows a "Rezultat tranzacție" (Transaction Result) screen. At the top, there are tabs for "Portofoliu", "Transferuri și plăti" (selected), "Extrase de cont", and "Autorizări în așteptare". Below the tabs, the title "Rezultat tranzacție" is displayed in large bold letters. The main content area shows the following message:

Am preluat solicitarea ta
Verifica statusul tranzactiei in istoric tranzactii

Below this message, there are two sections:

- RO** (Romanian): Alege un nume de sablon pentru a salva aceasta plată
- PJ** (Portuguese): Seleciona um nome para guardar esta transação

Under the "RO" section, there is a field labeled "Nume Sablon" with the value "Salveaza sablon" and a yellow "Salveaza sablon" button.

To the right of these sections, there is a "SUGESTII APICATIE" (Application Suggestions) section with two items:

- Istoric tranzactii** (Historical Transactions)
- Plata nouă** (New Payment)

4.1. Plati viitoare:

Vei gasi aici platile setate cu recurrenta sau platile in viitor

Plati viitoare



Nu ai nicio tranzactie activa!

Daclor se spune ca platile sunt cele mai sigure din lume.

Plata noua



4.2. Sabloane

Platile efectuate si autorizate cu Raiffeisen Smart Token pot fi salvate ca sablon astfel incat sa le poti gasi mai usor cand vrei sa le repeti. Poti vizualiza sau sterge sabloanele existente, salvate de tine. Sabloanele in Lei se vor putea crea inainte/dupa realizarea platilor. Sabloanele in valuta se vor putea crea doar dupa finalizarea platilor autorizate prin aplicatia Raiffeisen Smart Token.



The screenshot shows the Raiffeisen Online interface with the 'Sabloane' section selected. It features a yellow 'Plata noua' button with a right-pointing arrow. Below the button, there is a note: 'Nu ai niciun sablon definit.' and a small note: 'Pentru salvarea unui sablon, colecteaza si afisarea unei plati din conturile tale.'

4.3. Plata salarii

Din meniul transferuri si plati din interfata Noului Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business, exista posibilitatea de a se incarca fisiere de plata a salariilor. Inainte de completare, modelul fisierului poate fi descarcat din acest meniu. O data fisierul completat si incarcat, poate fi autorizat sau lasat in asteptare ca orice alta plata.



The screenshot shows the Raiffeisen Online interface with the 'Incarca fisier tranzactii' section selected. It includes a 'TESTIMM' user profile and a 'CLICK AICI PENTRU A INCARCA FISIERUL' button. A note at the bottom says: 'Click aici pentru a incarca fisierul' and shows a file icon.

Incarca fisier tranzactii

CLICK AICI PENTRU A INCARCA FISIERUL

[Descarcă fisier model](#)

Click aici pentru a incarca fisierul



Pentru a autoriza plata de salarii mai este necesara o confirmare privind suma platita, contul sursa si fisierul incarcat ale carui detalii pot fi vizualizate si in acest pas.

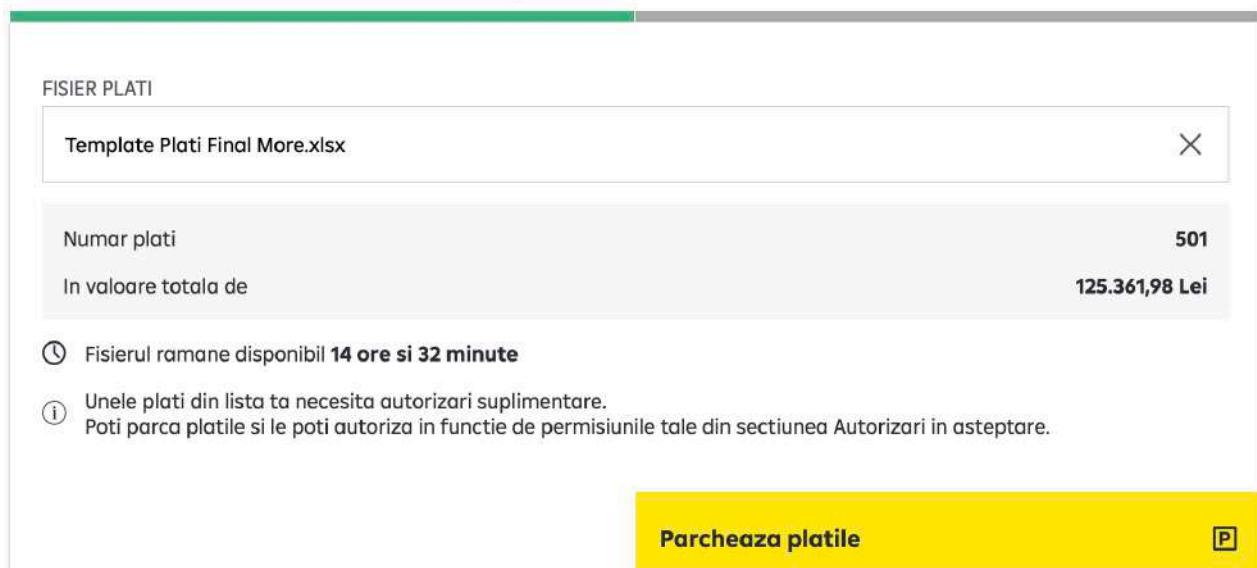


Plata salarii (1 salarii)	1,00 Lei
Urmeaza sa efectuezi o plata de salarii.	
Din contul	Cont Curent Lei
Descriere	
Fisier incarcat:	Fisier.xlsx Vezi detalii >
Confirmă prin SmartToken	

4.4 Plati din fisier

Din meniul transferuri si plati din interfata Noului Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business, exista posibilitatea de a se incarca fisiere de plata. Inainte de completare, modelul fisierului poate fi descarcat din acest meniu.

Incarcare fisier plati



FISIER PLATI	
Template Plati Final More.xlsx X	
Numar plati	501
In valoare totala de	125,361,98 Lei

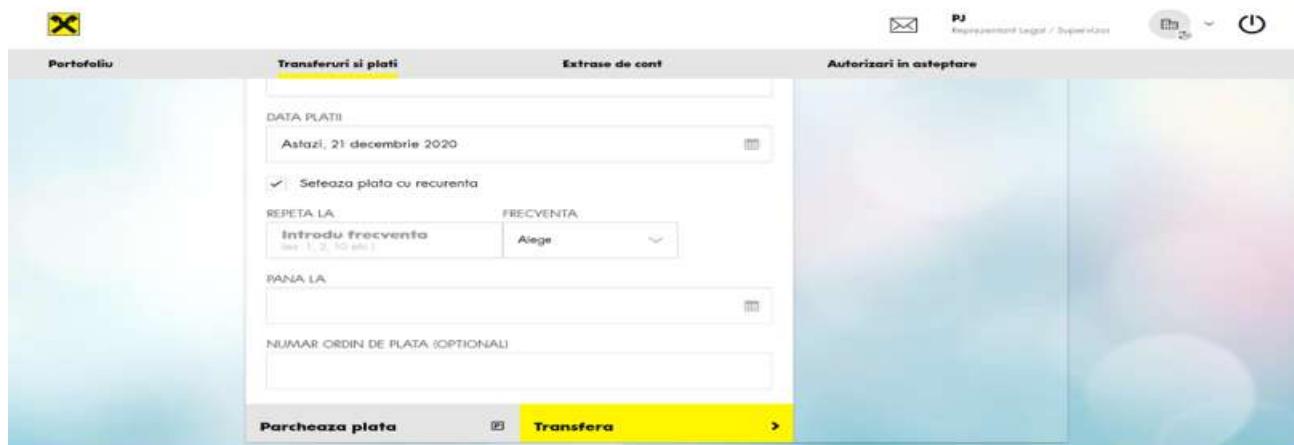
ⓘ Fisierul ramane disponibil **14 ore si 32 minute**

ⓘ Unele plati din lista ta necesita autorizari suplimentare.
Poti parca platile si le poti autoriza in functie de permisiunile tale din sectiunea Autorizari in asteptare.

Parcheaza platile P

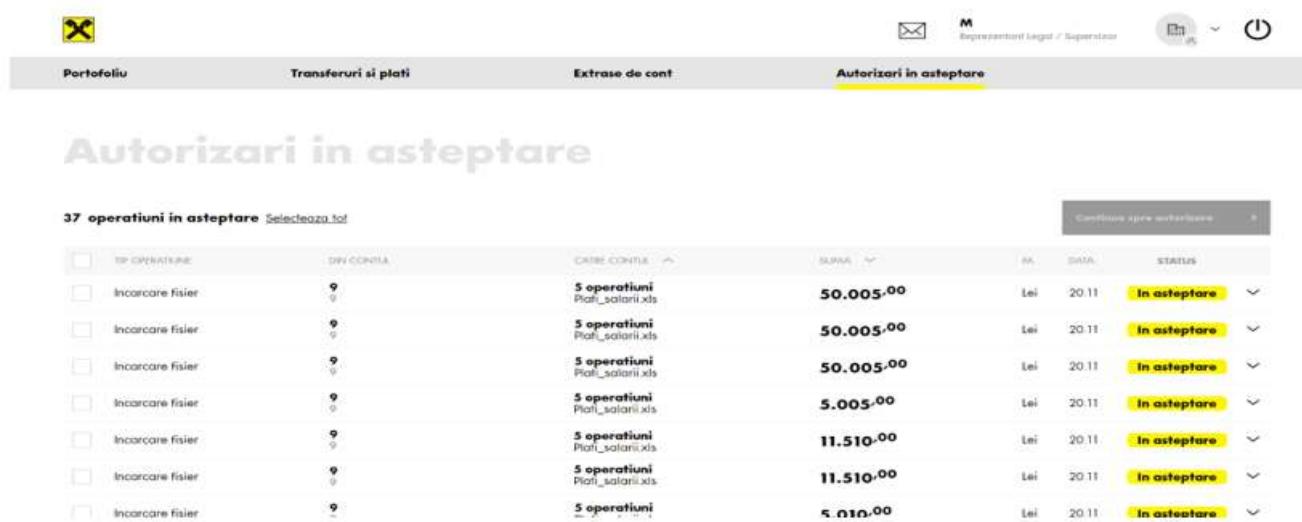
5. Tranzactii in asteptare

Inainte de a autoriza o plata, ai posibilitatea de a o autoriza individual imediat sau de a o lasa in asteptare, avand posibilitatea de a o autoriza ulterior individual sau impreuna cu mai multe plati.



The screenshot shows the Raiffeisen BANK online banking interface. The top navigation bar includes icons for envelope, user profile, and power. The main menu tabs are 'Portofoliu', 'Transferuri si plati' (highlighted in yellow), 'Extrase de cont', and 'Autorizari in asteptare'. The 'Transferuri si plati' section contains fields for 'DATA PLATI' (Today, 21 decembrie 2020), 'Seteaza plata cu recurrenta' (checkbox checked), 'REPETA LA' (dropdown menu with 'Introdu frecventa' and '1-2-5-10 ani'), 'FRECVENTA' (dropdown menu with 'Alege'), and 'PANA LA' (empty input field). Below these is a field for 'NUMAR ORDIN DE PLATA (OPTIONAL)'. At the bottom are buttons for 'Parcheaza plata' (checkbox checked) and 'Transfera' (highlighted in yellow).

In meniul Autorizari in asteptare se regasesc toate platile initiate si cele lasate in asteptare pentru a fi autorizate ulterior.



The screenshot shows the Raiffeisen BANK online banking interface with the 'Autorizari in asteptare' tab selected. The table displays 37 pending operations. The columns are: 'TIPO OPERATIUNE' (checkboxes), 'DH CONTA' (checkboxes), 'CARTE CONȚINUT' (dropdown menu), 'SUMA' (dropdown menu), 'M.' (dropdown menu), 'DATA' (dropdown menu), and 'STATUS' (checkboxes). Each row represents a pending operation with a sum of 50.005,00 Lei, dated 20.11, and status 'In asteptare'.

Continua spre autorizare						
TIPO OPERATIUNE	DH CONTA	CARTE CONȚINUT	SUMA	M.	DATA	STATUS
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	5.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	11.510,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	11.510,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii	5.010,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare

Pot fi selectate mai multe operatiuni (maxim 50) pentru a fi autorizate simultan si se apasa butonul continua spre autorizare.



The screenshot shows the Raiffeisen BANK online banking interface with the 'Autorizari in asteptare' tab selected. The table displays 37 pending operations. The last row is highlighted with a yellow background. The columns are: 'TIPO OPERATIUNE' (checkboxes), 'DH CONTA' (checkboxes), 'CARTE CONȚINUT' (dropdown menu), 'SUMA' (dropdown menu), 'M.' (dropdown menu), 'DATA' (dropdown menu), and 'STATUS' (checkboxes). The highlighted row shows a sum of 5.010,00 Lei, dated 20.11, and status 'In asteptare'.

Continua spre autorizare						
TIPO OPERATIUNE	DH CONTA	CARTE CONȚINUT	SUMA	M.	DATA	STATUS
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	50.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	5.005,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	11.510,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii Plat_salarii.xls	11.510,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare
<input type="checkbox"/> Incarcare fisier	<input type="checkbox"/> 9	5 operatii	5.010,00	Lei	20.11	<input type="checkbox"/> In asteptare

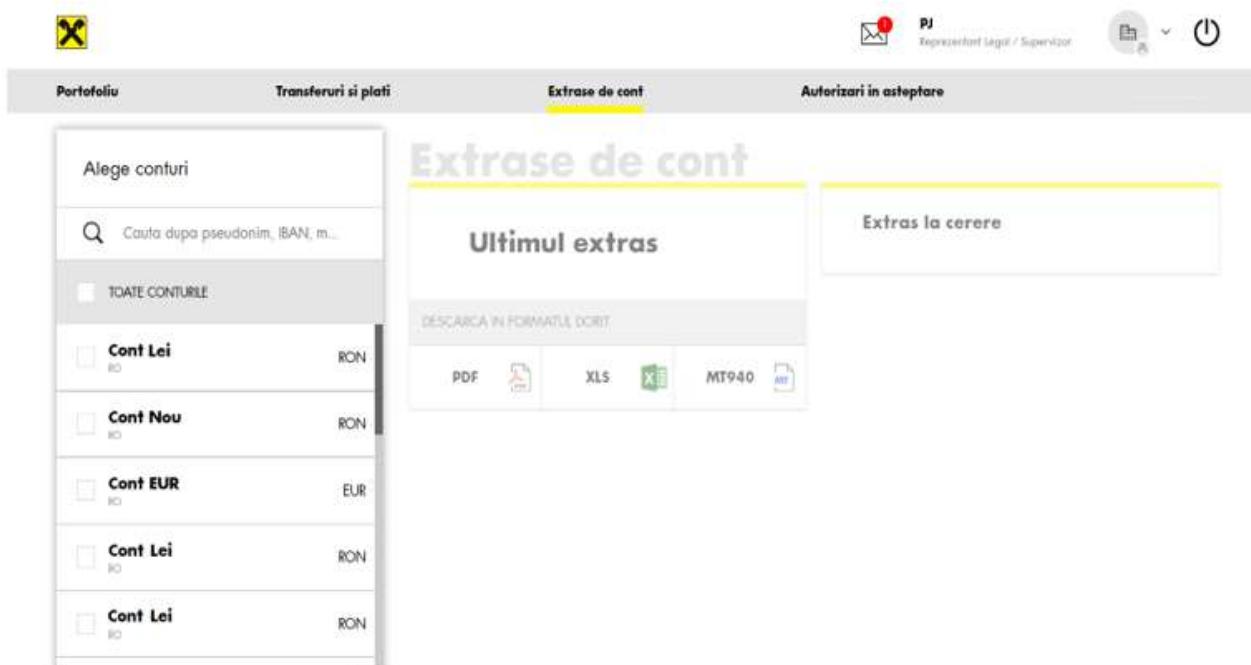
Inainte de a autoriza in Raiffeisen Smart Token mai este necesara o confirmare asupra sumelor ce au fost selectate anterior.



Rezumat					
Operatiuni conturi proprii	Operatiuni alte conturi	Operatiuni incarcare fisier			
2	3 Lei	2	2 JPY	2	2500 Lei
		1	1 GBP		<input type="checkbox"/> OK.xls

6. Extrase de cont

Din meniul Extrase de cont pot fi generate extrase de cont individual, pentru fiecare cont curent sau pentru mai multe conturi o data, in formatele PDF, XLS si MT940. Extrasele pot fi generate de asemenea din optiunea Extras la cerere intre doua date distincte solicitata, fara sa existe limitari cu privire la perioada minima dorita a fi vizualizata.



7. Meniu "Administrare utilizatori"

Sectiunea "Administrare utilizatori" poate fi accesata doar de catre Reprezentantul legal, in cadrul careia se pot edita drepturile tuturor utilizatorilor la nivel de companie.

Toate informatiile initial introduse pot fi actualizate oricand accesand optiunea de modificare din dreptul utilizatorului pentru care se doreste modificarea.



Reprezentantul legal reprezinta persoana desemnata de catre Client, sa actioneze direct, fara interventia Bancii, in scopul:

- vizualizarii datelor de identificare ale utilizatorilor companiei: numar telefon, cod client si adresa de email;
- vizualizarii status-ului utilizatorilor companiei: activ, inactiv, sters, blocat;
- setarii in aplicatie a drepturilor si permisiunilor utilizatorilor: rol, permisiuni pe conturi, permisiuni acces si permisiuni tranzactii;
- blocarii/deblocarii utilizatorilor companiei (doar cei care nu au fost blocati pe motiv de securitate);
- vizualizarii limitelor setate la nivel de companie pe fiecare functionalitate in parte.

Pentru companiile care au utilizator unic, Reprezentantul legal are rolul de Supervisor cu toate drepturile acordate.

Drepturile pe care le poate seta Reprezentantul legal, sunt:

Permisiuni pe cont - "Transferuri si plati", "Fara acces", "Vizualizare"

Permisiuni pe cont - "Da", "Nu"

Permisiuni tranzactii - "nepermise", "doar initiere", "initiere si semnare"

In aplicatie, utilizatorii pot avea rolul de Supervisor sau Operator.

Utilizatorul cu rol de Operator poate avea drepturi limitate, serviciile fiind alocate de catre Reprezentantul legal prin "Administare Utilizatori".

Utilizatorul de tip "Operator" poate doar inregistra datele unei tranzactii (fara a aproba transferul) prin selectarea tipului de tranzactie/operatiune pe care doreste sa o efectueze si completarea campurile cu informatiile solicitate de aplicatie. Pentru finalizarea tranzactiei, trebuie ca utilizatorul cu rol de "Supervisor" sa acceseze aplicatia si sa finalizeze tranzactia.

Utilizatorul cu rol de Supervisor este utilizatorul aplicatiei ale carui drepturi la servicii sunt alocate de catre Reprezentantul legal din sectiunea "Administare Utilizatori".

Utilizatorul de tip "Supervisor" poate semna/autoriza tranzactii pe care le initiaza acesta, tranzactii introduse de un Operator sau de alt Supervisor, selectand din meniul "Tranzactii in asteptare" tranzactia respectiva, verifica corectitudinea informatiilor introduse si introduce parola generata de catre **Smart Token** pentru confirmare.

Operatorul si Supervisorul acceseaza si se autentifica in aplicatie, conform pasilor detaliati la capitolul 1.4."Prima autentificare" din prezentul ghid de utilizare.

Schema si tipuri de semnaturi:

Reprezentantul legal seteaza din modulul "Administare Utilizatori" limitele financiare pana la limita de securitate pentru utilizatori si tipurile de semnatura: "Individuala I", "Conjuncta A", "Conjuncta B".

I = semnatura individuala; nu necesita a doua semnatura

A = prima semnatura conjuncta, se poate asocia cu o semnatura tip I / A / B

B = a doua semnatura conjuncta, se poate asocia cu o semnatura tip I / A

Exemplu schema de semnaturi

Plati salarii		pana la 5.000 Lei		pana la 10.000 Lei
Schimburi valutare		pana la 15.000 Lei		pana la 500.000 Lei

- I Semnatura individuală**
Utilizatorul poate semna individual **Plati salarii** intre **0 si 5.000 Lei** și **Schimburi valutare** intre **0 si 15.000 Lei**.
- A Semnatura conjunctă** - necesita încă o semnătură din partea altui utilizator (**A**, **B** sau **I**).
Utilizatorul poate semna astfel **Plati salarii** intre **5.000,01 si 10.000 Lei**.
- B Semnatura conjunctă** - necesită încă o semnătură de tip superior din partea altui utilizator (**A** sau **I**).
Utilizatorul poate semna astfel **Schimburi valutare** intre **15.000,01 si 500.000 Lei**.

Inchide >

Pasii pentru semnarea documentului:

- Dupa editarea drepturilor si a rolurilor utilizatoriilor in modulul "Administrare utilizatori", aplicatia va genera un document in format PDF("Anexa - Drepturile utilizatorilor in aplicatia Noul Raiffeisen Online/ Smart Business");
- Modificarile realizate in permisiunile utilizatorilor, expira automat in termen de 7 zile de la momentul initierii acestora, daca nu sunt semnate electronice. In situatia in care exista modificari in asteptare care nu au fost finalizate prin semnarea electronica a acestora, nu se poate initia o alta solicitare de catre Reprezentantul Legal pentru completarea altei Anexe care vizeaza modificarile in drepturile Utilizatorilor.

Modificari in asteptare

Modificare limite zilnice companie	
Modificare permisiuni Alexandru P.	
Modificare permisiuni Ionut D.	
Adaugare utilizator Ionut	

Anuleaza toate **Semneaza modificarile** >

- Reprezentantul Legal initiaza semnarea modificarilor, acceseaza si verifica informatiile din "Anexa - Drepturile utilizatorilor in aplicatia Noul Raiffeisen Online / Smart Business"- Anexa este valabila pentru semnare electronica timp de 60 de minute de la generarea acesteia;

Modificari in asteptare

Modificare permisiuni CONSTANTIN

Se genereaza documentul pentru a fi semnat.
Acesta va fi disponibil timp de **60 de minute** de la generarea lui.

Deschide documentul >

- Reprezentantul Legal va trebui sa accepte Termenii si Conditiiile privind semnatura electronica prin intermediul aplicatiei Namirial si Nota de prelucrare date personale;

ERESTIRE CERTIFICATE DE UTILIZARE FOLOSINTĂ - FORMULAR DE ÎNREGISTRARE - MOD.NAM.CA02D

TABEL A - AUTORIZAREA LOCALĂ DE ÎNREGISTRARE
Nr. ALI: 1897 Nume firma/Nume RAIFFEISEN BANK
COD TAN: 555667788

Nume si Prenume Reprezentant Legal
Legătură

 Click să semnezi!

Pentru a semna Formularul de Aplicare cu o semnatura electronică, trebuie să accepti termenii și condițiile, prin bifarea celor trei casute de mai jos:

*⁽¹⁾ Subsemnatul declară căva ce este indicat în SECȚIUNEA E - Declarația pe proprie răspundere și semnarea de către Titular.
 *⁽²⁾ Subsemnatul acceptă Termenii și Condițiile Generale (Mod.NAM.CA01) și clauzele unilaterale indicate în SECȚIUNEA F - CLAUZELE UNILATERALE
 *⁽³⁾ Subsemnatul este de acord cu procesarea datelor cu caracter personal specificate în SECȚIUNEA G - CONSUMATORUL PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Anuleaza Mai departe >

- Dupa acceptarea documentelor mentionate mai sus, prin bifa indicata, la numarul de telefon declarat, va fi transmis un SMS, care contine codul de autorizare pe baza caruia se va semna electronic(valabil timp de 5 minute);

Pentru emitera certificatului digital și semnarea documentului, te rugam să introduci codul primit pe SMS în casuta de mai jos

Cod unic

243885

Codul de validare va expira în 4:20

Anuleaza

Semnează >

- Dupa semnarea electronica, modificarile solicitate se vor finaliza cu succes si documentul completat in meniul "Administrare utilizatori" se va transmite pe adresa de email a Reprezentantului legal.



Modificările au fost semnate cu succes.

In cateva momente vei primi pe email documentul semnat.

OK

Notificările catre Reprezentantul legal vor fi trimise la datele de contact (numar telefon si adresa de email) declarate in contractul aferent utilizarii serviciilor "Noul Raiffeisen Online IMM" si "Raiffeisen Smart Business".

8. Preferinte

Apasand iconita companiei, din partea dreapta sus (langa denumirea companiei), esti intampinat de urmatoarele optiuni:



8.1. Modifica cod de utilizator

In acest meniu, poti modifica codul de utilizator folosit pentru autentificarea in aplicatie.



8.2. Administrare dispozitive

In acest meniu, poti vizualiza dispozitivele inregistrate (maxim 3 dispozitive) si data la care a fost inregistrat. Totodata, folosind scurtatura "Serge dispozitiv", poti renunta rapid la acesta.



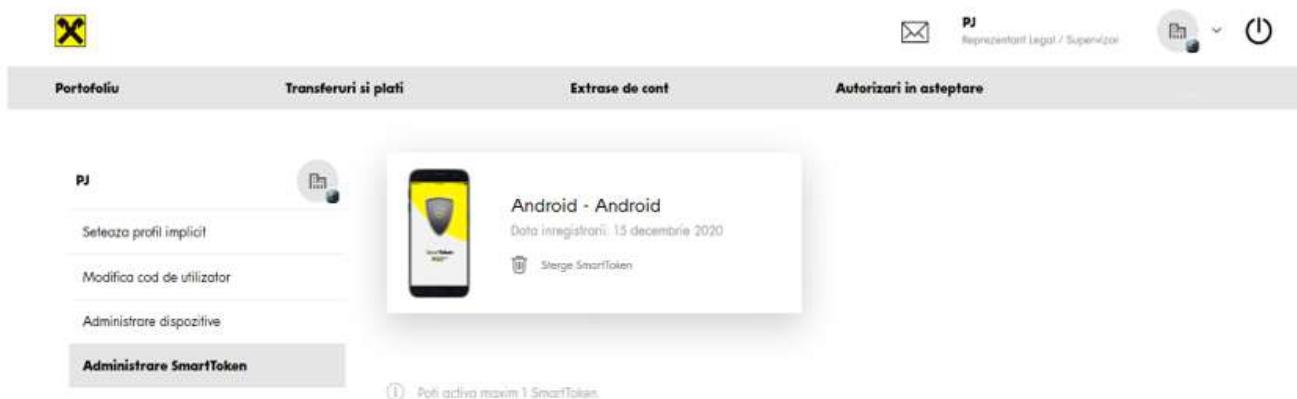
8.3. Administrare Smart Token

In acest meniu, poti gestiona setarile Smart Token. Aici poti activa metoda de autentificare prin cod generat de Smart Token sau poti dezactiva aplicatia Smart Token in cazul in care suspectezi ca o

persoana neautorizata a accesat aplicatia. In cazul in care ai acces la mai multe profile (mai multe companii si/sau profil personal), dezactivarea aplicatiei Smart Token va reprezenta implicit stergerea tuturor profilelor activate anterior in aceasta aplicatie.

Daca nu mai ai acces la dispozitivul pe care e instalata aplicatia Smart Token, poti apela reprezentantii Bancii la *2000 pentru dezactivarea acestei aplicatii. Un client Utilizator poate detine si utilizeaza o singura aplicatie Smart Token, instalata pe un singur device.

Atentie! Pentru a putea administra/utiliza Smart Token, este necesar sa instalezi din Play Store / App Store/ AppGallery Huawei – aplicatia Raiffeisen Smart Token.



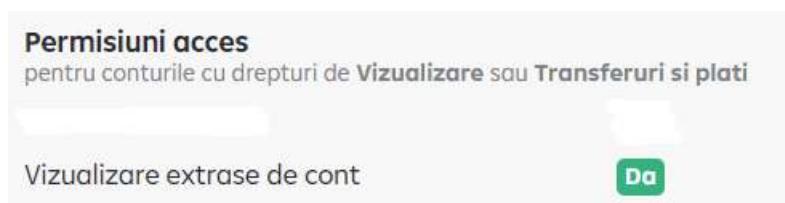
8.4. Administrare notificari

Notificările de tip "push" reprezintă notificarea primită de Utilizator pe dispozitivul mobil, prin Serviciul **Raiffeisen Smart Business**, cu privire la operațiuni de debitare/creditare legate de Contul curent/Contul de Card de credit.

Accesul la notificări îl detine doar Utilizator/Utilizatorii desemnati de către persoana cu rol de Reprezentant legal cu drept de Vizualizare extras de cont, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor, în secțiunea "Administrare utilizatori".

Drepturile pe care trebuie Reprezentantul legal să le seteze în "Administrare utilizatori" astfel încât Utilizator/Utilizatorii desemnati să aibă acces la notificările de tip "push" pe dispozitivul mobil, sunt:

Permișii pe cont - "Transferuri și plăti" sau "Vizualizare"



Asadar, funcționalitatea este disponibilă doar Utilizatorilor care au drept de Vizualizare extras de cont și ea poate fi activată doar pentru conturile selectate de Utilizator, din lista conturilor pentru care acest drept este activ; Utilizatorii pot activa această funcționalitate doar dacă și-au înregistrat dispozitivul mobil pe care urmează să primească notificările de tip push. Funcționalitatea nu poate fi activată pe același dispozitiv de mai mulți Utilizatori, iar un Utilizator își poate activa această funcționalitate pe maxim trei dispozitive mobile înregistrate. Funcționalitatea va fi dezactivată de

catre Banca pentru acele conturi pentru care Utilizatorului i se retrage dreptul de Vizualizare extras de cont.

Dupa alocarea drepturilor, Utilizator/Utilizatorii desemnati isi pot configura notificarile de tip "push" pe dispozitivul mobil, astfel:



Dupa accesarea butonului "activeaza notificari", se pot vizualiza si bifa doar conturile la care Utilizator/Utilizatorii desemnati au acces pentru a seta notificari de tip "push".

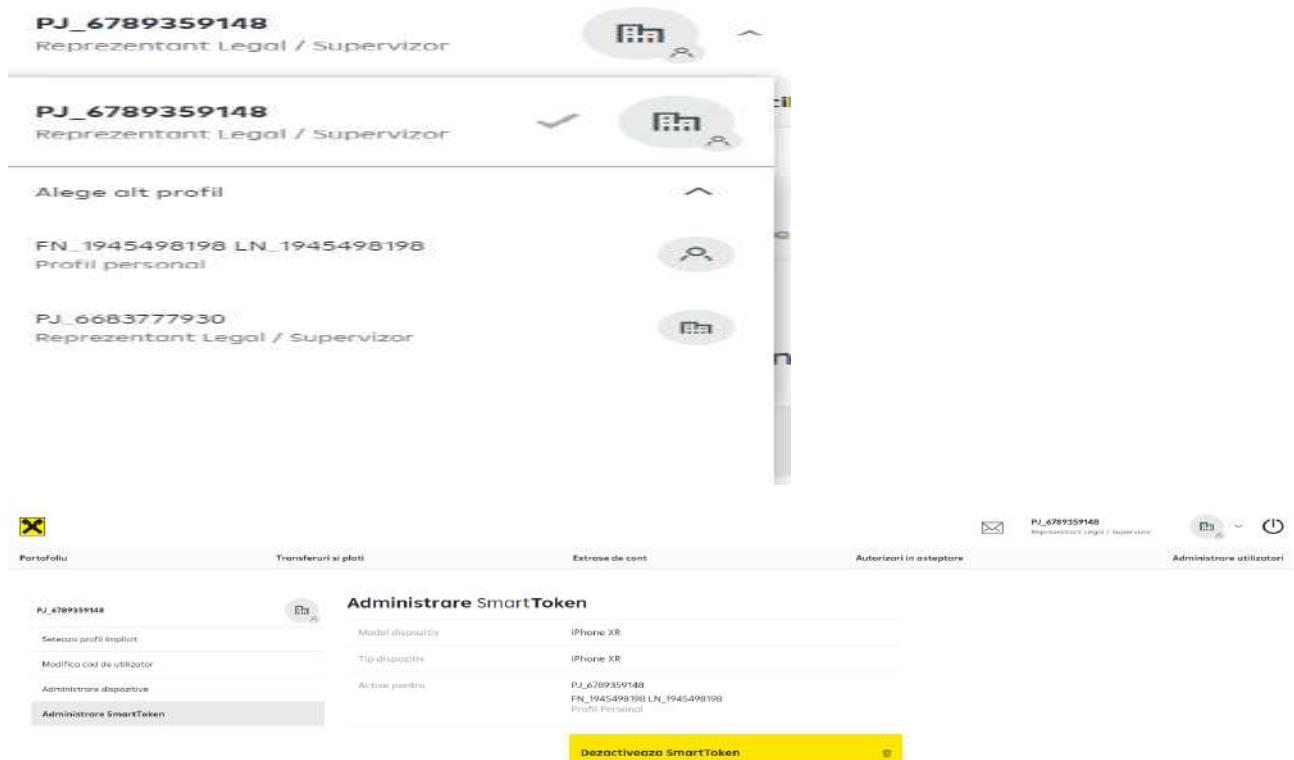


8.5. Alegerea altui profil

Pentru utilizatorii care detin aceasta calitate in relatie cu mai multi Clienti persoane juridice care au contractat Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business, dupa logarea in profilul implicit, vor putea sa acceseze un alt profil de Client. Pentru schimbarea profilului in cadrul aplicatiei, Banca isi rezerva dreptul sa solicite parcurgerea unei noi etape de autentificare prin generarea unui cod de autentificare cu ajutorul Smart Token-ului.

Dupa autorizarea acestui tip de tranzactie, aplicatia Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business va verifica daca exista profil de Smart Token activ; In cazul in care nu exista, utilizatorul va trebui sa isi activeze profilul de Smart Token pentru Clientul pe care l-a selectat.

*In cazul in care utilizatorul alege sa schimbe din profilul unui Client persoana juridica in profilul personal de utilizator Client persoana fizica, utilizatorul va fi redirectionat catre pagina serviciilor Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Mobile dedicate Persoanelor Fizice. In acest pas, utilizatorul va trebui sa urmeze din nou fluxul de logare.



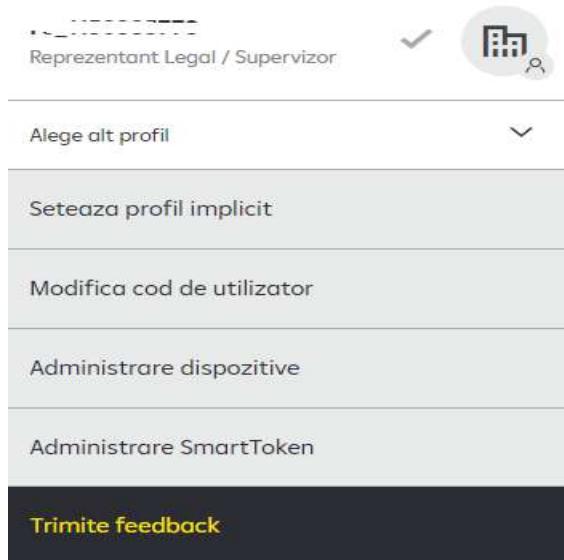
8.6. Setare profil implicit

Pentru utilizatorii care detin aceasta calitate in relatie cu mai multi Clienti persoane juridice care au contractat Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business, autentificarea se realizeaza catre profilul de Client implicit, adica profilul Clientului care si-a activat primul Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business. In acest meniu, utilizatorul poate modifica profilul implicit prin care se va loga. Dupa selectarea identitatii dorite, setarea necesita autorizarea acesteia folosind Smart Token.




8.7. Trimitere feedback

Așteptăm feedback, sugestii și idei constructive oricând ai timp să ne scrii.



8. Inbox

In partea de dreapta de sus a ecranului poti citi mesajele oficiale trimise Clientului de catre Banca. Atunci cand ai primit o notificare, iconita tip "plic" o sa fie marcata cu cifra "1".



Iți recomandăm să citești cu atenție notificările primite în inbox deoarece acestea contin informații importante pentru desfășurarea relațiilor contractuale aferente serviciilor de plati contractate de la Raiffeisen Bank.

10. Suport, asistenta, Termeni și condiții

În partea de jos a ecranului va apărea opțiunea de suport unde sunt indicate: numerele de telefon și adresa de email unde poti trimite idei de imbunatatire ale aplicatiei sau pentru a semnaliza eventualele erori.



11. Iesire

Folosește acest buton din Preferințe sau din partea dreaptă sus a ecranului pentru a închide cu succes sesiunea curentă:



**TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR
NOUL RAIFFEISEN ONLINE IMM si RAIFFEISEN SMART BUSINESS**

Definitii si interpretari:

Expresiile si termenii scrisi cu initiala majuscula si utilizati fara a fi definiti in alt mod in Contract, au urmatoarele semnificatii:

Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business (denumite in continuare „Serviciile”) – serviciul electronic de tip Internet banking, respectiv serviciul electronic de tip mobile-banking, oferite de Banca Clientului, prin intermediul caruia Clientul prin intermediul Utilizatorilor poate sa acceseze online contul/conturile sale, sa efectueze operatiuni bancare si/sau sa contracteze servicii bancare la distanta prin Internet. Aceste Servicii pot fi utilizate si ca un canal de comunicare pentru derularea relatiilor contractuale intre Banca si Client. Orice referire facuta la Serviciul Noul Raiffeisen Online sau la „Noul Serviciu” in cuprinsul prezentului document va fi inteleasa ca incluzand si Serviciul Raiffeisen Smart Business, daca din context nu rezulta altfel.

- a) **„Internet”** – retea internationala de calculatoare, conectata prin linii publice (linii telefonice, satelit si/sau radio) prin care se pot trimite sau primi informatii;
- b) **„Client”** – persoana juridica cu cont curent deschis la Banca si care poate efectua operatiuni cu Banca prin intermediul Utilizatorului, folosind Serviciul Noul Raiffeisen Online si Serviciul Raiffeisen Smart Business;
- c) **„Reprezentant legal”**- oricare din reprezentantii legali ai Clientului, conform documentelor statutare, inregistrat in aceasta calitate in sistemul de evidenta al Bancii, desemnat cu acest rol in "Cererea de furnizare si/sau Cererea de modificare a Serviciului Noul Raiffeisen Online" **care are exclusiv dreptul de a stabili drepturile/permisiunile Utilizatorilor desemnati**, pentru Serviciile "NOUL RAIFFEISEN ONLINE IMM" si „RAIFFEISEN SMART BUSINESS”, prin completarea si semnarea electronica a Anexei privind drepturile Utilizatorilor. La momentul la care va fi disponibila si functionalitatea de incheiere contracte in format electronic in cadrul acestor Servicii, persoana/persoanele desemnata/(e) cu rolul de Reprezentant legal va/vor avea si dreptul de incheiere a acestui tip de contracte. Reprezentantul legal nu are drepturi de a efectua operatiunile prevazute la art. 1.1 din prezentul document decat daca a fost desemnat si cu rol de Utilizator si doar in limita drepturilor/permisiunilor mentionate in Anexa specifica; prin exceptie, in cazul in care banca a acceptat desemnarea unui mandatar cu procura notariala/autentica ca utilizator cu rol de Reprezentant legal, acesta va avea drepturile aferente acestui rol pana la revocare, in scris, la Banca, a acestei functii de catre Client prin Reprezentantii legali; in ipoteza desemnarii unui mandatar ca utilizator cu rol de Reprezentant legal acesta va avea si rol de unic Utilizator; toate prevederile aplicabile Utilizatorului cu rol de Reprezentant legal si Utilizatorului ii sunt aplicabile mandatarului astfel desemnat si toate operatiounile efectuate de acesta sunt pe deplin opozabile Clientului.
- d) **„Utilizator”** – este persoana desemnata cu acest rol in "Cererea de furnizare si/sau Cererea de modificare a Serviciului Noul Raiffeisen Online", care are acces la functionalitatatile Serviciilor oferite Clientului prin prezentul contract, fiind imputernicit sa efectueze operatiuni, in numele si pe seama Clientului, conform prevederilor prezentului contract si conform drepturilor/permisiunilor stabilite de Reprezentantul legal prin Anexa privind drepturile Utilizatorilor. Reprezentantul legal nu poate avea drepturi de Utilizator decat daca i s-a conferit acest rol prin "Cererea de furnizare si/sau Cererea de modificare a Serviciului Noul Raiffeisen Online"; referirile la Utilizator din prezentul contract vor fi considerate a fi facute si la Reprezentantul legal, atunci cand privesc exercitarea de catre acesta a drepturilor specifice Utilizatorului, fara a fi necesara nici o alta mentiune suplimentara;

- e) „**Cod de utilizator**” – element de securitate constand in numele de acces confirmat de Banca Reprezentantului legal/Utilizatorului pentru utilizarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business si care va fi schimbat de catre acesta la prima conectare la oricare dintre Serviciile Noul Raiffeisen Online sau Raiffeisen Smart Business (minim 8 si maxim 50 caractere alfanumerice, din care cel putin 1(un) caracter trebuie sa fie litera); codul de utilizator este comun pentru accesarea ambelor servicii.
- f) „**Cod autentificare**” – element de securitate personalizat constand in codul generat de aplicatia Smart Token, necesar pentru accesarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online si/sau Raiffeisen Smart Business;
- g) „**Cod autorizare**” - element de securitate personalizat constand in codul generat de catre aplicatia Raiffeisen Smart Token necesar pentru autorizarea tranzactiilor efectuate prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business , valabil 30 de secunde;
- h) “**Aplicatia Smart Token**” – element de securitate, constand intr-o aplicatie folosita de Reprezentantul legal/Utilizator, care genereaza parole unice reprezentand coduri de autentificare si coduri de autorizare tranzactii, cu ajutorul carora Reprezentantul legal/Utilizatorul se autentifica in noua aplicatie a Serviciilor Raiffeisen Smart Business si Noul Raiffeisen Online si Utilizatorul autorizeaza tranzactiile efectuate prin intermediul acestor Servicii;
- i) “**Autentificare stricta a Utilizatorului/Reprezentantului legal**” - autentificare bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Utilizatorul cunoaste, spre ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Utilizatorul poseda, spre de ex. cardul) si inerentei (ceva ce reprezinta Utilizatorul, spre ex. amprenta digitala, recunoastere faciala,) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;
- j) “**Compararea datelor biometrice**”- Acesta constituie procesul de comparare a datelor sau a modelului biometric (colectat in etapa de inregistrare) cu datele sau modelul biometric obtinut dintr-o proba noua, in scopul identificarii, al verificarii/autentificarii sau al clasificarii;
- k) “**Identificarea biometrica**”- Identificarea unei persoane cu ajutorul unui sistem biometric este procesul prin care se compara datele biometrice ale Utilizatorului cu o serie de modele biometrice stocate pe dispozitivul sau mobil, la momentul inregistrarii amprentei digitale sau a imaginii faciale in dispozitiv (mai precis, un proces de comparare a unei serii de date cu mai multe serii de date);
- l) “**Inregistrarea datelor biometrice**” - Cuprinde toate procesele desfasurate in cadrul unui sistem biometric instalat pe dispozitivul mobil al Utilizatorului cu scopul de a extrage datele biometrice ale acestuia conform setarilor pe care le accepta pe dispozitiv si de a lega datele respective de persoana Utilizatorului. Cantitatea si calitatea datelor necesare in timpul inregistrarii trebuie sa fie suficiente pentru a permite identificarea, autentificarea, clasificarea sau verificarea exacta a persoanei, fara inregistrarea unei cantitati excesive de date. Cantitatea de date extrase dintr-o sursa biometrica in timpul etapei de inregistrare trebuie sa fie adaptata scopului prelucrarii (respectiv verificarea/autentificarea utilizatorului) si nivelului de performanta a sistemului biometric. Aceasta etapa de inregistrare reprezinta primul contact al Utilizatorului cu sistemul biometric de pe dispozitivul sau mobil si Banca ii solicita ca Inregistrarea datelor biometrice pe dispozitivul mobil sa fie efectuata chiar de catre Utilizator, numai cu propriile sale date biometrice, urmarind acuratetea si securitatea procesului de inregistrare;
- m) “**Sistem biometric**”- optiune a sistemului de operare a dispozitivului mobil al Utilizatorului, care utilizeaza tehnologii biometrice, care permit identificarea automata si/sau autentificarea/verificarea unei persoane fizice. In scopul prezentului Contract, optiunile de autentificare/verificare aflate pe dispozitivul mobil al Utilizatorului sunt utilizate in scopul autentificarii si al autorizarii operatiunilor de plata dispuse de Utilizator in numele si pe seama Clientului, prin intermediul Serviciului Raiffeisen Smart Business;

- n) **"Stocarea datelor biometrice"** - Datele furnizate de Utilizator in timpul etapei de inregistrare sunt stocate la nivel local in dispozitivul mobil in care a avut loc inregistrarea conform informatiilor afisate Utilizatorului de dispozitiv sau mobil;
- o) **"Abonament lunar de utilizare"** – reprezinta comisionul perceput de Banca lunar Clientului pentru utilizarea Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business; Banca va percepe un singur abonament, indiferent daca Clientul opteaza sa utilizeze doar unul din Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business sau pe amandoua;
- p) **"Cont de suport"** – reprezinta contul curent denumit in RON din care Banca va percepe Clientului Abonamentul lunar de utilizare al Serviciului Noul Raiffeisen Online//Raiffeisen Smart Business;
- q) **"Serviciul Call Center"** – serviciu telefonic pus de Banca la dispozitia Reprezentantului legal/Utilizatorilor Serviciilor Noul Raiffeisen Online si /Raiffeisen Smart Business la numarul *2000, disponibil 24/7, apelabil si din afara tarii (numar cu tarif normal in reteaua Telekom). Suportul este acordat 24/7 pentru situatii de urgență (blocari /deblocare serviciu). Pentru restul situatiilor, suportul se ofera in intervalele L-V 7 – 22 si S 8 – 17;
- r) **"Notificare push"**– notificare primita de Client pe dispozitivul mobil, prin Serviciul Raiffeisen Smart Business, cu privire la evenimente legate de Cont/Card, cum ar fi, dar fara a se limita la tranzactii efectuate de client cu Cardul la POS, retrageri de numerar la ATM, incasari in conturi, , debitarea ratei unui credit detinut de Client la Banca;
- s) **"Ore-Limita pentru operatiuni de plata"** denumita si COT-uri - Intervale orare in functie de care Banca stabileste termenele maxime de executare ale unei operatiuni de plata;
- t) **"Contract"** - Prezentele «Termeni si Conditiile pentru furnizarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business» impreuna cu "Cererea de furnizare si/sau Cererea de modificare a Serviciului Noul Raiffeisen Online ", „Ghidul de utilizare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online si /Raiffeisen Smart Business”, care se regaseste pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, „Anexa privind drepturile Utilizatorilor”, Instructiunile cuprinse in ecranele aplicatiilor Serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business si conditiile specifice aplicabile fiecarui serviciu/produs al Bancii contractat prin intermediul acestor Servicii, formeaza Contractul de furnizare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business (denumit in cele ce urmeaza si in documentele antementionate "Contractul");
- u) **"Elemente de securitate personalizate"/"Credentiale"** - caracteristici personalizate furnizate de Banca Reprezentantului legal/Utilizatorului Clientului, in scopul autentificarii in aplicatiile Serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business sau pentru autorizarea platii de catre Utilizator, asa cum sunt acestea definite in prezentul Contract;
- v) **"Cont de platii accesibil online"** – orice cont curent deschis de Client la Banca care poate fi accesat de acesta prin intermediul serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business;
- w) **"Serviciu de informare cu privire la conturi"** - serviciu online care furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi curente detinute de Client la Banca;
- x) **"Serviciu de initiere a platii"** - serviciu de initiere a unui ordin de plată oferit de un Prestator de servicii de initiere a platii, la cererea Utilizatorului serviciului de plata cu privire la un cont de platii accesibil online, deschis de acesta din urma la Banca;
- y) **"Prestator de servicii de informare cu privire la conturi"** – prestator de servicii autorizat de catre o autoritate competenta din Romania sau din UE/SEE, care are dreptul sa ofere servicii de informare cu privire la conturi de platii pe teritoriul Romaniei, prin intermediul caruia Clientul poate solicita informatii cu privire la conturile sale de platii accesibile online, detinute la Banca;
- z) **"Prestator de servicii de initiere a platii"** – prestator de servicii de plata, autorizat de catre o autoritate competenta din Romania si/sau din UE/SEE care are dreptul sa ofere servicii de initiere a platii pe teritoriul Romaniei, prin intermediul caruia Clientul poate initia ordine de plata cu privire la conturile sale accesibile online, deschise la Banca;
- aa) **"Prestator de servicii de plata tert"** – fiecare dintre Prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatorii de servicii de initiere a platii, sau toti acestia impreuna;

bb) **"Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont"** – Banca, in calitate de prestator de servicii de plata care deschide si administreaza un cont curent pentru Client".

Prezentii Termeni si Conditiile isi vor produce pe deplin efectele de la data acceptarii lor in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business de catre Reprezentantul legal, prin bifarea campului corespunzator; acestia se completeaza cu dispozitiile cuprinse in Conditii Generale de Deschidere a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Juridice si Entitati fara Personalitate Juridica (CGB PJ). La logarea initiala, precum si ori de cate ori intervin modificari, fiecare Reprezentant legal/Utilizator are obligatia de a accepta in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business documentul « Termeni si Conditiile pentru furnizarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business ».

1. Obiectul Contractului

1.1. Banca ofera Clientului Serviciile Noul Raiffeisen Online si Serviciul si Raiffeisen Smart Business, in scopul efectuarii oricareia dintre urmatoarele operatiuni:

- Vizualizarea soldurilor tuturor conturilor deschise de Client la Banca;
- Vizualizarea operatiunilor efectuate pe toate conturile Clientului deschise la Banca, dar nu mai vechi de 04 mai 2009;
- Vizualizarea si tiparirea Extrasului de cont aferent conturilor curente in format .XLS si .PDF si .MTM;
- Vizualizarea si tiparirea extraselor intermediare in format .XLS si .PDF si .MTM pentru toate operatiunile efectuate pe conturile curente in cursul aceleiasi zile;
- Realizarea de transferuri intre conturile proprii ale Clientului deschise la Banca;
- Realizarea de plati sau alt gen de operatiuni de transfer de fonduri din conturile proprii ale Clientului catre conturile unor terti beneficiari deschise la Raiffeisen Bank S.A. sau la alta banca din Romania sau din strainatate;
- Efectuarea de plati externe, inclusiv plati externe cross-currency;
- Operatiuni de schimb valutar;
- Plati facturi;
- Plati instant;
- Deschiderea de conturi curente/conturi de Grant din oferta Bancii;
- Constituirea si lichidarea de depozite din oferta Bancii;
- Deschidere card de debit;
- Vizualizare carduri debit si credit in pagina principală „Portofoliu” si a informatiilor aferente acestora;
- Inregistrarea cardurilor de debit si/sau de credit principale si/sau suplimentare in portofelul electronic „Apple Pay”;
- Inregistrarea cardurilor de debit si/sau de credit principale si/sau suplimentare in portofelul electronic „Google Pay”;
- Vizualizare codul PIN pentru cardurile Clientului;
- Autorizarea inrolarii manuale a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice;
- Primirea notificarilor de tip push;
- Definirea de transferuri planificate si/sau recurente catre conturile proprii sau catre conturile unor terti;
- Definirea de sabloane reutilizabile privind platile intre conturile proprii, platile intrabancare si interbancare in lei si valuta si schimburile valutare;
- Incarcarea de fisiere aferente unor servicii suplimentare, precum: solicitare de tipizate pentru instrumentele de debit, cereri de emitere/modificare scrisori de garantie si prezentarea la plata prin transmiterea imaginii Instrumentelor de Debit originale (cecuri si bilet la ordin), reprodusa prin scanare in format PDF;

- Comunicarea de instructiuni in vederea executarii de catre Banca a operatiunilor aferente serviciului Direct Debit;
- Consultarea informatiilor cu privire la oferta comerciala a Bancii, receptionarea altor mesaje cu caracter promotional, receptionarea notificarilor trimise de Banca in legatura cu produsele si serviciile contractate de Client, conform Conditilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare;
- Afisare/avertizare popriri instituite pe cont;
- Consultare Raport de activitate card de credit;
- Plata salarii;
- Incarcare plati sub forma de fisier;
- Autorizari multiple;
- Afisarea de informatii publice fara logare in aplicatia Serviciului Raiffeisen Smart Business;
- Deblocarea codului de utilizator daca blocarea s-a efectuat la initiativa Reprezentantului legal/Utilizatorului/Clientului.

1.2. Banca are dreptul de a limita valoarea operatiunilor efectuate in numele Clientului prin Serviciile Noul Raiffeisen Online /Raiffeisen Smart Business, valorile Standard ale Limitelor de tranzactionare prestabilite de Banca (pe tip tranzactie si pe total tranzactii efectuate intr-o zi) fiind urmatoarele:

- a) limita zilnica pe Client pentru total operatiuni de schimb valutar standard este de 2.250.000 RON (sau echivalent);
- b) limita pe tranzactie pentru operatiune de schimb valutar standard este de 900.000 RON(sau echivalent) ;
- c) limita zilnica pe Client pentru total tranzactii intrabancare/interbancare in RON sau valuta (exceptand tranzactiile intre conturile proprii ale Clientului deschise la Banca) este de 900.000 RON (sau echivalent);
- d) limita pe tranzactie intrabancara/interbancara in RON sau valuta este de 450.000 RON (sau echivalent);
- e) limita zilnica pentru tranzactii intrabancare intre conturile Clientului deschise la Banca (exceptand operatiunile de schimb valutar standard) este 10.000.000 RON (sau echivalent).

1.3. Reprezentatul legal al Clientului poate solicita modificarea temporara a valorilor Standard ale Limitelor de tranzactionare prestabilite de Banca, prin apelarea Serviciului Call Center sau prin completarea si semnarea unei cereri specifice si depunerea acesteia in orice agentie a Bancii sau transmiterea in format electronic, semnata cu Semnatura Electronica Calificata valida, prin canalele de comunicare acceptate de Banca.

Banca isi rezerva dreptul sa contacteze Reprezentantul legal care a semnat electronic cererea sau care a efectuat solicitarea prin Serviciul Call Center la numarul de telefon mobil personal inregistrat in sistemul bancii la cea mai recenta actualizare a datelor sale, in vederea confirmarii acestei solicitari; identificarea in cadrul acestui apel telefonic se va efectua prin solicitarea datelor proprii de identificare ale persoanei apelate si ale Clientului, iar in cazul in care nu se poate realiza identificarea sau nu se confirma consimtamantul exprimat prin respectiva cerere, Banca nu va da curs solicitarii.

Banca va implementa valorile modificate ale Limitelor de tranzactionare solicitate, in termen maxim de o zi lucratoare de la data solicitarii, daca este receptionata de Banca in ziua respectiva pana in ora 17:00. Banca isi rezerva dreptul sa refuze implementarea majorarii Limitelor de tranzactionare solicitata de Client in oricare din ipotezele prevazute la art.5.1.3 din prezentul document, caz in care Banca va instiinta Clientul.

Modificarea limitelor de tranzactionare la valoarea solicitata de Client in cererea specifica va fi mentinuta de Banca pana la finalul zilei stabilite in cerere sau comunicata Serviciului Call Center de Reprezentantul legal, ulterior Limitele de tranzactionare vor reveni la valorile Standard. Pentru aplicarea de catre Utilizatori a limitelor tranzactionale modificate la solicitarea Clientului, persoana cu rol de Reprezentant legal trebuie: (a) sa solicite prin Serviciul Call center modificarea limitele tranzactionale **majorate** ale Utilizatorilor in cadrul aplicatiei sau sa modifice personal in aplicatie

limitele tranzactionale **diminuate** ale Utilizatorilor; (b) sa semneze o noua Anexa privind drepturile Utilizatorilor, care include limitele modificate conform mentiunilor de la lit.(a). In cazul ipotezei prevazuta la art.5.2.2 (Clienti care au desemnat unic Reprezentant legal care are si rol de Utilizator), limitele modificate se aplica direct, fara a fi necesara completarea si semnarea Anexei.

Clientul poate solicita modificarea simultana a uneia sau a tuturor limitelor de tranzactionare Standard mentionate la art.1.2 lit.a) - lit. e). Clientul isi asuma cresterea riscurilor aferente limitelor de tranzactionare majorate la cerere, precum si durata solicitata pentru mentinerea activa a Limitelor de tranzactionare solicitate.

1.4. In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, Utilizatorii au la dispozitie si functia de Transmitere feedback catre Banca, care este optionala.

2. APlicatia „Smart Token”

2.1. „Smart Token” este o aplicatie securizata, pusa la dispozitia Reprezentantului legal/Utilizatorului, gratuit, de Banca prin intermediul careia Reprezentantul legal/Utilizatorul are posibilitatea:

- (i) sa se autentifice in Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business pe baza unui cod de securitate generat de aplicatie;
- (ii) sa autorizeze tranzactii initiate prin Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business (doar Utilizatorul);

Un Reprezentant legal/Utilizator poate detine si utiliza o singura aplicatie Smart Token pentru efectuarea operatiunilor mentionate anterior, atat pentru calitatea de Reprezentant legal/Utilizator al unui Client PJ, cat si pentru calitatea de client PF a unor servicii de tipul internet -banking/mobile-banking. Pentru fiecare calitate in parte este necesara activarea Profilului Smart Token aferent.

2.2. Aplicatia Raiffeisen Smart Token poate fi descarcata din Google Play Store, App Store, App Gallery si necesita utilizarea:

- soft-uri care sa permita accesarea retelei de internet care sa fie compatibila cu conditiile de securitate impuse de Banca;
- unui dispozitiv mobil cu sistem de operare iOS sau Android (versiunea compatibila a sistemului de operare este indicata pe site-ul Bancii, pagina <https://new.raiffeisenonline.ro/raiffeisen-business>); dispozitivul nu trebuie sa sufere modificari software (ROOT, JAILBREAK), altfel aplicatia nu va functiona. Pentru a accesa noile aplicatii Raiffeisen Online IMM, Clientul si Utilizatorii acestuia trebuie sa respecte o serie de cerinte tehnice care sunt specificate in sectiunea "Cerinte tehnice" din cadrul paginii <https://new.raiffeisenonline.ro/raiffeisen-business>.

2.3. Elementele de securitate ce asigura conectarea Reprezentantului legal/Utilizatorului la Smart Token sunt:

(i) Cod PIN; (ii) amprenta sau FaceID daca a fost activata aceasta metoda de autentificare de catre Client.

Din motive de securitate, este necesara schimbarea PIN-ului o data la 6 luni. Reprezentantul legal/Utilizatorul va fi informat prin mesajul " Codul PIN a expirat. Te rugam sa-ti alegi unul nou".

2.4. Pentru activarea aplicatiei si a profilului Smart Token, Reprezentantul legal/Utilizatorul va primi credentialele pentru activare pe adresa de email si numarul de telefon declarate Bancii in Cererea de furnizare/mentenanta/modificare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

2.5. In cazul Reprezentantului legal/Utilizatorului care detine si calitatea de utilizator client persoana fizica al serviciului de tip internet-banking/mobile-banking (Raiffeisen Online si/sau Smart Mobile) sau detine calitatea de Reprezentant legal/utilizator al Serviciilor pentru alti Clienti persoane juridice/entitati fara personalitate juridica, este necesara activarea profilului Smart Token pentru fiecare calitate in parte. In aceasta ipoteza, orice masura de blocare /suspendare/incetare a serviciului de tip internet banking/mobile banking contractat de Reprezentantul legal /Utilizator in calitate de client persoana fizica va duce la dezactivarea aplicatiei Smart Token pentru toate rolurile de Utilizator al unui client persoana juridica detinute, aplicatia Smart Token fiind unica.

2.6. Ca o masura de securitate, aplicatia Smart Token se va dezactiva automat daca nu este folosita dupa 90 de zile de la activare. Reprezentantul legal/Utilizatorul va trebui sa urmeze din nou pasii de activare aplicatie si profil Smart Token pentru a putea utiliza aplicatia dupa acesta perioada. In cazul Reprezentantului legal/Utilizatorului pentru care nu s-a comunicat in Cererea de furnizare/mentenanta/modificare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business adresa de email si numar de telefon dedicate utilizarii Serviciilor, se vor utiliza emailul si numarul de telefon personal, inregistrate in sistemul bancii la cea mai recenta actualizare a datelor sale; in cazul in care aceste date au fost modificate intre timp, Clientul trebuie sa declare Bancii, prin completarea unei Cereri de mentenanta/modificare Servicii, adresa de e-mail-ul si/sau numarul de telefon dedicate utilizarii Serviciilor de catre Reprezentantul legal/Utilizator, pentru a putea accesa aplicatia, nefiind suficiente simpla actualizare a datelor personale ale acestora in sistemul bancii prin completarea unui formular de actualizare date.

2.7. Autentificarea si autorizarea tranzactiilor in cadrul serviciului Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business prin intermediul aplicatiei Smart Token, se realizeaza conform prevederilor specifice din prezentele Termeni si conditii.

3. Conditii de utilizare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business

Serviciile Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business vor putea fi folosite de Client pentru o perioada de tranzitie concomitent cu Serviciile Raiffeisen Online si Smart Business preexistente, daca Clientul a contractat si aceste servicii anterior activarii Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business; la finalul perioadei de tranzitie Serviciile Raiffeisen Online si Smart Business preexistente vor fi inactivate de catre Banca, la o data care va fi comunicata Clientului, data de la care vor fi disponibile exclusiv Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. Pentru activarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, Reprezentantul legal al Clientului/ Utilizatorii vor trebui sa urmeze pasii de autentificare mentionati in prezentul document, sa isi descarce si sa isi activeze aplicatia si profilul Smart Token. Clientul poate opta pentru utilizarea oricarui dintre Serviciile Noul Raiffeisen Online sau Raiffeisen Smart Business sau a ambelor.

3.1. Conditii generale

3.1.1. Conditii pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca, cumulativ, pentru a utiliza Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, sunt urmatoarele:

- Clientul trebuie sa detina cel putin un cont curent activ in lei, EUR sau USD deschis la Banca (contul de suport indicat de Client Bancii prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre banca);
- Reprezentantul legal/Utilizatorul trebuie sa aiba activa aplicatia Raiffeisen SmartToken si profilul Smart Token aferent calitatii de Reprezentant legal/Utilizator al Clientului;
- Contractul pentru furnizarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business trebuie sa fie in vigoare.

3.1.2. Mijloace tehnice necesare utilizarii Serviciului de catre Utilizator

Accesul la Serviciul Noul Raiffeisen Online se realizeaza prin Internet si necesita utilizarea:

- Unui calculator conectat la Internet si echipat cu un sistem de operare;
- Soft-uri care sa permita accesarea retelei Internet care sa fie compatibila cu conditiile de securitate impuse de Banca;
- Aplicatia Raiffeisen Smart Token (aplicatie pusa la dispozitie gratuit) descarcata pe un dispozitiv mobil Smart de tip telefon si echipat cu un sistem de operare.

Accesul la Serviciul Raiffeisen Smart Business se realizeaza prin Internet si necesita utilizarea:

- Unui dispozitiv mobil Smart de tip telefon sau tableta conectat la Internet si echipat cu un sistem de operare;
- Aplicatia Raiffeisen Smart Business poate fi descarcata pe dispozitivul mobil din Google Play Store, din App Store sau din App Gallery;

- Soft-uri care sa permita accesarea retelei Internet care sa fie compatibila cu conditiile de securitate impuse de Banca;
- Aplicatia Raiffeisen Smart Token (aplicatie pusa la dispozitie gratuit) descarcata pe un dispozitiv mobil Smart de tip telefon si echipat cu un sistem de operare.

Aplicatia Raiffeisen Smart Token poate fi descarcata din Google Play Store,din App Store sau din App Gallery. In vederea accesarii Serviciului Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, Reprezentantul legal/Utilizatorul trebuie sa utilizeze o conexiune care sa-i permita accesul la Internet, Banca neavand fata de Utilizator obligatia de a-i pune la dispozitie mijloacele necesare realizarii conectarii la Serviciu.

Serviciul Noul Raiffeisen Online poate fi accesat de pe pagina de Internet a Bancii www.raiffeisen.ro sau direct de la adresa <https://new.raiffeisenonline.ro/raiffeisen-business>. Accesarea Serviciului de catre Client, prin intermediul Reprezentantului legal/Utilizatorului, este posibila numai dupa confirmarea inrolarii acestor persoane in aplicatiile Bancii si primirea credentialelor de acces.

In cazul in care Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business nu este disponibil Utilizatorului, fie ca indisponibilitatea este datorata inactivarii temporare a Serviciului la initiativa Bancii, fie ca indisponibilitatea este datorata unei probleme tehnice provocata de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii, etc. Clientul se poate adresa oricarei unitati teritoriale a Bancii in timpul normal de lucru sau prin alte canale puse la dispozitie de catre aceasta pentru a-si realiza operatiunile. Banca nu este responsabila de consecintele cauzate de intreruperea Serviciului in cazul in care Clientul nu se adreseaza acesteia pentru efectuarea operatiunilor.

Toate conturile Clientului vor fi inrolate in Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business ; acestea vor putea face obiectul operatiunilor efectuate prin Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business daca Banca nu a interzis sau suspendat temporar accesul/conectarea Clientului la functionalitatatile solicitate si daca Clientul nu a notificat suspendarea accesului/conectarii la Serviciu pe perioada derularii prezentului Contract.

Nu pot fi **desemnate cu rolul de Reprezentant legal/Utilizator decat persoane fizice care** si-au declarat si, daca este cazul, si-au actualizat in sistemul Bancii, personal sau prin mandatar cu procura notariala, datele de cunoastere a clientelei solicitate de Banca in conformitate cu normele interne ale acesteia, care transpun legislatia in vigoare privind cunoasterea clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului si au pus la dispozitia Bancii documentul de identitate/alte documente solicitate. In cazul in care aceste conditii nu sunt indeplinite, aceste persoane nu vor putea utiliza Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business decat dupa parcurgerea fluxului de inrolare/actualizare date.

3.2. Gestiunea elementelor de securitate

3.2.1 (1) Banca aplica autentificarea stricta a Reprezentantului legal/Utilizatorului pentru conectarea acestuia si, in cazul Utilizatorului, pentru autorizarea platilor in cadrul Serviciului Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, prin introducerea elementelor de securitate furnizate de Banca.

(2) Elementele de securitate ce asigura conectarea Reprezentantului legal/Utilizatorului la Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business sunt urmatoarele: (i) codul de autentificare generat cu ajutorul aplicatiei Raiffeisen Smart Token si (ii) codul de utilizator.

(3) Banca va aloca Reprezentantului legal/Utilizatorului un Cod de utilizator, element necesar pentru conectarea la Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business si un Cod initial de autentificare primit prin SMS; pentru accesarea celor doua servicii se va utiliza acelasi Cod de utilizator.

(4) Accesul/conectarea initial/a al/a Reprezentantului legal/Utilizatorului la Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business se realizeaza pe baza urmatoarelor elemente de securitate: i) codul de utilizator, asa cum este acesta confirmat initial de catre Banca Reprezentantului legal/Utilizatorului prin transmitere pe adresa de email declarata Bancii in Cererea de furnizare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business ; ii) codul initial primit prin SMS de la Banca la momentul activarii contului, trimis la numarul de telefon declarat Bancii in Cererea de furnizare a Serviciilor Noul

Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. In cazul in care Reprezentantul legal/Utilizatorul detine si calitatea de utilizator client persoana fizica al serviciului de tip internet-banking/mobile-banking (Raiffeisen Online si/sau Smart Mobile) sau detine calitatea de utilizator al Serviciilor pentru alti Clienti persoane juridice/entitati fara personalitate juridica, acesta va putea accesa Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business utilizand Codul de utilizator existent pentru contul sau preexistent de utilizator persoana fizica /Client persoana juridica si codul de autentificare generat de aplicatia Smart Token preinstalata; in aceasta situatie Reprezentantul legal/Utilizatorul nu va mai primi pe email, respectiv SMS, cod de utilizator initial si cod initial de activare serviciu.

(5) Este obligatoriu ca la prima accesare/conectare la Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, Reprezentantul legal/Utilizatorul sa-si modifice Codul de utilizator si sa activeze aplicatia si profilul Smart Token; aceste masuri nu sunt necesare in cazul in care Reprezentantul legal/Utilizatorul are activat un cont aferent unui serviciu de tip internet-banking/mobile-banking (Raiffeisen Online/Smart Mobile) in calitate de client persoana fizica sau in calitate de Utilizator al unui alt Client persoana juridica al Serviciului Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, caz in care va fi necesara doar activarea profilului Smart Token asociat Clientului in aplicatia Smart Token preinstalata.

Ulterior acestei modificari, conectarea la oricare din Serviciile Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business se va realiza pe baza urmatoarelor elemente de securitate: i) cod de utilizator, asa cum a fost acesta schimbat de catre Reprezentantul legal/Utilizator la prima conectare la Serviciu si care trebuie sa contine minim 8 si maxim 50 caractere alfanumerice(obligatoriu cel putin 1 caracter de tip litera); ii) codul de autentificare generat cu ajutorul Smart Token-ului.

(6) Dupa logarea in aplicatia Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business se va activa profilul aferent Clientului; in cazul in care Reprezentantului legal/ Utilizator detine aceasta calitate in relatie cu mai multi Clienti persoane juridice, profilul implicit la logarea in aplicatia Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business este profilul aferent Clientului pentru care s-a activat prima data aceasta aplicatie. Pentru schimbarea profilului in cadrul aplicatiei Banca isi rezerva dreptul sa solicite parcurgerea unei noi etape de autentificare prin generarea unui cod de autentificare cu ajutorul Smart Token-ului. Toate operatiunile care sunt oferite de Servicii trebuie efectuate dupa logarea in profilul aferent Clientului pentru care se doreste efectuarea acestora.

(7) Reprezentantul legal/Utilizatorul poate inregistra dispozitive de pe care sa utilizeze Raiffeisen Smart Business si sa faca operatiunile de pe dispozitivele inregistrate, caz in care nu mai este necesara completarea Codului de utilizator la fiecare logare.

3.2.2 Ca masura suplimentara de securitate, accesul/conectarea la Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business va fi blocat/a automat de catre Banca dupa introducerea consecutiva in mod eronat de catre presupusul Reprezentant legal/Utilizator, pentru acelasi Cod de utilizator, de trei ori, a codului de autentificare generat de Smart Token. In aceasta situatie Reprezentantul legal/Utilizatorul trebuie sa acceseze meniul "Ai nevoie de ajutor" si sa urmeze pasii necesari deblocarii utilizatorului sau sa contacteze Serviciul Call Center.

3.3. Conditii specifice

3.3.1. Conditii specifice executarii ordinelor de plata

(1) Ordinele de plata initiate de Client se considera primite in ziua in care sunt setate in sistem sau in prima zi lucratoare urmatoare, daca au foste setate in sistem intr-o zi nelucratoare; la momentul primirii ordinului de plata Banca debiteaza contul platitor, Clientul fiind obligat sa verifice in ziua bancara imediat urmatoare inregistrarea corecta a operatiunii de plata.

(2) Ora limita pentru receptionarea ordinelor de plata este ora 23:50. Banca va executa ordinele de plata in termenele maxime de executare prevazute in Conditii Generale de derulare a Operatiunilor Bancare. La solicitarea Utilizatorului exprimata in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, Banca executa ordinele de plata intrabancare/interbancare inainte de implementarea termenului maxim de executare, in conformitate cu COT-urile mentionate pe site-ul Bancii

www.raiffeisen.ro, sectiunea „COT-uri pentru procesarea ordinelor de plata in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business” si cu optiunea selectata de Client referitoare la prioritatea platii. In cazul in care Clientul opteaza pentru executarea ordinelor de plata in regim de urgență, datoreaza Bancii taxa suplimentara pentru regim de urgență. Tranzactiile transmise in intervalul 00:00-07:00 nu vor debita contul clientului si de asemenea nu vor afecta soldul afisat in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, in intervalul orar indicat anterior, indiferent de canalul prin care au fost executate. Aceste operatiuni vor fi procesate incepand cu ora 07:00, urmand ca in cadrul ecranului ce afiseaza rezultatul tranzactiilor sa fie afisat un mesaj in acest sens.

(3) Ordinele de plata interbancare in lei cu o valoare sub 50.000 lei pot fi executate instant (suma aferenta operatiunii de plata este creditata imediat in contul beneficiarului platii) daca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii a aderat la serviciul “Plati Instant” derulat prin TRANSFOND si daca sunt indeplinite conditiile de prestare a acestui serviciu. Pentru mai multe detalii puteti accesa <https://www.platiinstant.ro/>.

(4) Toate ordinele de plata dispuse de catre Utilizator Bancii trebuie sa fie semnate pe baza codului de autorizare generat de Smart Token pentru a fi luate in considerare de Banca.

(5) Prin exceptie, pentru anumite operatiuni de plata, care nu necesita un grad de securitate ridicat, nu se va solicita autentificarea stricta a Utilizatorului in conditiile de mai sus. Aceste operatiuni sunt de tipul: plata intre conturi detinute de acelasi Client la Banca, schimb valutar efectuat intre conturi aparținând aceluiași Client, plati recurente (platile de aceeași valoare și către același beneficiar), plata efectuata prin sablon (plata efectuata către un anumit beneficiar agrăt în prealabil, plata facturilor și reincarcarea cartelelor de telefonie mobila).

(6) Cu toate acestea, in cazul platilor recurente, pentru prima operatiune de plata se va solicita autentificarea stricta a Utilizatorului, urmand ca toate operatiunile subsecvente sa fie considerate autorizate fara autentificarea stricta a Utilizatorului.

(7) Operatiunile de plata pot fi realizate din oricare din conturile curente ale Clientului deschise la Banca numai daca sunt indeplinite cumulativ conditiile urmatoare:

- specificul bancar al conturilor permite efectuarea operatiunii;
- sunt indeplinite conditiile generale de executare a ordinului de plata prevazute in Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare;

- Banca nu a interzis sau suspendat temporar accesul/conectarea Clientului la aceste functionalitati;

(8) Pentru ordinele de plata in valuta , precum si pentru ordinele de plata in lei pe teritoriul Romaniei, dispuse de un Client rezident catre un nerezident si avand o anumita valoare, conform legislatiei bancare in vigoare, valoare care se regaseste in Ghidul de Utilizare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, Clientul va completa si depune la Banca Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) intr-un numar maxim de zile calendaristice de la efectuarea platii, termen care se regaseste, de asemenea, in Ghidul de utilizare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. In cazul unor modificari legislative cu privire la valoarea mai sus mentionata a ordinelor de plata sau a termenului in care Dispozitia/Declaratia de plata externa (DPE) trebuie depusa la Banca de catre Client, respectivele modificari vor fi aduse la cunostinta clientului prin afisare la sediile Bancii si/sau pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, ramanand in sarcina clientului de a se informa cu privire la orice astfel de modificari.

(9) Pentru operatiunile de plata a caror data a platii este ulterioara datei la care se completeaza instructiunea de plata (amanata la plata), precum si in cazul operatiunilor de plata pentru care Clientul opteaza a fi efectuate in mod repetat(plati recurente), cu respectarea parametrilor indicati, ordinele de plata se considera a fi primite de catre Banca dupa autorizarea cu succes a operatiunii de plata.

(10) Autorizarea operatiunilor de plata recurente se face la data initierii primei instructiuni de plata, fara a fi necesara ulterior o autorizare suplimentara din partea Clientului. Utilizatorul are obligatia de a asigura in Contul din care se dispune o astfel de plata atat suma necesara efectuarii platii respective cat si suma necesara platii comisionului bancar cu cel putin o zi inainte de data stabilita de catre

acesta pentru efectuarea tranzactiei, in caz contrar operatiunea ordonata neputand fi procesata de catre Banca.

(11) In cazul in care valuta operatiunii de plata ordonata de Utilizator prin intermediul Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business este diferita de valuta contului debitat, Clientul mandateaza Banca sa efectueze orice schimb valutar necesar efectuarii operatiunilor dispuse de acesta, la cursul de cumparare/vanzare al Bancii, dupa caz, din ziua efectuarii respectivei operatiuni, prevederile art.3.3.2. aplicandu-se corespunzator.

3.3.2. Conditii specificie operatiunilor de schimb valutar

Clientul poate efectua schimburi valutare si tranzactii cross-currency numai intre conturile proprii deschise la Banca, cu conditia respectarii limitei zilnice de tranzactionare.

Banca isi rezerva dreptul de a modifica ratele de schimb in functie de evolutia de pe piata valutara interbancara.

Prin disponerea efectuarii acestor tipuri de operatiuni prin Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, Clientul este de acord cu ratele de schimb afisate in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business. Cursul valutar la care se vor efectua ordinele de schimb valutar este accesibil direct pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro. Cursul de schimb valutar este actualizat continuu in functie de oferta de cumparare si vanzare de valuta a Bancii.

3.3.3. Notificari push

Aceasta functionalitate este disponibila doar in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business. Utilizatorul Clientului are posibilitatea sa primeasca notificari de tip push pe dispozitivul sau mobil inregistrat cu privire la operatiuni de debitare sau creditare efectuate in conturile Clientului selectate, curente sau de card de credit, de tipul: plati efectuate cu Cardul de debit/credit, retrageri de numerar la ATM, incasari in cont, plati din cont; in ipoteza in care sunt atasate mai multe carduri de debit sau credit la contul curent, respectiv contul de card de credit selectat de Utilizator pentru activarea acestei functionalitati, se vor primi notificari cu privire la operatiunile efectuate prin toate cardurile atasate la respectivul cont. Banca poate adauga si alte evenimente pentru care sa fie transmisse Clientului notificari de tip push, utilizarea acestora avand valoare de consimtamant pentru furnizarea lor de catre Banca. Aceasta functionalitate este disponibila doar Utilizatorilor care au drept de Vizualizare extras de cont si ea poate fi activata doar pentru conturile selectate de Utilizator, din lista conturilor pentru care acest drept este activ; acestia pot activa aceasta functionalitate doar daca si-au inregistrat dispozitivul mobil pe care urmeaza sa primeasca notificarile de tip push; functionalitatea nu poate fi activata pe acelasi dispozitiv de mai multi Utilizatori; un Utilizator isi poate activa aceasta functionalitate pe maxim trei dispozitive mobile inregistrate. Functionalitatea va fi dezactivata de catre Banca pentru acele conturi pentru care Utilizatorului i se retrage dreptul de Vizualizare extras de cont.

Utilizatorul isi poate seta, in functie de posibilitatile oferite de dispozitivul sau mobil, daca doreste sau nu sa primeasca notificari push, de asemenea, trebuie sa selecteze conturile pentru care doreste activarea acestei functionalitati; modalitatea de afisare a continutului notificarilor depinde de setarile dispozitivului mobil pentru care se activeaza functionalitatea. Banca transmite notificarile push exclusiv pentru informarea Clientului si nu controleaza modul de setare al dispozitivului mobil pentru afisarea notificarilor push, prin urmare Banca nu raspunde pentru dezvaluirea partiala sau integrala a continutului notificarilor push persoanelor neindreptatite. Din motive de securitate bancara si confidentialitate, in cuprinsul notificarilor nu se vor mentiona codurile IBAN ale conturilor care fac obiectul notificarii, numarului cardului, denumirea titularului de cont sau numele persoanelor care efectueaza operatiunea ce face obiectul notificarii.

3.3.4. CONDITII PENTRU DESCHIDAREA DE CONTURI CURENTE SI/SAU CONTURI DE GRANT

3.3.4.1. In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business pot fi deschise conturi curente standard, in valuta selectata, precum si conturi de Grant, exclusiv in lei, in numele Clientului, de catre Utilizatorul/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal

pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor .

3.3.4.2. Prin accesarea acestei functionalitati de catre Utilizator, Clientul devine titular al contului curent/contului de Grant deschis in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant al Clientului pentru incheierea contractului de cont curent/cont de Grant. Conditii contractuale aplicabile contului curent/Grant deschis in aplicatie sunt cele incluse in prezentul document, precum si clauzele contractuale specifice incluse in Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Juridice (CGB-PJ). Suplimentar, pentru Contul de Grant se aplica si legislatia specifica care reglementeaza Grantul.

3.3.4.3. Contractul de cont curent/Cont de Grant este incheiat pe durata nedeterminata. Contractul de cont curent inceteaza in conditiile prevazute in Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Juridice (CGB-PJ). In cazul incetarii acestuia, Clientul este obligat la plata taxelor si comisioanelor aferente operatiunilor efectuate pana la data incetarii. Banca va inchide Contul de Grant la expirarea perioadelor legale de utilizare a Grantului, cu conditia ca in acest cont sa nu mai existe disponibilitati.

3.3.4.4. Banca va putea decide blocarea sau inchiderea contului curent/Contul de Grant in conditiile prevazute in CGB-PJ. Cand Banca decide rezilierea contractului de cont curent, aceasta opereaza de plin drept, fara somatie, punere in intârziere si fara interventia instantelor judecatoresti.

3.3.4.5. Clientul nu va putea efectua operatiuni la ghisele Bancii in conturile deschise in cadrul serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business decat dupa numirea Reprezentantilor autorizati pentru aceste conturi si depunerea specimenului de semnatura al acestora la orice unitate teritoriala a bancii. In cazul conturilor colectoare, pentru transferul fondurilor colectate in aceste conturi, Clientul se va adresa Bancii in vederea incheierii unui contract specific.

3.3.4.6. Banca asigura comunicarea gratuita a extrasului de cont in format electronic prin intermediul serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business; Extrasele de cont sunt semnate electronic si au valoare de inscris sub semnatura private. Clientul accepta ca extrasul de cont este furnizat de Banca doar in forma electronica. Consimtind la aceasta modalitate de informare, partile sunt de acord sa nu aplice prevederile referitoare la extrasul de cont din Titlul III din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plata, precum nici oricare alte prevederi dispozitive ale acestui act normativ care au fost reglementate intr-o maniera diferita in prezentul Contract.

3.3.4.7. Dispozitiile de mai sus sunt aplicabile tuturor conturilor curente/conturilor de Grant pentru persoane juridice deschise in cadrul serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business. Prezentele clauze se completeaza corespunzator CGB-PJ si, impreuna cu datele si declaratiile din formularele utilizate pentru definire si actualizare date personale Client /pentru mentenanta contului curent/contului de Grant pentru numire-revocare Reprezentanti autorizati, formeaza contractul partilor (denumit in cele ce urmeaza si in documentele ante-mentionate "Contractul specific"). In cazul conflictului intre prezentele clauze si prevederile CGB-PJ, prezentele vor prevala. Prin accesarea acestei functionalitati Clientul prin Utilizator confirma ca: (i) a primit Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare (CGB-PJ), precum si ca (ii) a verificat in editia in vigoare a Listei specifice -"Tarife si comisioane standard IMM si Profesii Liberale" si declara ca: (i) este de acord cu continutul acestor documente si, in mod expres, cu declaratiile, angajamentele si acordurile Clientului cuprinse in acestea; (ii) le accept si si le insuseste in mod expres, cunoscand ca aceste documente si prezentul document reglementeaza raportul juridic de cont curent/cont de Grant dintre Client si Banca, reprezentand intelegerea deplina a partilor exprimata cu buna credinta, legala si neviciata;

3.3.4.8. Conturile de Grant care exista in oferta Bancii sunt:

(i) cele dedicate incasarii Granturilor reprezentand ajutor financiar nerambursabil solicitat de Client in baza OUG nr. 130/2020 privind unele măsuri pentru acordarea de sprijin financiar din fonduri externe nerambursabile, aferente Programului operational Competitivitate 2014-2020, in contextul crizei provocate de COVID-19; acestea includ:

Masura 1 - "Microgranturi acordate din fonduri externe nerambursabile" din cadrul schemei de ajutor de stat instituită prin OUG nr. 130/2020.

Masura 2 - Granturi pentru capital de lucru acordate in cadrul schemei de ajutor de stat instituită prin OUG nr. 130/2020.

(ii) cele dedicate incasarii Granturilor reprezentand ajutor financiar nerambursabil solicitat de Client in baza Ordonantei de urgență a Guvernului nr. 61/2022 privind unele masuri pentru acordarea de microgranturi si granturi pentru capital de lucru entitatilor din domeniul agroalimentar cu finantare din fonduri externe nerambursabile, aferente Programului operational Competitivitate 2014–2020, in contextul crizei provocate de pandemia de COVID-19; acestea includ:

Masura 2 - "Granturi pentru capital de lucru" acordate in cadrul schemei de ajutor de stat instituită prin OUG nr. 61/2022.

ATENTIE: Clientii care au aplicat pentru mai multe tipuri de Grant/ tipuri de Masuri trebuie sa isi deschida cate un Cont de Grant distinct pentru fiecare Masura in parte. In cadrul aplicatiilor aferente Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business Utilizatorii pot alege optiunea de deschidere a Contului de Grant, ulterior au si optiune de indicare a Masurii de sprijin pentru care intentioneaza sa aloce respectivul Cont de Grant deschis, prin urmare, este raspunderea Clientului de alegere corecta a masurii de sprijin pentru care doresc deschiderea Contului de grant si de comunicare catre autoritatile de gestionare a Grantului a codului IBAN corect pentru identificarea Contului de Grant in care doreste incasarea Grantului. Deschiderea Contului de Grant in sine nu asigura automat incasarea grantului, Clientul avand obligatia sa efectueze toate demersurile prevazute in procedurile de acordare a Grantului; creditarea valorii aferente Grantului in acest Cont se va efectua conform fluxurilor si autorizarilor de plata emise de autoritatile abilitate pentru fiecare tip de Grant/Masura in parte.

Costurile aplicabile Conturile de Grant (de administrare Cont sau pentru operatiunile de plata efectuate in aceste conturi) sunt reglementate in Lista specifica -"Tarife si comisioane standard IMM si Profesii Liberale", aflata permanent la dispozitia clientilor pe site-ul <https://www.raiffeisen.ro> si in agentiile bancii; Banca poate decide renuntarea la perceperea costurilor aplicabile operatiunilor de plata, pentru anumite perioade limitate de timp sau pentru anumite tipuri de operatiuni de plata, urmand ca aplicarea acestei decizii sa se reflecte in extrasul de cont aferent contului curent din care se percep aceste costuri.

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

3.3.5. CONDITII PENTRU CONSTITUIREA SI LICHIDAREA DEPOZITELOR DIN OFERTA BANCII

3.3.5.1. In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business pot fi constituite si lichidate depozite, in valuta selectata, de catre Utilizator/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestor tipuri de operatiuni conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor. Constituirea unui depozit se va putea efectua doar dintr-un cont curent deschis in valuta respectivului depozit.

3.3.5.2. Prin accesarea functionalitatii de constituire depozite de catre Utilizator, Clientul devine titular al depozitului deschis in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant al Clientului pentru incheierea contractului de depozit. Conditii contractuale aplicabile depozitului in aplicatie sunt cele incluse in prezentul document, care au valoare de Contract de depozit.

3.3.5.3. Prin intermediul serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business, Banca ofera depozite la termen, cu rata fixa de dobanda si plata dobanzii lunare prin transfer in cont curent, cu reinnoire automata, in valuta selectata.

Caracteristici generale:

Raiffeisen Bank S.A. Administratia Centrală • Clădirea Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, Bucureşti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 300 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • Identificator unic la nivel european (EUID) ROONRC.J40/44/1991 • Număr de înregistrare în Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Decizie ASF nr. A/75/30.01.2014 completată de Decizia ASF nr. A/239/27.03.2014, înregistrată în Registrul Public al ASF sub nr. PJR01INCR/400009 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei • Societate administrată în sistem dualist • Cod BIC RZBRROBU • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în rețelele Vodafone, Orange, Telekom Romania Mobile.

1. Limita minima de deschidere a unui cont de depozit este reglementata de catre Banca si va fi disponibila pe site-ul bancii, accesand www.raiffeisen.ro precum si in ecranul de constituire a depozitului in cadrul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

2. Nu sunt permise depuneri ulterioare peste limita initiala de constituire a depozitului.

3. Rata anuala a dobanzii pentru perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data scadentei finale este fixa, cu conditia ca depozitul sa nu fie lichidat anticipat. Dobanda se calculeaza si se acumuleaza zilnic, pentru luna de 30 de zile si anul de 360 zile. Rata de dobanda aplicata de Banca este afisata in ecranul de constituire a depozitului in cadrul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

4. Plata dobanzii se efectueaza lunar in contul curent indicat de client, deschis in valuta depozitului, in data calendaristica aferenta Datei constituirii depozitului, numai dupa retinerea impozitului pe venituri din dobanzi conform prevederilor legale in vigoare.

5. In cazul in care la expirarea termenului Clientul nu a solicitat lichidarea depozitului, contractul de depozit se consideră reînnoit pentru același termen și cu aceleași caracteristici ca cel inițial, cu suma egală cu capitalul depozitului. Scadenta depozitului se calculeaza de la Data constiuirii depozitului si se considera implinita in data calendaristica corespunzatoare datei constituirii depozitului.

In cazul in care, in functie de optiunea Clientului, depozitul se prelungeste automat pentru aceeasi perioada, rata de dobana aplicabila este cea in vigoare la data prelungirii, fara indeplinirea vreunei formalitati prealabile.

6. Pentru contractele de depozit incheiate in zilele nebane, Data Constituirii depozitului va fi ziua bancara imediat urmatoare, dobanda urmand a se calcula incepand cu aceasta data.

7. Pentru operatiunile efectuate in contul de depozit, exista posibilitatea de a vizualiza extrasul de cont in aplicatiile Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business. Accesul la vizualizarea extrasului de cont il au doar Utilizator/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor.

3.3.5.4. Capitalul depozitului nu poate fi retras decat prin lichidarea depozitului. Lichidarea depozitelor constituite in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business se poate efectua atat in cadrul aplicatiilor, de catre orice Utilizator desemnat pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate, cat si in orice unitate teritoriala, de catre Reprezentantul legal si/sau Reprezentantul autorizat pe cont. In cazul lichidarii depozitului inainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit, pentru intreaga perioada cuprinsa intre Data constituirii si Data lichidarii anticipate a depozitului, pentru sumele existente in cont, Banca acorda Clientului o dobana, ce se calculeaza folosind rata de dobana pentru depozitele lichidate inainte de maturitate in vigoare la momentul lichidarii depozitului. Banca poate modifica nivelul acestei rate de dobana afisand noile valori pe site-ul www.raiffeisen.ro.

3.3.5.5. Functionalitatea de lichidare depozite in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business este activa pentru depozitele afisate in cadrul aplicatiei. Prin accesarea functionalitatii de lichidare depozite de catre Utilizator, Clientul, titular al depozitului cu dobanda accepta si este de acord ca va pierde dobana stabilita prin contract si va primi doar dobanda calculata conform prevederilor art. 3.3.5.4. La lichidarea depozitului, dobanda si/sau capitalul depozitului se vor transfera in contul curent al Clientului deschis in valuta depozitului indicat de Utilizator in cadrul aplicatiei (transferul nu se poate efectua decat catre Conturile Clientului cu privire la care Utilizatorul are drepturi si permisiuni tranzactionale). Operatiunea de lichidare depozit in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business este ireversibila dupa momentul autorizarii acestei operatiuni prin Smart Token.

3.3.5.6. In vederea derularii contractului de depozit, Clientul trebuie sa detina la Banca minim un cont curent denominat in valuta contului de depozit si să-l mențină în vigoare pe toata perioada derulării contractului, în acest cont curent urmând a se colecta sumele din dobanzi și a se vira, la scadența, capitalul depozitelor, daca Clientul a solicitat lichidarea depozitului.

3.3.5.7. Contractul de depozit încetează de drept în cazul în care încetează din orice motiv contractul de cont curent deschis în valuta contului de depozit încheiat cu Banca. În acest caz, încetarea contractui de depozit va avea loc la aceeași dată cu data încetării contractului de cont curent și Clientul acceptă neconditionat că banca va proceda la virarea sumei depozitului în respectivul cont curent după lichidarea depozitului cu această dată, chiar în situația în care nu a ajuns la scadență și cu bonificarea dobânzii pana la data de incetare a depozitului.

3.3.5.8. Pentru conturile de depozit constituite în zilele de 29, 30, 31 ale lunii și care au data scadentei intr-o luna cu un număr mai mic de zile decât luna în care s-a constituit depozitul, data scadentei va fi ultima zi lucratoare a lunii respective.

3.3.5.9. Disponibilitatile Clientului înregistrate în depozite sunt garantate în România prin Fondul de garantare a depozitelor bancare, în limitele și cu excepțiile prevazute în actele normative în vigoare. Clientul are obligația ca, în situația în care intervin modificări privind încadrarea depozitelor constituite la Banca în categoriile prevazute de lege, să le comunice Bancii în termen de 30 de zile de la data modificării.

3.3.5.10. Dispozitiile de mai sus sunt aplicabile tuturor depozitelor pentru persoane juridice deschise în cadrul serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM și Raiffeisen Smart Business, precum și tuturor operațiunilor de lichidare depozite în cadrul acestor servicii. Prezentele clauze se completează corespunzător cu CGB-PJ. În cazul conflictului între prezentele clauze și prevederile CGB-PJ, prezentele vor prevala. Prin accesarea acestei funcționalități, Clientul prin Utilizator confirmă că: (i) și-a insusit informațiile din Condițiile Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (CGB-PJ), precum și că (ii) a verificat ratele de dobândă pentru depozite în documentul „Dobanzi–Produse de economisire IMM” ediția în vigoare, afișat pe site-ul Bancii și declară că: (i) este de acord cu continutul acestor documente și, în mod expres, cu declaratiile, angajamentele și acordurile Clientului cuprinse în acestea; (ii) le accept și și le insușește în mod expres, cunoșcând că aceste documente și prezentul document reglementează raportul juridic de cont de depozit dintre Client și Banca, reprezentând înțelegerea deplină a partilor exprimată cu buna credință, legală și neviciată.

FORMULAR PENTRU INFORMATIILE OFERITE DEPONENTILOR

Informatii de baza referitoare la protectia depozitului	
Depozitele constituite la Raiffeisen Bank sunt protejate de catre:	Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar - FGDB ¹⁾
Plafon de acoperire: (suma efectiv garantată din totalul depozitului)	Echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per instituție de credit ²⁾ Valoarea minima de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent carora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de către Fondul de garantare a depozitelor bancare.
Daca aveți mai multe depozite plasate la aceeași instituție de credit:	Toate depozitele plasate la aceeași instituție de credit sunt insumate și valoarea totală este supusă plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR ²⁾
Daca aveți un cont comun cu altă persoană – Contul comun este contul deschis pe numele a două sau mai multe persoane, fiecare având calitatea de titular:	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. ³⁾
Perioada de punere la dispozitie a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor:	7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. ⁴⁾
Moneda de plată a compensației:	RON (lei)

Date de contact Raiffeisen Bank:	Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, Bucuresti, cod 014476 Telefon: +4021.306.1000 www.raiffeisen.ro
Date de contact FGDB:	Adresa: Str. Negru Voda nr.3, Bucuresti, cod: 030774, Tel: 021.326.60.20 E-mail: comunicare@fgdb.ro , Site-ul web al FGDB este http://www.fgdb.ro

Informatii suplimentare:

1) Schema responsabilă de protecție a depozitului dumneavoastră.

FGDB este schema de garantare a depozitelor statutară oficial recunoscută în Romania

2) Plafonul general de acoperire:

În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenti se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt aggregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR.

3) Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune:

În cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent.

Exceptie: În cazul depozitelor plasate într-un cont ai cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupări de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt însumate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

În anumite cazuri astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la instituția de credit în cauză sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit:

- a) depozitele care rezultă din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;
- b) depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, căsătoriei, divorțului, din situația de invaliditate sau deces al deponentului;
- c) depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept.

În aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit și reconsiderat periodic de BNR și publicat pe site-ul său oficial.

Deponentii persoane fizice au obligația de a informa Banca completând formularul pus la dispozitie în orice unitate a Băncii și prezentând, dacă este cazul, documentele justificative solicitate de aceasta, ori de cate ori urmează să încaseze în cont sume provenind din sursele menționate la lit. a) – c) de mai sus

Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro>.

4) Plata compensațiilor

Schema de garantare a depozitelor responsabilă este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul în Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiu Bucuresti, cod: 030774, având numarul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail comunicare@fgdb.ro și adresa site-ului web

<http://www.fgdb.ro/>. Aceasta vă va pune la dispoziție compensațiile cuvenite (până la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. În situația în care nu este cert dacă o persoană are dreptul de a primi compensația sau în cazul în care depozitul face obiectul unui litigiu, termenul de punere la dispoziție a compensației se prelungește până la clarificarea situației ori, după caz, până la soluționarea litigiului.

Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați schema de garantare a depozitelor, întrucât termenul în care puteți pretinde plată compensației poate fi limitat. Informații suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro>.

Alte informatii importante:

- Plata compensațiilor se face de către FGDB, prin intermediul băncilor mandatate, în cazul în care Banca nu este în masură să-si îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile.
- Nivelul compensației se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de deponentul garantat la respectiva instituție de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile și valorii totale a creantelor exigibile la aceeași data ale instituției de credit asupra respectivului deponent. Compensatia = Suma depozitelor garantate + dobânda cuvenită – rate, comisioane, alte datorii către Bancă, exigibile la data indisponibilizării depozitelor. Compensația de plătit este limitată la nivelul plafonului de acoperire aplicabil.
- Dreptul deponentilor garantati de a primi compensațiile cuvenite se prescrie la îndeplinirea termenului de 5 ani de la data la care FGDB pune compensațiile la dispozitia deponentilor. Prin excepție în cazul în care procedura falimentului instituției de credit depășește termenul de 5 ani prevăzut anterior, dreptul deponentilor garantati de a primi sumele reprezentând compensații cuvenite se prescrie la data închiderii procedurii falimentului.
- Echivalentul în lei al plafonului de acoperire și, respectiv, al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează prin utilizarea cursurilor de schimb valutar pentru valutele respective, comunicate de Banca Națională a României în data la care depozitele au devenit indisponibile.
- Pentru depozitele constituite în alte valute decât cele pentru care Banca Națională a României comunică cursuri de schimb valutar, echivalentul în lei al sumelor în valută care se iau în considerare la determinarea compensațiilor se calculează pe baza cursului de schimb oficial al respectivei valute comunicat, la data la care depozitele au devenit indisponibile, de banca centrală emitentă a respectivei valute, raportat la euro sau, dacă acesta nu este comunicat în raport cu euro, raportat la dolarul american.

LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE

1. Depozite ale unei instituții de credit facute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2) din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a depozitelor bancare.

2. Instrumente care se incadrează în definiția fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.

3. Depozitele rezultante din tranzactii în legătura cu care au fost pronuntate hotărari judecătoarești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spalare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor. Incadrarea depozitelor în această categorie se realizează de schema de garantare a depozitelor, pe baza informațiilor primite de la autoritatile competente, de la instituția de credit ale carei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instantă, după caz.

4. Depozite ale institutiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
5. Depozite ale firmelor de investitii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.
6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificata pana la momentul cand acestea devin indisponibile, potrivit legislatiei in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor.
7. Depozite ale asiguratorilor si reasiguratorilor, astfel cum sunt acestia definiti in Legea nr. 236/2018 privind distributia de asigurari.
8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislatia pietei de capital.
9. Depozite ale fondurilor de pensii.
10. Depozite ale autoritatilor publice centrale, locale si regionale.
11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de institutia de credit, precum si obligatii care izvorasc din acceptari proprii si bilette la ordin.

3.3.6. CONDITII PENTRU CONTRACTAREA CARDURILOR DE DEBIT DIN OFERTA BANCII

3.3.6.1. In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business poate fi solicitata, de catre Reprezentantul legal desemnat in cadrul aplicatiei, emiterea cardurilor de debit VISA Business din oferta bancii, in valuta selectata. Cardul de debit se va putea atasa doar unui cont curent deschis in valuta respectivului cardului.

3.3.6.2. Prin accesarea functionalitatii de deschidere card de debit de catre Reprezentantul legal, Clientul devine Posesor al cardului de debit pentru care s-a solicitat emiterea in cadrul aplicatiei, accesarea functionalitatii avand valoare de consimtamant al Clientului pentru incheierea contractului de card de debit. Conditii contractuale aplicabile cardului de debit a carui emitere s-a solicitat in aplicatie sunt cele incluse in prezentul document, precum si in CGB PJ, impreuna avand valoare de Contract de card de debit.

3.3.6.3. Reprezentantul Legal poate numi ca Utilizator de card exclusiv unul din Utilizatorii desemnati pentru serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

3.3.6.4. Contractarea in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business a unui card de debit reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a intes si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si cu emiterea unui card de debit principal.

3.3.6.5 Prin prezenta va informam ca toate cardurile de debit emise de Raiffeisen Bank S.A sunt inrolate in serviciul Comert electronic 3-D Secure, Clientul putand utiliza oricand doreste acest serviciu in conditiile din prezentul Contract. Dispozitiile privind utilizarea cardului si a Serviciului 3D Secure sunt incluse in CGB PJ.

3.3.6.6 Referitor la livrarea cardurilor de debit solicitata in cadrul aplicatiei, prin prezenta va informam ca:

- **Cardurile de debit emise se livreaza** in urmatoarele modalitati : (a) **prin curier, pe teritoriul Romaniei** ori (b) **se ridică personal** de catre Utilizatorii de card din **Agentia unde a fost deschisa relatia de afaceri intre Client si Banca**, atunci cand nu se poate initia/finaliza cu succes livrarea prin curier.
- Banca efectueaza **o singura transmitere prin curier a cardurilor de debit**, la una dintre urmatoarele adrese postale situate pe teritoriul Romaniei, selectate **in urmatoarea ordine**:
(a) **Adresa pentru livrare Carduri**; in lipsa furnizarii locatiei de la lit.a sau in cazul cardului reinnoit automat la expirare, livrarea se face , dupa caz : (b) la **Sediul real*** al Clientului ori (c) la **Sediul social** al Clientului daca nu a fost declarat Bancii un sediul real; (**sediul real este acea locatie diferita de sediul social, in care se situeaza centrul de conducere si de gestiune a activitatii statutare a Clientului*)
- Livrarea prin curier a Cardurilor se efectueaza **doar in intenția urmatoarelor persoane pentru care a fost comunicat Bancii un numar de telefon mobil local (cu prefix de Romania), valid**, si in urmatoarea ordine: (i) **in intenția Persoanei de contact pentru**

preluarea Cardurilor, iar daca nu a fost desemnata de Client o astfel de persoana sau daca numarul de telefon comunicat Bancii pentru aceasta nu indeplineste conditiile mentionate anterior, Cardurile se livreaza (ii) **in intenția unei Persoane de Contact pentru relata cu Banca**, desemnata de Client la cea mai recenta actualizare a datelor Clientului, in modalitatile puse de Banca la dispozitie pentru acest scop.

- In situatii de exceptie cand codurile PIN aferente Cardurilor nu pot fi transmise in mod direct catre Utilizatorii de card, **Banca va livra prin curier catre Persoanele si in conditiile mentionate in paragraful de mai sus si plicurile care contin codurile PIN**.
- Pentru efectuarea livrarii Cardurilor, sunt luate in considerare informatiile inregistrate in sistemul Bancii la finalul zilei in care se solicita in aplicatie emiterea cardului /se initiaza reemiterea /reinnoirea **Cardului**;
- **Livrarea Cardurilor se va efectua la Agentia unde a fost deschisa relata de afaceri intre Client si Banca, in situatiile urmatoare :** (i) cand datele Clientului Posesor de card nu sunt actualizate in relata cu Banca in acord cu normele interne ale acesteia care transpun legislatia privind cunoasterea clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului; (ii) **cand** pentru persoanele implicate in fluxul de livrare a Cardurilor nu au fost declarate Bancii numere de telefon mobil local (cu prefix de Romania); (iii) **daca** Adresa de livrare card/ sediul real/ sediul social nu sunt situate pe teritoriul Romaniei; (iv) **daca** nu se poate efectua cu succes dintr-un alt motiv livrarea Cardurilor catre Adresa pentru livrare Carduri/sediul real/sediul social al Clientului, dupa caz.
- Posesorul de card si/sau Persoana de Contact pentru preluarea Cardurilor /Persoana de Contact pentru relata cu Banca, dupa caz, **vor fi instiintati** printr-un mesaj text de tip SMS si/sau mesaj postat in aplicatia Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business a Posesorului de card, **cu privire la initierea livrarii** prin curier a cardurilor.
- Utilizatorii de card **vor fi instiintati** prin mesaj de tip SMS **despre efectuarea livrarii** cardurilor la Agentia unde a fost deschisa relata de afaceri intre Client si Banca, pentru a putea fi ridicate personal de catre acestia.

3.3.6.7 Costurile aplicabile cardurilor de debit solicitate in cadrul aplicatiei sunt reglementate in Lista specifica -"Tarife si comisioane standard IMM si Profesii Liberale", aflata permanent la dispozitia clientilor pe site-ul <https://www.raiffeisen.ro> si in agentiile bancii.

3.3.7. Conditii specifice vizualizarii cardurilor de debit/ credit in pagina principala si a informatiilor aferente acestora

In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business pot fi vizualizate cardurile de debit/credit detinute de catre Client si a informatiilor aferente acestora, precum: datele de identificare ale cardului, tipul cardului, datele de valabilitate, numele posesorului si contul la care este atasat cardul. Acces la aceasta functionalitate il are/(au) Utilizatorul/Utilizatorii care indeplinesc urmatoarele conditii cumulative: (i) a/(au) fost desemnat/(ii)de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor; (ii) are/(au) drept de vizualizare pentru contul/conturile la care sunt atasate cardul/cardurile respective.

3.3.8. Inregistrarea cardului/cardurilor de debit si/sau de credit in portofelele electronice „Apple Pay” si „Google Pay”

Aceasta functionalitate este disponibila doar in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business si doar pentru utilizatorii care (i) detin un dispozitiv mobil ce utilizeaza un sistem de operare compatibil cu portofelul electronic in care doresc inregistrarea cardului (IOS pentru portofelul electronic „Apple Pay”, respectiv Android pentru portofelul electronic „Google Pay”), dispozitiv pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si (ii) sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului.

Utilizatorii care detin un dispozitiv mobil inregistrat pe care au instalat portofelul electronic „Apple Pay” sau „Google Pay” au posibilitatea inrolarii cardurilor de debit/de credit, emise de Banca pe numele

Clientului, pentru care detin si calitatea de Utilizator de card, direct din aplicatia Raiffeisen Smart Business. Astfel, in cadrul aplicatiei aferente Serviciului Raiffeisen Smart Business, in ecranul "Cardurile tale" este disponibil butonul de "Adaugare in portofel Apple" / „Adaugati la Google Pay” in dreptul fiecarui card emise pe numele Clientului, al caror Utilizator de card este Utilizatorul Serviciului. Daca este actionat acest buton datele respectivului card vor fi transmise automat in portofelul electronic Apple Pay/Google Pay, fara sa mai fie necesara introducerea manuala a acestora in portofelul electronic. Etapele finale de inrolare a cardului, blocarea si/sau stergerea cardului din portofelul electronic Apple Pay/Google Pay se realizeaza in conditiile prevazute in Termenii si Conditii aferenti portofelului electronic Apple Pay/Google Pay; de asemenea, sunt aplicabile si prevederile ce reglementeaza inregistrarea si utilizarea Cardurilor in Portofele electronice din cuprinsul CGB PJ.

3.3.9. Vizualizare codului PIN pentru cardurile Clientului

Prin aceasta functionalitate Utilizatorul de card poate solicita, de maxim 3 ori pe zi, afisarea codului PIN. Aceasta functionalitate este disponibila doar in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business si doar pentru utilizatorii care (i) detin un dispozitiv mobil pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si (ii) sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului, functionalitatea fiind disponibila doar pentru cardurile pentru care acestia detin aceasta calitate.

3.3.10. Autorizarea inrolarii manuale a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice

Prin aceasta functionalitatea, utilizatorii de card de debit sau credit, care vor urma fluxul de inrolare manuala a cardurilor de debit/credit in portofelele electronice Apple Pay sau Google Pay, vor putea confirma solicitarea in aplicatia Raiffeisen Smart Business. Functionalitatea este disponibila doar in aceasta aplicatie si doar pentru utilizatorii care (i) detin un dispozitiv mobil pe care l-au inregistrat, in prealabil, in aplicatia Raiffeisen Smart Business si (ii) sunt Utilizatorii unui card de debit/credit la Raiffeisen Bank emis pe numele Clientului, functionalitatea fiind disponibila doar pentru cardurile pentru care acestia detin aceasta calitate.

3.3.11. Incarcarea de fisiere aferente unor servicii suplimentare

Prin aceasta functionalitate, Serviciul Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business permite Clientului:

- (i) prezentarea la plata prin transmiterea imaginii Instrumentelor de Debit originale (cecuri si bilete la ordin, intrabancar si interbancar), reprodusa prin scanare in format PDF;
- (ii) solicitarea de tipizate pentru instrumentele de debit;
- (iii) transmiterea catre Banca a formularelor de emitere/modificare scrisori de garantie.

Fisierele trebuie completate pe formatul dedicat, pus la dispozitie de catre Banca in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business.

Rezultatul operatiunilor de incarcare a fisierelor aferente serviciilor suplimentare este pus la dispozitia Clientului intr-un meniu dedicat, clientul avand obligatia de a verifica transmiterea cu succes a instructiunilor din fisiere, inclusiv de a verifica procesarea sau rejectarea instructiunilor din fisiere.

Banca va prelua cererile incarcate si Clientul va fi anuntat (email/telefon) in cazul in care acestea nu pot fi procesate. Pentru procesarea fisierelor prevazute la lit.(i) este necesar sa fie incheiat intre Banca si Client un Contract specific in vigoare de prestari servicii de incasare instrumente de debit .

Aceste tipuri de operatiuni se realizeaza de catre Utilizator/Utilizatorii desemnati de catre persoana cu rol de Reprezentant legal pentru efectuarea acestui tip de operatiune conform drepturilor de acces alocate de catre acesta si setate corespunzator in cadrul aplicatiilor, prin semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor. Orice operatiune de incarcare/transmitere a fisierelor aferente serviciilor suplimentare solicitata, efectuata in aplicatiile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business de catre oricare dintre Utilizatorii desemnati, care s-au autentificat corespunzator regulilor stabilite pentru furnizarea acestor servicii si au autorizate operatiunile de incarcare fisiere prin Smart Token **are valoare de consimtamant al Clientului pentru procesarea de catre Banca a solicitarilor comunicate in aceasta modalitate.**

3.3.12. Instructiuni privind Serviciul de Debitare Directa

In cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business poate fi solicitata in numele Clientului (in calitate de Platitor), de catre Reprezentantul legal desemnat in cadrul aplicatiei, activarea de Mandat de Debitare Directa, in vederea platilor de facturi, asigurari, etc. Prin accesarea acestei functionalitati, Clientul mandateaza Banca, ca in baza Instructiunilor de debitare directa initiate de catre Beneficiarul platii, sa efectueze plata sumelor solicitate de acesta, fara indeplinirea unor formalitati suplimentare celor precizate in Mandat si corespunzator documentelor de plata emise periodic de acesta sau de Beneficiarul Final, dupa caz, pe numele Clientului / Persoanei in numele careia se face plata.

Termenii si conditiile ce reglementeaza Serviciul de Debitare Directa se regasesc in sectiunea 7 din Conditii Generale de Deschidere a Operatiunilor Bancare pentru persoane juridice (CGB PJ), care completeaza corespunzator prezenta sectiune.

In cazul in care Mandatul de Debitare Directa este activat pentru o terța Persoana in numele careia se face plata, Clientul declara pe propria raspundere ca respectiva operatiune de plata respecta toate prevederile legale si statutare ce reglementeaza activitatea acestuia ; de asemenea, Clientul se obliga sa nu activeze vreun Mandat de Debitare Directa pentru o terța persoana care este Persoana desemnata sau Parte Restrictionata; in cazul in care Banca primeste informatii cu privire la calitatea de Persoana desemnata sau Parte Restrictionata a Persoanei in numele careia se face plata, isi rezerva dreptul de a inceta executarea mandatului de Direct Debit, cu informarea corespunzatoare a Clientului, inclusiv in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business.

Activarea, modificarea, revocarea/incetarea mandatelor de Direct Debit, precum si refuzarea urmatoarei plati pentru un Mandat de Debitare Directa, se realizeaza doar de catre Utilizatorul cu rol de Reprezentant Legal desemnat in cadrul aplicatiei si reprezinta acceptul expres al Clientului cu privire la faptul ca a citit, a intesat si este de acord cu clauzele contractuale puse la dispozitie de Banca si efectuarea operatiunilor solicitate in cadrul aplicatiilor.

Vizualizarea detaliilor aferente unui Mandat de Debitare Directa se realizeaza atat de catre **Utilizatorul cu rol de Reprezentant Legal**, cat si de catre Utilizator/Utilizatorii care detin drepturi de acces alocate de catre Reprezentantul Legal pentru contul de plati indicat de Client in cuprinsul Mandatului de debitare directa, din care se vor executa Instructiunile de debitare directa.

Fiecare Mandat va fi individualizat in cadrul aplicatiilor ca instructiune de plata automata distincta si va fi evidențiat in sistemul Bancii cu un identificator distinct.

Clientul trebuie sa specifiche optiunea legata de tipul sumei de plata: daca aceasta este variabila, se poate stabili o Limita maxima sau poate fi acceptata limita maxima propusa de Banca, iar daca suma este fixa, se va trece in clar valoarea acesteia.

In masura in care Clientul alege Limita maxima, atunci acesta trebuie sa specifiche care este valoarea reprezentand suma maxima a contravvalorii unei facturi/document de plata la care se poate astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din Contractul incheiat cu Beneficiarul platii.

Banca nu va opera plata niciunei Instructiuni de Debitare Directa ce depaseste Limita maxima setata de Client. In cazul in care Clientul nu introduce o valoare maxima a sumei de plata, Banca stabileste o valoare maxima din oficiu ce va aparea in ecranul de activare a Mandatului de Debitare Directa.

Clientul poate modifica unilateral instructiunile date Bancii cu privire la fiecare Mandat Direct Debit, referitor la Contul din care se fac platile, Suma fixa/ Limita maxima, datele de identificare ale Persoanei in numele careia se face plata (cand este cazul), si are obligatia de a transmite modificarile catre banca conform prevederilor mentionate in Ghidul de utilizare a serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business. Modificarile aduse Instructiunilor de plata aferente Mandatelor de Debitare Directa, comunicate initial de client Bancii, sunt opozabile acesteia numai dupa notificarea Bancii de catre Client prin serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business, pana atunci Banca utilizand exclusiv instructiunile initiale. Modificarile vor fi operate de catre Banca in conformitate cu informatiile completate in aplicatii. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici

un fel de prejudicii suferite de Platitor/ Persoanei in numele careia se face plata si/sau Beneficiarul platii, datorita neanuntarii modificarii instructiunilor initiale.

Clientul este obligat sa revoce mandatul de Direct Debit accesand serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business daca are loc incetarea raportului juridic dintre el sau tertul abonat si furnizorul de servicii. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Client si/sau Beneficiarul platii, datorate neanuntarii acestui fapt.

Mandatul de Debitare Directa acordat de catre Client in calitate de Platitor va fi executat de catre Banca incepand cu prima factura care va fi emisa de Beneficiarul platii dupa "Data de Inceput a Serviciului", astfel cum aceasta este completata de Client in cadrul aplicatiilor Noul Raiffeisen Online IMM si Raiffeisen Smart Business.

Incetarea serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business nu atrage in mod automat si anularea instructiunilor aferente mandatelor de Debitare Directa activate in cadrul acestor servicii, pentru gestionarea ulterioara a serviciului de Debitare Directa Clientul urmand a se adresa in mod direct Bancii.

3.3.13. Definirea de transferuri planificate de tip standing order si efectuarea in acest fel de transferuri recurente catre conturile proprii sau catre conturile unor terți

Utilizatorul poate defini transferuri planificate automate in lei de tipul standing order catre contul Clientului sau al altiei persoane deschis la Raiffeisen Bank S.A. sau la alta banca; in vederea efectuarii acestor transferuri Utilizatorul defineste suma fixa ce va fi transferata, frecventa transferurilor, data de inceput si data de incetare a executarii acestor tranzactii.

3.3.14. Plata facturi

Utilizatorul poate plati facturi de utilitati, de telefonie mobila, polite de asigurare etc., fiind necesara completarea unor informatii specifice fiecarui furnizor. In baza acestor informatii detaliate, furnizorul isi poate reconcilia mai usor sumele incasate, diminuandu-se astfel riscul de neconfirmare la furnizor a facturilor platite de client.

3.3.15. Administrare sablon plata

Utilizatorul are posibilitatea de a seta o plata ca un sablon reutilizabil pe care sa-l apeleze in momentul in care va dori sa efectueze plata respectiva si automat anumite campuri de descriere se vor autocompleta. Sabloanele in Lei se vor putea crea inainte de initierea platilor, sau dupa finalizarea platilor autorizate prin introducerea codului de autorizare generat prin intermediul aplicatiei Raiffeisen Smart Token, prin optiunea "Salveaza sablon", disponibila pe pagina de rezultat. Sabloanele in valuta se vor putea crea doar dupa finalizarea platilor autorizate prin aplicatia Raiffeisen Smart Token.

3.3.16. Afisare/avertizare popriri instituite pe cont

Automat, la fiecare instituire de poprire pe contul Clientului, Utilizatorului ii este afisata aceasta informatie la prima logare in Serviciul Raiffeisen Online dupa momentul instituirii. Detaliile sunt afisate in permanenta in sectiunea aferenta detaliilor de tranzactii pe conturile Clientului.

3.3.17. Raport de activitate card de credit

Prin intermediul acestei functionalitati, Clientii pot primi direct in aplicatia Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business rapoartele de activitate pentru cardurile de credit pe care Clientul le detine la Raiffeisen Bank S.A.

3.3.18. Plata salarii

Clientul are posibilitatea de a plati salariile angajatilor prin incarcarea de catre Utilizator a unui fisier de tip „excel” care sa contine contul sursa, numele beneficiarilor, conturile beneficiarilor si sumele ce se doresc a fi platite pentru fiecare beneficiar. Acest serviciu este disponibil doar in RON, iar conturile destinatate pot fi conturi curente in lei ale persoanelor fizice deschise la orice banca de pe teritoriul Romaniei.

3.3.19. Initiere/ordonare Plati prin incarcarea unui fisier

Clientul are posibilitatea de a initia/ordona plati in lei in Romania prin incarcarea de catre Utilizator a unui fisier de tip „excel”. Acest serviciu este disponibil doar pentru plati in RON, iar conturile destinate

ale platilor pot fi doar conturi curente in lei deschise la orice banca de pe teritoriul Romaniei. Pentru utilizarea acestei functionalitati trebuie respectat formatul de fisier recomandat de Banca, care poate fi descarcat din cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, iar completarea fisierului trebuie sa fie corecta si completa; in cazul in care sunt detectate erori de completare ale fisierului sau informatii/date insuficiente pentru procesarea platilor, niciuna din platile completeate in fisier nu va putea fi procesata si executata. Autorizarea platilor completeate in fisier se va efectua prin intermediul aplicatiei Smart Token, fie individual, fie prin functia de „Autorizari multiple”, descrisa la pct. 3.3.20.

3.3.20. Autorizari multiple

Utilizatorul are posibilitatea de a initia mai multe plati pe care sa le avizeze ulterior cu o singura autorizare. Utilizatorul va avea posibilitatea de a autoriza maxim 50 de tranzactii concomitent, indiferent de valuta, tranzactii ale caror detalii vor putea fi vizualizate si inainte de avizare si in timpul autorizarii cu aplicatia Smart Token. De mentionat faptul ca fisierul de salarii, daca face parte dintr-un pachet de tranzactii autorizate multiplu, va fi numarat ca fiind o singura tranzactie in cadrul limitei de 50 mai sus mentionate.

Rezultatul operatiunii de incarcare fisier este facut disponibil Utilizatorului in meniul dedicat descarcarii fisierelor, Utilizatorul avand obligatia de a verifica postarea sau respingerea instructiunilor din fisiere.

3.3.21. Conditiiile privind alte operatiuni si/sau functionalitati oferite de Banca Clientului prin intermediul Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si a modului de utilizare a acestora sunt detaliate in cadrul Ghidului de utilizare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si in conditiile specifice afisate in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business.

3.3.22. Pentru fiecare operatiune de plata si instructiune transmisa, Utilizatorul primeste o Confirmare electronica in format PDF ce contine elementele de identificare ale operatiunii/instructiunii respective. Confirmarea electronica poate servi drept document de dovada a platii/instructiunii respective.

4. Comisioane si modalitati de plata

4.1. Serviciul Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business este oferit Clientului in baza unui abonament lunar de utilizare. Valoarea abonamentului lunar de utilizare se regaseste in sectiunea de tarife si comisioane accesibila de pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro. Modificarile ulterioare ale valorii abonamentului lunar de utilizare vor fi aduse la cunostinta Clientului prin afisare in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online si/sau pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

4.2. Abonamentul lunar de utilizare este scadent in ultima zi lucratoare a lunii; Clientul mandateaza Banca sa-i debiteze lunar, in ultima zi a fiecarei luni, contul suport deschis la Banca si mentionat in Cererea de furnizare/modificare a Serviciului, cu valoarea Abonamentului de utilizare a Serviciului. In situatia in care moneda in care se datoreaza Abonamentul este alta decat cea in care acesta se plateste, Abonamentul se va debita din contul suport utilizand cursul de schimb al Bancii valabil in ziua debitarii contului.

4.3. Clientul are obligatia de a plati Abonamentul lunar de utilizare a Serviciului Raiffeisen Online, indiferent daca utilizeaza sau nu acest serviciu. Abonamentul nu este datorat in luna in care prezentul contract inceteaza.

4.4. In afara Abonamentului lunar de utilizare, Clientul va datora Bancii si orice alt comision specific fiecarei operatiuni pe care o va efectua prin intermediul Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. Acestea se regasesc in sectiunea de tarife si comisioane accesibila de pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro. Banca isi rezerva dreptul ca ulterior incheierii prezentului Contract sa modifice unilateral valoarea si structura comisioanelor aferente operatiunilor bancare efectuate, in functie de evolutia pietei financiar-bancare, de costurile proprii si/sau politica financiara a Bancii, modificarea urmand a fi adusa la cunostinta Clientului prin afisare in cadrul aplicatiei Raiffeisen Online, cat si pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

4.5. Daca in urma debitarii contului de suport cu contravalarea taxelor si comisioanelor datorate Bancii in temeiul prezentului Contract(abonament comisioane operatiuni etc), se depaseste limita soldului creditor al contului, generandu-se astfel o iesire in descoperit de cont neautorizat, Clientul mandateaza Banca sa debiteze imediat si automat oricare din conturile Clientului deschise la Banca, indiferent de valuta acestora, pentru orice sume, de orice natura, datorate de Client la data scadentei acestora, fara indeplinirea vreunei formalitati sau actiuni. Clientul se obliga sa restituie Bancii in cel mai scurt timp suma cu care s-a iesit in descoperit de cont, acceptand ca datoreaza pentru aceasta o dobanda, ce se acumuleaza zilnic pana la achitarea integrala a datoriei fata de Banca, calculata prin aplicarea unei Rate a Dobanzii Penalizatoare egala cu Rata dobanzii pentru descoperit de cont neautorizat perceputa de Banca in mod curent pentru facilitatile de credit overdraft acordate clientilor sai, in vigoare la acea data si publicata prin afisare la sediile Bancii.

De asemenea, Clientul mandateaza Banca sa efectueze orice schimb valutar necesar efectuarii operatiunilor dispuse de acesta, fie la cursul de cumparare al Bancii din ziua efectuarii respectivei operatiuni (in situatia in care operatiunea trebuie efectuata in RON dar se efectueaza dintr-un cont in valuta al Clientului), fie la cursul de vanzare al Bancii din ziua efectuarii respectivei operatiuni (in situatia in care operatiunea trebuie efectuata in valuta dar se efectueaza dintr-un cont in RON al Clientului).

4.6. Clientul accepta in mod expres si isi asuma riscul oricaror schimbari exceptionale a imprejurilor legate de executarea obligatiilor sale asumate conform prezentului Contract.

4.7. Clientul se afla de drept in intarziere odata cu simpla implinire a termenului stabilit pentru executarea oricarei obligatii prevazute in prezentul Contract.

5. Drepturile, obligatiile si raspunderea partilor

5.1. Drepturile, obligatiile si raspunderea Bancii

5.1.1. Banca are dreptul de a stabili, in mod unilateral, in functie de evolutia pieteи financiar bancare, de costurile proprii si/sau politica financiara a Bancii valoarea comisioanelor percepute in baza prezentului Contract.

5.1.2. Banca poate suspenda temporar toate sau o parte din functionalitatile ce se pot accesa prin Serviciul Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business in oricare din urmatoarele situatii: i) modificarile legislative o impun; ii) la initiativa Bancii, din motive tehnice (inclusiv in cazul unor probleme tehnice provocate de un tert furnizor de servicii de telecomunicatii) sau de securitate sau cand sunt asigurate serviciile de mentenanta pentru aplicatia/aplicatiile care permite/permite utilizarea Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. O asemenea suspendare va fi notificata Clientului de catre Banca de indata ce aceasta ia la cunostinta de acest fapt.

5.1.3. Banca isi rezerva dreptul de a bloca total sau partial accesul la Serviciul Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business in oricare din urmatoarele cazuri: (i) Clientul nu-si respecta oricare dintre obligatiile contractuale asumate prin prezentul Contract; (ii) in cazul folosirii necorespunzatoare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business sau cu incalcarea legii; (iii) in cazul in care Clientul nu si-a indeplinit obligatia de a furniza Bancii informatiile/documentele/declaratiile solicitate conform CGB PJ sau daca banca primeste informatii incomplete, insuficiente ori declaratii neconforme cu realitatea sau daca Banca are suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la realitatea informatiilor si documentelor furnizate de Client ori a declaratiilor asumate de acesta; (iv) in cazul in care asupra Clientului/Reprezentantului legal/Utilizatorului exista suspiciuni rezonabile sau motive rezonabile de suspiciune cu privire la spalarea banilor, finantarea terorismului, fraude, Sanctiuni Internationale sau daca Clientul/Reprezentantul legal/Utilizatorul este Persoana Desemnata sau Parte Restrictionata sau in orice alta situatie in care Clientul nu se incadreaza in profilul de risc stabilit de Banca in normele sale interne, fara a fi obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie. Blocarea accesului la Serviciu va fi comunicata Clientului imediat dupa blocare, in cadrul aplicatiei Raiffeisen

Online/Raiffeisen Smart Business. Pe perioada blocarii accesului la Serviciul Noul Raiffeisen Online /Raiffeisen Smart Business Clientul datoreaza Abonamentul lunar.

5.1.4. Banca se obliga sa execute instructiunile transmise electronic de catre Client prin Utilizator, cu conditia ca acestea sa fie emise cu respectarea reglementarilor legale in vigoare, precum si a reglementarilor si procedurilor interne ale Bancii, sa aiba caracter licit, sa nu aiba ca scop „spalarea banilor” sau finantarea de acte de terorism si se circumscriu in activitatea statutara a Clientului. Instructiunile vor fi executate de catre Banca in zilele bancare si cu respectarea COT-urilor stabilita pentru fiecare tip de operatiune in parte, mentionate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro, sectiunea „COT-uri pentru procesarea ordinelor de plata in cadrul aplicatiei Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business” si cu optiunea selectata de Utilizator referitoare la prioritatea platii.

5.1.5. Banca nu are obligatia de a verifica informatiile transmise Bancii de catre Client/Reprezentant legal/Utilizator si nu este raspunzatoare pentru corectitudinea, veridicitatea sau acuratetea acestor informatii. Orice operatiune/tranzactie care va fi insotita de elementele de securitate va fi considerata de Banca ca fiind efectuata de Utilizator in numele si pe seama Clientului, Banca nefiind obligata sa efectueze verificari suplimentare cu privire la persoana care a efectuat operatiunea. Toate operatiunile astfel efectuate sunt opozabile Clientului. Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciul cauzat de faptul ca aplicatia Smart Token este folosita de o persoana neautorizata de Client, ca persoana autorizata nu a cunoscut modul de functionare a Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business sau ca nu a utilizat corect Serviciul conform Ghidului de utilizare al Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business afisat pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

5.1.6. Banca are dreptul sa refuze efectuarea unei operatiuni ordonate de Client, in cazul in care disponibilitatile existente in conturile sale nu permit atat efectuarea tranzactiei/operatiunii, cat si achitarea taxelor si comisioanelor aferente acestei operatiuni. Daca in contul specificat de Client nu exista disponibilitati suficiente pentru debitarea integrala a sumei cerute, inclusiv cu costurile aferente cuvenite Bancii, Utilizatorul va primi in numele Clientului mesaj de informare. In aceasta situatie cererea transmisa va fi anulata, iar tranzactia/operatiunea solicitata nu va fi efectuata. Este recomandata verificarea soldului contului si a statusului tranzactiilor transmise anterior catre Banca inainte de lansarea oricarei comenzi pentru efectuarea oricarei operatiuni. Banca este exonerata de raspundere pentru orice pierdere sau prejudiciu suferit de Client si/sau de beneficiarul platii derivand din refuzul Bancii de efectuare a celor operatiuni ordonate de Client care nu pot fi procesate din cauza lipsei de disponibil in contul Clientului, erorilor de completare, ilegalitatii operatiunilor, dispozitiilor executorii ale organelor jurisdicitionale, lipsei documentelor justificative aferente operatiunilor sau a oricror altor impiedimente/constrangeri legale.

5.1.7. In situatia in care Clientul contesta orice instructiune dispusa de catre acesta si orice tranzactie/operatiune efectuata de Banca in numele Clientului prin Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, Banca va putea utiliza ca dovada orice inregistrare efectuata de sistemele utilizate pentru receptionarea instructiunilor Reprezentantului legal/Utilizatorului, reproducerea acestor instructiuni/operatiuni/tranzactii pe suport informatic si/sau hartie precum si extrasele de cont tiparite de catre Banca, acestea reprezentand dovada incontestabila. Identitatea Reprezentantului legal/Utilizatorului si implicit a Clientului se considera verificata de Banca daca instructiunea/operatiunea/tranzactia se efectueaza pe baza elementelor de securitate.

In eventualitatea in care se inregistreaza diferente intre evidentele Bancii mentionate si evidentele Clientului, evidentele Bancii vor prevala.

5.1.8. Banca nu este obligata sa verifice masurile de securitate luate de Client si Reprezentantul legal/Utilizator in vederea asigurarii confidentialitatii elementelor de securitate, precum si a gradului de securitate a terminalelor de unde se utilizeaza Serviciul Raiffeisen Online. Banca nu raspunde de nici un prejudiciu suferit de Client datorita nerespectarii ori neaplicarii acestor masuri de catre Client sau de catre Reprezentantul legal/Utilizator.

5.1.9. Banca nu raspunde pentru oportunitatea operatiunilor efectuate de catre Client prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

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

5.1.11. 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.

5.1.12. Banca nu este responsabila cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalata aplicatia Smart Token si nici pentru modul de functionare al acestuia, Banca fiind raspunzatoare fata de Client doar pentru indeplinirea obligatiilor sale legale in calitate de proprietar al aplicatiei.

5.1.13. Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil/computerului folosit de catre Reprezentantul legal/Utilizator. Asadar, Banca nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil/computerului, inclusand dar fara a se limita la orice bresa de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului/computerul Clientului/Utilizatorului /Reprezentantului legal la virusi si/sau alte aplicatii/programe, precum si de furtul acestuia.

5.1.14. Banca nu este responsabila pentru verificarea indeplinirii cerintelor legale la momentul autorizarii si/sau efectuarii oricror operatiuni prin intermediul Serviciilor in cazul Clientilor aflati in insolventa/lichidare/faliment, administratorul judiciar/lichidatorul judiciar desemnat pentru Client avand obligatia sa se desemneze doar pe sine cu rol de Reprezentant legal si Utilizator (Supervizor) pentru a putea sa efectueze verificarile si autorizarile impuse de legislatie pentru exercitarea atributiilor sale legale de supraveghere/control cu privire la activitatea si operatiunile efectuate de Client.

5.2. Drepturile, obligatiile si raspunderea Clientului

5.2.1. Clientul are obligatia de a informa Banca cu privire la orice modificari ale datelor sale sau ale Reprezentantului legal/Utilizatorului. In cazul in care persoanele desemnate cu rol de Reprezentantul legal se modifica, Banca va inactiva in cadrul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business contul acestora, avand ca efect retragerea drepturilor de acces conferite Reprezentantului legal, in termen de maxim o zi lucratoare de la data la care Clientul a comunicat Bancii aceasta modificare, iar pentru inrolarea unei noi persoane cu rol de Reprezentant legal , Clientul trebuie sa completeze Cererea de modificare/mentenanta a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, la finalizarea procedurii de actualizare date Client. Noua persoana desemnata cu rol de Reprezentant legal va trebui sa parcurga pasii de autentificare in Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si de activare a aplicatiei si profilului Smart Token descrisi in prezentul document.

5.2.2. In cazul Clientilor care au desemnat unic Reprezentant legal , care are si rol de Utilizator, acesta este imputernicit sa efectueze in numele sau si pe seama Clientului toate operatiunile oferite de Banca in cadrul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, nefiind necesara completarea si semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor. In cazul acestor Clienti, orice schimbare a Reprezentantului legal va avea ca efect retragerea drepturilor de acces conferite acestuia, in termen de maxim o zi lucratoare de la data la care Clientul a comunicat Bancii aceasta modificare. Pe perioada retragerii drepturilor de acces la Serviciul Noul Raiffeisen Online /Raiffeisen Smart Business, Clientul datoreaza Abonamentul lunar. Pentru inrolarea unui nou Reprezentant legal/Utilizator , Clientul trebuie sa completeze Cererea de modificare/mentenanta a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, la finalizarea procedurii de actualizare date Client.

5.2.3. Clientul are obligatia de a stabili drepturile Utilizatorilor, prin completarea si semnarea cu semnatura electronica calificata de catre Reprezentantul legal a Anexei privind drepturile Utilizatorilor. Completarea si semnarea se efectueaza de catre orice persoana desemnata cu rol de

Reprezentant legal, in cadrul aplicatiei Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, prin bifarea optiunilor si permisiunilor aplicabile din ecranele specifice. Dupa completare, Reprezentantul legal va trebui sa semneze electronic documentul generat in cadrul aplicatiei. Modificările realizate in ecranele specifice cu privire la drepturile Utilizatorilor expira automat in termen de 7 zile calendaristice de la momentul initierii acestora, daca Anexa nu este semnata electronic Anexa privind drepturile Utilizatorilor este valabila pentru semnare timp de 60 de minute de la momentul generarii acesteia. Dupa semnarea electronica cu succes, Banca va aplica drepturile si permisiunile indicate pentru fiecare dintre Utilizatori; in cazul in care Reprezentantul legal constata aparitia unor disfunctionalitati la implementarea modificarilor si a informatiilor completate in Anexa, acesta trebuie sa anunte Banca prin intermediul Serviciului Call center sau in orice unitate bancara. In situatia in care au fost initiate modificari ale drepturilor Utilizatorilor, care se afla in asteptare, nefiind finalizate prin semnarea electronica a Anexei privind drepturile Utilizatorilor, nu se poate initia o alta solicitare de modificare de catre Reprezentantul Legal prin completarea altrei Anexe care vizeaza modificari in drepturile Utilizatorilor. Utilizatorii desemnati prin Cererea de furnizare/modificare/mentenanta a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business nu se vor putea inrola si nu vor putea accesa nicio functionalitate a acestor Servicii decat dupa completarea si semnarea Anexei privind drepturile Utilizatorilor. Utilizatorii nu vor putea efectua decat operatiunile mentionate in aceasta Anexa, in limitele stabilate de Reprezentantul legal. Orice modificare a drepturilor si permisiunilor Utilizatorilor se va putea efectua prin completarea si semnarea unei noi Anexe privind drepturile Utilizatorilor, care va inlocui Anexa precedenta de la data semnarii acesteia. Clientul este raspunzator pentru corectitudinea datelor si optiunilor completate/bifate de oricare dintre Reprezentantii legali in ecranele specifice, asumandu-si integral consecintele ce pot decurge din acest fapt, inclusiv toate riscurile care ar putea fi generate de eventualele erori de completare. Clientul se obliga sa isi insuseasca si sa instruiasca Utilizatorii in vederea corectei utilizari a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business conform Ghidului de utilizare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business afisat pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro si prevederilor prezentelor conditii.

5.2.4. Elementele de securitate sunt confidentiale, Clientul se obliga sa ia toate masurile rezonabile pentru asigurarea pastrarii acestora in siguranta, in conditii de securitate, precum si sa determine Utilizatorul sa pastreze in conditii de securitate elementele de securitate pentru a impiedica accesarea/conectarea neautorizata la Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business de alte persoane decat Reprezentantul legal/Utilizatorul. Clientul este responsabil in totalitate de utilizarea elementelor de securitate, de pastrarea lor in conditii rezonabile de securitate si de consecintele divulgarii lor sau de utilizarea acestora de catre terti. Reprezentantul legal/Utilizatorul are obligatia de a pastra in conditii de securitate Codul de utilizator si Codul PIN al Smart Token-ului pentru a impiedica accesarea/conectarea neautorizata a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business de alte persoane neautorizate. Codul de utilizator si codul PIN trebuie sa fie cunoscute exclusiv de catre Reprezentantul legal/Utilizator si este interzisa comunicarea acestora unei alte persoane (inclusiv personalului Bancii), indiferent de imprejurare. Clientul si Reprezentantul legal/Utilizatorul sunt responsabili in totalitate de utilizarea elementelor de securitate si de consecintele divulgarii lor sau de utilizarea acestora de catre terti.

5.2.5. In cazul pierderii/furtului sau folosirii fara consimtamantul Reprezentantului legal/Utilizatorului a dispozitivului pe care este instalata aplicatia Smart Token si/sau aplicatia Raiffeisen Smart Business, sau in cazul unor eventuale utilizari ale elementelor de securitate de catre terte persoane neautorizate, acesta este obligat sa anunte imediat Banca telefonic, apeland Serviciul Call Center, pentru a se bloca accesul la contul/conturile clientului prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business pana cand Reprezentantul legal/Utilizatorul isi poate reinstala aplicatia Smart Token. Aceasta informare nu elimina responsabilitatea Clientului pentru eventualele consecinte ale utilizarii serviciului de catre terte persoane neautorizate.

5.2.6. Toate tranzactiile efectuate prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business cu autorizare in cadrul aplicatiei Smart Token pana la momentul la care Utilizatorul

instiintarea Banca cu privire la producerea unui eveniment dintrul cele mentionate la punctul 5.2.5 se considera tranzactii autorizate de catre Utilizator, in numele si pentru Client, Banca neasumandu-si raspunderea pentru acestea. De asemenea, Banca nu isi asuma raspunderea pentru tranzactiile autorizate in aplicatia Smart Token, 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 acestuia.

5.2.7. Pentru a preveni aparitia unor evenimente precum cele de mai sus, Reprezentantul legal/Utilizatorul se obliga:

- sa pastreze tot timpul, in siguranta si in posesia sa, dispozitivul mobil pe care este instalata aplicatia Smart Token si/sau aplicatia Raiffeisen Smart Business;
- sa pastreze elementele de securitate aferente celor aplicatii securizate si cunoscute numai de catre acesta;
- daca instraineaza sau inceteaza sa utilizeze dispozitivul mobil pe care este instalat Smart Token/-ul si/sau aplicatia Raiffeisen Smart Business, sa dezinstaleze aplicatia si sa stearga toate informatiile personale de pe acesta.

5.2.8. Clientul si Reprezentantul legal/Utilizatorul au obligatia de a colabora cu Banca si/sau cu orice autoritate competenta pentru preventirea oricarui tip de fraudă sau pentru derularea oricaror anchete care s-ar desfasura in legatura cu utilizarea Smart Token/Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business .

5.2.9. Utilizatorul are obligatia de a monitoriza tranzactiile efectuate prin Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si autorizate prin aplicatia Smart Token si de a comunica imediat Bancii prin apelarea Serviciului Call Center-ului orice neconcordanta sau neregula identificata in legatura cu acestea.

5.2.10. Securitatea statiilor/dispozitivelor utilizate de catre Reprezentantul legal/Utilizator pentru accesarea Serviciului cade in responsabilitatea Clientului si Banca nu va putea fi raspunsatoare in nicio situatie pentru orice prejudicii suferite de client ca urmare a nerespectarii conditiilor de securitate ale echipamentelor, instalatiilor, sistemelor de operare, retelei locale in care este conectat terminalul prin intermediul caruia se accesaza aplicatia, etc., utilizate pentru accesul acestuia la Serviciile Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business.

5.2.11. Clientul ia la cunostinta si accepta ca orice instructiune primita de catre Banca pe baza elementelor de securitate introduse de Utilizator este considerata o instructiune irevocabila a Clientului insusi si reprezinta acordul irevocabil al Clientului, transmis Bancii, in vederea efectuarii/procesarii operatiunilor transmisse de acesta si inregistrarii, de catre Banca, in contul sau a instructiunilor de plata transmisse electronic prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si recunoaste neconditionat aceste inregistrari ca fiindu-i opozabile atat sie insusi cat si Utilizatorului.

In cazul tranzactiilor a caror data a platii este ulterioara datei la care se completeaza instructiunea de plata, precum si in cazul tranzactiilor pentru care se opteaza a fi efectuate in mod repetat, cu respectarea parametrilor indicati, Clientul poate revoca ordinul de plata setat in sistem cel tarziu pana la sfarsitul zilei lucratoare care preceda ziua setata in sistem pentru debitarea contului platitor si executarea operatiunii de plata de catre Banca.

5.2.12. Clientul este raspunsator pentru corectitudinea datelor introduse de oricare dintre Utilizatori in campurile predefinite ale instructiunii transmisse catre Banca prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business(spre exemplu: suma introdusa pentru plati facturi sau pentru transferuri, codurile IBAN corecte ale conturilor din/in care dispune efectuarea operatiunilor), cat si pentru modul in care Utilizatorul accesaza in numele sau Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, asumandu-si integral consecintele ce pot decurge din acest fapt, inclusiv toate riscurile care ar putea fi generate de eventualele erori de completare.

5.2.13. Clientul este responsabil pentru veridicitatea si corectitudinea datelor furnizate Bancii pe perioada de derulare a prezentului Contract.

5.2.14. Clientul are obligatia de a plati la timp si in cuantumurile stabilite toate comisioanele, taxele si costurile aferente serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business (inclusiv orice comisioane specifice fiecarui tip de operatiune care se instructeaza prin intermediul Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business), asa cum sunt acestea reglementate prin Contract. In acest scop, Clientul va mentine in conturile sale disponibilitati suficiente pentru acoperirea acestora. Clientul are obligatia de a se informa periodic cu privire la nivelul tarifelor si comisioanelor practicate de Banca.

5.2.15. Clientul se obliga, sa respecte toate prevederile legale in vigoare aplicabile Serviciilor Noul Raiffeisen Online /Raiffeisen Smart Business sau operatiunilor specific efectuate prin intermediul acestora, fiind responsabil pentru prejudiciul produs prin nerespectarea acestei obligatii. Clientul declara ca a obtinut toate autorizarile prealabile prevazute de legislatia in vigoare pentru efectuarea operatiunilor. Totodata la cererea Bancii, Clientul va prezenta documentele justificative si formularele de plata aferente operatiunilor de plata instructate, declaratiile prevazute de lege precum si alte documente solicitate de Banca.

5.2.16. Clientul se obliga sa pastreze deschis la Banca Contul Suport mentionat in Cererea de furnizare/modificare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, cel putin atat timp cat prezentul Contract este in vigoare.

5.2.17. Clientul accepta ca, in scopul identificarii Reprezentantului legal/Utilizatorului de catre operatorii serviciului de Call Center, se va solicita furnizarea datelor de identificare ale Clientului si ale Utilizatorului si se va aplica una din procedurile de identificare utilizate de Banca (inclusiv apel de call-back) conform instructiunilor mentionate in Ghidul de utilizare al Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. Concordanta informatiilor furnizate la solicitarea Bancii in scop de identificare cu cele aflate in baza de date a acesteia fac dovada deplina a identitatii Reprezentantului legal/Utilizatorului Serviciului Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business. Banca atentioneaza Clientul ca Serviciul Call Center utilizeaza linii telefonice publice, ce pot sa nu asigure un nivel corespunzator de protectie a informatiilor. Banca are dreptul sa inregistreze convorbirile telefonice in care se efectueaza identificarea Reprezentantului legal/Utilizatorului, in scopul constituirii de probe ce fac dovada deplina a identitatii, cat si a vointei acestuia in legatura cu continutul acestor convorbi. Prin Serviciul Call Center se poate oferi suport pentru: notificarea cazurilor de furt, pierdere ori folosire nejustificata a aplicatiei Smart Token si/sau a aplicatiei Raiffeisen Smart Business sau a elementelor de securitate, erori logare sau de utilizare aplicatie, blocare/deblocare serviciilor Noul Raiffesien Online/Raiffeisen Smart Business si/sau aplicatie Smart Token, alte solicitari sau informatii (de tipul revocare ordine de plata, beneficiari).

5.2.18. Clientul accepta ca raspunderea partilor pentru operatiuni de plata neautorizate, neexecutate sau executate incorect sau cu intarziere se supune reglementarilor din CGB PJ si sunt inaplicabile prevederile art. art. 171, 172, art. 177 – 179, art.190, art. 203-213 din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plata, pentru aspectele reglementate de aceste prevederi legale fiind aplicabile prevederile corespunzatoare din CGB PJ si din prezentul document.

6. DISPOZITII SPECIALE PRIVIND SERVICIILE DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI SI SERVICIILE DE INITIERE A PLATI PRIN INTERMEDIUL UNOR PRESTATORI DE SERVICII DE PLATA TERTI

6.1. Obtinerea de informatii cu privire la conturi

6.1.1. Clientul are posibilitatea sa solicite informatii cu privire la conturile sale curente prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi, daca la momentul solicitarii, aceste detalii sunt accesibile online. In vederea obtinerii acestor informatii, Clientul prin Utilizator trebuie sa isi exprime consimtamantul expres in aplicatia Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, fiind ulterior, redirectionat pe pagina dedicata a Bancii, pentru Autentificarea stricta a Utilizatorului.

6.1.2. Autentificarea stricta a Utilizatorului se realizeaza prin introducerea in pagina dedicata a elementelor de securitate personalizate furnizate de Banca pentru accesarea serviciilor Noul

Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business, prevederile legate de autentificare din prezentul document aplicandu-se in mod corespunzator.

6.1.3. Informatiile cu privire la conturile curente deschise de Client la Banca pe care le poate obtine Utilizatorul prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi sunt, spre exemplu: tipul contului, moneda contului, pseudonimul, soldul contului, istoricul tranzactiilor etc.

6.1.4. In baza consintamantului Utilizatorului, acordat conform art. 6.1.1, timp de 90 de zile, Banca va putea furniza, la solicitarea Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, detaliile contului, soldul unuia sau mai multor conturi desemnate si/sau operatiunile de plata executate in ultimele 90 de zile, fara aplicarea autentificarii stricte a Utilizatorului.

6.1.5. In perioada de 90 de zile mentionata mai sus, Banca va furniza Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, informatiile legate de conturile de plata desemnate:

- a) ori de cate ori Utilizatorul solicita astfel de informatii in mod activ;
- b) de maxim patru ori intr-o perioada de 24 de ore, la solicitarea Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, in cazul in care Utilizatorul nu solicita astfel de informatii in mod activ.

6.1.6. Dupa expirarea perioadei de 90 de zile prevazuta la paragraful anterior, Banca va putea furniza Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi detaliile contului si/sau soldul unuia sau mai multor conturi de plata desemnate si/sau operatiunile de plata executate in ultimele 90 de zile, doar cu autentificarea stricta a Utilizatorului.

6.1.7. In cazul in care Utilizatorul doreste obtinerea de informatii cu privire la istoricul tranzactiilor efectuate pe contul sau pe o perioada mai mare de 90 de zile este necesara Autentificarea stricta a Utilizatorul ori de cate ori se solicita astfel de informatii.

6.1.8. In cazul in care Utilizatorul si-a exprimat consintamantul pentru furnizarea de informatii cu privire la unul sau mai multe conturi curente, Banca poate da curs solicitarii Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, doar in conditiile in care respectivul cont/toate conturile pentru care Utilizatorul si-a acordat consintamantul este/sunt accesibil/e online si este/sunt corect identificat/e (IBAN-ul este corect, Clientul este titularul contului etc).

6.1.9. Cu exceptia cazului in care exista motive obiective, Banca trateaza solicitarile de informatii transmisse prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi, fara nici o discriminare fata de alte solicitari similare ale Clientului.

6.2. Initierea platilor

6.2.1. Clientul prin Utilizator poate initia plati din contul sau curent, deschis la Banca, prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii, daca la momentul solicitarii contul sau este accesibil online.

6.2.2. In vederea executarii de catre Banca a ordinului de plata astfel initiat, sunt necesare urmatoarele:

- a) autentificarea stricta a Utilizatorului prin introducerea in pagina dedicata a Bancii a elementelor de securitate furnizate de Banca Utilizatorului pentru accesarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online IMM/ Raiffeisen Smart Business, prevederile legate de autentificare din prezentul Contract aplicandu-se in mod corespunzator;
- b) autorizarea ordinelor de plata prin introducerea elementelor de securitate, conform procesului de autorizare a tranzactiilor, prevazute in prezentul document.

6.2.3. Sunt exceptate de la autorizarea stricta a Utilizatorului, tranzactiile initiate prin intermediul Prestatorului de servicii de initiere a platii, de tipul platilor recurente, transferul intre conturile detinute de acelasi Client la Banca si schimbul valutar intre conturile acestuiai client.

Cu toate acestea, in cazul platilor recurente, pentru prima operatiune se va solicita autentificarea stricta a Utilizatorului, urmand ca toate operatiunile subsecvente sa fie considerate autorizate fara sa mai fie necesara autentificarea stricta a Utilizatorului.

6.2.4. Ordinele de plata initiate de Utilizatorul prin intermediul Prestatorului de servicii de initiere a platii, se considera primite de Banca la momentul, data si in conditiile stabilite pentru primirea ordinelor de plata initiate de Client prin Serviciile Noul Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business.

6.2.5. Refuzul initierii unei operatiuni de plata si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricror erori de fapt care au condus la refuz vor fi notificate Clientului, prin intermediul paginii dedicate a Bancii si/sau prin intermediul Prestatorului de servicii de initiere a platii, cu respectarea termenului legal.

6.2.6. Ordinul de plata initiat de Utilizatorul serviciului de plata prin intermediul Prestatorului de servicii de initiere a platii se va executa conform prevederilor din capitolul *Conditii specifice executarii operatiunilor bancare* din prezentul document.

6.2.7. Cu exceptia cazului in care exista motive obiective, Banca trateaza ordinele de plata transmise prin intermediul serviciilor unui Prestator de servicii de initiere a platii, fara nicio discriminare in raport cu ordinele de plata transmise direct de Client, in special in ceea ce priveste sincronizarea, prioritatea sau comisioanele.

6.3. Dispozitii comune privind accesul la conturi prin intermediul Prestatorilor de Servicii de Plata Terti

6.3.1. Clientul intlege si accepta ca responsabilitatea pentru modul de gestionare, utilizare, accesare, stocare a datelor si informatiilor transmise de Banca Prestatorului de servicii de plata Tert revine in totalitate acestuia din urma, Banca nefiind raspunzatoare cu privire la modul in care Prestatorului de servicii de plata Tert, pune la dispozitia Clientului datele si informatiile primite de la Banca.

6.3.2. Modul de accesare si utilizare a serviciului de initiere a platii si a serviciului de informare cu privire la conturi este reglementat prin termenii si conditiile aplicatiei puse la dispozitia Clientului prin Utilizator de catre Prestatorii de servicii de plata Terti, acestora din urma revenindu-le in totalitate raspunderea pentru modul de indeplinire a obligatiilor legale si contractuale ce le revin. Serviciul de initiere a platii si serviciul de informare cu privire la conturi vor putea fi accesate si utilizate prin intermediul Prestatorilor de servicii de plata Terti doar de catre Utilizatorii care detin drepturi corespunzatoare de acces la conturi ; orice solicitare transmisa prin intermediul Prestatorilor de servicii de plata Terti care depaseste/nu respecta drepturile si permisiunile setate pentru Utilizator va fi refuzata.

6.3.3. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru daunele/prejudiciile suferite de Client, ca urmare a nerespectarii de catre acesta si/sau de catre Prestatorul de servicii de plata Tert a obligatiilor legale si/sau contractuale ce ii/le revin.

6.3.4. Banca nu este raspunzatoare pentru nicio dezvaluire/compromitere a datelor legate de conturile Clientului, inclusiv a elementelor de securitate personalizate ale Utilizatorului acestuia sau pentru producerea vreunei fraude cauzate de orice act, fapt sau omisiune de catre/a Prestatorului de servicii de initiere a platii, respectiv a Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi.

6.3.5. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru pagubele produse Clientului ca urmare a fraudei sau a neglijentei Prestatorului de servicii de plata Tert in adoptarea masurilor de securitate adecvate pentru protejarea confidentialitatii si a integritatii datelor aferente platilor/informarilor cu privire la conturi.

6.3.6. Banca poate refuza accesul la un cont de plati Prestatorului de servicii de plata Tert, in cazul in care exista motive justificate de accesare neautorizata sau frauduloasa a contului de plati de catre Prestatorul de servicii de plata Tert, inclusiv de initiere neautorizata sau frauduloasa a unei operatiuni de plata.

6.3.7. In aceste cazuri, Banca informeaza Clientul platitor, daca este posibil, inainte de refuzarea accesului si cel mai tarziu imediat dupa aceasta, prin intermediul paginii dedicate a Bancii si/sau serviciului Call Center sau in oricare din modalitatatile de comunicare agreate cu Clientul , astfel cum au fost prevazute la capitolul "Notificari" din CGB -PJ, ca accesul la Contul de plati este refuzat si motivele acestui refuz, cu exceptia cazului in care furnizarea unor astfel de informatii ar compromite motivele

de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de lege. Banca permite accesul la Contul de plati o data ce motivele de refuz inceteaza sa mai existe.

6.3.8. Banca nu va permite unui Prestator de servicii de plata Tert, accesul la conturile de plati ale Clientului, respectiv nu va da curs instructiunilor de initiere a platii/confirmare a disponibilitatii fondurilor in situatia in care nu sunt indeplinite conditiile legale de acces si comunicare, precum si a prevederilor prezentilor Termeni si Conditii.

6.3.9. Banca va da curs solicitarilor de executare a operatiunilor de plata initiate de Client prin Utilizator si va furniza informatii cu privire la conturi , daca solicitarile provin numai de la Prestatori de servicii de plata autorizati (de Banca Nationala a Romaniei pentru a desfasura servicii de plata pe teritoriul Romaniei), respectiv de la Prestatori de servicii de plata pasaportati (prestatori de servicii de plata autorizati in alte State Membre UE/SEE pentru care autoritatile competente au notificat Bancii Nationale a Romaniei furnizarea de servicii in mod direct pe teritoriul Romaniei) mentionati ca atare in registrele publice europene si/sau nationale specifice, care comunica in conditii de siguranta cu Banca, cu respectarea prevederilor standardelor tehnice de reglementare europeana si care detin certificate calificate, conform prevederilor Regulamentului (UE) nr. 910/2014 privind *identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna*.

6.3.10. Banca nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru prejudicii directe sau indirecte rezultate din neexecutarea operatiunilor de plata initiate de Client prin Prestatorul de servicii de initiere a platii, respectiv din refuzul de furnizare a informatiilor cu privire la conturi solicitate prin intermediului Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, daca detaliiile platii (spre ex. IBAN cont) sau detaliiile solicitarii de informatii nu sunt corecte in totalitate/nu sunt complete si nici pentru prejudicii rezultate din refuzul accesului unui Prestator de servicii de plata Tert la un cont de plati, ca urmare a accesarii neautorizate sau frauduloase de catre acesta din urma a contului de plati, inclusiv ca urmare a initierii neautorizate sau frauduloase a unei operatiuni de plata.

6.3.11. Utilizatorul are obligatia de a pastra in siguranta elementele de securitate personalizate precum si dispozitivele electronice care le stocheaza sau le genereaza, acesta fiind pe deplin raspunzator pentru orice pierdere, dauna directa sau indirecta suferita, in cazul furnizarii elementelor de securitate unor terti, inclusiv Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi sau Prestatorului de servicii de initiere a platii.

6.3.12. In situatia in care pentru un cont detinut de Client a incetat furnizarea serviciilor Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business, contul devine inaccesibil online, nefiind posibila utilizarea serviciilor de initiere a platii si a serviciilor de informare cu privire la conturi pentru respectivul cont.

7. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Banca prelucreaza date cu caracter personal in contextul furnizarii si asigurarii functionalitatilor Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, disponibile in cadrul aplicatiei aferente acestor servicii, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal (prevederile Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 si ale legislatiei subsecvente). Mai multe detalii privind activitatatile de prelucrare a datelor efectuate de catre Banca pot fi regasite in Conditiiile Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare si in Politica privind protectia datelor cu caracter personal si confidentialitatea, disponibila la link-ul: <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate/> si care, in completarea sectiunii 7 din prezentul document, include informatiile relevante privind prelucrarea datelor cu caracter personal in contextul unor servicii / produse specifice cu caracter incidental pe parcursul furnizarii Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business (de ex., sectiunea 2.6 „Nota de informare privind produsele de credit” din Politica – in contextul iesirii in descoperit de cont neautorizat potrivit art. 4.5 din prezentul document in cazul Clientilor de tipul persoana fizica autorizata/persoana fizica titular al intreprinderii individuale/persoana fizica ce desfasoara in mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata; sectiunea 4 „Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal in contextul relationarii telefonice” – in contextul utilizarii Serviciului Call Center potrivit celor prevazute

in prezentul document).

7.1. Scopuri si temeiuri de prelucrare

7.1.1. Banca prelucreaza date cu caracter personal in vederea indeplinirii obligatiilor legale pentru: scopuri de prevenire si reducere a riscurilor legate de frauda, inclusiv prin luarea masurilor necesare pentru asigurarea securitatii datelor si informatiilor clientului, in special pentru asigurarea securitatii platilor ordonate de client. Pentru indeplinirea scopurilor anterior mentionate, Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate si/sau pe contractul dintre Client si Banca.

In vederea incheierii si executarii contractului, in masura in care persoanele vizate de activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca sunt parte la Contractul incheiat intre Client si Banca (spre ex., persoana fizica autorizata/persoana fizica titular al intreprinderii individuale/persoana fizica ce desfasoara in mod independent, in conditiile legii, o profesie reglementata), Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri: incheierea, derularea si gestionarea relatiei contractuale dintre Banca si Client, furnizarea operatiunilor specifice mentionate in Ghidul de utilizare a Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si asigurarea functionalitatii acestora in conditiile specificate, inclusiv in scopul asigurarii suportului tehnic; derularea in bune conditii a tranzactiilor bancare; optimizarea serviciilor financiar-bancare (inclusiv prin activitati de mentenanta si prin asigurarea suportului tehnic); gestionarea calitatii datelor. 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, de a desfasura si gestiona relatia contractuala cu Clientul, pentru furnizarea produselor si serviciilor contractate de Client(de ex., atunci cand persoanele vizate de activitatile de prelucrare efectuate de catre Banca nu sunt parte la contractul incheiat intre Client si Banca, cum ar fi Utilizatorul). In acest context, in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business, Banca utilizeaza tehnologii de tip cookie, potrivit celor detaliate in continuare.

7.1.2. In vederea indeplinirii intereselor sale legitime in desfasurarea obiectului de activitate, suplimentar celor anterior prevazute la art. 7.1.1, Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri: imbunatatirea functionalitatilor Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si a experientei Clientului/Reprezentantului legal/Utilizatorului (inclusiv prin asigurarea suportului tehnic si prin detectarea anomalieiilor pe conturile curente si in tranzactii); reclama, marketing simplu si publicitate.

7.1.3. In vederea indeplinirii obligatiilor sale legale, Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru urmatoarele scopuri: cunoasterea si identificarea clientelei in vederea preventiei spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului; furnizarea informatiilor cu privire la conturi in cazul solicitarilor facute prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plata initiate prin intermediul unui Prestator de servicii de initiere a platii; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea documentelor; efectuarea de audituri si investigatii interne; indeplinirea obligatiilor de supraveghere bancara asupra Bancii si a entitatilor din Grupul Raiffeisen si de raportare catre entitatile din Grupul Raiffeisen sau catre autoritatile de supraveghere si alte raportari interne; gestionarea controalelor efectuate de autoritati. Pentru indeplinirea acestor scopuri Banca se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea obiectului sau de activitate.

7.1.4. In baza consintamantului exprimat cu ocazia deschiderii relatiei de afaceri sau in alte situatii, dupa caz, Banca prelucreaza date cu caracter personal pentru: marketing direct, prin comunicarea de informatii si/sau oferte personalizate cu privire la produse, servicii si activitati ale Bancii si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen (astfel cum acesta este definit in cuprinsul Conditilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare) si/sau ale partenerilor acesteia, precum si efectuarea de catre Raiffeisen Bank, direct sau prin partenerii contractuali ai acesteia si/sau prin alte entitati din Grupul Raiffeisen, a studiilor de marketing cu privire la produsele, serviciile si activitatatile actuale si/sau viitoare ale Raiffeisen Bank si/sau ale altor entitati din Grupul Raiffeisen si/sau ale partenerilor

acesteia, potrivit celor detaliate în cuprinsul Condițiilor Generale de Derulare a Operațiunilor Bancare (în acest sens, a se vedea art. 2.1.4.4. care include detalii privind activitatele de marketing direct adresate persoanelor fizice – cum ar fi Reprezentantul legal/Utilizatorul, respectiv art. 2.1.4.6. care include detalii privind activitatele de marketing direct adresate Clientului persoana juridica/entitate fară personalitate juridică).

7.1.5. Profilari și procese decizionale automatizate

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare menționate anterior, în anumite situații (de ex., în contextul aplicării masurilor de cunoaștere a clientelei în vederea prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului), este necesara prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal. În baza acestor prelucrări realizate prin mijloace automate se iau decizii, cu sau fără intervenție umană, care pot conduce la efecte juridice (de ex., blocarea accesului la Serviciul Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business potrivit art. 5.1.3. din prezentul document) sau pot afecta persoana vizată similar intr-o masură semnificativă.

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 implica un proces decizional automatizat. În cazul activităților de prelucrare care implica un astfel de proces decizional automatizat, suplimentar drepturile menționate la art. 7.7. de mai jos, persoana vizată are și urmatoarele drepturi: de a obține din partea Bancii intervenția umană cu privire la procesul decizional automatizat; de a-si exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat; precum și de a contesta decizia luată exclusiv pe baza unei prelucrări automate care produce efecte juridice sau afectează persoana vizată similar intr-o masură semnificativă. Aceste drepturi pot fi exercitate utilizând datele de contact indicate la art. 7.8. de mai jos.

7.2. Categoriile de date cu caracter personal prelucrate

7.2.1. În vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare aferente Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, Banca prelucrează urmatoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, numar de telefon, adresa, data și țara nașterii, rezidența fiscală, cetățenie, funcție, semnatura, data semnării, email, cod numeric personal (CNP), cod de identificare client, cod de înregistrare fiscală, serie și numar act identitate, alte date rezultând din actele de identitate, date rezultând din verificarea condițiilor necesare pentru aderarea la Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, date privind produsele detinute, voce, cod utilizator, parola, cod PIN, serie și numar token, date de localizare, adresa IP, date privind tranzacțiile efectuate, date privind drepturile și rolurile acordate pentru folosirea aplicației aferente serviciului, date privind autentificarea pentru folosirea serviciului, date privind conturile Clientului (inclusiv detalii privind tipul și numarul contului, moneda, pseudonimul, soldul, istoricul tranzacțiilor, eventuale refuzuri de acordare a accesului la informațiile privind conturile Clientului sau de inițiere a operațiunilor de plată), date privind tipurile de dispozitive folosite și caracteristicile acestora ce pot influența funcționalitatea serviciului (memorie internă, procent de încarcare al bateriei dispozitivelor, rezoluție), detalii privind sistemul de operare al dispozitivelor: tip și versiune, date privind conexiunea la internet, date privind operațiunile efectuate în contextul utilizării aplicației aferente Serviciilor sau rezultând din utilizarea Serviciilor, alte date care pot fi furnizate în mod direct Bancii, alte date privind operațiunile efectuate în contextul utilizării Aplicației aferente Serviciilor sau rezultând din utilizarea Serviciilor ori din înaccesibilitatea Serviciilor. Banca nu prelucrează datele biometrice din Sistemul biometric al dispozitivului mobil al Utilizatorului cum sunt amprenta digitală și imaginea facială a Utilizatorului. Aceste date și modelele biometrice asociate acestora sunt și raman stocate pe dispozitivul mobil cu sistem de operare iOS sau Android (versiunea compatibilă a sistemului de operare este indicată pe site-ul Bancii, Secțiunea Mobile banking) pe care Clientul își instalează Aplicația Smart Token și/sau Raiffeisen Smart Business și se supun regulilor de prelucrare, înregistrare, stocare, comparare stabilite și comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

7.2.2. In anumite situatii, in vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare mentionate in prezentul document, Banca poate sa prelucreze date cu caracter personal apartinand unor persoane pentru care nu beneficiaza insa de modalitatea practica de a asigura in mod direct informarea. In acest context, este responsabilitatea Clientului/Utilizatorului/Reprezentantului legal sa informeze persoanele in cauza in prealabil, cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal si sa obtina consimtamantul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar, potrivit cerintelor legale aplicabile. In cazul in care Clientul/Utilizatorului/Reprezentantului legal furnizeaza Bancii date cu caracter personal apartinand acestor persoane, Clientul/Utilizatorului/Reprezentantului legal are obligatia de a furniza numai date exacte si actualizate. In acest sens, Banca poate utiliza datele de contact apartinand acestor persoane in vederea informarii cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal. Utilizarea tehnologiei de tip cookie in cadrul aplicatiei aferenta Serviciului Raiffeisen Smart Business implica colectarea de informatii care vor fi utilizate in mod agregat/statistic privind: incidentele/erorile care pot aparea in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Business de catre Client; numarul total de Clienti dintr-o anumita perioada, numarul Clientilor care au accesat anumite campuri/sectiuni accesibile in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Business, perioada in care Serviciul Raiffeisen Smart Business este utilizat cu precadere, sesiunile, durata si frecventa sesiunilor, timpul petrecut de Client pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Smart Business, dispozitivul, locatia si versiunea aplicatiei aferente Serviciului Raiffeisen Smart Business, rezolutii, densitati, operator de telefonie mobila, alte informatii in functie de evenimentele specifice in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Business, cum ar fi accesarea anumitor bannere, sectiuni, butoane de catre Client, realizarea anumitor operatiuni, urmarirea anumitor evenimente si activitati realizate de Client in contextul utilizarii Serviciului Raiffeisen Smart Business.

Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizarii serviciilor online.

7.3. Sursa datelor

In vederea indeplinirii scopurilor de prelucrare si pentru furnizarea serviciilor online, Banca obtine datele cu caracter personal de la Client, de la Reprezentantul Legal, de la Utilizator si/sau de la partenerii sai contractuali, inclusiv entitatile din Grupul Raiffeisen, astfel cum acesta este definit in cuprinsul Condițiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare.

7.4. Destinatarii datelor cu caracter personal

Pentru indeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca poate dezvalui datele cu caracter personal catre urmatoarele categorii de destinatari: persoana vizata (de exemplu, in masura exercitarii dreptului de acces conform legislatiei aplicabile in materie), reprezentantii legali sau conventionali ai Clientului, reprezentantii Bancii, alte persoane fizice sau juridice care prelucraza datele personale in numele sau impreuna cu Banca, Prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi, Prestatorii de servicii de initiere a platii, entitatile din Grupul Raiffeisen (astfel cum acesta este definit in cuprinsul Condițiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare), parteneri contractuali ai Bancii si ai entitatilor din Grupul Raiffeisen, imputerniciti ori operatori asociati ai Bancii in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale.

7.5. Durata prelucrarii

In vederea realizarii scopurilor de prelucrare mentionate, Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata indeplinirii serviciilor bancare, precum si ulterior, atunci cand exista o necesitate de afaceri legitima pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a furniza persoanelor vizate 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 anonte pentru scopuri statistice.

Durata de stocare a informatiilor colectate in contextul utilizarii tehnologiei de tip cookie in Serviciul Raiffeisen Smart Business este 3 ani de la momentul colectarii.

7.6. Transferul datelor cu caracter personal

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, Germania, Marea Britanie, Slovacia, Ungaria, cat si in afara UE/SEE, catre Statele Unite ale Americii. 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.

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

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

7.7. Drepturile persoanelor vizate

Persoanele vizate beneficiaza de urmatoarele drepturi in contextul prelucrarii de catre Banca a 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 prelucrarii, 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 Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (potrivit informatiilor disponibile pe www.dataprotection.ro) sau instantelor competente, in masura in care persoanele vizate considera necesar.

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

7.8. Informatii suplimentare si datele de contact ale Responsabilului privind Protectia Datelor

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 Raiffeisen Bank S.A. (lista completa a unitatilor este disponibila la: <https://www.raiffeisen.ro/retea/>) sau printr-un e-mail catre Banca in acest sens, la urmatoarea adresa: 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.

Informatii actualizate privind activitatile de prelucrare anterior prezentate 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/>.

7.9. Informatii suplimentare privind utilizarea tehnologiei de tip cookie

Serviciul Raiffeisen Smart Business implica utilizarea de tehnologie similara cookie-urilor (denumita in aceasta sectiune tehnologie de tip cookie), din categoria celor considerate strict necesare, pentru care nu este necesar consumul prealabil al Clientului.

In general, tehnologia de tip cookie este o tehnologie ce permite stocarea de informatii si/sau obtinerea accesului la informatia stocata in echipamentul terminal al Clientului si poate fi de tipul cookie, pixel, kit-uri software/SDK etc. Un SDK este un set de unelte folosite de un programator pentru a scrie programe pentru un anumit sistem de operare, platforma hardware, sau pachet de programe existent. SDK-urile contin de regula biblioteci sau API-uri apelabile de catre programatori.

Utilizarea tehnologiei de tip cookie in Serviciul Raiffeisen Smart Business este necesara in vederea furnizarii Serviciului Raiffeisen Smart Business solicitat de Client, respectiv pentru a permite si a asigura buna functionare a Serviciului Raiffeisen Smart Business, prin: identificarea si solutionarea incidentelor/erorilor ce pot surveni in contextul utilizarii acestui Serviciu; optimizarea/imbunatatirea

fluxurilor pe care Clientul le parurge pentru a efectua operatiunile dorite prin Serviciul Raiffeisen Smart Business; asigurarea corespunzatoare a disponibilitatii functionalitatilor in cadrul Serviciului Raiffeisen Smart Business; calibrarea corecta a capacitatii sistemelor/microserviciilor utilizate, in vederea prevenirii incidentelor, erorilor sau intarzierilor in accesarea unor functionalitati de catre Client.

8. Durata si incetarea Contractului

8.1. Serviciile Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business devin operationale pentru Client doar in momentul in care Clientul, prin Reprezentantul legal, se va autentifica pentru prima data in aplicatia Noul Raiffeisen Online, respectiv Raiffeisen Smart Business si va accepta prezentele Termeni si conditii pentru furnizarea Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business , prin bifarea campului corespunzator din cadrul aplicatiei, partile agreand ca acest accept valoreaza acord scris al Clientului. Contractul privind Serviciile Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business va fi valabil pe perioada nedeterminata, cu exceptia situatiei in care acesta inceteaza prin una din modalitatatile prevazute la art. 8.2.

8.2. Prezentul Contract poate inceta in una din urmatoarele situatii:

- a) oricand, prin acordul partilor, exprimat in scris;
- b) prin reziliere, in cazul in care una din parti nu-si executa obligatiile contractuale sau le executa in mod necorespunzator, inclusiv in oricare din situatiile descrise la pct. 5.1.3, relativa contractuala fiind considerata desfiintata de plin drept, fara a fi necesara punerea in intarziere, fara interventia instantei si fara indeplinirea vreunei alte formalitati prealabile, judiciare sau extrajudiciare; Clientul accepta ca Banca poate notifica rezilierea contractului, intr-un termen rezonabil ulterior incetarii acestuia;
- c) In caz de forta majora conform art. 9.1, cand evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile calendaristice;
- d) prin denuntarea unilaterală de catre oricare din parti; in cazul in care contractul este denuntat de catre Client, acesta are obligatia completarii unei cereri scrise de incetare a furnizarii Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business, denuntarea devenind efectiva in termen de o zi lucratoare de la data depunerii cererii la banca, in cazul in care contractul este denuntat de catre Banca, denuntarea devine efectiva data expirarii unui termen de 15 zile de la data notificarii Clientului;
- e) Clientul inceteaza sa mai detina cel putin un cont curent activ denominat in RON, deschis la Banca.
- f) prin retragerea produsului de catre Banca, cu respectarea unui termen de preaviz de cel putin 15 zile. Contractele specifice incheiate prin intermediul Serviciului Noul Raiffeisen Online si Raiffeisen Smart Business ramane in vigoare pana la momentul la care intervine o cauza de incetare mentionata in cuprinsul acestora.

9. Dispozitii finale

9.1. In caz de forta majora, partea afectata, 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.

9.2. Modificarile clauzelor prezentului Contract (inclusiv a valorii taxelor si comisioanelor mentionate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro) se efectueaza pe baza acordului comun de vointa al partilor. Lista operatiunilor ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciilor Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart

Business poate sa fie completata cu functionalitati suplimentare de catre Banca, in masura in care legislatia aplicabila in vigoare permite acest lucru, fara a mai fi necesara incheierea unui Act Aditional la prezentul Contract. In acest caz Banca va afisa in aplicatia Noul Raiffeisen Online/Raiffeisen Smart Business si pe pagina www.raiffeisen.ro functionalitatatile suplimentare, precum si comisioanele aferente utilizarii acestor functionalitati. Partile agreeaza ca accesarea functionalitatilor suplimentare valoreaza acord scris al Clientului pentru utilizarea acestora in conditiile mentionate de Banca in cadrul aplicatiei. Daca Clientul apreciaza ca noile functionalitati contravin intereselor sale, acesta va putea solicita incetarea prezentului Contract in conformitate cu dispozitiile art. 8.2 lit.d). Banca are obligatia de a notifica Clientul cu privire la modificararea clauzelor contractuale cu cel putin 15 zile inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarii. Clientul are obligatia de a comunica optiunea de acceptare sau neacceptare a noilor conditii in termenul de 15 zile mentionat anterior. Partile agreeaza ca transmiterea on-line de catre Client, prin intermediul Reprezentantului legal/Utilizatorului, a acceptului cu privire la modificararea propusa de Banca, prin bifarea campului corespunzator din cadrul aplicatiei/acceptarea noilor „TERMENI SI CONDITII PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR NOUL RAFFEISEN ONLINE IMM si RAIFFEISEN SMART BUSINESS”, valoreaza acord scris al acestuia; de asemenea, utilizarea functionalitatilor noi sau efectuarea operatiunilor aferente carora s-a modificat quantumul taxelor/comisioanelor valoreaza acord scris al Clientului cu privire la aceste modificari. 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. In cazul in care Clientul notifica banca cu respectarea conditiilor mentionate anterior 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. 8.2 lit.d).

9.3. Partile convin sa nu aplice prevederile Titlului III din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plata, precum si oricare alte prevederi dispozitive ale acestui act normativ care au fost reglementate intr-o maniera diferita in prezentul Contract.

9.4. 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 Conditilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare.

9.5. Dispozitiile prezentului Contract se completeaza corespunzator cu prevederile Conditilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare (CGB PJ), cu conditiile specifice produselor Bancii si cu prevederile legislatiei in vigoare privind instrumentele de plata electronica. In caz de divergenta vor prevale prevederile prezentului Contract.

9.6. 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.

9.7. Intarzirea 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.

Prezentul document contractual - *“Termeni si Conditii pentru furnizarea Serviciilor NOUL Raiffeisen Online IMM/Raiffeisen Smart Business”* - este guvernat de legislatia romana si legislatia Uniunii Europene privind serviciile de plati.

Termeni si Conditii de utilizare pentru Aplicatia Smart Market

Acesti Termeni & Conditii sunt aplicabili utilizarii Aplicatiei mobile Raiffeisen Smart Market („**Aplicatia**”), detinuta si administrata de catre Raiffeisen Bank S.A.

Iți recomandăm să citești integral prezentul document înainte de a decide dacă accepti Termenii și condițiile de mai jos și dorești să continui procesul de înregistrare. Dacă nu ești de acord cu oricare dintre prevederile acestor Termeni și condiții, te rugăm să nu accesezi, să nu utilizezi Aplicatia, software-ul, funcționalitatile, informațiile, materialele sau alte asemenea cuprinse în Aplicatie.

Raiffeisen Bank depune toate eforturile împotriva utilizării necorespunzătoare a acestei Aplicatii și a facilitătilor acesteia. Raiffeisen Bank va monitoriza modul în care utilizezi Aplicatia inclusiv pentru a se asigura că acesta corespunde prezentilor Termeni și Conditii și că serviciile sunt folosite în mod adecvat.

Termenii & Condițiile au forța juridică obligatorie și produc efecte de la momentul accesării Aplicatiei și reprezintă un contract între Utilizator și Banca, pe care ambele parti își asumă să le respecte atunci când folosesc și furnizează servicii aparținând Aplicatiei Smart Market.

Pentru realizarea achiziției în urma Campaniilor Partenerilor sau ale Bancii, este posibil să fie aplicabili Termenii și condițiile de vânzare ale acestora. Acești Termeni și condiții pot fi prezentati pe scurt, în Aplicatie, pe site-ul Comerçantului sau în punctul de lucru al acestuia.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

1. Concepte

„Banca”/ „Raiffeisen Bank” - Raiffeisen Bank S.A., persoana juridica romana, administrata in sistem dualist, cu sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti, numar de ordine in Registrul Comertului J40/44/1991, inmatriculata in Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-009/1999, cod unic de inregistrare 361820, cod de inregistrare fiscală in scopuri de TVA RO361820.

„Client” - orice Client Raiffeisen Bank, ce detine un contract activ cu Banca.

„Utilizator” – orice Client persoana fizica, ce detine un cont activ Smart Market, in calitate de Utilizator al Aplicatiei.

„Aplicatia Raiffeisen Smart Market”/ „Smart Market”/ „Aplicatia” - aplicatie mobila de loializare instalata pe un dispozitiv mobil, destinata Clientilor eligibili Raiffeisen Bank, care permite vizualizarea si accesarea Campaniilor Raiffeisen Bank si ale Partenerilor, in scopul primirii de Recompense si beneficii financiare si non-financiare.

„Termeni si conditii” – Termenii si conditiile de utilizare pentru Aplicatia Raiffeisen Smart Market din prezentul document, care constituie contractul legal incheiat de Banca cu Clientul. Termenii si conditiile stabilesc modul in care Clientii se pot inrola si utiliza Aplicatia. Termenii si conditiile se completeaza cu Regulamentul General al Aplicatiei, Conditii Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare pentru Persoane Fizice, Contractul specific de Card de debit/ card de

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

credit incheiat cu Banca si lista de Tarife si Comisioane, aplicabile Persoanelor Fizice - ce pot fi consultate pe site-ul Bancii www.raiffeisen.ro.

„Serviciul Smart Mobile”/ „Aplicatia Smart Mobile”/ „Serviciul Raiffeisen Online” – serviciul electronic de tip internet / mobile banking al Raiffeisen Bank, prin intermediul caruia Clientii isi pot accesa online contul/ conturile, sa efectueze operatiuni bancare si/sau sa contracteze servicii bancare la distanta prin internet.

„OTP (one-time password)”/ „OTC (one-time code)” - parola temporara cu valabilitate limitata in timp, transmisa automat prin SMS Utilizatorilor autorizati, pentru validarea identitatii acestora si pentru a le acorda accesul in Aplicatie.

„PIN (Personal Identification Number/ Numar Personal de Identificare)” - cod de securitate format din 6 cifre, setat la momentul instalarii Aplicatiei sau, daca e cazul, modificat de catre Utilizator ulterior in setarile Aplicatiei, solicitat la accesarea / logarea in Aplicatie.

„Sistem biometric”/ „Biometrie”/ „Face ID (recunoastere faciala)”/ „Touch ID (amprenta digitala)” - optiune a sistemului de operare a dispozitivului mobil al unei persoane care utilizeaza tehnologii biometrice, care permit identificarea automata si/ sau autentificarea/ verificarea unei persoane. In scopul Smart Market, optiunile de autentificare/ verificare aflate pe dispozitivul mobil al Utilizatorului sunt utilizate in scopul autentificarii sale in Aplicatie. Banca nu prelucreaza datele biometrice din Sistemul biometric ale dispozitivului mobil al Utilizatorului cum sunt amprenta digitala (Touch ID) si imaginea faciala a Utilizatorului (Face ID). Aceste date si modelele biometrice asociate acestora sunt si raman stocate pe dispozitivul mobil pe care Utilizatorul isi instaleaza Aplicatia si se supun regulilor de

prelucrare, inregistrare, stocare, comparare stabilite si comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.

„Comerciant”/ „Partener” – entitatea legala/ compania/ IMM-ul ale caror Campanii/ Oferte pentru produsele si serviciile furnizate de aceasta sunt prezentate direct catre Utilizator in aplicatia Smart Market. Raiffeisen Bank este si el unul dintre Comercianti, alaturi de Partenerii sai contractuali.

Lista Partenerilor va fi actualizata periodic de catre Banca si poate fi accesata la urmatorul link:

<https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-partneri.sv.pdf> „Regulament General”/

„Regulament” – Regulamentul programului Raiffeisen Smart Market care, alaturi de Termenii actuali si descrierile Campaniilor si a Recompenselor in ecranele specifice din Aplicatie, reglementeaza organizarea Campaniilor si acordarea Recompenselor prin intermediul Aplicatiei Smart Market.

„Campanie”/ „Oferta” - reprezinta bannerul prezentat in Smart Market, in ecranul „Descopera”, care contine informatii si Oferte privind produsele si serviciile furnizate de Comercianti in Aplicatie. Aceste Oferte pot fi generice, aplicabile mai multor Utilizatori sau personalizate in baza preferintelor Utilizatorului rezultate din mai multe criterii, de exemplu, comportamentul tranzactional (ex. achizitii anterioare sau frecvente) sau locatia Utilizatorului (daca si-a dat consimtamantul pentru prelucrarea datelor sale de localizare), in conformitate cu prevederile din Politica de confidentialitate Smart Market. Oferta nu constituie o oferta cu forta juridica obligatorie, ci

reprezinta o simpla invitatie transmisa Utilizatorului de a participa la o Campanie pentru produsele si serviciile Bancii sau ale Partenerilor Aplicatiei.

„Recompensa” - beneficiul primit de orice Utilizator care indeplineste conditiile unei Campanii din Aplicatia Smart Market, in termenul de desfasurare al acesteia si conform Regulamentului. Recompensele pot face referire fie la Vouchere, fie la Cashback, fie la Puncte.

„Vouchere” - cupoane electronice de discount (cu valoare in lei sau in procent) sau cu un produs gratuit/ premiu, primit de Utilizator in Aplicatie in urma finalizarii cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Voucher. Acestea pot fi folosite pentru primirea beneficiului, doar la Comerciantul inscris pe acestea, conform Regulamentului.

„Cashback” – Recompensa sub forma de bani (lei) transferata in contul curent Raiffesien in lei al Utilizatorului care finalizeaza cu succes o Campanie cu Recompensa de tip Cashback.

„Puncte”/ „Puncte Smart Market” - sunt Puncte de loialitate ce pot fi primite in urma finalizarii cu succes a Campaniilor cu aceasta Recompensa. Prin acumularea Punctelor, cand Utilizatorul ajunge la un anumit nivel, le poate preschimba in Aplicatie in alte Recompense.

„Card de loialitate”/ „Card Virtual” - varianta virtualizata a Cardurilor de loialitate emise de diversi Comercianti (Parteneri sau nu in Aplicatie) si detinute de Utilizator. Acestea pot fi salvate in Aplicatie pentru a le pastra in telefonul mobil, fara a mai fi nevoie ca Utilizatorul sa detina in permanenta asupra sa si cardurile fizice. Salvarea Cardurilor de loialitate in Smart Market nu implica transmiterea datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor, intre Banca si Comerciantii care au emis aceste Carduri.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

„Invitat” – persoana fizica care a primit un Cod de invitat de la un Utilizator al Aplicatiei, pentru a-l utiliza la inrolarea in Aplicatie cu scopul de a primi si el si Utilizatorul o Recompensa conform Regulamentului.

„Cod de invitatie” – Codul unic detinut de fiecare Utilizator, pe care il poate utiliza in scopul invitarii altor persoane fizice eligibile sa isi creeze cont in Aplicatie, pentru a putea primi amandoi Recompense conform Regulamentului.

“Amprenta de carbon” - Functionalitate care ofera utilizatorilor posibilitatea de a afla marimea amprenteii de carbon personale pe baza tranzactiilor efectuate prin contul/cardul Raiffeisen.

„Campanie sustenabila” - reprezinta bannerul prezentat in Smart Market, in ecranul „Descopera”, marcata specific cu iconita distincta sau in sectiunea „Profil”, sub-sectiunea „Grijă pentru mediu” si reprezinta Oferte la produsele si serviciile sustenabile furnizate fie de Comercianti fie de Banca in Aplicatie.

2. Care sunt functionalitatile si serviciile oferite de Aplicatia Smart Market?

Functionalitatatile descrise mai jos sunt cele afisate in cadrul Aplicatiei aferente serviciului Smart Market, ce vor fi lansate treptat in Smart Market si astfel mentiunile corespunzatoare acelor servicii incluse in prezentul document vor deveni aplicabile de la momentul respectivei lansari. Pe masura ce vor fi disponibile si alte functionalitati suplimentare, acestea vor fi afisate in Aplicatie, Clientul fiind de acord ca accesarea noilor functionalitati valoreaza acord scris pentru

utilizarea acestora, in Termenii si Conditiiile de utilizare pentru Aplicatia Smart Market si in restul documentatiei contractuale aferente.

Prin intermediul Aplicatiei Smart Market se pot realiza urmatoarele:

- Vizualizarea, cautarea, filtrarea si sortarea Campaniilor pentru care Utilizatorii sunt eligibili - pot fi Campanii generice, Campanii sustenabile dar si Campanii personalizate in functie de mai multe criterii, de exemplu: de comportamentul lor tranzactional, de preferinte, de relatia cu Banca sau de modul de interactiune cu Aplicatia
- Optiunea de a vizualiza pe harta Campaniile din proximitatea locatiei Utilizatorului (daca si-a dat consimtamantul pentru prelucrarea datelor de localizare) sau dintr-o anumita zona relevanta de pe harta, in sectiunea Parteneri
- Vizualizarea pe harta a agentiilor Raiffeisen Bank.
- Activarea Campaniilor si indeplinirea conditiilor pentru castigarea de Recompense in Aplicatie.
- Vizualizarea statusului Campaniilor activate de Utilizator.
- Primirea de Recompense sub forma de Puncte, Vouchere sau Cashback, in urma finalizarii cu succes a Campaniilor.
- Vizualizarea Recompenselor primite de Utilizator in urma indeplinirii cu succes a Campaniilor din Aplicatie, precum si balanta si istoricul tranzactiilor aferent Recompenselor.
- Vizualizarea si descarcarea Voucherelor electronice primite ca Recompensa.
- Optiunea de a schimba Punctele acumulate in alte Recompense de la Parteneri strategici ai Aplicatiei, dar si posibilitatea de a folosi Punctele pentru actiuni sustenabile (de exemplu – plantarea de copaci).
- Virtualizarea Cardurilor de loialitate detinute de Utilizator de la unul sau mai multi Comercianti.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

- Alegerea unui avatar pentru profilul din Aplicatie, dintre cele predefinite.
- Selectarea categoriilor si domeniilor preferate.
- Modificarea modului de autentificare in Aplicatie.
- Optiunea de a primi notificari de tip push pentru informatii despre Recomense si noutati sau actualizari ale Aplicatiei - asa cum sunt descrise in prezentul document si conform [Politicii de confidentialitate](#) - pentru Utilizatorii care si-au dat consimtamantul in Aplicatie sa primeasca notificari de tip push.
- Selectarea sau modificarea limbii in care se doreste afisarea Aplicatiei: romana sau engleza.
- Inchiderea contului de Utilizator al Aplicatiei Raiffeisen Smart Market.
- Vizualizarea amprentei de carbon individuale.
- Posibilitatea reducerii sau compensarii amprentei de carbon prin actiuni sustenabile (de exemplu, plantarea de copaci) sau prin participarea la campanii sustenabile.
- Deconectarea din aplicatie.

2.1 Cum se poate inrola si isi poate crea cont un Utilizator in Aplicatie?

Pentru instalarea si utilizarea Aplicatiei, Banca nu percepse nici un cost Clientului. Cu toate acestea, Banca isi rezerva dreptul de a percepe in viitor taxe pentru utilizarea Aplicatiei, dar numai dupa transmiterea catre Utilizator a unei notificari scrise, in conformitate cu legislatia in vigoare.

Aplicatia poate fi instalata gratuit din magazinul dedicat – Google Play Store sau App Store, pe dispozitivul mobil detinut de Utilizator, si poate fi utilizata pe sistemele de operare Android sau iOS (versiunea compatibila a sistemului de operare este indicata pe site-ul Bancii, Sectiunea Smart Market).

Pentru a putea instala Aplicatia si a se inrola in aceasta, Utilizatorul trebuie:

- a) Sa detina un dispozitiv mobil cu sistem de operare Android sau iOS (versiunea compatibila a sistemului de operare este indicata pe site-ul Bancii, Sectiunea Smart Market).
- b) Sa detina un dispozitiv fara jailbreak sau access root (in caz contrar, Utilizatorului i se afiseaza un mesaj de eroare si trebuie sa schimbe dispozitivul sau sa revina la setarile din fabrica pentru a accesa Aplicatia).
- c) Sa detina un dispozitiv conectat la internet si securizat (Screen lock cu PIN sau parola si/sau Biometrie).
- d) sa fie eligibil pentru aceasta Aplicatie:
 - Sa fie Client persoana fizica al Raiffeisen Bank cu cel putin unul din Serviciile Raiffeisen Smart Mobile sau Raiffeisen Online, active – pentru ca aceasta Aplicatie este destinata Clientilor digitali ai Bancii, cu scopul recunoasterii si loializarii acestora.
 - Sa fie titular al cel putin unui cont curent cu card de debit activ atasat (in lei/ USD/ EUR) sau al unui card de credit credit activ emis de Banca – pentru a-i putea oferi Campanii relevante si pentru a-i putea trimite Recompensa castigata.
 - Sa aiba 18 ani impliniti la data inrolarii in Aplicatie.
 - Sa aiba datele actualizate si aprobatte in relatie cu Banca - deschiderea si mentinerea relatiei de afaceri si utilizarea/ contractarea de produse si servicii presupun ca un Client sa isi

actualizeze toate informatiile/ documentele comunicate Bancii (ori de cate ori apar modificari sau la solicitarea Bancii, cu o anumita frecventa stabilita in ani, in conformitate cu normele si procedurile sale si/sau in orice moment, ori de cate ori aceasta considera necesar), sa nu existe neconcordanta intre operatiunile derulate prin conturile sale si profilul sau tranzactional stabilit de Banca, sa fie beneficiarul real al fondurilor ce ii tranziteaza contul, sa nu existe implicarea sa sau a operatiunilor sale in tari identificate de Uniunea Europeana ca avand grad ridicat de risc, deoarece nu dispun de sisteme efective de combatere a spalarii banilor si finantarii terorismului.

- Sa detina o adresa de email de tip personala si un numar de telefon mobil (personal sau de serviciu) active, valide si unice, declarate in relatie cu Banca.
- e) Sa isi descarce ultima varianta a Aplicatiei Raiffeisen Smart Market din Google Play Store sau App Store, pe dispozitivul mobil detinut.
- f) Sa initieze in Aplicatie procesul de inrolare si de creare a contului Smart Market:
- Sa citeasca Politica de confidentialitate si Politica de cookies (SDK), accesibile din ecranul de start (ce pot fi consultate si aici: <https://www.raiffeisen.ro/ro/persoane-fizice/produsele-noastre/digital-banking/smart-market-politica-confidentialitate.html>, respectiv aici: <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-politica-utilizare-sdk.sv.pdf>).
- Sa introduca adresa de email si ultimele 3 cifre ale numarului de telefon detinut pentru identificarea sa in baza de date a Bancii – informatii care trebuie sa coincida cu cele declarate de acesta Bancii in cel mai recent formular furnizat de Banca in acest scop.
 - In conditiile in care nu a fost identificat pe baza cheii de identificare (adresa de email si ultimele 3 cifre ale numarului de

telefon), Clientul poate incerca reintroducerea lor pentru a se asigura ca sunt corecte, avand la dispozitie maxim 3 incercari; dupa 3 incercari, daca nu se reuseste identificarea, Clientul este blocat temporar pentru 2 minute si poate reincerca introducerea lor dupa finalizarea acestui termen; daca dupa inca 3 incercari consecutive (6 incercari consecutive in total), Clientul tot nu este identificat, acesta va fi blocat pana a doua zi (00:01 AM), cand poate reveni si reincerca, reluand acelasi proces.

- Clientii identificati pe baza acestor informatii, ca fiind Clienti persoane fizice ai Bancii, primesc un OTP de 6 cifre prin SMS la numarul de telefon personal declarat in relatia cu Banca (introdus in pasul anterior din procesul de inrolare), pentru validarea identitatii lor.
 - In conditiile in care nu a primit SMS-ul prin OTP, sau OTP-ul introdus de Client nu este corect, are optiunea de a solicita retrimiterea unui nou OTP dupa 20 de secunde;
 - in cazul in care OTP-ul nu este validat, un Client poate solicita si reintroduce OTP-ul de maximum 4 ori, ulterior, dupa 4 incercari nereusite, Clientul este blocat pentru 2 minute; dupa 2 minute, poate solicita un nou OTP si il poate reintroduce, avand la dispozitie inca maximum 2 incercari, dupa care este blocat pana a doua zi (00:01 AM).
- Dupa introducerea corecta a acestui OTP, fie manual, fie prin copierea sa din SMS, fie prin functia auto-fill, Clientului i se verifica eligibilitatea pentru un cont Smart Market (se valideaza daca indeplineste conditiile de eligibilitate prezente in acest document) si daca este eligibil, i se creeaza automat contul de Utilizator al Aplicatiei.
 - In conditiile in care nu este identificat ca fiind eligibil din cauza a cel putin uneia din criteriile comunicate, Clientului i se va afisa un ecran ce ii comunica ce conditie de eligibilitate nu este indeplinita

si este redirectionat catre pagina ghid din site-ul www.raiffeisen.ro unde i se comunica cum poate indeplini fiecare conditie si deveni eligibil pentru Smart Market.

- Sa accepte Termenii si conditiile din prezentul document.
- Pentru finalizarea procesului de inrolare, Clientului eligibil i se solicita setarea unui cod PIN din 6 cifre si confirmarea sa pentru logarea ulterioara in Aplicatie. Optional, daca dispozitivul mobil al Clientului este echipat cu optiune de Biometrie (Face ID/ Touch ID), acesta poate opta sa isi seteze si o parola biometrica compatibila cu dispozitivul sau; optiunile de Biometrie precum si codul PIN pot fi modificate ulterior inrolarii, din setarile Aplicatiei. Varianta de logare aleasa, cu PIN si eventual Face ID/ Touch ID vor fi cele utilizate dupa inrolare, pentru fiecare autentificare ulterioara in Aplicatie, exceptie fac cazurile descrise la pct. 2.2. Banca nu prelucreaza datele biometrice din Sistemul biometric ale dispozitivului mobil al Utilizatorului cum sunt amprenta digitala si imaginea faciala ale Utilizatorului. Aceste date si modelele biometrice asociate acestora sunt si raman stocate pe dispozitivul mobil pe care Utilizatorul isi instaleaza Aplicatia si se supun regulilor de prelucrare, inregistrare, stocare, comparare stabilite si comunicate prin intermediul dispozitivului respectiv.
- Optional, Utilizatorul poate alege sa isi exprime consimtamintele pentru primirea notificarilor de tip push si pentru geo-localizare (respectiv, colectarea datelor de localizare. Exprimarea acestor consimtaminte nu este obligatorie pentru inrolare. Utilizatorul poate sa-si actualizeze optiunile oricand ulterior inrolarii, din setarile Aplicatiei si din setarile sistemului de operare al telefonului. Pentru a permite primirea notificarilor de tip push, respectiv pentru geo-localizare, Utilizatorul trebuie, in mod cumulativ, sa-si exprime consimtamantul in Aplicatie si sa realizeze setarile corespunzatoare la nivelul sistemului de operare al telefonului utilizat. In lipsa celor

doua actiuni cumulative, Banca nu va trimite notificari de tip push si nu va colecta date de localizare ale Utilizatorului pentru utilizarea lor in campanii personalizate.

- Dupa validarea Clientului si crearea contului Smart Market, datele Utilizatorului sunt prelucrate conform celor descrise in [Politica de Confidentialitate](#) si in [Politica de cookies](#).
- Daca Utilizatorul a primit un Cod de invitatie de la un alt Utilizator al Aplicatiei, il poate introduce DOAR in aceasta faza de inrolare; daca se valideaza Codul de invitatie introdus, acesta precum si Utilizatorul care l-a invitat, primesc in Aplicatie Recompensa comunicata, cf. Art. 2.7.

Un Client persoana fizica eligibil poate detine un singur cont de Utilizator al Aplicatiei Smart Market. Aplicatia va fi folosita exclusiv de Utilizator, fiind interzisa transmiterea ei sau a credentialelor de acces catre o terța persoana.

Periodic, in mod automat, datele actualizate ale Clientului se vor prelua din sistemele Bancii in aplicatia Smart Market, in vederea optimizarii Ofertelor prezentate acestuia in Aplicatie.

Clientul intelege si este de acord ca este responsabil pentru pastrarea confidentialitatii si protejarea securitatii informatiilor/ datelor privind accesarea si utilizarea Aplicatiei.

Clientul se obliga sa notifice Raiffeisen Bank imediat, fara intarzieri nejustificate, atunci cand sesizeaza lipsa, furtul, insusirea ilegală sau utilizarea neautorizata a informatiilor/ datelor privind accesarea si utilizarea Aplicatiei, precum si a dispozitivului mobil utilizat. De asemenea, ii revine obligatia sa notifice Raiffeisen Bank imediat, fara

intarzieri nejustificate, cu privire la orice alta incalcare a confidentialitatii/ securitatii Aplicatiei de care are cunostinta.

Raiffeisen Bank recomanda de asemenea Utilizatorilor sa nu divulge sub nicio forma metoda de deblocare a dispozitivului si sa nu dezvaluie parola Aplicatiei altor persoane, cu exceptia celor autorizate de acestia; permitand unor terti acces la dispozitivul mobil sau la parola Aplicatiei, acestia isi asuma responsabilitatea pentru toate actiunile efectuate astfel in Aplicatie si pentru pierderea sau utilizarea de catre terte persoane a Recompenselor si Cardurilor virtuale din Aplicatie.

2.2 Cum te autentifici pentru accesarea si utilizarea Aplicatiei Smart Market

Pentru accesarea Aplicatiei de fiecare data dupa inrolare, la 60 de minute dupa inactivitatea Utilizatorului in Aplicatie, acesta trebuie sa se autentifice utilizand codul PIN sau Sistemul biometric (Face/ Touch ID) daca acesta este setat pentru Aplicatia Smart Market. In conditiile in care Utilizatorul are optiunea Biometrica setata, aceasta va fi solicitata cu prioritate pentru deblocare, urmata de cea cu PIN.

Din motive de securitate, in anumite conditii listate mai jos, va fi necesar sa re-validam identitatea si eligibilitatea Utilizatorului, solicitandu-i la logare sa introduca adresa de email si ultimele 3 cifre ale telefonului mobil utilizate in relatia cu Raiffeisen Bank, urmate de cele 6 cifre ale OTP-ului primit prin SMS la numarul declarat in relatia cu Banca. Ca pas final va trebui sa isi seteze un nou cod PIN si optional Face/ Touch ID. Cazurile in care un Utilizator ajunge in acest proces de logare pot fi cele in care acesta:

- a. nu are setata si optiunea de autentificare Biometrica si introduce PIN-ul gresit timp de 3 ori consecutiv, ceea ce va duce la blocarea temporara a accesului Utilizatorului in Aplicatie din motive de securitate;
- b. introduce PIN-ul gresit de 3 ori consecutiv;
- c. are setata si optiunea de autentificare Biometrica si introduce gresit amprenta sau nu i se realizeaza autentificarea faciala de un numar de ori fix (conform termenilor sistemului de operare instalat pe dispozitivul Utilizatorului), se va activa optiunea de autentificare cu PIN unde are doar 3 incercari consecutive pana la blocarea temporara a accesului Utilizatorului in Aplicatie din motive de securitate;
- d. nu mai acceseara Aplicatia timp de 90 de zile consecutive;
- e. isi schimba dispozitivul mobil pe care reinstaleaza Aplicatia;
- f. isi sterge si reinstaleaza Aplicatia mentinandu-si contul activ in tot acest timp;
- g. isi uita PIN-ul si opteaza pentru resetarea lui;
- h. isi inchide Aplicatia din sistemul de operare al telefonului mobil;
- i. i se deblocheaza contul Smart Market (dupa ce a fost blocat la initiativa Clientului sau a Bancii).

La fiecare autentificare, vom verifica daca se mentin conditiile de eligibilitate de la inrolare si daca utilizatorul are activa ultima versiune critica a Aplicatiei:

- Daca nu se mai respecta conditiile de eligibilitate, contul va fi blocat pana la indeplinirea conditiilor.
- In conditiile in care un Utilizator nu detine ultima versiune critica, i se va afisa un pop-up pe ecranul dispozitivului, care

- nu ii permite continuarea procesului. Fara actualizarea Aplicatiei, Clientul nu va putea continua utilizarea acesteia.
- In conditiile in care un Utilizator nu detine ultima varianta non-critica lansata de Banca, va aparea o bulina albastra langa iconita de setari din ecranul "Profil" si langa optiunea de "Actualizare Aplicatie" (in ecranul "Setari"), unde va avea si optiunea de actualizare a versiunii. In situatia aceasta, clientul va putea utiliza in continuare Aplicatia si fara a o actualiza.

Accesul unui Utilizator in Smart Market ar putea fi restrictionat in cazul in care:

- Nu se mai respecta conditiile de mai sus.
- Sau activitatea acestuia in Aplicatie ar putea afecta sau aduce pagube sub orice forma Aplicatiei, Bancii, Partenerilor sau Utilizatorilor.
- Sau in cazul in care incalca in orice fel Termenii si Conditii sau Regulamentul.

In aceste situatii, daca doreste sa obtina mai multe informatii cu privire la restrictionarea accesului, poate contacta Banca prin sectiunea de "Ai nevoie de ajutor" din Aplicatie, sau apeland oricare din cele 2 numere de telefon mentionate in Sectiunea 10 a prezentului document.

2.3 Cum poate participa un Utilizator intr-o Campanie si accesa o Oferta?

O Campanie reprezinta o Oferta sau o promotie, care functioneaza conform unui mecanism detaliat in [Regulamentul General al Aplicatiei](#),

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

si in detaliile Campaniei din Aplicatie, si care aduce Utilizatorului Recompense la indeplinirea conditiilor acesteia.

Campaniile prezentate in Smart Market pot fi limitate in cantitate si in timp.

Campaniile accesibile in aceasta Aplicatie sunt:

a) ale Comerciantilor, Parteneri contractuali ai Raiffeisen pentru Aplicatia Smart Market - cu Recompense instant sau cu indeplinirea anumitor conditii conform Regulamentului, de exemplu dar fara a se limita la:

- Oferte promotionale de achizitie ale produselor/serviciilor lor, recurente sau cu anumite ocazii/ zile speciale;
- Campanii de loializare ale Utilizatorilor;
- Campanii cu trageri la sorti;
- Campanii declansate de un eveniment sau locatie relevanta a Utilizatorului;
- Campanii sustenabile oferite de Comercianti responsabili

b) ale Bancii - Campanii cu Recompense instant sau cu indeplinirea anumitor conditii conform Regulamentului, de exemplu dar fara a se limita la:

- Oferte promotionale de achizitie sau utilizare a produselor/ serviciilor Raiffeisen financiar-bancare;
- Campanii sustenabile derulate de Raiffeisen Bank
- Campanii de loializare a Clientilor;
- Campanii cu tragere la sorti;
 - Campanii declansate de un eveniment sau locatie relevanta a Utilizatorului;
- Campanii de tip "Invita un prieten"/ "Member get Member" (invita un prieten si castigati amandoi);

- Campanii de activare si crestere a interactiunii Utilizatorului in raport cu Aplicatia sau Banca;

Pentru a accesa o Campanie, Utilizatorul trebuie sa:

- Vizualizeze lista de Campanii destinate lui in sectiunea "Descopera"
 - Aici va regasi campaniile generice pentru care este eligibil
 - In anumite momente, utilizatorul poate vizualiza si campanii personalizate, marcate cu iconita "Pentru tine". Acestea sunt campanii personalizate, pe baza mai multor criterii, de exemplu, pe baza categoriilor preferate selectate de acesta in Aplicatie sau pe baza comportamentului tranzactional al Utilizatorului, al relatiei cu Banca si serviciile sale, al activitatii in Aplicatie, precum si a locatiei Utilizatorului, dupa caz; daca la momentul accesarii aplicatiei, Banca nu detine nicio informatie relevanta pentru a identifica o Campanie personalizata adresata Utilizatorului, acesta nu va vizualiza aici nicio campanie cu aceasta iconita specifica.
 - Totodata poate vizualiza Campanii sustenabile marcate specific cu iconita distincta; acestea se regasesc si in sectiunea „Profil”, in cadrul sub-sectiunii „Grija pentru mediu” si reprezinta Oferte la produsele si serviciile sustenabile furnizate fie de Comercianti fie de Banca in Aplicatie.
 - In plus, are optiunea de a vizualiza campaniile sub forma de lista derulanta sau optiunea “Tile”;
 - Pentru vizualizarea sub forma de lista sau “Tile”, are optiunea de a filtra, sorta sau cauta Campaniile.
 - Campaniile disponibile pentru un Utilizator pot diferi de cele vizualizate de alti Utilizatori ai Aplicatiei, intrucat pot fi create pentru a fi relevante pentru fiecare Utilizator in parte

si sunt personalizate in functie de mai multe criterii, de exemplu, preferintele acestuia, comportamentul tranzactional, statutul de Client Raiffeisen, activitatea pe care o are in Aplicatie (daca isi exprima consimtamantul pentru acest scop, atunci cand aceasta functionalitate va fi disponibila in Aplicatie), si eventual de locatia sa (daca isi exprima consimtamantul pentru geo-localizare).

- Vizualizeze Campaniile si Partenerii pe harta; daca si-a exprimat consimtamantul pentru geo-localizare (cf. Art 2.1), Utilizatorul vede si pozitia sa pe harta si Campaniile disponibile din jurul sau, precum si localizarea agentiilor Raiffeisen din proximitate; aici are optiunea de a selecta directionarea catre acele locatii, prin aplicatiile disponibile in dispozitivul detinut.
- Vizualizeze detaliiile unei Campanii si sa citeasca atent toate conditiile, dand tap pe Campania dorita; acest tap va deschide un ecran cu detaliiile Campanie ce contine: numele acesteia, Comerciantul/ Partenerul, o imagine reprezentativa, descrierea sa cu detalii si mecanismul, valabilitatea, anumite conditii ale Campaniei, Recompensele ce sunt oferite si linkul catre Regulamentul General.
- Pentru a participa si a se inscrie in Campanie, Utilizatorul trebuie sa o activeze, apasand in ecranul de detalii, pe butonul "Activeaza".
 - Dupa activarea confirmata, Campania este acum vizibila in sectiunea "Campaniile mele" unde Utilizatorul poate vedea statusul si progresul acesteia in sub-sectiunea "Activate" pana la finalizarea ei, cand se muta in sub-sectiunea "Castigate";

Dupa activarea Campaniei, pentru primirea Recompensei aferente acesteia, Utilizatorul trebuie sa:

- indeplineasca cu succes conditiile mentionate in detaliile Campaniei si Regulamentul General, in termenul de valabilitate al acestoria si in limita stocului de Recompense disponibil - daca este o Campanie conditionata conform mecanismului acestoria (ex: sa achizitioneze un produs/ sa faca o tranzactie la un anumit Comerciant sau cu un anume card / sa utilizeze un produs bancar etc – mai multe detalii in Regulamentul General); dupa validarea respectarii conditiilor Campaniei, Utilizatorul va primi si vizualiza Recompensa in sectiunea “Recompense”;
- daca este o Campanie cu Recompensa instant, Utilizatorul va primi Recompensa direct dupa activarea Campaniei in termenul de valabilitate al acestoria si in limita stocului de Recompense disponibile, si o va putea accesa si vizualiza in sectiunea “Recompense”.

Daca Utilizatorii doresc sa fie anuntati prin notificare de tip push in momentul castigarii fiecarei Recompense, este nevoie sa isi exprime consimtamantul pentru primirea acestor notificari prin Aplicatie, cf Art. 2.2.

O recompensa va fi oferita numai pentru indeplinirea cu succes a conditiilor Campaniei, conform descrierii acestora si a Regulamentului, in perioada de valabilitate a Campaniei si in limita stocului de Recompense disponibil.

2.4 Ce Recompense poti castiga in Aplicatie?

Recompensele sunt beneficiile pe care Utilizatorul le primeste in Aplicatie, in urma indeplinirii cu succes a conditiilor unei Campanii, sau a activarii unei Campanii instant, conform Regulamentului si cum este

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comertului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piete de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice retea mobilă din România

detaliat procesul in Art 2.3. Exista mai multe tipologii de Recompense in Aplicatia Smart Market, in functie de fiecare Campanie:

a) Voucherele:

- Sunt cupoane electronice, utilizabile direct din Aplicatie (sectiunea "Recompense") sau din dispozitivul mobil daca au fost in prealabil salvat pe acesta.
- Au mai multe mecanisme de utilizare: cu cod de bare/ cod numeric/ cod QR/ fara cod in format pdf.
- In functie de termenii fiecarui Voucher, poate fi utilizat online pe site-ul Comerciantului sau in magazinul/ punctul de desfasurare fizic al acestuia.
- Acestea pot oferi mai multe tipologii de Recompense:
 - Cu discount (reducere) in suma fixa in lei - Voucher pe care Utilizatorul il poate folosi la urmatoarea tranzactie la Comerciantul care il ofera, pentru a i se scadea valoarea inscrisa pe Voucher din totalul de plata sau totalul produselor/serviciilor la care se aplica discount-ul, in conformitate si cu respectarea conditiilor de utilizare mentionate in regulament si in detaliile Voucherului.
 - Cu discount procentual din tranzactie - Voucher pe care il poate folosi la urmatoarea tranzactie la Comerciantul care il ofera, scazandu-se procentul inscris pe Voucher din totalul de plata sau totalul produselor/ serviciilor la care se aplica discount-ul, in conformitate si cu respectarea conditiilor de utilizare mentionate in Regulament si in detaliile Voucherului.
 - Cu un premiu/ beneficiu gratuit – Voucher pe care il poate prezenta Comerciantului care il ofera, pentru a primi de la acesta beneficiul gratuit inscris pe Voucher, in conformitate

si cu respectarea conditiilor de utilizare mentionate in Regulament si in detaliile Voucherului.

- In plus, Banca pune la dispozitie si **Vouchere speciale** ce pot fi achizitionate in Aplicatie cu Punctele Smart Market castigate la Campaniile cu Puncte (detaliate la Art 2.5).

b) Cashback-ul:

- Este Recompensa primita in urma finalizarii cu succes a unei Campanii cu Cashback in Aplicatia Smart Market, in urma careia Utilizatorul va primi inapoi suma de bani aferenta Campaniei.
- Sumele pe care trebuie sa le primeasca in urma finalizarii Campaniilor de acest tip, in urma tranzactiilor decontate eligibile conform Regulamentului si detaliilor din Aplicatie, sunt afisate si se cumuleaza in contul virtual (balanta) de Cashback din Aplicatie (din sectiunea „Recompense” >> "Cashback" sau din Sectiunea „Profil”), de la primirea lor si pana in momentul transferului acestora in contul Clientului.
- In a patra zi lucratoare a lunii, suma cumulata in contul virtual de Cashback in cursul lunii precedente, se va transfera in contul curent in lei al Utilizatorului deschis la Raiffeisen, cont eligibil pentru cashback conform Regulamentului, iar balanta din Aplicatie se va actualiza prin scaderea acestei sume transferate.

c) Punctele Smart Market:

- sunt Punctele valabile doar in Aplicatia Smart Market, ce sunt castigate de Utilizatori in urma finalizarii cu succes a unor Campanii ale Bancii cu Recompensa in Puncte.

Acestea pot fi cumulate si convertite la cererea Utilizatorului prin Aplicatie, in Vouchere speciale valorice doar in momentul in care

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

Utilizatorul a ajuns la unul din nivelele/ pragurile valorice, conform Regulamentului si informatiilor din prezentul document (Art. 2.5). Utilizatorul are la dispozitie Vouchere speciale cu valori diferite de la Comerciantii listati in Aplicatie in sectiunea "Puncte" >> "Foloseste Punctele".

Totodata punctele pot fi utilizate pentru actiuni sustenabile (de exemplu, plantarea de copaci).

Punctele acumulate in aplicatie au o data de expirare ce este comunicata Utilizatorului in aplicatie in sectiunea Recompense – Puncte. Dupa data de expirare, Utilizatorul nu le va mai putea folosi si nici opta pentru contravaloarea punctelor in bani/bunuri sau utilizarea lor in afara Aplicatiei Smart Market.

d) **Voucherele speciale:**

- Sunt Voucherele pe care Utilizatorul le obtine in urma utilizarii Punctelor castigate in Aplicatia Smart Market – conform detalierii din Art. 2.4 a) si 2.5 c)

2.5. Cum pot fi accesate si valorificate Recompensele primite?

Pentru a vizualiza si beneficia de Recompensa primita, un Utilizator trebuie sa efectueze urmatorii pasi:

a) In cazul Recompenselor de tip **Voucher**:

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Voucher sau schimbarea unui numar de Puncte detinut, pentru un Voucher, in termenul de valabilitate mentionat si in limita stocului de Recompense disponibil.
- Accesarea Voucherului primit, din sectiunea "Recompense" >> "Vouchere", dand click pe bannerul corespunzator acestuia sau

folosind una din optiunile de cautare, sortare sau filtrare vouchere.

- In Sectiunea "Recompense", sub-sectiunea "Vouchere" sunt afisate informatii despre Voucherele primite in urma Campaniilor cu Vouchere sau a schimbarii Punctelor in Vouchere speciale prin Aplicatia Smart Market.
- Sub-sectiunea aceasta este la randul sau structurata in functie de statusul Voucherelor obtinute, in 2 zone distincte: in partea de sus sunt listate voucherele active (lista Voucherelor primite de Utilizator si care se incadreaza in termenul de valabilitate comunicat in Campanie, cu optiune de sortare in functie de data expirarii sau filtrare in functie de brand) si "Vouchere expirate" (lista Voucherelor primite de Utilizator si care au expirat in ultimele 30 de zile).
- In fiecare din cele 2 zone sau sub-sectiuni, Utilizatorul poate accesa fiecare Voucher pentru a vizualiza detaliile acestuia; accesarea Voucherului se face dand click pe el; astfel vor fi afisate urmatoarele informatii: denumire si descriere Voucher, denumire Comerciant la care poate fi utilizat, valoare, cod (daca este necesar pentru utilizarea sa), Termeni si conditii, modalitate de utilizare, istoricul actiunii in urma careia a fost primit Voucherul.
- Deschiderea Voucherului electronic prin click pe bannerul aferent acestuia (din sectiunea „Recompense” >> "Vouchere") si eventual descarcarea Voucherului pdf in dispozitivul mobil detinut de Utilizator – pentru Vouchere fara cod de bare/ numeric/ QR, ce in loc de acest cod in ecranul de detalii, afiseaza iconita specifica fisierelor de tip pdf si buton "Deschide";

- In cazul primirii mai multor vouchere de acelasi tip de la acelasi comerciant, utilizatorul le va vizualiza pe fiecare separat in lista afisata in sectiunea Vouchere.
- Utilizarea la urmatoarea tranzactie la comericantul care a oferit Voucherul, in perioada valabilitatii Voucherului si a conditiilor mentionate in detaliile acestuia – in conditiile in care acesta poate fi utilizat doar intr-o locatie fizica /magazin fizic:
 - In cazul unui Voucher cu cod de bare/ numeric/ QR: prezentarea comericantului a Voucherului din Aplicatie (sectiunea "Recompense" >> "Vouchere">> detalii Voucher); nu este necesara printarea Voucherului sau trimitera acestuia, insa codul trebuie sa fie vizibil si lizibil de catre vanzator/ sistemul de scanare;
 - In cazul unui Voucher tip pdf cu sau fara cod de bare/ numeric/ QR: prezentarea comericantului a Voucherului pdf din Aplicatie (sectiunea "Recompense" >> "Vouchere">> detalii Voucher >> buton "Deschide") sau din telefon daca a fost salvat anterior; nu este necesara printarea Voucherului sau trimitera acestuia, insa codul trebuie sa fie vizibil si lizibil de catre vanzator/ sistemul de scanare al Comerciantului;
- Sau utilizarea la urmatoarea achizitie/ comanda online pentru un produs/ serviciu de pe site-ul Comerciantului care a oferit Voucherul, in perioada valabilitatii acestuia – in conditiile in care acesta poate fi utilizat doar online, pe website-ul Comerciantului:
 - In cazul unui Voucher cu cod de bare/ numeric/ QR: inserarea codului present pe Voucher;
 - In cazul unui Voucher tip pdf cu cod de bare/ numeric/ QR inscris pe acesta: inserarea pe site-ul Comerciantului in campul specific, a codului inscris pe Voucherului pdf din

- Aplicatie (sectiunea "Recompense" >> "Vouchere">> detalii Voucher) sau din telefon daca a fost salvat anterior;
- In cazul unui Voucher tip pdf fara cod de bare/ numeric/ QR inscris pe acesta: utilizarea acestuia pe site-ul Comerciantului, conform indicatiilor si mecanismului specific acelui Comerciant, inscris in detaliile Voucherului;
 - Utilizarea codului trebuie sa respecte conditiile si indicatiile inscrise in detaliile Voucherului si in Regulament;
 - Primirea Recompensei care poate fi ori sub forma de discount (suma fixa sau procent) din respectiva tranzactie/ achizitie la Comerciant, ori ca produs/ serviciu gratuit oferit de acesta ca premiu, conform informatiilor inscrise pe Voucher si in Regulament.
 - Utilizarea Voucherului direct la Comerciantul Partener. Tranzactiile efectuate de o companie care intermediaza vanzarea respectivelor produse si/sau servicii nu vor oferi dreptul de a beneficia de suma aferenta Voucherului (de ex.: agregatoare de oferte, agentii/ companii care intermediaza serviciile Partenerului etc.).
 - Voucherele trebuie utilizate in termenul de valabilitate comunicat pe acestea sau in ecranul cu detaliile lor.
 - Voucherele nu sunt transmisibile catre alte persoane.
 - Utilizatorii nu au optiunea de a primi contravaloarea acestora in bani.
 - Voucherul va fi validat si acordat numai luand in considerare urmatoarele conditii:
 - Sunt respectate toate conditiile Campaniei inscrise in Regulament si detaliile Campaniei.
 - Daca exista conditie de tranzactionare, se verifica daca suma este platita cu cardul eligibil Campaniei, al carei titluar este Utilizatorul.

- Daca tranzactia care a generat Recompensa, a fost decontata, nu a fost anulata/ invalidata, nu s-a facut returnul produselor sau nu s-a refuzat livrarea acestora de catre Utilizator sau Comerciant.
- Daca tranzactia care genereaza Recompensa este efectuata pentru plata completa a produselor/ serviciilor achizitionate; Recompensa nu se aplica platilor efectuate partial de catre Utilizatori (de ex: o plata parciala cu cardul eligibil Campaniei al carei titluar este Utilizatorul etc), sau produselor/ serviciilor care nu intra in promotie, conform Regulamentului si detaliilor Campaniei afisate in Aplicatie.
- Sunt considerate tranzactii eligibile pentru plata recompensei tranzactiile efectuate la comerciantii din Romania si din strainatate (prin intermediul dispozitivelor POS/EPOS sau pe internet), inclusiv plata facturilor de utilitati prin intermediul cardului. Nu sunt eligibile urmatoarele tipuri de tranzactii: (i) tranzactii de retragere numerar sau asimilate unei retrageri de numerar, (ii) tranzactiile efectuate cu cardul ce reprezinta de fapt transferuri de bani catre banchi sau institutii financiare (ex. alimentari de conturi curente si nici sau rambursarile de credite sau alte operatiuni asimilate creditelor).

In cazul in care decontarea tranzactiilor aferente primirii Recompensei se va face cu intarziere de catre Comerciant, se va inregistra la randul ei si o intarziere de inregistrare, validare precum si transfer a Recompensei.

b) In cazul Recompenselor de tip **Cashback**:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Cashback, in termenul de valabilitate al acesteia si in limita stocului de Recompense disponibile.
- Validarea si decontarea tranzactiei care a generat Cashback-ul.
- Vizualizarea informatiei despre Cashback-ul castigat in sectiunea "Recompense" >> „Cashback”, unde Utilizatorul poate consulta:
 - Balanta totala a Cashback-ului castigat pana la momentul respectiv, existent in contul de Cashback virtual al Utilizatorului din Aplicatie dupa decontarea tranzactiilor care l-au generat; acest Cashback virtual il va primi in a 4-a zi lucratoare a urmatoarei luni, in contul curent in lei, cu card de debit atasat, deschis la Raiffeisen, al carui Titular este Utilizatorul; aceasta informatie se regaseste si in sectiunea "Profil";
 - Istoricul tranzactiilor aferente Cashback-ului (Castigarea Cashback-ului, transferul/ primirea acestuia in contul Raiffeisen, ajustarile manuale);
- In a 4-a zi lucratoare a fiecarei luni, Utilizatorului i se va transfera valoarea acumulata din contul de Cashback virtual, in contul curent in lei cu card de debit atasat eligibil pentru cashback, al carui Titular este Utilizatorul
 - Cashback-ul este nominal si ii apartine Utilizatorului in calitate de persoana fizica. Asta inseamna ca acesta nu va putea indica alte persoane sau un cont bancar diferit de cel mentionat mai sus pentru transferul Cashback-ului.
- In momentul transferului Cashback-ului in contul curent al Utilizatorului, balanta Cashback-ului din Aplicatie (ecranul "Recompense" sau "Profil") va fi ajustata cu suma transferata in contul curent. Valoarea sumei aferente Recompenselor de tip

Cashback va fi validata si calculata numai luand in considerare urmatoarele conditii:

- Sunt respectate toate conditiile Campaniei inscrise in Regulament si detaliile Campaniei.
- Suma este platita cu Cardul eligibil Campaniei cu Cashback, al carei titluar este Utilizatorul si este decontata la data calcularii si validarii Cashback-ului.
- Daca tranzactia care a generat Recompensa, a fost decontata, nu a fost anulata/ invalidata, nu s-a facut returnul produselor, sau nu s-a refuzat livrarea acestora de catre Utilizator sau Comerciant.
- Recompensa nu se aplica platilor efectuate partial de catre Utilizatori (de ex: o plata paritala cu cardul eligibil Campaniei al carei titluar este Utilizatorul etc), sau produselor/ serviciilor care nu intra in promotie, cf Regulamentul si detaliilor Campaniei afisate in Aplicatie.
- Sunt considerate tranzactii eligibile pentru plata recompensei tranzactiile efectuate la comerciantii din Romania si din strainatate (prin intermediul dispozitivelor POS/EPOS sau pe internet), inclusiv plata facturilor de utilitati prin intermediul cardului. Nu sunt eligibile urmatoarele tipuri de tranzactii: (i) tranzactii de retragere numerar sau asimilate unei retrageri de numerar, (ii) tranzactiile efectuate cu cardul ce reprezinta de fapt transferuri de bani catre banchi sau institutii financiare (ex. alimentari de conturi curente si nici sau rambursarile de credite sau alte operatiuni asimilate creditelor).
- Pentru transferul Cashback-ul castigat, prin acceptarea acestor Termeni si conditii, Utilizatorul permite accesul si

creditarea contului bancar in lei cu card de debit atasat al carui titular este (cel mai recent cont de acest tip, deschis in relatie cu Banca). La momentul transferului Cashback-ului in acest cont, trebuie sa fie permisa creditarea si accesarea acestuia, altfel Cashback-ul nu va fi transferat si va fi anulat (Banca va incerca o singura data creditarea contului Clientului).

In cazul in care decontarea tranzactiilor aferente primirii Recompensei se va face cu intarziere de catre Comerciant, se va inregistra la randul ei si o intarziere de inregistrare, validare precum si transfer a Recompensei.

c) In cazul Recompenselor de tip **Puncte Smart Market**

- Finalizarea cu succes a unei Campanii cu Recompensa de tip Puncte, in termenul de valabilitate al acesteia si in limita stocului de Recompense disponibil.
- Vizualizarea informatiei despre Punctele castigate in sectiunea "Recompense" >> „Puncte”, unde Utilizatorul poate consulta:
 - Balanta totala a Punctelor castigate in Aplicatie, disponibile pentru utilizare la momentul accesarii acestei sectiuni; aceasta informatie se regaseste si in sectiunea "Profil";
 - Istoricul tranzactiilor aferente Punctelor (primirea Punctelor, transformarea lor in Vouchere speciale, utilizarea lor in actiuni sustenabile precum plantarea de copaci, ajustarile manuale, precum si expirarea punctelor);
- Acumularea Punctelor pana ajunge la unul din nivelele eligibile pentru conversie asa cum sunt ele mentionate in Regulament sau in Aplicatie.

- Folosirea punctelor castigate in aplicatie pana la data de expirare asa cum este ea comunicata in aplicatie.
- Pentru schimbarea Punctelor in Vouchere speciale sau pentru utilizarea Punctelor in cadrul unor actiuni sustenabile (plantarea de copaci), o data ce a ajuns la unul din nivelele de mai sus, Utilizatorul poate accesa sectiunea „Recompense” >> „Puncte” sau „Profil” si sa dea click pe butonul „Foloseste Punctele”.
- In ecranul „Foloseste Punctele”, isi va alege fie Voucherul dorit pentru care este eligibil prin quantumul Punctelor detinute, va confirma tranzactia si va primi Voucherul in sectiunea “Recompense” >> tab “Voucher” sau va alege sa contribuie la una din actiunile sustenabile disponibile
 - o In cazul in care selecteaza un Voucher sau sa contribuie la actiuni sustenabile dar nu detine suficiente Puncte, va putea sa vizualizeze detaliiile neputand sa finalizeze conversia punctelor.
 - o Voucherul primit va putea fi utilizat similar cu restul Voucherelor – conform Art. 2.5, pct. a)
 - o Informatiile despre copacii solicitati pentru a fi plantati in baza contributiei lor precum si impactul pozitiv generati de acestia vor fi afisate in sectiunea „Profil”, sub-sectiunea „Grija pentru mediu”; copacii vor fi plantati conform Regulamentului.
- Numarul de Puncte utilizate pentru conversia lor in Vouchere sau pentru contributia la actiunile sustenabile, se va scadea din balanta afisata in Aplicatie, in sectiunea „Recompense” >> „Puncte” sau „Profil”.
- Valoarea Punctelor va fi validata si calculata numai luand in considerare urmatoarele conditii:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

- o Sunt respectate toate conditiile Campaniei inscrise in Regulament si detaliile Campaniei.
- o Daca exista conditie de tranzactionare, se verifica daca suma este platita cu cardul eligibil Campaniei cu Puncte, al carui titluar este Utilizatorul.
- o Daca tranzactia care a generat Recompensa a fost decontata, nu a fost anulata/ invalidata, nu s-a facut returnul produselor, sau nu s-a refuzat livrarea acestora de catre Utilizator sau Comerciant.
- o Recompensa nu se aplica platilor efectuate partial de catre Utilizatori (de ex: o plata parciala cu cardul eligibil Campaniei al carei titluar este Utilizatorul etc), sau produselor/ serviciilor care nu intra in promotie, conform Regulamentului si detaliilor Campaniei afisate in Aplicatie.
- o Sunt considerate tranzactii eligibile pentru plata recompensei tranzactiile efectuate la comerciantii din Romania si din strainatate (prin intermediul dispozitivelor POS/EPOS sau pe internet), inclusiv plata facturilor de utilitati prin intermediul cardului. Nu sunt eligibile urmatoarele tipuri de tranzactii: (i) tranzactii de retragere numerar sau asimilate unei retrageri de numerar, (ii) tranzactiile efectuate cu cardul ce reprezinta de fapt transferuri de bani catre banchi sau institutii financiare (ex. alimentari de conturi curente si nici sau rambursarile de credite sau alte operatiuni asimilate creditelor).
- Utilizatorul nu poate opta pentru contravalarea Punctelor in bani sau utilizarea lor in afara Aplicatiei Smart Market.

In cazul in care decontarea tranzactiilor aferente primirii Recompensei se va face cu intarziere, se va inregistra la randul ei si o intarziere de inregistrare, validare precum si transfer a Recompensei.

In anumite conditii, o Recompensa poate fi invalidata si retrasa de Banca din contul Aplicatiei (pentru Vouchere, Puncte, Cashback virtual), respectiv contul Raiffeisen in functie de caz (pentru Cashback), ulterior oferirii acesteia, conform Termenilor si Regulamentului, daca Banca sesizeaza nerespectarea conditiilor ulterior primirii acesteia; de exemplu dar fara a se limita la acestea: tranzactia care a generat Recompensa a fost anulata, livrarea acesteia a fost refuzata, produsul achizitionat a fost returnat. Pentru aceste situatii, in scopul ajustarii Recompensei oferite pentru care nu s-au respectat conditiile stipulate in Regulament sau Aplicatie, Utilizatorul permite accesul la contul bancar in lei sau contul Aplicatiei in care s-a oferit Recompensa – permisiune acordata implicit prin acceptarea acestor Termeni si conditii.

Daca aceste nereguli sunt sesizate pana la momentul oferirii Recompensei, aceasta nu va mai fi validata si acordata, conform acestor Termeni si conditii si a Regulamentului General.

2.6 Cum pot fi virtualizate Cardurile de loializare de la Comercianti?

Un Utilizator isi poate virtualiza Cardurile de loialitate detinute de acestia de la diverse companii/ Comercianti (Parteneri sau nu in Aplicatie), pentru a le pastra intr-o singura Aplicatie detinuta in telefonul mobil, fara a mai pastra dupa el cardurile fizice.

Cum poate un Utilizator sa isi virtualizeze si utilizeze cardurile fizice de loialitate detinute la diversi Comercianti:

- Sa acceseze Aplicatia Smart Market, sectiunea "Cardurile tale de loialitate" din ecranul "Profil".
- Sa adauge un Card nou apasand pe "Adauga card".
- Sa adauge numele Cardului – cel care apare pe Card, sau numele Comerciantului care l-a emis.
- Sa adauge numarul Cardului – scanandu-i codul (QR/ cod de bare) imprimat pe acesta sau introducand numarul inscris pe acesta.
 - In conditiile in care codul de bare sau QR-ul nu se pot scana sau nu sunt recunoscute de scanner, numarul scris sub acestea se poate introduce manual.
 - Numarul introdus manual trebuie sa aiba doar caractere numerice si sa contine cel putin 8 cifre; daca nu are, se pot adauga unul sau mai multe 0-uri la inceputul codului.
 - Un Utilizator nu poate salva 2 sau mai multe Carduri cu acelasi numar de Card.
- Sa salveze Cardul continand cel putin numele si numarul acestuia
 - numele si numarul sunt campuri obligatorii pentru salvarea Cardului.

Dupa salvarea Cardurilor, Utilizatorii au optiunea ca in aceeasi sectiune, sa:

- Isi vizualizeze Cardurile detinute salvate anterior.
- Isi editeze sau sa isi stearga stearga Cardurile salvate.

Pentru utilizarea unui Card de loialitate virtualizat, la un Comerciant, Utilizatorul trebuie sa:

- Se deplaseze la punctul de lucru/ magazinul Comerciantului care l-a emis sau sa acceseze site-ul Comerciantului (daca acest Card

virtual poate fi folosit si pentru achizitii online de pe site-ul Comerciantului).

- Sa il prezinte comerciantului pentru scanarea lui sau sa ii citeasca codul din Aplicatie; sau sa il insereze pe site la momentul achizitie - in functie de modul de utilizare al acestuia.
- Sa il utilizeze conform mecanismul specific, regulamentului sau termenilor Comerciantului - ce reglementeaza Cardurile de loialitate respective.

Daca Utilizatorul isi va schimba dispozitivul si isi va instalata Aplicatia Smart Market pe dispozitivul nou, el isi va putea vizualiza in continuare toate Cardurile salvate anterior in Aplicatie.

In cazul denuntarii contractului la initiativa Bancii sau a Utilizatorului, in conditiile prevazute la Art. 3, Utilizatorul nu va mai putea avea acces la Cardurile sale de loialitate virtualizate care se vor sterge odata cu contul Smart Market.

Nu este necesar ca un Card de loialitate sa fie emis de un Partener al Aplicatiei, Utilizatorii isi pot virtualiza orice Card de loialitate al oricarui Partener, respectand conditiile de mai sus.

Salvarea/ Virtualizarea Cardurilor de loialitate in Smart Market nu implica transmiterea de date cu caracter personal ale Utilizatorilor intre Banca si Comerciantii care le-au emis.

2.7 Cum poate fi trimisa o invitatie unui prieten, pentru a fi recompensati amandoi?

Daca Utilizatorul doreste sa isi invite un prieten, sa isi creeze si el un cont Smart Market si sa primeasca amandoi Recompense, pot utiliza functia "Invita un prieten" din sectiunea "Profil", atunci cand aceasta este disponibila.

Cum poate un Utilizator sa trimita o invitatie si sa primeasca o Recompensa:

- Fiecare Utilizator eligibil are alocat automat un Cod unic de invitatie in Smart Market, vizibil in sectiunea "Profil".
- Utilizatorul accesarea "Profil", sectiunea "Invita-ti prietenii", atunci cand exista o Campanie de acest tip in Aplicatie si sectiunea aceasta este vizibila.
- Iasi vizualizeaza Codul unic de invitatie, si il distribuie mai departe unui sau mai multor prietenii:
 - fie selectand canalul de transmitere pe care il doreste din lista afisata conform sistemului de operare al telefonului (prin SMS, email, platformele de socializare detinute etc);
 - fie copiind Codul si trimitandu-l manual pe canalul dorit, in afara Aplicatiei (ex: email, SMS, iMessage, platformele de socializare detinute etc).
- Prietenul/ Invitatul primeste Codul direct de la Utilizator, precum si linkul de descarcare sau accesare a Aplicatiei, descarca sau accesarea Aplicatia (daca o are descarcata dar nu s-a inrolat inca), si se inroleaza cf Art. 2.1, utilizand si acest Cod.
- Dupa inrolarea Invitatului cu succes, daca acesta este eligibil in campanie, ambii Utilizatori primesc Recompensa comunicata conform Regulamentului si mecanismului detaliat in Aplicatie.

Cum poate un Client sa utilizeze Codul de Invitat si sa primeasca o Recompensa:

- Primește linkul Aplicatiei și Codul de la prietenul sau prinț-una din metodele enumerate mai sus.
- Își descarcă Aplicatia (sau o deschide dacă o are deja descarcată în dispozitivul mobil) și începe fluxul de înrolare cf. Art. 2.1, în termenul comunicat - până la finalul lunii în curs sau conform indicatiilor din Aplicatie, dacă difera.
- În ultimul pas al procesului de înrolare, în ecranul "Ai un cod de invitație?", introduce Codul primit și îl validează (atentie, este singurul moment/ ecran în care poate fi introdus acest Cod în Aplicatie).
- Dacă este Codul corect și finalizează cu succes înrolarea, ambii Utilizatori vor primi Recompensa comunicată, automat în cont (și Invitatul și Utilizatorul care l-a invitat folosind același Cod); aceștia vor fi notificați și printr-un mesaj de tip push, dacă au activată opțiunea de a primi push notifications.
- Dacă nu se validează Codul introdus ca fiind corect, Utilizatorul va primi un mesaj de eroare și va putea să incerce să îl reintroducă.

Din motive de siguranță și protecție a datelor, Codul de invitație poate fi distribuit doar direct de către Utilizator, prietenilor lui, fără implicarea Bancii sau a altor Parteneri. Banca va avea acces și va prelucra datele cu caracter personal ale prietenului Invitat de un Utilizator în contextul Smart Market, doar în cazul în care acesta va initia procesul de înrolare în Smart Market și va introduce Codul de invitație primit de la Utilizatorul Smart Market.

Sectiunea "Invita în prieten" (din "Profil") și sectiunea "Ai un cod de invitație" (din fluxul de înrolare) sunt vizibile în Aplicatie doar în momentul în care Banca activează și desfășoară în Aplicatie o Campanie de tip "Invita un prieten".

Un Utilizator va fi recompensat pentru un numar maxim de prieteni asa cum este mentionat in Regulamentul aplicatiei si conform mecanismului detaliat in Aplicatie.

Codul de invitatie poate fi utilizat si introdus o singura data de un Client, doar la finalul fluxului de inrolare, in ecranul "Ai un cod de invitatie?". Daca Utilizatorul nou inrolat nu l-a introdus in acest ecran, nu mai are optiunea de a-l introduce ulterior si automat nu mai pot primi Recompensa nici el, nici prietenul care l-a invitat.

Informatii specifice cu privire la Recompensa primita de fiecare din cei 2 Utilizatori vor fi incluse in Regulament si in Aplicatie sub functionalitatea „Invita un prieten”.

In cazul in care alte conditii vor fi aplicabile functiei „Invita un prieten”, acestea vor fi incluse in Smart Market si in Regulament.

2.8 Ce informatii se regasesc in sectiunea Profil?

Ecranul de profil este un dashboard al Utilizatorului, in care isi poate vizualiza informatii despre:

- **Numele si prenumele** – care apar in sistemele Bancii.
- **Avatarul ales** – Utilizatorul va putea sa isi selecteze din acest ecran un avatar care fi imaginea sa reprezentativa care ii va aparea in ecranul de profil (nu va putea sa adauge/ incarce o poza proprie). Va avea la dispozitie o serie de imagini din care va putea sa isi aleaga una singura. Oricand va dori sa si-o schimbe, va putea accesa imaginea avatarului din ecranul "Profil" si sa selecteze alta imagine.

Pentru cei care nu isi aleg o imagine, va fi alocata automat una generica pana ce acesta si-o va selecta pe cea dorita.

- **Balanta Puncte** – balanta actuala a Punctelor obtinute de Utilizator, in urma participarii la Campanii cu Puncte, conform descrierii de la Art. 2.3 si 2.4. Tot in aceasta sectiune, Utilizatorul va avea la dispozitie 2 optiuni:
 - Sa isi utilizeze Punctele – accesand butonul "Foloseste punctele", va putea vizualiza catalogul cu Recompensele pe care le poate obtine prin intermediul Punctelor, cf Art. 2.4.
 - Sa castige alte Puncte – accesand butonul "Castiga", va fi redirectionat in pagina "Descopera" unde poate descoperi si alte Campanii cu Puncte
- **Balanta Vouchere:** in aceasta sectiune isi va putea vizualiza numarul de Vouchere primite, conform descrierii de la Art. 2.4. In plus, daca va apasa pe aceasta sectiune, va fi redirectionat in sectiunea "Recompense" >> tab "Vouchere", pentru a le vizualiza in detaliu.
- **Balanta Cashback:** balanta actuala a Cashback-ului virtual pe care Utilizatorul trebuie sa il primeasca in a 4-a zi lucratoare a lunii, conform descrierii de la Art. 2.4.
- **Grija pentru mediu** – este sub-sectiunea care cuprinde:
 - "Amprenta de carbon" este functionalitatea care arata utilizatorilor marimea amprentei de carbon personale calculate pe baza tranzactiilor efectuate prin contul/cardul Raiffeisen. Amprenta de carbon se va afisa in aplicatie in momentul in care vor exista suficiente tranzactii relevante pentru calculul acesteia.

- Zona "Implica-te" unde ii sunt afisate utilizatorului actiuni sustenabile (de exemplu, plantarea de copaci)
- Zona "Contributiile tale" unde sunt afisate rezultatele in urma participarii utilizatorilor la actiunile sustenabile
- Zona "Campanii sustenabile" unde se regasesc oferte de la parteneri sustenabili sau de la Raiffeisen Bank -*-la care utilizatorii pot participa cu scopul de a reduce sau compensa amprenta de carbon.

Optiunea de virtualizare a **Cardurilor de loialitate** - conform descrierii din Art. 2.6.

- **Balanta Campanii:**

- **"Disponibile"** - Campaniile disponibile pentru Utilizator la momentul respectiv, pentru care acesta este eligibil si care ii sunt afisate in ecranul "Descopera". La click pe aceasta sectiune, Utilizator este redirectionat in ecranul "Descopera".
- **"Activate"** - Campaniile activate de Utilizator, prin click pe butonul "Activeaza" din detaliile Campaniei sau care sunt activate automat. La click pe aceasta sectiune, Utilizator este redirectionat in ecranul "Campaniile mele" >> sub-sectiunea "Activate".
- Optiunea de **Invita un prieten/ Member Get Member**, daca este disponibila la acel moment – conform descrierii din Art 2.7
- **Afla cum poti sa...** - pentru a afla mai multe detalii despre mecanismele de participare la Campanii, castigare Recompense, schimbare Puncte pentru Vouchere - Utilizatorul poate accesa aceasta sectiune.

2.9. Cum iti administrezi setarile si contul Aplicatiei Smart Market?

In sectiunea „Setari” a Aplicatiei (accesibila din bara de sus a ecranului „Profil”), Utilizatorul are la dispozitie urmatoarele optiuni de administrare a contului Smart Market:

- **Selectarea categoriilor preferate:** Utilizatorul va putea vizualiza categoriile/ domeniile Comerçantilor disponibili in Aplicatie si va putea selecta din acest ecran un numar limita de categorii preferate, conform Regulamentului. Aceste categorii vor influenta ordinea de afisare a Campaniilor din ecranul “Descopera” (luand in calcul aceste preferinte care vor fi in topul listei). In plus, in functie de aceste categorii, Utilizatorul ar putea primi in Aplicatie Oferte personalizate, din aceste categorii preferate, relevante pentru acesta (in sectiunea “Descopera”, campanii marcate cu iconita “Pentru tine”).
- **Schimbarea PIN-ului:** posibilitatea de a-si modifica PIN-ul utilizat la logarea in Aplicatie.
- **Activarea sau dezactivarea logarii cu Biometrie (amprenta si/sau Face ID)** - optiunea de a-si selecta si alta optiune de logare in afara PIN-ului, in functie de capabilitatile si modelul dispozitivului mobil detinut: Face ID (amprenta faciala)/ Touch ID (amprenta). Daca este setata oricare din aceste 2 optiuni, la urmatoarea logare, aceasta varianta de autentificare va fi prioritara; daca nu va functiona, se va recurge la logarea cu PIN – cf. Art. 2.1.
- **Modificarea optiunii privind consintamintele** pentru primirea notificarilor de tip push si pentru geo-localizare (respectiv,

colectarea datelor de localizare: Utilizatorul are optiunea de a-si acorda sau retrage consimtamintele pentru aceste scopuri, cf Art. 2.1. de mai sus si cf. Politicii de confidentialitate, respectiv Politicii de cookies.

- **Accesarea si salvarea Termenilor si conditiilor** (in format pdf) cu care a fost de acord Utilizatorul la inrolarea in Aplicatie, care constitue contractul Clientului PF cu Raiffeisen Bank pentru produsul Smart Market.
- **Accesarea si salvarea Politicii de confidentialitate** (in format pdf) - pusa la dispozitia Utilizatorului si la inrolarea in Aplicatie si care reflecta informatii privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorului in contextul utilizarii Smart Market, inclusiv drepturile de care acesta beneficiaza in acest context si modalitatile in care pot fi exercitate respectivele drepturi.
- **Accesarea si salvarea Politicii de cookies** (in format pdf) - pusa la dispozitia Utilizatorului si la inrolarea in Aplicatie si care include informatiile referitoare la utilizarea unei tehnologii similare cookie-urilor (respectiv, SDK) in scopurile descrise in respectiva Politica de cookies.
- **Accesarea si salvarea Regulamentului general** (in format pdf) - optiunea de vizualizare a Regulamentului general al Aplicatiei, precum si a tuturor Campaniilor afisate in aceasta Aplicatie.
- **Accesarea si salvarea Listei Partenerilor Smart Market**
- **Actualizarea Aplicatiei** - in functie de tipologia versiunii de Aplicatie lansate, Clientului i se va afisa:

- Informatia ca Aplicatia este actualizata la zi, in ecranul de setari – daca Aplicatia are ultima varianta actualizata necesara si critica.
- Informatia ca exista o noua versiune de Aplicatie ce poate fi descarcata, cu optiunea de descarcare – daca Banca a lansat o noua varianta non-critica (care aduce doar imbunatatiri minore Aplicatiei). Clientul va putea utiliza in continuare Aplicatia si fara a o actualiza. In plus, pentru a semnala Utilizatorului ca exista o noua varianta disponibila, va aparea o bulina albastra langa iconita de setari din bara si langa aceasta optiune de actualizare a Aplicatiei din ecranul „Setari”.
- **Inchiderea contului Smart Market** - pentru a renunta la acest serviciu, Utilizatorul are optiunea de a-si inchide contul direct din Aplicatia Smart Market, sectiunea "Setari" >> "Administrare". Ca urmare a acestei operatiuni, contul Smart Market al Utilizatorului va fi sters din sistemele Bancii. Inchiderea contului Smart Market nu implica stergerea datelor cu caracter personal ale Utilizatorului, prelucrate de Banca in acest context, datele urmand sa fie stocate potrivit celor mentionate in Politica de confidentialitate. Daca va dori o accesare ulteriora a acestui serviciu, Utilizatorul va putea sa se inroleze din nou in Aplicatie, caz in care Banca va redeschide contul creat si inchis initial de Utilizator, daca respecta conditiile din Art. 2.1. Dupa inchiderea contului Smart Market si redeschiderea ulterioara a acestuia, contul redeschis al Utilizatorului se va regasi in acelasi stadiu ca la momentul la care Utilizatorul si-a inchis contul Smart Market, exceptie fac Campaniile sau Recompensele care au

expirat intre timp si nu mai pot fi valorificate, precum si alte categorii date pentru care s-a implinit durata de stocare stabilita de Banca, daca este cazul. Mai multe detalii despre inchiderea contului Smart Market sunt disponibile in Art. 3.

- **Deconectarea din aplicatie** – utilizatorul are posibilitatea de a se deconecta din aplicatia Smart Market. Ca urmare a acestei actiuni, utilizatorul va fi deconectat, iar la urmatoarea logare i se vor verifica din nou datele de identificare.

2.10 Cum se poate alege sau schimba limba de comunicare din Aplicatie?

Limba de comunicare disponibila in Aplicatie este romana sau engleza. La prima accesare a Aplicatiei, limba setata automat este romana. Aceasta poate fi modificata de Utilizator:

- In timpul procesului de inrolare in Aplicatie.
- Oricand in Aplicatie, accesand iconita care simbolizeaza un glob pamantesc, in ecranul "Profil", si schimband limba din romana in engleza sau invers.

2.11 Care sunt optiunile de suport accesibile direct din Aplicatie:

In sectiunea de "Ajutor", accesibila in Aplicatie fie in timpul procesului de inrolare, fie oricand dupa inrolare, in bara de sus a ecranului "Profil" (iconita reprezentand un colac de salvare). Utilizatorul va avea mai multe optiuni:

- Vizualizarea unui **tutorial video** ce explica in detaliu cum functioneaza Aplicatia.

- Modificarea datelor de contact in sectiunea 'Actualizeaza-ti datele de contact': din aceasta sectiune va fi redirectionat catre Aplicatia Smart Mobile unde va putea sa isi modifice o parte din datele de contact ce nu sunt incluse in cartea de identitate (nu va putea sa isi modifice datele din Aplicatia Smart Market).
- Contactarea unui reprezentant Raiffeisen Bank – pentru intrebari/reclamatii/ probleme legate de functionarea Aplicatiei Smart Market, se poate contacta serviciul Call Center prin:
 - Apel la *2000 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania, disponibil 24/7)
 - Apel la 004.021.306.3002 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate, disponibil 24/7).
- Email la centrala@raiffeisen.ro - prin intermediul Aplicatiei Accesarea site-ului www.raiffeisen.ro, in sectiunea ,Despre Raiffeisen'- pentru mai multe detalii despre companie si produsele/ serviciile sale.

3. Incetarea, blocarea/ suspendarea sau inchiderea contului Aplicatiei:

a) Incetarea contractului aferent utilizarii Aplicatiei poate interveni in oricare din urmatoarele situatii:

- Prin rezilierea sa de drept, fara punere in intarziere si fara vreo alta formalitate prealabila, daca Banca constata ca nu sunt respectate obligatiile rezultate din prezentul document, Regulamentul programului Raiffeisen Smart Market precum si in situatia in care exista o cupla contractuala iar banca decide rezilierea relatiei

contractuale in baza Condițiilor Generale de Derulare a Operatiunilor Bancare aplicabile Persoanelor Fizice.

- La momentul la care oricare dintre condițiile de inrolare in aplicatie mentionate la 2.1 nu mai sunt indeplinite.
- Prin denuntarea unilaterală la initiativa Bancii, fara a fi necesara nicio justificare, Clientul fiind notificat cu cel putin de 30 de zile calendaristice inainte de data incetarii avute in vedere pentru respectiva denuntare prin email, SMS sau notificare in Aplicatie.
- Prin denuntarea unilaterală la initiativa Clientului.

Clientul are posibilitatea de a renunta la acest serviciu:

- prin inchiderea contului, direct din Aplicatia Smart Market: in sectiunea "Setari" >> "Administrare", apasand pe butonul "Inchide contul Smart Market" si confirmand actiunea;
- sau prin solicitarea expresa de inchidere a contului in oricare din agentiile Raiffeisen, prin completarea unei cereri de reziliere a serviciului.

Dezinstalarea Aplicatiei din dispozitivul mobil, fara inchiderea contului din Aplicatie, nu implica si nu genereaza si inchiderea contului Smart Market.

Ca urmarea a operatiunii de inchidere a contului Smart Market conform descrierii de mai sus:

- Contul Smart Market al Clientului va fi marcat ca inchis in sistemele Bancii; dar nu si restul conturilor/ produselor/ serviciilor contractate in relatie cu Banca (ex: contul curent, cardul de credit, Serviciul Smart Mobile etc.) daca nu se solicita inchiderea explicita a acestora;
- Astfel, dupa inchiderea contului Smart Market:

- Cashback-ul castigat in contul virtual din Aplicatie sau cel care este in proces de primire, dar care nu a fost transferat in contul curent pana la data inchiderii contului, va fi invalidat si nu se va mai efectua transferul;
- Voucherele primite in Aplicatie nu vor mai putea fi accesate dupa inchiderea contului;
- Punctele primite in Aplicatie care nu au fost utilizate nu vor mai putea fi accesate dupa inchiderea contului;
- Campaniile activeate nu vor mai putea fi finalizate si nu vor mai putea produce efectele castigarii Recompenselor dupa inchiderea contului;
- Cardurile de loialitate virtualizate in Aplicatie nu vor ramane salvate si nu vor mai putea fi accesate sau recuperate dupa inchiderea contului.
- Datele cu caracter personal ale Utilizatorului sau o parte din acestea vor continua sa fie stocate potrivit celor mentionate in Politica de confidentialitate. Datele cu caracter personal prelucrate de Banca in contextul altor produse/ servicii ale Bancii detinute contractual de Client la acel moment vor continua sa fie prelucrate conform informatiilor furnizate in contextul respectivelor produse/ servicii.
- Dupa inchiderea contului, daca va dori o accesare ulterioara a acestui serviciu, Utilizatorul o va putea face, re-instalandu-si Aplicatia si inrolandu-se din nou, daca respecta conditiile din Art. 2.1, iar datele din Aplicatie aferente contului initial de Utilizator inchis vor putea fi accesate din nou daca mai sunt valide (Recompense, Campanii, Carduri loialitate), si doar daca datele sunt inca in perioada de stocare stabilita de Banca astfel incat nu au fost sterse, conform punctului de mai sus; in aceste conditii, contul redeschis al Utilizatorului se va regasi in acelasi stadiu ca la momentul inchiderii contului Smart Market; exceptie fac:

Campaniile sau Recompensele care au expirat inainte de reinstalarea contului si nu mai pot fi vizualizate si valorificate, respectiv alte categorii date pentru care s-a implinit durata de stocare stabilita de Banca, daca este cazul.

- In ce priveste consumtatiile pentru primirea de notificari push, respectiv pentru geo-localizare, Banca se va raporta la optiunile ce vor fi exprimate in acest sens de catre Utilizator, cu ocazia parcurgerii din nou a procesului de inrolare.

b) Blocarea/ suspendarea Aplicatiei de catre Banca

Banca isi rezerva dreptul sa blocheze/ suspende sau sa limiteze utilizarea Aplicatiei, sa nu initieze sau sa execute una sau mai multe tranzactii sau functionalitati, sa blocheze instalarea/ reinstalarea Aplicatiei, daca:

- Banca a luat la cunostinta ca dispozitivul pe care este instalata Aplicatia a fost pierdut, furat, compromis sau Aplicatia a fost copiata, furata, a devenit inutilizabila sau compromisa sau ca functioneaza defectuos; masura blocarii/ suspendarii va fi aplicata ulterior instiintarii telefonice a Bancii de catre Client cu privire la evenimentul intervenit, prin apel la numarul de contact prevazut la Art. 10;
- Exista suspiciuni ale Bancii cu privire la utilizarea neautorizata/ frauduloasa a Aplicatiei sau cu privire la efectuarea unor tranzactii frauduloase/ ilegale prin intermediul Aplicatiei.
- Nu sunt respectate de catre Client obligatiile de la Art. 5, sau prevederile legale si/sau contractuale, inclusiv in cazul incalcarii acestor Termeni si Conditiile sau Regulamentului General.
- Nu sunt respectate regulile unei conduite adecvate care poate aduce Bancii prejudicii de orice natura, cum ar fi, dar fara a se limita

la furnizarea de informatii false de catre Client si nerespectarea masurilor de securitate ale Aplicatiei.

- Exista o prevedere legala care impune acest fapt sau daca exista o dispozitie a unei autoritati competente in acest sens.
- Clientul introduce la inrolare sau logare de mai multe ori in mod eronat fie mailul si numarul de telefon, fie PIN-ul de deblocare a Aplicatiei, fie OTP-ul de verificare a identitatii Clientului.
- Ultima versiune a Aplicatiei detinute este mai veche cu 2 versiuni decat ultima versiune lansata.
- Versiunea compatibila a sistemului de operare este mai veche decat versiunea indicata pe site-ul Bancii, pagina Smart Market.
- Dispozitivul detinut are ulterior inrolarii jailbreak sau access root.
- Utilizatorul nu mai este eligibil pentru Aplicatie, cf Art 2

De asemenea, Banca poate bloca/ suspenda sau modifica Aplicatia imediat, din motive obiective, precum, dar fara a se limita la necesitatea efectuarii unor lucrari de mentenanta, reparatii sau intretinere. Poate adauga periodic functii noi si nu are obligatia sa ofere o anumita functie in Aplicatie.

Raiffeisen Bank va reactiva Aplicatia, in functie de situatie, in cel mai scurt timp posibil dupa eliminarea motivelor care au determinat blocarea/ suspendarea temporara din initiativa sa.

Mai multe informatii despre modul de functionare a Aplicatiei pot fi consultate si pe <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/produsele-noastre/operatiuni-curente/servicii-online/smart-market/>

4. Modificarea Termenilor si Conditilor Aplicatiei Smart Market

For English, please scroll down

Banca poate sa modifice oricand acesti Termeni si conditii, publicand noua versiune a Termenilor si conditiilor in Aplicatia Smart Market. In acest caz, Utilizatorii vor fi notificati de Banca prin email, SMS sau notificari in Aplicatie, cu cel putin 5 zile inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor. Termenul acesta nu se va aplica modificarilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

Utilizarea Aplicatiei dupa data intrarii in vigoare a modificarilor va fi considerata acceptare tacita a noilor Termeni si conditii.

In cazul in care Utilizatorul nu este de acord cu modificarile propuse, are posibilitatea sa denunte unilateral contractul in termenul mai sus mentionat si sa isi stearga contul Smart Market din Aplicatie, apasand butonul de "Inchide contul Smart Market" din Sectiunea "Profil". Inchiderea contului produce efecte cf. Art. 3.

In cazul in care vor fi implementate noi functii ale Aplicatiei, acestea vor fi supuse reglementarilor din prezentul document.

5. Ce obligatii si responsabilitati ai, ca Utilizator al Aplicatiei:

In scopul utilizarii Aplicatiei Smart Market, Utilizatorul declara si garanteaza urmatoarele:

- a) Ca detine dreptul, autoritatea si capacitatea deplina de exercitiu.
- b) Ca detine calitatea de Client eligibil, cf Art. 2.1., pe toata perioada utilizarii Aplicatiei si a valabilitatii acestui contract.
- c) Ca nu comunica Bancii date false, incorecte (i.e., inexacte) sau neactualizate, care o pot induce in eroare atunci cand accesarea sau utilizeaza Smart Market.

- d) Ca nu comunica informatiile de deblocare a dispozitivului unor terți, exceptie cei autorizați de Utilizator, intrucat prin divulgarea acestora se expune riscului de utilizare de către alte persoane a contului Smart Market, precum și a altor produse sau servicii Raiffeisen.
- e) Ca va notifica Banca imediat de utilizarea neautorizată a Aplicatiei sau de orice incalcare a securitatii Aplicatiei de care devine constient sau pe care in mod rezonabil ar trebui sa o suspecteze.
- f) Sa anunte Banca in cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil pe care este instalata Aplicatia.
- g) Ca nu va oferi informatii eronate sau false despre identitatea sau intențiile sale in legatura cu utilizarea Aplicatiei.
- h) Ca va asigura și menține securitatea dispozitivului mobil (screen lock cu PIN, parola, Biometrie, precum și securitatea personală), conform recomandarilor producătorului și a bunelor practici.
- i) Ca va actualiza sistemul de operare conform recomandarilor producătorului dispozitivului mobil și ca utiliza doar versiunile oficiale ale sistemului de operare furnizat de acesta.
- j) Ca va instala Aplicatia Raiffeisen Smart Market pusa la dispozitie de Banca doar din magazinul dedicat - Google Play Store sau App Store.
- k) Ca nu instaleaza aplicatii din surse neoficiale, deoarece acestea ar putea compromite securitatea Aplicatiei.
- l) Ca va actualiza Aplicatia cu ultima varianta critica conform prezentilor Termeni si conditii.
- m) Ca nu va inhiba protecțiile de securitate ale sistemelor de operare recomandate de producătorul de dispozitive mobile.
- n) Ca nu va incalca orice drept prevazut prin lege, drepturi de proprietate, drepturi intangibile, dreptul privind

confidentialitatea sau protectia datelor cu caracter personal ale altor persoane fizice.

- o) Ca nu va utiliza continutul Aplicatiei contrar Termenilor si conditiilor, respectiv in scopuri neautorizate, precum, dar fara a se limita la copierea, distribuirea sau modificarea acesteia.
- p) Ca va efectua tranzactiile la Comercianti conformat cerintelor si mecanismului Campaniei precum si prevederile legale in vigoare, cu un card de debit/ credit valid al carui titular este.
- q) Ca nu va distribui, oferi, instraini, re-vinde Recompensele primite prin aceasta Aplicatie.
- r) Ca nu va virtualiza Cardurile de loialitate altele decat cele ale carui titular este.
- s) Ca a citit prezentii Termeni si ca este de acord cu acestia.
- t) Ca a citit si a luat la cunostinta prevederile Politicii de confidentialitate si ale Politicii de cookies.
- u) Ca a citit si este de acord cu Regulamentul general, inainte de participarea la orice Campanie promovata in Aplicatie.
- v) Ca este de acord sa utilizeze Smart Market numai pentru a beneficia de serviciile incluse in prezentii Termeni si Conditi si nu pentru orice alt scop care poate fi considerat inadmisibil sau care implica utilizarea ilegală a Smart Market.
- w) Ca toate actiunile pe care le realizeaza atunci cand utilizeaza Smart Market trebuie sa fie realizate in numele propriu. Orice utilizare a Smart Market in numele, pe seama, in scopurile sau beneficiile altor persoane fizice sau juridice este strict interzisa.
- x) Ca nu va utiliza Smart Market pentru a finanta sau sustine activitati ilegale sau pentru a efectua orice activitate care nu respecta legislatia aplicabila, sau care este ilegală sau frauduloasa sau are un scop sau efect ilegal sau fraudulos.

6. Pentru ce nu este Banca responsabila:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

- a) Raiffeisen Bank furnizeaza Aplicatia Smart Market doar pentru a fi accesata personal de Utilizatori cu un cont activ in Aplicatie. Utilizatorul Aplicatiei este unicul responsabil pentru modul de utilizare a Aplicatiei, respectiv pentru toate tranzactiile si actiunile efectuate de acesta prin intermediul Aplicatiei – de exemplu dar afara a se limita la activarea unei Campanii, participarea la o Campanie, virtualizarea Cardurilor de loialitate personale, trimitera unui Cod de invitatie catre un prieten, accesarea link-urilor externe afisate in Aplicatie.
- b) Daca Utilizatorul permite altor persoane sa utilizeze dispozitivul mobil si/sau divulga parola dispozitivului mobil sau a Aplicatiei, acesta este responsabil pentru toate tranzactiile si activitatatile efectuate astfel prin Aplicatie.
- c) Raiffeisen Bank nu poate fi tinuta responsabila pentru efectele generate de utilizarea neconforma a Aplicatiei de catre Utilizator, de eventualele costuri generate de utilizarea Aplicatiei sau de accesul autorizat sau neautorizat pe care Utilizatorul il ofera tertilor la Aplicatie sau la anumite informatii personale si/sau confidentiale sau la date cu caracter personal disponibile prin intermediul Aplicatiei. Pentru limitarea unor potentiale prejudicii aduse de utilizarea Aplicatiei de catre terti, Raiffeisen Bank recomanda Utilizatorilor sa nu instraineze/ imprumute dispozitivul mobil personal, sa nu divulge metoda de deblocare a acestuia, sa nu dezvaluie PIN-ul Aplicatiei si al dispozitivului mobil sau datele utilizate la inrolare (email, numar de telefon, OTP).
- d) Raiffeisen Bank nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de catre Utilizator. De aceea Raiffeisen Bank nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzand dar fara a se limita la orice bresa de securitate cauzata de virusi, erori, inselaciuni, falsificare,

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa.

- e) De asemenea, orice nefunctionalitati sau limitari de acces in Aplicatie, care rezulta din sau in legatura cu lipsa de conectivitate generata de probleme ale retelelor de comunicare sunt responsabilitatea Utilizatorului.
- f) Astfel, Banca nu va fi responsabila pentru nicio pierdere, dauna, prejudiciu direct sau indirect pe care aceasta sau Utilizatorul nu a putut sa o prevada in limite rezonabile la data la care Utilizatorul a inceput sa foloseasca Aplicatia sau care nu se afla sub controlul Bancii. Totodata, Raiffeisen Bank nu va fi responsabila de prejudicii rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului mobil al Utilizatorului la virusi si/sau alte aplicatii sau programe, precum si de furtul acestuia.
- g) De asemenea, Banca nu fi responsabila pentru urmatoarele pierderi/ daune:
 - nicio pierdere sau dauna morala sau patrimoniala, cauzata de nerespectarea prezentilor Termeni si conditii;
 - pierderea sau coruperea continutului datelor Utilizatorului, daca pierderea sau coruperea respectiva nu este cauzata de Banca sau nu se afla sub controlul acesteia.
- h) Raiffeisen Bank nu raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune directe sau indirekte inclusiv, de exemplu dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de Utilizator ca urmare a nefunctionarii sau functionarii necorespunzatoare a Aplicatiei.

- i) Banca nu este responsabila pentru niciun cost suplimentar suportat de Utilizator in legatura cu achizitia produselor si furnizarea serviciilor corespunzatoare Ofertelor din Aplicatie, inclusiv, dar fara a se limita la orice taxe de conversie aferente schimbului valutar.
- j) Toate informatiile utilizate pentru descrierea Campaniilor ce sunt prezentate in Aplicatie (ex. imagini, videoclipuri etc.) sunt utilizate exclusiv in scop de prezentare si nu constituie o obligatie contractuala in numele Bancii sau al Partenerului.
- k) Banca nu este responsabila de numarul de Campanii pe care Utilizatorul le vizualizeaza, acesta fiind rezultatul mai multor factori – de ex, dar fara a se limita la: numarul Partenerilor in Aplicatie si a Campaniilor active ale acestora la momentul respectiv pentru care Utilizatorul este eligibil, numarul Campaniilor active ale Bancii pentru care Utilizatorul este eligibil, eligibilitatea Utilizatorului pentru o anumita Campanie in functie de criterii precum datele tranzactionale, datele sale in relatie cu Banca sau cu Aplicatia, datele de localizare (cu conditia consimtamantului pentru geo-localizare dat de Utilizator in Aplicatie).
- l) Banca nu este responsabila de solutionarea reclamatiilor cu privire la Campaniile desfasurate de Parteneri, prin intermediul Aplicatiei, precum si de calitatea produselor/ serviciilor acestora, ce nu pot fi prevazute/ cunoscute de Banca. Avand in vedere ca Partenerul este vanzatorul produselor si serviciilor pe care le achizitioneaza Utilizatorul prin intermediul Campaniilor Partenerilor, daca un Utilizator doreste sa isi exercite drepturile sale legate de protectia consumatorilor in raport cu Oferta Partenerului comunicata in Aplicatie, de retragerea din vanzare,

sau garantiile legale sau comerciale aplicabile acestor produse si servicii, va trebui sa se adreseze direct Partenerului. Daca totusi Utilizatorul decide sa se adreseze Bancii cu privire la o nemultumire sau o neclaritate referitoare la unul din Comercianti, Banca va transmite solicitarea sa catre Partener in vederea oferirii raspunsului de catre Partener, motiv pentru care Banca fie va fi nevoita sa transmita anumite date cu caracter personal ale Utilizatorului catre Comericant pentru identificarea acestuia si solutionarea solicitarii, conform Politicii de Confidentialitate, fie va solicita Utilizatorului sa se adreseze Comerciantului. In toate aceste cazuri, raspunderea finala pentru a solutiona aceste cereri va fi a Comerciantului.

- m) In plus, Raiffeisen nu va fi considerata responsabila de informatiile comunicate de Comerciant in Aplicatie sau in relatie cu Aplicatia, pentru care si-a asumat contractual responsabilitatea deplina.
- n) Banca nu este responsabila de punctele cuprinse la Art. 7.1, care revin in sarcina Partenerului; precum si de cele de la Art. 5, care revin in sarcina Utilizatorului.

7.1 Ce responsabilitati va avea Partenerul ca postator de Oferte si Comerciant:

- a) pentru orice potentiale defecte sau neconformitati legate de produsele si serviciile achizitionate sau pentru cazurile in care produsele sunt pierdute sau distruse pana la predare catre Beneficiar;
- b) de facilitarea repararii sau schimbului produselor in perioada de garantie legala sau conventionala;

- c) de facilitarea exercitarii drepturilor de return conform reglementarilor in vigoare si a Politicii Partenerului;
- d) pentru orice intarzieri in livrarea produselor si in executarea serviciilor, precum si pentru solutionarea acestora;
- e) de solutionarea rapida a tuturor solicitarilor si reclamatiilor Clientilor, Utilizatori ai Aplicatiei, cu privire la Campaniile, Recompensele Partenerilor acordate in Aplicatie precum si a produselor/ serviciilor promovate prin Aplicatie, conform reglementarilor in vigoare si contractului cu Banca;
- f) de asigurarea unui stoc suficient de produse pentru a permite realizarea achizitiei de catre toate persoanele care au ales Oferta respectiva;
- g) pentru oferirea garantiilor legale sau comerciale aferente produsului sau serviciului achizitionat de Utilizator in urma participarii la o Campanie a Partenerului;
- h) pentru continutul, caracteristicile sau natura produselor si serviciilor Comerciantilor prezentate in cadrul Aplicatiei, pe site-ul sau in magazinul Partenerului in care se implementeaza Campaniile Aplicatiei si se acorda eventualele Recompense
- i) pentru acordarea Recompenselor Utilizatorilor, conform mecanismului si Regulamentului Campaniei finalizata cu succes de Utilizatori, conform Art. 2.3;
- j) de a-si indeplini obligatia, aflata in seama lor, de a informa Utilizatorii Aplicatiei cu privire la Termenii si Conditiiile comerciale aplicabile vanzarii-cumpararii produselor si furnizarii serviciilor (de exemplu, si fara a se limita la acestea: termene de return aplicabile legale sau conventionale, garantii legale sau conventionale aplicabile, optiuni de transport). Vanzatorul produselor si serviciilor aferente Campaniilor Partenerilor este Comerciantul, iar Termenii si Conditiiile aplicabile achizitiei de produse si servicii ale acestuia (ex: conditii de retragere - informatii cu privire la return, anulare comanda, refuzul

livrarii, informatii cu privire la garantiile legale sau conventionale aplicabile, procedura de reclamatii etc.) sunt in responsabilitatea sa, si trebuie sa le puna la dispozitie Utilizatorilor, fie in Aplicatie, fie pe site-ul acestora, sau in punctele lor fizice de lucru;

k) de respectarea conditiilor si obligatiilor contractuale de parteneriat cu Banca pentru Aplicatia Smart Market.

l) de plata a taxelor sau impozitelor aferente premiilor / recompenselor oferite de acestia prin intermediul campaniilor Smart Market.

7.2 Pentru ce nu va fi responsabil Partenerul: de oricare din punctele 5 si 6 a), b), c), d), e), f) g), h), i), j) din prezentii Termeni - pentru care este responsabil Utilizatorul.

8. Proprietatea intelectuala

Utilizatorul declara in mod expres ca a luat la cunostinta de faptul ca toate drepturile de proprietate intelectuala si orice drepturi conexe cu privire la servicii, procese, software, tehnologii, marci, inventi, creatia grafica, continut si materialele audio-video aferente Aplicatiei sunt proprietatea exclusiva a Raiffeisen Bank, iar aceasta din urma este singura entitate care are dreptul sa utilizeze astfel de drepturi. Fac exceptie informatiile, elementele grafice, voucherele aparținând Partenerilor contractuali ai Raiffeisen Bank si Smart Market, care sunt in proprietatea acestora si pentru care Banca are dreptul legitim de utilizare, conform contractului cu acestia.

Utilizatorul accepta ca orice software folosit in legatura cu Aplicatia contine informatii confidentiale si se afla sub drept de proprietate, fiind protejate de legile privind dreptul de proprietate intelectuala, industriala si alte legi aplicabile.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

Utilizatorul se obliga sa respecte drepturile de proprietate intelectuala mentionate mai sus, si sa nu reproduca, sa nu copieze, sa nu vanda sau sa exploateze continutul Aplicatiei, informatiile si/sau materialele audio-video la care are acces ca urmare a utilizarii acestei Aplicatii, in tot sau in parte, directe sau indirecte, exprese sau implice.

Utilizatorului ii este interzisa modificarea, copierea, inchirierea, cedarea, imprumutul, vanzarea, distributia sau crearea unor materiale derivate bazate pe functionalitatile sau programele folosite in cadrul Aplicatiei.

9. Legea aplicabila si solutionarea litigiilor

Prezentii Termeni si conditii au fost redactati in limba romana si engleza si sunt guvernati de legea romana. In cazul oricarui conflict sau neconcordanta intre versiunea in limba engleza si cea in limba romana a acestor Termeni si conditii, versiunea in limba romana va prevala.

Partile vor solutiona neintelegerile legate de acesti Termeni si conditii pe cale amiabila, in caz contrar, partile convin sa se adreseze instantelor judecatoresti competente.

10. Asistenta

10.1 Optiuni de contact - pentru functionalitatile Aplicatiei Smart Market

In cazul in care un Utilizator are nevoie de mai multe informatii despre accesarea si functionalitatile Smart Market, poate consulta Ghidul Smart Market,

pe <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/s>

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice retea mobilă din România

[mart-market-ghid.sv.pdf](#) sau in video-ul din Sectiunea "Ajutor" din Aplicatie.

In cazul in care informatiile furnizate pe acest link nu corespund nevoilor Utilizatorilor, si au nevoie de clarificari suplimentare ori doresc sa inregistreze o reclamatie sau o solicitare referitoare la Smart Market, o pot face contactand Banca, prin:

a) intermediul Aplicatiei, in sectiunea de "Ajutor", accesibila din Aplicatie fie in fluxul de inrolare, fie in bara de sus a Sectiunii "Profil" (iconita reprezentand un colac de salvare). In aceasta sectiune, va avea mai multe optiuni:

- Apel la *2000 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania, disponibil 24/7) - va putea apela formand manual numarul sau apasand butonul "Apeleaza *2000" din aceasta sectiune, pentru a fi redirectionat direct catre functionalitatea de apelare din dispozitivul acestuia (cu numar precompletat).
- Apel la 004.021.306.3002 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate, disponibil 24/7) - va putea apela formand manual numarul sau apasand butonul "Apeleaza +40 21 306 3002" din aceasta sectiune, pentru a fi redirectionat direct catre functionalitatea de apelare din dispozitivul acestuia (cu numar precompletat).
- Email la centrala@raiffeisen.ro - prin intermediul Aplicatiei, apasand butonul "Trimite mesaj" din aceasta sectiune; Clientul va fi redirectionat catre serviciul de email instalat in dispozitivul mobil, de unde va putea trimite email direct catre aceasta adresa; sau copiind adresa de email si inserand-o manual in emailul dorit de acesta.

b) direct, contactand Banca, prin:

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

- Apel la *2000 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie mobila din Romania, disponibil 24/7).
- Apel la 004.021.306.3002 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea, din Romania si din strainatate, disponibil 24/7).
- Email la centrala@raiffeisen.ro

Un operator va fi disponibil pentru a raspunde intrebarilor Utilizatorilor si Clientilor (24/7, luni – vineri: 8:00 – 22:00, sambata 9:00 – 17:30). In cazul in care solicitarea utilizatorilor necesita mai multe investigatii interne, Banca va inregistra sesizarea si va raspunde solicitarilor in maxim 45 de zile. Daca cererea este inregistrata in afara orelor de program, de sarbatori nationale nelucratoare sau in weekend, operatorul o va prelucra incepand cu prima zi lucratoare.

10.2 Optiuni de contact – pentru Campaniile sau Recompensele Bancii prezentate in Aplicatie:

Pentru orice problema legata de functionarea Aplicatiei sau de Campaniile si Recompensele ale carui Titular este Banca, Utilizatorii pot contacta Banca prin modalitatile descrise la pct. 10.1, b).

10.3 Optiuni de contact - pentru Campaniile sau Recompensele Partenerilor prezentate in Aplicatie:

In situatia in care un Utilizator are reclamatii sau neclaritati cu privire la achizitia de produse sau servicii oferite de Comerciant (ex: status comanda, status retragere din achizitie), trebuie sa se adreseze direct acestuia, cf. Sectiunii 7.1.

Daca totusi Utilizatorul decide sa se adreseze Bancii cu privire la o nemultumire sau o neclaritate referitoare la unul din Comercianti,

Banca va transmite solicitarea catre Comerciantul in cauza in vederea oferirii raspunsului, motiv pentru care Banca va fi nevoita sa transmita anumite categorii de date ale Utilizatorului catre Comerciant pentru identificarea acestuia, conform Politicii de Confidentialitate sau va solicita Utilizatorului sa se adreseze Comerciantului. In toate aceste cazuri, raspunderea finala pentru a solutiona aceste cereri va fi a Comerciantului.

10.4 Notificari

Banca poate lua legatura cu Utilizatorii prin email, SMS, mesaj transmis in Aplicatie, in functie de optiunile exprimate si de permisiunile acordate de Utilizator in cadrul Aplicatiei, respectiv in contextul relatiei contractuale pre-existente cu Raiffeisen.

Banca va lua legatura cu Utilizatorul pentru urmatoarele scopuri:

- a) notificari operationale necesare furnizarii serviciilor Smart Market (ex: mesaje legate de validitatea contului, actualizarea versiunii de Aplicatie detinuta, actualizarea Termenilor si Conditilor, incalcati de securitate, indisponibilitatea serviciilor, validarea tranzactiei, noi functionalitati etc.). Notificarile operationale vor fi transmise indiferent de permisiunea acordata.
- b) notificari comerciale (ex: mesaje promotionale cu privire la Ofertele incluse in Smart Market, reduceri suplimentare etc.), daca Utilizatorul si-a dat consimtamantul in aplicatie pentru a primi astfel de notificari.

11. Forta Majora si cazul fortuit

Raiffeisen Bank nu este raspunzatoare fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii in cazul interventiei unui caz de forta

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul in Cladirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • Romania • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Numar de inregistrare in Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat inregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de inregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

majora/ caz fortuit si in general, in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru modul de operare, de conexiunea altor retele nationale si/sau straine si pentru consecintele activitatilor si actiunile lor in general.

Caz de forta majora/ de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, pandemii, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul Bancii.

12. Prelucrarea datelor cu caracter personal. Utilizarea tehnologiei similar cookie-urilor

Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale Utilizatorilor conform celor descipte in cadrul Politicii de confidentialitate a Smart Market, disponibila Utilizatorilor in procesul de inrolare in Smart Market si ulterior, in cadrul Aplicatiei, precum si la urmatorul link: <https://www.raiffeisen.ro/ro/persoane-fizice/produsele-noastre/digital-banking/smart-market-politica-confidentialitate.html>

Smart Market utilizeaza o tehnologie similara cookie-urilor (SDK), astfel cum se descipte in cadrul Politicii de cookies, disponibila Utilizatorilor in procesul de inrolare in Smart Market si ulterior, in cadrul Aplicatiei, precum si la urmatorul link:

For English, please scroll down



[https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-politica-utilizare-sdk.sv.pdf.](https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-politica-utilizare-sdk.sv.pdf)

Daca esti de acord cu utilizarea Aplicatiei Smart Market in conditiile mentionate in prezentul document si cu incheierea contractului in aceasta modalitate, te rugam sa iti dai confirmarea de acceptarea a "Termenilor si Conditilor" in ecranul de inrolare in Aplicatie, pentru a putea accesa Aplicatia.

Raiffeisen Bank S.A. • Sediul în Clădirea de Birouri FCC, Calea Floreasca Nr. 246 D, Sector 1, Bucuresti • Cod postal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.I. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Registrul Bancar RB-PJR-40-009/1999 • Registrul Public al ASF Piețe de Capital nr. PJR01INCR/400009/30.01.2014; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • Registrul ASF Pensii Private cod AMJ-RO-374277 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital Social 1.200 mil Lei subscris și integral vărsat • Societate administrată în sistem dualist • Call Center: *2000, număr cu tarif normal în orice rețea mobilă din România

Smart Market Application User Terms and Conditions

These Terms & Conditions apply to the use of Raiffeisen's Smart Market Mobile Application (the "**Application**"), owned and operated by Raiffeisen Bank S.A.

You are recommended to read this document from beginning to end before deciding whether to accept the Terms and Conditions below and to continue with the registration process. If you do not agree with any of the provisions of these Terms and Conditions, please do not access and use the Application, the software, the features, the information, the materials or anything similar contained in the Application.

Raiffeisen Bank employs its best efforts to prevent any misuse of this Application and its facilities. Raiffeisen Bank shall monitor your use of the Application, including to make sure that this complies with these Terms and Conditions, and that the services are used properly.

The Terms & Conditions have binding legal power and take effect as of the time when the Application is first accessed and stand for a contract between the User and the Bank, which both parties undertake to observe in the use and provision of any services related to the Smart Market Application.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

The purchases made in the Campaigns of the Partners or of the Bank may be applicable their respective Sale Terms and Conditions. These Terms and Conditions can be briefly introduced in the Application, on the Merchant's website or in their respective business units.

1. Terms

"Bank"/"Raiffeisen Bank" - Raiffeisen Bank SA, a Romanian legal entity managed under a dual-tier system, with the seat in FCC Office Building, 246D Calea Floreasca, District 1, Bucharest, order number in the Trade Register J40/44/1991, entered in the Banking Register under no. RB-PJR-40-009/1999, Single Code of Registration 361820, registration code for tax VAT purposes RO361820

"Client" - any Client of Raiffeisen Bank, who holds an active contract with the Bank.

"User" - any retail Client who holds an active Smart Market account, as User of the Application.

"Raiffeisen Smart Market Application"/"Smart Market"/"Application" - loyalty mobile application installed on a mobile device and intended to the eligible Raiffeisen Bank Clients, that allows visualization and accessing of the Campaigns run by Raiffeisen Bank and the Partners, with a view to collecting Rewards and financial and non-financial benefits.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

"Terms and Conditions" - The user terms and conditions for the Raiffeisen Smart Market Application hereunder, which stand for the legal contract between the Bank and the Client. The terms and conditions set out the means of signing up for, and using the Application. The terms and conditions are supplemented by the General Regulation of the Application, the General Conditions for

Performance of Retail Banking Operations, the specific Debit/Credit Card Agreement concluded with the Bank, and the list of Rates and Fees applicable to Natural Persons - which can be accessed on the Bank's website www.raiffeisen.ro.

"Smart Mobile Service"/"Raiffeisen Online Service"/"Smart Mobile Application" - the electronic internet/mobile banking service provided by Raiffeisen Bank whereby Users can access their account (s) online, perform banking operations and/or contract web-based remote banking services.

"OTP (one-time password)" - temporary password with validity limited in time, sent automatically via a text message to the authorized Users, to validate their identity and to grant them access to the Application.

"PIN" (Personal Identification Number) - a security code consisting of 6 digits, set at the time of when the Application is installed or, as applicable, changed by the User a later date in the settings of the Application, and needed to access/log into the Application.

"Biometric System" / "Biometrics"/"Face ID (facial recognition"/"Touch ID" - a option supported by the operating system on the mobile device of a person using biometric technologies,

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

which allow automatic identification and/or authentication/verification of a person. For Smart Market purposes, the authentication/verification options on the User's mobile device are used for their authentication in the Application. The Bank does not process the biometric data in the Biometric System - Face ID (facial recognition)/Touch ID (fingerprint) of the User's mobile device, such as the User's fingerprints and facial image. These data and biometric models related thereto are and remain stored on the mobile device the User the Application is installed on, and are subject to the rules of processing, registration, storage and comparison determined and made known via the respective device.

"Merchant"/"Partner" - the corporate body/company/SME the Campaigns/Offers for products and services provided by them of which are presented directly to the User in the Smart Market. Raiffeisen Bank is also a Merchant, together with its contractual Partners.

The List of Partners shall be regularly updated by the Bank and can be accessed via the following link:

<https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-parteneri.sv.pdf>

"General Regulation"/"Regulation" - the Regulation of the Raiffeisen Smart Market programme which, together with the current Terms and the description of the Campaigns and Rewards in the Application, regulate the organization of the Campaigns and the granting of Rewards through the Smart Market Application.

"Campaign"/"Offer" - is the banner displayed in the Smart Market, in "Discover" screen, which contains information and Offers regarding the

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

products and services supplied by Merchants in the Application. These Offers may be general, applicable to more Users, or customized based on their preferences determined applying a number of criteria, for instance, trading (e.g. previous or frequent purchases) or User's location (when they consented to the processing of their data for localization purposes), in accordance with the provisions of the Smart Market Privacy Policy. The Offer does not stand for a legally binding offer but is only a simple invitation sent to the User to participate in a Campaign for the products and services of the Bank or of the Application's Partners.

"Reward" - the benefit received by any User who meets the conditions of a Campaign in the Smart Market Application, during the terms, and according to the Regulation thereof. Rewards can refer to Vouchers, Cashback or Points.

"Vouchers" - electronic discount coupons (with a determined amount in RON, or as a percentage) or with a free product/prize, received by the User in the Application further to successful completion of a Campaign with Voucher Reward. These can be used to redeem the benefit only with the Trade nominated thereon, according to the Regulation.

"Cashback" - a cash (RON) Reward transferred into the Raiffeisen current account in RON of the User who successfully completes a Campaign with Cashback Reward.

"Points"/"Smart Market Points" - are loyalty Points that can be received further to successful completion of Campaigns with this

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

Reward. By collecting Points up to a certain level, the User can exchange them into other Rewards in the Application.

"Loyalty Card"/"Virtual Card" - the virtualized version of the Loyalty Cards issued by various Merchants (whether these are Partners or not in the Application) and held by the User. These can be saved in the Application to keep them in the mobile phone, without the User having to always carry their physical cards. Saving of the Loyalty Cards in the Smart Market does not require the Bank to submit to the Merchants that issued them any personal data of the Users.

"Invitee" - the natural person who received a Guest Code from a User of the Application to be used when the latter signs up for the Application with a view to both that person and the User receiving a Reward according to the Regulation.

"Invitation Code" - the single code held by each User, which they can use to invite other eligible natural persons to create an account with the Application with the view to both receiving Rewards according to the Regulation.

"Carbon footprint" – application's feature that helps User to find out which is his personal carbon footprint based on the transactions made through his Raiffeisen personal account or using his Raiffeisen card.

"Sustainable campaign" - is the banner displayed in the Smart Market, both in "Discover" screen, marked with specific icon and in "Profile" screen, in "Environmental responsibility" sub-section, which contains information and Offers regarding the sustainable products

and services supplied either by Merchants or by the Bank in the Application.

2. What are the functions and services offered by the Smart Market Application?

The functions described below are those displayed in the Smart Market service Application, envisaged to be gradually released in Smart Market; as such, the specifications concerning those services included herein shall take effect as of their respective release. As other additional functions become available, these shall be displayed in the Application, and the Client hereby agrees that their accessing the new functions stands for a written user agreement in respect thereof, in the Smart Market Application User Terms and Conditions and the remainder of the related contract documentation.

The Smart Market Application supports the following actions:

- Viewing, searching, filtering and sorting Campaigns the Users are eligible for - General offers, Sustainable offers but also Customized Offers, depending on several criteria, for instance, their transactional behaviour, preferences, relationship with the Bank or interaction with the Application.
- The possibility to view the Campaigns running in the proximity of User's location (insofar as they consented to their location data being processed), or in a given area on the map, in "Partners" screen.
- Viewing the Raiffeisen Bank agencies on the map.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Campaign enabling and meeting the conditions for earning Rewards in the Application.
- Viewing the status of the User-activated Campaigns.
- Receiving Rewards as Points, Vouchers or Cashback, further to successful completion of the Campaigns.
- Viewing the Rewards received by the User further to successful completion of the Campaigns in the Application, as well as the Reward-related balance and transaction history.
- Viewing and downloading the electronic Vouchers received as a Reward.
- The possibility to exchange the Points collected either for special Vouchers with the Application's strategic Partners or for using points within sustainable actions (eg Plsn trees)
- Viewing the Loyalty Cards of the User with one or more Merchants.
- Selecting an avatar for the Application profile, from the predefined list.
- Selecting the categories and domains of choice.
- Changing the manner of logging into the Application.
- The possibility to receive push notifications with information about the Rewards and news or updates of the Application - as described in this document and in line with the [Privacy Policy](#)- for Users who consented in the Application to receiving such push notifications.
- Selecting/changing the display language of the Application: Romanian or English.
- Closing the User's Raiffeisen Smart Market Application account.
- Viewing the personal carbon footprint information.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest
• Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- The possibility to reduce or compensate the carbon footprint by getting involved in sustainable actions (eg Plant trees) or by enabling sustainable campaigns and meeting their conditions.
- Signing out from Smart Market session.

2.1 How can a User sign up for, and create an account in, the Application?

The Bank charges the Client no fee for installation and operation of the Application. However, the Bank does reserve the right to further charge fees for the use of the Application, but only subject to having given the User written notice thereof in accordance with the legislation in force.

The Application can be installed free of charge from the dedicated store – Google Play Store or App Store, on the mobile device of the User, and can be used on Android or iOS operating systems (the compatible version of the operating system is indicated on the Bank's website, Smart Market section).

To install the Application and sign up for it, the User is required to:

- a) hold a mobile device with Android or iOS operating system (the compatible version of the operating system is indicated on the Bank's website, Smart Market section).
- b) hold a no jailbreak or access root device (otherwise, the User shall be displayed an error message, and are required to change the device or return to factory settings in order to access the Application).
- c) hold a device connected to Internet and secured (Screen lock with PIN or password and/or Biometrics).
- d) be eligible for this Application:

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Be a Raiffeisen Bank's Retail Client using at least one of the active Raiffeisen Smart Mobile or Raiffeisen Online services - because this Application is intended for the Bank's digital Clients, for the purpose of recognizing them and earning their loyalty.
- Hold at least one current account with an active debit card enclosed (in RON/USD/EUR) or an active credit card issued by the Bank - so that they can be offered relevant Campaigns and be sent the earned Reward.
- Have turned the age of 18 on the date of signing up for the Application.
- Have their data updated and approved with the Bank - establishing and maintaining the business relationship and using/contracting products and services are subject to the Client updating all the information/documents submitted to the Bank (whenever changes therein occurs or at the request of the Bank, with a certain regularity set out in years, in accordance with the latter's rules and procedures and/or from time to time, whenever it deems it necessary); be found with no inconsistencies between the operations run via their accounts and their transactional profile determined by the Bank; be the beneficial owner of the funds transiting their account; not to involve in any, nor have their, operations conducted in countries identified by the European Union as of high risk due to the absence of effective systems anti-money laundering and terrorist financing systems.
- Hold an active, unique and valid personal email address and a personal or business mobile phone number and declare them to the Bank.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- e) Download the latest version of the Raiffeisen Smart Market Application from Google Play Store or App Store, on the held mobile device.
- f) Initiate the signing up and Smart Market account creation process in the Application:
- Read the Privacy Policy and Cookie Policy, available from the home screen (which can accesses also here: <https://www.raiffeisen.ro/ro/persoane-fizice/produsele-noastre/digital-banking/smart-market-politica-confidentialitate.html>, or at: <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-politica-utilizare-sdk.sv.pdf>).
 - Enter their email address and the last 3 digits of their phone number held for identification in the Bank's database - this information that must match that declared by them to the Bank in the latest form supplied by the Bank for this purpose.
 - When they are not identified based on identification key (email address and last 3 digits of the phone number), the Client can try re-entering them to make sure these are correct, however not more than 3 times; after 3 such failed attempts, the Client is temporarily blocked for 2 minutes and can try introducing them again at the expiry of this term; when the Client cannot be identified even after these 3 additional consecutive failed attempts (6 consecutive attempts in total), they shall be blocked until the next day (00:01 AM), when they can come back and try again, following the same process.
 - The Clients identified based on this information, as Retail Clients of the Bank, receive a 6-digit OTP via text message sent to their personal phone number declared in the relationship with the Bank

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

(entered in the previous step of the sign-up process), to validate their identity.

- When they didn't receive the text message via OTP or the OTP entered by the Client is not correct, they can ask for a new OTP to be sent to them after 20 seconds.
- When the OTP is not validated, a Client can ask for and further re-enter the OTP not more than 4 times; after 4 failed attempts, the Client is blocked for 2 minutes; after 2 minutes, they can ask for a new OTP and re-enter it, but this time not more than 2 times, failure of which they are blocked until the next day (00:01 AM).
- Having correctly entered this OTP, either by typing it in or with the aid of the auto-fill function, the Client is checked for eligibility for a Smart Market account (to be validated when they meet the eligibility conditions laid down hereunder), and when found eligible, they are automatically created the User account for the Application.
 - When a Client is not identified as eligible because at least one of the criteria is not met, they shall be shown a screen informing them of the eligibility condition not met and shall be redirected to the page on the website www.raiffeisen.ro where they are advised of how they can meet each condition and become eligible for Smart Market.
- Accept the Terms and Conditions hereunder.
- To complete the sign-up process, the eligible Client is asked to set a 6-digit PIN code and confirm it for subsequent log in to the Application. Optionally, when the Client's mobile device supports Biometrics (Face ID/Touch ID), they can choose to set a Biometric password compatible with their device; both the Biometrics and the PIN code can be changed after sign-up from the Application's settings. The log in choice, with PIN code and potentially Face/Touch

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest
• Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

ID, shall be used after sign-up, for each further login to the Application, save for the exceptional cases described at paragraph 2.2. The Bank does not process the biometric data in the Biometric System - Face ID (facial recognition)/Touch ID (fingerprint) of the User's mobile device, such as the User's fingerprints and facial image. These data and biometric models related thereto are and remain stored on the mobile device the User the Application is installed on, and are subject to the rules of processing, registration, storage and comparison determined and made known via the respective device.

- Optionally, the User may choose to opt in for push notifications and geo-localization (and such, to the collection of their location data). Such opting in is not a condition for sign up. The user may update their choices at any time after sign-up, from the Application's settings; as to opting in/out for push notifications or geo-localization, these can be managed from phone's operating system settings. In order receive push notifications or allow geo-localization, the User must consent thereto in the Application and set their phone's operating system to allow such types of notifications or geo-localization. When either of the two actions is not completed, the Bank shall not send push notifications, nor shall it collect any location data of the User.
- After Client validation and the Smart Market account creation, the User's data is processed in observance of the [Privacy Policy](#) and the [Cookie Policy](#).
- When the User received an Invitation Code from another User of the Application, they can ONLY enter it in the sign-up phase; if the entered Invitation Code is validated, both that other user and User

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest
• Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

who invited it shall receive the related Reward in the Application, according to Article 2.7.

An eligible retail Client can only hold one single Smart Market Application User account. The Application shall be used exclusively by the User, and it is forbidden for the latter to transmit it or disclose their access credentials to any third party.

Regularly and automatically, the updated data of the Client shall be taken over also in the Smart Market application in order to optimize the Offers shown to them in the Application.

The Client hereby acknowledges and agrees that they are responsible for keeping confidential and securing the information/data concerning their access and use of the Application.

The Client undertakes to give notice to Raiffeisen Bank forthwith, without undue delay, whenever they find that their information/data used to access and operate the Application, or their mobile device used for this purpose have been gone missing, stolen, misappropriated or used without authorization. They are further required to give notice to Raiffeisen Bank forthwith, without undue delay, of any other breach of the confidentiality/security of the Application they are aware of.

Raiffeisen Bank additionally recommends Users not disclose in any way how their device can be unlocked, nor to disclose their password for the Application to any other persons, except for those duly authorized by them; when they allow third parties to access their mobile device or Application password, they assume the liability for all the actions thus

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

performed in the Application, as well as for any loss/use by third parties of the Rewards and Virtual Cards in the Application.

2.2 How to log in to access and use the Smart Market Application

To access the Application each time after signing up, having been idle for 60 minutes in the Application, the User is required to log in by PIN code or Biometrics (Face/Touch ID), if set for the Smart Market Application. When the User set Biometrics, these shall be asked with priority for unlocking, followed by the PIN code.

For security reasons, under certain conditions listed below, we shall have to revalidate the identity and eligibility of the User, asking them to enter the email address and the last 3 digits of the mobile phone used in relation to Raiffeisen Bank, followed by the 6 digits of the OTP received by text message to the number declared to the Bank. As a final step, they need to set a new PIN code and, optionally, Face/Touch ID, unless this has already been enabled. The User shall be required to undergo this login process in the following instances:

- has he not set also the Biometric sign in option, and they have already entered a wrong PIN code 3 consecutive times, leading to the temporary blocking of the User's access to the Application for security reasons;
- enters a wrong PIN code 3 times consecutively
- having already set the Biometric sign up option and incorrectly entered their fingerprint a fixed number of times (as defined by the operating system installed on the User's device), the PIN-

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

based sign in option shall be activated, where they are allowed 3 consecutive PIN entering attempts before the User's access to the Application is temporarily blocked for security reasons;

- has not accessed the Application for 90 consecutive days;
- reinstalls the Application of a new mobile device;
- deletes and reinstalls the Application, keeping their account active all this time
- forgets their PIN code and chooses to reset it
- closes its Application from the mobile phone's operating system
- has their Smart Market account is unlocked (after this was blocked at the initiative of either the Client or the Bank)

For each sign in, we shall check whether the sign up eligibility conditions are set still met, and whether the User has the latest critical version of the Application active:

- When the eligibility conditions are no longer met, the account shall be blocked until the conditions are met.
- When the User does not have the latest critical version, a pop-up window shall open on the device's screen, preventing them to continue to the process. The Client shall not be able to further use the Application if they do not update it.
- When a User does not hold the latest non-critical version released by the Bank, a blue dot shall appear next to the settings icon on the "Profile" screen and next to the "Application Update" option in the "Settings" screen, where

they can also opt to have a version update. The Client may continue using the Application also without updating it.

A User's access to Smart Market can be restricted when:

- The above conditions are no longer met.
- Their activity in the Application could affect or damage in any way to the Application, the Bank, its Partners or Users.
- They breach in any way the Terms and Conditions or the Regulation.

In these instances, they can obtain additional information about their restricted access contacting the Bank via the "Need help" section of the Application, or by calling any of the 2 phone numbers indicated in Art. 10 of this document.

2.3 How can a User participate in a Campaign and access an Offer?

A Campaign is an Offer or a promotion, which runs according to a mechanism detailed in the [Application's General Regulation](#) and in the details of the Campaign in the Application, and which brings to the User Rewards to fulfil its conditions.

The Campaigns shown in Smart Market can be quantity and time bound.

The Campaigns that can be accessed in this Application are:

a) Campaigns of Merchants, contractual partners of Raiffeisen for the Smart Market Application - with Rewards awarded instantly or subject

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

to meeting certain conditions according to the Regulation (related to purchases/transactions with Merchants), including, but not limited to:

- Promotional offers for acquisition of their products/services, recurring or on certain special occasions/days;
- User loyalty Campaigns;
- Raffle Campaigns;
- Campaigns triggered by a relevant event or location of the User;
- Campaigns with Rewards awarded instantly or subject to meeting certain conditions according to the Regulation (related to purchases/transactions with Merchants);
- Sustainable campaigns provided by responsible partners.

b) Campaigns of the Bank - Campaigns with Rewards awarded instantly or subject to meeting certain conditions according to the Regulation, including, but not limited to:

- Promotional offers for acquisition or use of Raiffeisen financial-banking products/services;
- Sustainable campaigns provided by the Bank
- Client loyalty Campaigns;
- Raffle Campaigns;

Campaigns triggered by a relevant event or location of the User;

- "Member get Member" Campaigns (invite a friend and you both win);
- Campaigns for activating and increasing the interaction of the User with the Application or the Bank;

To access a Campaign, the User is required to:

- View the list of the Campaigns intended to them in the "Explore" section

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- In this section, Users will find general campaigns they are eligible for
- User may also find Campaigns with "For you" mark (customized Campaigns, based on a number of criteria, such as for instance, the favourite categories set by them in the Application or the transactional behaviour of the User, their relation with the Bank and its services, their activity in the Application, as well as of the User's location, as applicable); when the Bank does not hold any relevant information to identify a customized Campaign intended to the User at the time of accessing this section, they shall have no campaign marked with "For You" icon.
- View the list of sustainable campaigns which are marked with specific icon; these campaigns are also displayed in "Profile" screen, in "Environmental responsibility" subsection and contain information and Offers regarding the sustainable products and services supplied either by Merchants or by the Bank in the Application.
- They can view the Partners the User has active Campaigns with as dropdown list or "Tile" view
- For both list and tile view, a Campaign filtering, sorting and searching is available.
- The Campaigns available to a User may differ from those viewed by other Users of the Application because they may be developed to be relevant to each User and are customized according to a number of criteria, such as for instance, their preferences, transactional behaviour, status of Raiffeisen Client, activity with the Application (when they consented in this regard, and as soon as this function

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

becomes available in the Application), and possibly location (when they consented to geo-localization)

- The possibility to view Campaigns and Partners on the map; if the User has consented to geo-localization (as per Art. 2.1), he can view its position and available campaigns around him and also nearest Raiffeisen branches.
- View a Campaign's detailers and carefully read all the terms thereof by clicking on the desired Campaign; this click shall open a Campaign details screen that contains: its name, the Merchant/Partner, a representative image, its description with details and mechanics, the validity term, certain conditions of the Campaign, the Rewards that are offered and a link to the General Regulation.
- In order to take part in, and sign up for, the Campaign or the Offer, the User is required to enable it by clicking on the "Activate" button in the details screen.
 - Once enabled and confirmed, the Campaign becomes visible in the "My Campaigns" section where the User can see its status and progress in the "Active" sub-section until its completion, when this is moved to the "Completed" sub-section.

Once a Campaign has been enabled, to receive the related Reward, the User is required to:

- successfully meet the terms listed in the of Campaign details and the General Regulation, during its respective validity period and subject to the availability of such Rewards - when a Campaign is rendered conditional upon such availability according to its mechanics (e.g.: to purchase a product/to make a transaction

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

with a given Merchant or using a given card/ to use a certain banks product or service, etc. - more details are provided in the General Regulation); once observance of the Campaign's terms has been confirmed, the User shall receive and view the Reward in the "Rewards" section;

- when a Campaign awards Rewards instantly, the User shall receive the Reward immediately after enabling the Campaign, during its respective validity period and subject to the availability of the Rewards and can access and view it in the "Rewards" section.

When Users wish to receive push notifications of the earned Rewards, these need to consent to receiving such in the Application, according to Article 2.2.

A Reward shall only be offered when the Campaign's conditions are successfully met, according to its description and the Regulation, during the validity period of the Campaign and subject to the availability of the Rewards.

2.4 What Rewards can be earned in the Application?

Rewards are the benefits that the User receives in the Application, having successfully met the conditions of a Campaign, or enabled an instant Campaign, according to the Regulation and the process details provided at Article 2.3. There are several types of Rewards in the Smart Market Application, depending on each Campaign:

a) Vouchers:

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- These are electronic coupons, that can be used directly from the Application ("Rewards" section) or on the mobile device, when previously saved thereon.
- They have several mechanics: with barcode/numeric code/QR code, without code in .pdf format.
- Depending on the terms of each Voucher, this can be used online on the Merchant's website or in its stores/physical locations.
- They can offer several types of Rewards:
 - With a fixed-amount discount in RON - which the User can use for the next transaction with the offering Merchant to be subtracted the Voucher's amount from the total payment or the total amount of the goods/services the discount applies to, in accordance and in compliance with the terms of use written in the Voucher's regulations or details.
 - With a percentage discount from the transaction which they can use for the next transaction with the offering Merchant, by subtracting the percentage written on the Voucher from the total payment or the total amount of the goods/services the discount applies to, in accordance and in compliance with the terms of use written in the Voucher's regulations or details.
 - With a free prize/benefit that the offering Merchant can communicate/display, in order to receive from the latter the free benefit written on the Voucher, in accordance and in compliance with the terms of use written in the Voucher's regulations or details.

- Additionally, the Bank also provides **special Vouchers** that can be purchased in the Application with Smart Market Points earned in the Point-awarding Campaigns (as detailed at Article 2.5).

b) Cashback:

- It is the Reward received further to successful completion of a Cashback Campaign in the Smart Market Application, after which the User shall receive the amount of money related to the Campaign.
- The amounts to be received after completion of such Campaigns, following the eligible transactions settled according to the Regulation/details in the Application, are displayed and accrue in the virtual Cashback account (balance) in the Application, in the "Rewards" section >> "Cashback" or "Profile", as of their collection and until these are transferred into the Client's account
- On the fourth working day of the month, the amount accrued in the virtual Cashback account in the previous month shall be transferred into the current account in RON of the User opened with Raiffeisen, the account that is eligible for cashback according to the Regulation, and the balance in the Application shall be updated by subtracting the amount thus transferred.

c) Smart Market Points:

- These are Points valid only in the Smart Market Application, which are earned by Users having successfully completed Point-awarding Campaigns of the Bank.
- These can be collected and redeemed by the User in the Application for special Vouchers only when one value

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

levels/thresholds are met, according to the Regulation and the information in this document (Article 2.5). The User can chose from Vouchers with different amounts, depending on the number of Points collected and the threshold reached, that can be used with the Merchants listed in the Application in the "Vouchers for Your Points" section.

- Additionally points cand be used within sustainable actions (eg Plant trees).
- Points that are earned by Users in the Application have an expiry date that is communicated to the User in the app in "Rewards" – "Points" section. After the expiry date, Users won't be able to use the expired Points or convert them into money or objects neither to use them outside the Application.

d) Special Vouchers:

- These are the Vouchers that the User obtains, acquires by redeeming their Points earned in the Smart Market Application - according to the details at Articles 2.4(a) and 2.5(c)

2.5. How can the earned Rewards be accessed and used?

In order to view and benefit of the earned Reward, a User is required to go through the following steps:

a) for Voucher-type Rewards:

- Successful completion of a Voucher-awarding Campaign and/or redeeming a number of Points for a Voucher, during its validity period and subject to the availability of the Rewards.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Accessing the received Voucher in the section "Rewards" >> "Vouchers" by clicking on the respective banner or by using one of the search, sort or filter voucher option.
 - In the "Rewards" section, "Vouchers" sub-section, there is information about the Vouchers received following the Voucher-awarding Campaigns or redeeming Points for Vouchers via the Smart Market Application.
 - This sub-section is, in turn, structured depending on the status of the Vouchers obtained, in two separate parts: the active Vouchers are displayed on the top of the list (list of Vouchers received by the User and falling within the validity term communicated for the Campaign, with the possibility to sort them by expiry date or filter them by brand), and "Expired Vouchers" (list of Vouchers received by the User, but that have expired during the last 30 days).
 - In each of the 2 areas or sub-sections, the User can access each Voucher to view its details; the Voucher can be accessed by clicking on it; this shall display the following information: name and description of the Voucher, name of the Merchant this can be used with, amount, code (if required for using it), Terms and Conditions, means of use, history of the transaction the Voucher was obtained from.
- Opening the electronic Voucher by clicking on its banner (from the section "Rewards" >> "Vouchers" and possibly downloading the Voucher in .pdf on their mobile device:
 - for Vouchers without barcode/numeric/QR code, which instead of this code, in the details screen, displays the icon specific to .pdf files and the "Open" button;

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- If the user has more than one voucher from the same Merchant, he will be able to see the vouchers in the same screen by swipping the voucher's code/icon section
- Using it in the next visit/transaction to the Merchant offering the Voucher, during the validity term of the Voucher and subject to the terms indicated in its details - when this can only be used in a physical location/physical store:
 - For a barcode/numeric/QR code voucher: displaying to the seller/representative the Voucher in the Application (section "Rewards" >> "Vouchers" >> Voucher details) or from the phone, if previously saved; printing out or sending of the Voucher is not necessary; however, the code must be visible and legible by the seller/scanning system;
 - For a Voucher type .pdf with or without barcode/numeric/QR code: displaying to the seller/representative the .pdf Voucher in the Application (section "Rewards" >> "Vouchers" >> Voucher details >> "Open" button); printing out or sending of the Voucher is not necessary; however, the code must be visible and legible by the seller/Merchant's scanning system;
- If the user receives more than one voucher from the same Merchant, he will be able to view the vouchers separately in the list displayed in Vouchers section.
- Or using it in the next online transaction/purchase/online application on the website of the Merchant offering the Voucher, during the validity term thereof - when this case be used only online, on the Merchant's website:

- For a barcode/numeric/QR code voucher: entering the code on the Voucher; printing out or sending the Voucher is not necessary;
- For a .pdf type Voucher with barcode/numeric/QR code written on it: entering the code written on the .pdf Voucher in the Application in the specific field on the Merchant's website (section "Rewards" >> "Vouchers" >> Voucher details); printing out or sending of the Voucher is not necessary;
- For a .pdf type Voucher without barcode/numeric/QR code written on it: using it on the Merchant's website, according to the instructions and scheme to that Merchant, written in the Voucher's details;
- The use of the code must be in compliance with the conditions and instructions written in the Voucher's details and the Regulation;
- Receiving the Reward as a (fixed or percentage) discount from the respective transaction/purchase made with the Merchant, or as a free product/service offered by the latter as prize, according to the information written on the Voucher and in the Regulation.
- Using the Voucher with the Merchant Partner. Transactions performed by a company intermediating the sale of the respective products and/or services shall not entitle to the amount of the Voucher (e.g.: offer aggregators, agencies/companies intermediating the services of the Partner, etc.).
- Vouchers must be used before their respective expiry date written thereon or shown in the screen with their details.
- Vouchers cannot be transferred to other persons.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Users may not claim their consideration in cash.
- The Voucher shall be validated and granted only subject to the following conditions:
 - All Campaign terms written in the Regulation and the Campaign's details are observed.
 - When a trading condition is applicable, it shall be checked whether the amount was paid with the card eligible for the Campaign, the holder of which is the User.
 - Whether the Reward-generating transaction has been settled, has not been cancelled/rendered invalid, the products have not been returned, or their delivery has not been refused by the User or Merchant.
 - Whether the Reward-awarding transaction was performed for full payment of the purchased products/services; the Reward does not apply in case of partial payments made by Users (e.g.: a partial payment made with the Campaign-eligible card the holder of which is the User, etc.), or the products/services that fall outside the promotion, according to the Regulations and the Campaign's details displayed in the Application.
 - Reward-generating eligible transactions are payments performed at merchants in Romania or from abroad (at POS/EPOS or online), including bills payments made with Campaign-eligible card. Following types of transactions are not eligible: (i) money withdrawals or other similar operations, (ii) card performed payments representing money transfers (including Wire Transfers and other similar services) or payments taken for financial

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

institutions, primarily those merchants that deal with loan payments or other credit-related activities.

When settlement of transactions entitling to the Reward is delayed by the Merchant, Reward registration, validation and transfer shall be subject to the same delay.

b) For **Cashback Rewards:**

- Successful completion of a Cashback-awarding Campaign, during its validity period and subject to the availability of the Rewards.
- Validation and settlement of the Cashback-awarding transaction.
- Viewing the information about the Cashback earned in the section "Rewards" section >> "Cashback", where the User can see:
 - The total balance of the Cashback earned up to that time, as available in the Virtual Cashback account of the User in the Application, after the settlement of the transactions that generated it; this virtual Cashback shall be received on the 4th working day of the next month, in their current account in RON, having attached a debit card, opened with Raiffeisen; this information can be also found in the "Profile" section;
 - Cashback transaction history (Cashback earning, its transfer/receipt into the Raiffeisen account, manual adjustments);

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- On the 4th working day of each month, the User shall be transferred the amount accrued in their virtual Cashback account into their Cashback-eligible current account in RON, having attached a debit card, according to the Regulation
 - The Cashback is nominal and belongs to the User as individual. This means that they may not indicate persons or bank accounts, other than those above, for the Cashback transfer.
- When the Cashback is transferred into the User's current account, the Cashback balance in the Application (the "Rewards" or "Profile" screen) shall be adjusted with the amount transferred into the current account. The amount of the Cashback Rewards shall only be validated and calculated if the following conditions are met:
 - All Campaign terms written in the Regulation and the Campaign's details are observed.
 - The amount is paid with the Card eligible for the Cashback Campaign, the holder of which is the User, and is settled on the Cashback calculation and validation date
 - Whether the Reward-generating transaction has been settled, has not been cancelled/rendered invalid, the products have not been returned, or their delivery has not been refused by the User or Merchant.
 - The Reward does not apply to payments partially made by Users (for instance: a partial payment made with the Campaign-eligible card the holder of which is the User, etc.), or the products/services that fall outside the promotion, according to the Regulations and the Campaign's details displayed in the Application.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Reward-generating eligible transactions are payments performed at merchants in Romania or from abroad (at POS/EPOS or online), including bills payments made with Campaign-eligible card. Following types of transactions are not eligible: (i) money withdrawals or other similar operations, (ii) card performed payments representing money transfers (including Wire Transfers and other similar services) or payments taken for financial institutions, primarily those merchants that deal with loan payments or other credit-related activities.
- In order to transfer the earned Cashback, by accepting these Terms and Conditions, the User allows access and crediting of their bank account in RON, having attached a debit card, the holder of which they are (the most recent account of this type, opened with the Bank). At the time when the Cashback is transferred into this account, its crediting and accessing must be allowed, otherwise the Cashback shall not be transferred and shall be cancelled (the Bank shall make only one attempt to credit the Client's account).

When settlement of transactions entitling to the Reward is delayed by the Merchant, Reward registration, validation and transfer shall be subject to the same delay.

c) For Rewards in Smart Market Points

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Successful completion of a Point-awarding Campaign, during its validity period and subject to the availability of the Rewards.
- Viewing the information about the Points earned in the section "Rewards" section >> "Points", where the User can see:
 - The total balance of the Points earned in the Application, available for use when this section is accessed; this information can be also found in the "Profile" section;
 - History of Point-awarding transactions (receiving of Points, using/redeeming such for special Vouchers, using/redeeming them within sustainable actions (eg Plant trees, manual adjustments and also, Points expiry date);
- Collection of Points until one of the levels eligible for redemption, as these are set out in the Regulation or in the Application, is reached.
- Using Points which were earned in the app until the expiry date as it is communicated in the app.
- In order to redeem points for special Vouchers or using them within sustainable actions (eg Plant trees), once one of the levels above has been reached, the User can access the section "Rewards" >> "Points" or "Profile" and click on the "Redeem Points" button.
- In the "Redeem Points" screen, they shall either select the desired Voucher the number of Points held can be redeemed for, shall confirm the transaction and shall receive the Voucher in the section "Rewards" >> "Voucher" tab or choose to contribute within one of the available sustainable actions
 - When they select a Voucher, they do not have enough Points for, its details can be viewed, but this cannot be obtained.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- o The received Voucher can be just as the rest of the Vouchers - according to Article 2.5(a).
- The number of Points redeemed for Vouchers or for contributing within sustainable actions shall be subtracted from the balance displayed in the Application, in the section "Rewards" >> "Points" or "Profile".
- The amount of the Points shall only be validated and calculated if the following conditions are met:
 - o All Campaign terms written in the Regulation and the Campaign's details are observed.
 - o When a trading condition is applicable, it shall be checked whether the amount was paid with the card eligible for the Points-awarding Campaign, the holder of which is the User.
 - o Whether the Reward-generating transaction has been settled, has not been cancelled/rendered invalid, the products have not been returned, or their delivery has not been refused by the User or Merchant.
 - o The Reward does not apply to payments partially made by Users (for instance: a partial payment made with the Campaign-eligible card the holder of which is the User, etc.), or the products/services that fall outside the promotion, according to the Regulations and the Campaign's details displayed in the Application.
 - o Reward-generating eligible transactions are payments performed at merchants in Romania or from abroad (at POS/EPOS or online), including bills payments made with Campaign-eligible card. Following types of transactions are not eligible: (i) money withdrawals or other similar

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

operations, (ii) card performed payments representing money transfers (including Wire Transfers and other similar services) or payments taken for financial institutions, primarily those merchants that deal with loan payments or other credit-related activities.

- The User may not claim the cash consideration of the Points, nor can they use them outside the Smart Market Application.

When settlement of transactions entitling to the Reward is delayed, Reward registration, validation and transfer shall be subject to the same delay.

Under certain conditions, a Reward may be invalidated and withdrawn by the Bank from the Application account (for Vouchers, Points, virtual Cashback), or the Raiffeisen account, as applicable (for Cashback) after this was offered, according to the Terms and the Regulation, when the Bank finds that the its conditions have not been met after the receipt of the respective Reward, including, but not limited to, the following: the Reward-awarding transaction was cancelled, its delivery was refused, or the purchased product was returned. In these instances, with a view to adjusting the Regulation or Application non-compliant Reward offered, the User shall allow the Bank access to their account in RON or the account with the Application where the Reward was offered - such a permission is granted by default when accepting these Terms and Conditions.

When such irregularities are found before effectively granting the Reward, this shall no longer be validated and granted, pursuant to these Terms and Conditions and the General Regulations.

2.6 How can Merchant Loyalty Cards can be virtualized?

A User can virtualize their Loyalty Cards with different companies/Merchants (either or not Partners in the Application) in order to keep such in one single Application on their mobile phone, without having to carry the physical cards with them.

How can an User virtualize and use their physical loyalty cards with different Merchants:

- Access the Smart Market Application, "Your Loyalty Cards" section in "Profile" screen.
- Add a new Card by clicking on "Add Card".
- Add the name of the Card - as this appears on the Card, or the name of the issuing Merchant.
- Add the Card number - by scanning its code (QR/bar code) printed thereon, or typing this in.
 - If the barcode or QR code cannot be scanned or is not recognized by the scanner, the number written below them can be entered by hand.
 - The number thus entered shall have only numeric characters and contain at least 8 digits; if not, 1 or more 0s can be added in the beginning of the code.
 - An User cannot save 2 or more Cards with the same Card number.
- To save the Card containing at least its name and number

- name and number are mandatory fields for a Card to be saved.

After saving the Cards, in this section, Users can choose to:

- View their previously saved Cards.
- Edit or even delete their saved Cards.

In order to use a virtualized Loyalty Card with a Merchant, the User is required to:

- Go to the office/store of the Merchant that issued it or access the Merchant's website (when this virtual Card can also be used for online purchases on the Merchant's website).
- Present it to the seller/representative for scanning or reading the code in the Application; or enter it on the website at the time of purchase - depending on how to this is used.
- Use it according to the specific mechanics, regulation or terms of the Merchant applicable to their loyalty Cards.

When the User changes their device, but keeps the Smart Market Application installed on the new device, they can still view all the Cards previously saved in the Application.

When the agreement is terminated by either the Bank or the User, subject to the terms laid down at Article 3, the User shall no longer have access to their virtualized loyalty Cards, as these are to be deleted together with the Smart Market account.

It is not necessary for a loyalty Card to be issued by an Application's Partner, and Users can virtualize any Loyalty Card of any Partner, in observance of the conditions above.

Saving/Virtualization of loyalty Cards in Smart Market does not require that any personal data of Users is submitted by the Bank to the Merchants that issued.

2.7 How can an invitation be sent to a friend so that they are both rewarded?

When a User wants to invite a friend to create a Smart Market account and both of them receive Rewards, they can use the "Member Get Member" function in "Profile" section, when this becomes available.

How can an User send an invitation and receive a Reward:

- Each eligible User is automatically assigned a unique Invitation Code in Smart Market, which can be viewed in "Profile" section.
- The user accesses "Profile", "Invite your friends" section, when such a Campaign is available in the Application and this section is visible.
- They view their unique invitation code and forward it to one or more friends:
 - either by selecting the desired submission channel from the list displayed according to the phone's operating system (by text message, email, social media, etc.);
 - either by copying the Code and sending it manually on the desired channel, outside the Application (e.g.: email, text message, iMessage, social media, etc.).

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- The Friend/Invitee receives the Code directly from the User, together with a link to download or access the Application, download or access the Application (if this has already been downloaded, but they haven't yet sign up), and sign up according to Article 2.1, using this Code.
- Once the Invitee has successfully signed up and only if the Invitee is eligible in the campaign, both Users receive the Reward concerned according to the Regulation and the mechanics detailed in the Application.

How can a Client use the Invitee code and receive a Reward:

- They receive the link to the Application and the Code from their friend in one of the ways listed above.
- They download the Application (or open it when this has already been downloaded on their mobile device) and start the signing up process according to Article 2.1, during the validity terms of "Invite a friend" Campaign, the term made known in this regard, - before the end of the running month or according to the instructions in Application, when this is different.
- In the last step of the sign-up process, in "Do you have an invitation code?" screen, they enter the Code received and validate it (pay attention that this is the only time/screen when/where they can enter this Code in the Application).
- If the Code is correct and the sign-up process is successfully completed, both Users shall receive the said Reward, automatically into their accounts (meaning both the Invitee and the User who invited them using the same Code); they shall be notified by means of a push message, provided that they have opted in to receive push notifications.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- When the Code entered is not validated as correct, the User shall receive an error message and can try to re-enter it.

For security and data protection reasons, the invitation Code can only be distributed directly by the User to their friends, with no involvement whatsoever of the Bank or other Partners. The Bank shall have access to, and process, the personal data of the friend Invited by a User for Smart Market purposes only when such friend commences the Smart Market signing up process and enters the Invitation Code received from the Smart Market User.

"Invite to friend" section (from "Profile") and "You have an invitation code" section (from the sign-up flow) are only visible in the Application when the Bank activates and runs an "Member Get Member" Campaign in the Application.

- A User will be rewarded for a maximum number of friends as it is mentioned in app regulations and according to the mechanics detailed in the Application.

The invitee Code can be used and entered only one time by a Client and only in the end of the sign-up enrolment flow, in "Do you have an invitation code?" screen. When the newly registered User does not enter it in this screen, they no longer have the possibility to enter it later and, as such, neither them, nor the friend who invited them shall receive the Reward.

Specific information about the Reward received by each of the two Users shall be included in the Regulation and in the Application under "Member Get Member" functionality.

Should additional terms be applicable to "Member Get Member" function, these shall be included in Smart Market and in the Regulation.

2.8 What information is found in the Profile section?

The profile screen is a dashboard of the User, where they can view information about:

- **Name and first name** - as these appear in the Bank's systems.
- **Selected avatar** - In this screen, the User can select an avatar as their representative image to appear in the profile screen (adding/uploading a photo is not allowed). They have a wide range of images they can choose one from. Should they want to change it, they can access the avatar image in the "Profile" screen and select another image. Those who do not choose an image shall be assigned a generic one by default, until they choose one.
- **Points Balance** - the current balance of the Points collected by them from participation in Points-awarding Campaigns, according to the description at Articles 2.3 and 2.4. In the same section, the User shall have 2 options:
 - To use their Points - by clicking on the "Use" button, they can see the catalogue of Vouchers they can redeem their Points for, according to Article 2.4.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- To earn other Points - by clicking on the "Win" button, they shall be directed to the "Discover" page where they can discover other Points-awarding Campaigns
- **Voucher Balance:** In this section, they can view the number of Vouchers received, as described at Article 2.4. Additionally, when they click on this section, they are redirected to "Rewards" section >> "Vouchers" tab, to view details about these.
- **Cashback Balance:** The current virtual Cashback balance that the User is to receive on the 4th working day of the month, according to the description at Article 2.4.
- **Environmental responsibility** - is the sub-section which includes:
 - **Carbon footprint** – is the features that helps User to find out which is his personal carbon footprint based on the transactions made through his Raiffeisen personal account or using his Raiffeisen card and to find more information about it. Only if enough relevant transactions will be available for the User, the personal carbon footprint information will be available in the application.
 - **"Get involved"** area – where the User can view sustainable actions to get involved in (eg Plant trees)
 - **"Your contributions"** area – where the User can view the results for getting involved in sustainable actions
 - **"Sustainable campaigns"** area – where the user can view offers from responsible partners.
- The option to virtualize **Loyalty Cards** - as described at Article 2.6.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- **Campaign Balance:**

- **"Available"** - Campaigns available to the User at that time, that they are eligible for and which are displayed in the "Discover" screen. By clicking on this section, the User is redirected to the "Discover" screen.
- **"Activated"** - Campaigns activated by the User by clicking on the "Activate" button in the details of the Campaign or which are activated by default. By clicking on this section, the User is redirected to "My Campaigns" screen >> "Activat" sub-section.
- The option **Member Get Member**, if available at that time - as described at Article 2.7
- **Find out how to...** - to find out more details about the mechanics of various Campaigns, how to earn Rewards, how to redeem Points for Vouchers - the User can access this section.

2.9. How to manage your Smart Market settings and account?

In "Settings" section of the Application (accessible from the top bar of "Profile" screen), the User has the following options to manage their Smart Market account:

- Select **favourite categories**: The User can view the categories/business areas of Merchants available in the Application and, in this screen, can set a limit to the number of favourite categories, according to the Regulation. These categories shall give the order in which Campaigns are displayed on "Explore" screen (the hits related to these preferences shall be shown on top of the list).

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

Additionally, depending on these categories, the User can receive User-relevant Customized Offers in the Application, from these favourite categories (in "Discover" section, campaigns with "For You" icon).

- **PIN change:** the possibility to change the PIN code used to log in to the Application.
- **Enable or disable Biometric log in (fingerprint and/or Face ID)** - the possibility to select also another log in option, besides the PIN code, depending on the performance and model of their mobile device: Face ID/Touch ID (fingerprint). When any of these 2 options is set, at the next log in, this log in option shall take precedence; if this does not work or cannot be validated, the PIN log in shall be used, according to Article 2.1.
- **Change of consent settings** as to opting in for push notifications, or geo-localization (and such, to collection of their location data) The User can grant or withdraw their consent for these purposes, according to Article 2.1. above and the Privacy and, respectively, Cookie Policy.
- **Access and view/save the Terms and Conditions** (in .pdf format) the User agreed to when they signed up for the Application, which stands for the contract between the Retail Client and Raiffeisen Bank as regards the Smart Market product.
- **Access and view/save the Privacy Policy** (in .pdf format) - made available to the User including when they signed up for the Application, and which contains information about the User's

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

personal data processing for Smart Market purposes, including about their respective rights and how can these be exercised.

- **Access and view/save the Cookie Policy** (in .pdf format) - made available to the User including when they signed up for the Application, and which contains information about the use of a cookie-similar technology (namely, SDK) for the purposes described in the respective Cookie Policy.
- **Access and view/save the General Regulation** (in .pdf format) - the option to view the General Regulation of the Application, as well as of the Campaigns displayed in this Application.
- **Access and view/save the List of Smart Market Partners**
- **Update the Application** - depending on the type of the required Application's version, the Client shall be shown:
 - The message that their Application is up to date, in the settings screen - when they have the required updated version of the Application.
 - The message that there is a new version of the Application that can be downloaded, with the option to download - when the Bank has launched a new non-critical version (which only provides minor upgrades to the Application). The Client may continue using the Application also without updating it. Moreover, in order to make the User aware of the new version available, a blue dot shall appear next to the settings icon in the bar, and next to this, the option to have the Application updated in Settings screen.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- **Close the Smart Market account** - to unsubscribe from this service, the User has the option to close their account directly from the Smart Market Application, "Settings"/"Management" section. After this, the User's Smart Market account shall be deleted from the Bank's systems. Closing the Smart Market account does not mean that the personal data of the User that the Bank processed for this purpose shall be deleted as well, and this data shall continue to be stored according to the provisions of the Privacy Policy. Should they want to access this service again at a later date, the User can sign up again for the Application, and the Bank shall reopen the account created and initially closed by the User, insofar as they meet the conditions at Article 2.1. When a Smart Market account is closed and then reopened, the reopened account of the User shall have the same status as at the time when the User closed their Smart Market account, save for the Campaigns or Rewards that have expired in the meantime and cannot be redeemed any longer, as well as for other data categories the retention term of which, as set by the Bank, has expired, if any. More details about how to close a Smart Market account is available in Article 3.
- Signing out from Smart Market – user can sign out from the app. Therefore, he must re-enter his personal contact information at the next signing-in process.

2.10 How to select or change the language in the Application?

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

The languages available in the Application are Romanian and English. When the Application is accessed for the first time, the default language is Romanian. This can be changed by Users:

- During the Application sign up process.
- At any time, in the Application, by clicking on the icon that depicts a globe, in "Profile" screen, and switching the language from Romanian into English or vice versa.

2.11 What support options can be accessed directly in the Application:

In "Help" section, accessible from the Application either from the sign up flow or in the top bar of Profile" screen (the icon depicting a life buoy), the User has a number of options:

- View a **video tutorial** that explains in detail how the Application works.
- Change contact data in the data update section: from here, they are redirected to the Smart Mobile Application where they can change some of their contact data that is provided on their IDs (no type of data can be changed in the Smart Market Application).
- Contact a Raiffeisen Bank representative - for questions/complaints/issues related to operation of the Smart Market Application, they can contact the Call Center service by:
 - Calling *2000 (charged the normal rate applicable in any network, in Romania available 24/7).

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Calling 004.021.306.3002 (charged the normal rate applicable in any network, in Romania and abroad, available 24/7).
- Email to centrala@raiffeisen.ro - via the ApplicationAccess the website www.raiffeisen.ro, in dedicated '**About Raiffeisen**' section - for more details about the company and its products/services.

3. Termination, blocking/suspension or closing of the Application account:

a) Termination of the contract related to the use of the Application may occur in any of the following instances:

- By termination de jure, without putting in default and prior formalities, when the Bank finds that the obligations stemming herefrom or the Raiffeisen Smart Market Programme's Regulation have not been complied with, as well as in case of a contractual default, and the Bank decides to terminate the contractual relation under the General Terms for Performance of Retail Banking Operations.
- When any of the conditions set for signing up for the Application, as these are laid down at Article 2.1, are no longer met
- By withdrawal of the Bank, with no duty to provide reasons, but subject to giving the Client at least 30-calendar days notice before the envisaged termination date by email, text message or Application notifications.
- By withdrawal of the Client.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

The Client can terminate the use of this service by filing a termination application in any Agency, or closing alone them alone in the Application:

- by closing their account, directly in the Smart Market Application: in "Settings/Management" section, by clicking on "Close Smart Market Account" button and confirming the action
- or by making an express account closure request in any Raiffeisen agency, filing a service termination application.

Uninstalling the Application from the mobile device, without closing the account in the Application, neither means, nor generates the closure of the Smart Market account.

Following the closure of the Smart Market account, as described above:

- The Client's Smart Market account shall be marked as closed in the Bank's systems, but not also the other accounts/products/services contracted with the Bank (e.g.: current account, credit card, Smart Mobile Service, etc.), unless their closure is specifically requested;
- Thus, after the closure of the Smart Market account:
 - the Cashback earned in the Application's virtual account was closed or the pending Cashback that has not been yet transferred into the current account before the account's closure date shall invalidated and the transfer shall no longer be operated;
 - the Vouchers received in the Application cannot be accessed any longer after closure of the account;

- the Points received in the Application that have not been redeemed cannot be accessed any longer after closure of the account;
- the activated Campaigns cannot be completed and award any Rewards after closure of the account;
- the virtualized loyalty Cards in the Application shall not remain saved and cannot be accessed any longer after closure of the account.
- All or part of the User's personal data will continue to be stored in accordance with the Privacy Policy. The personal data processed by the Bank for other products/services contracted by the Client with the Bank contractually at that time shall continue to be processed according to the information provided for the purposes of such products/services.
- After closure of the account, should the User want to access this service again at a later date, they can do so by reinstalling the Application and signing up for it again, provided that they meet the conditions laid down at Article 2.1, and the Application data related to the initially closed User account can be accessed again, if still valid (Rewards, Campaigns, loyalty Cards); however, provided that this data is still retained, according to the Bank's data retention policy, and has not been deleted, as above; under such circumstances, the reopened User account shall have the same status as at the time when the User closed their Smart Market account, save for the Campaigns or Rewards that have expired before the reopening of the account and cannot be viewed/redeemed any longer, as well as for other data categories the retention term of which, as set by the Bank, has expired, if any.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- As regards the consents to receiving push notifications and geo-localization, the Bank shall refer to the User's expressed options in the new sign-up process.

b) Blocking/suspension of the Application by the Bank

The Bank reserves the right to block/suspend or limit the use of the Application, not to initiate or perform one or more transactions or functions, to block installation/reinstallation of the Application, when:

- The Bank learned that the device the Application is installed on has been lost, stolen, or compromised, or that the Application has been copied, stolen, rendered unusable or compromised, or that this is malfunctioning; this blocking/suspension shall take effect subject to the Bank having first advised the Client by phone of the occurrence, using the contact number provided at Article 10;
- The Bank suspects an unauthorized/fraudulent use of the Application or performance of fraudulent/illegal transactions via the Application.
- The Client fails to comply with their obligations at Article 5, or with the legal and/or contractual provisions, including the breach of these Terms and Conditions or of the General Regulation, or the failure to adopt proper conduct rules causes damages of any kind to the Bank, such as, but not limited to, the Client supplying false information or bypassing the security measures of the Application.
- There is a legal provision or order of a competent authority that requires this.
- In the sign up or sign in process, the Client enters either a wrong email address and phone number, or the PIN to unlock the Application, or the OTP to verify the Client's identity more times.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Their version of the Application is 2 versions older than the current one.
- The compatible version of the operating system is older than that indicated on the Bank's website, Smart Market Section.
- Their device has jailbreak or root access after signing up
- The user is no longer eligible for the Application, according to Article 2.

The Bank can further block/suspend or change the Application immediately, for objective reasons, as well as, but not limited, when there is a need to perform maintenance or repair works. The Bank can add new functions from time to time but is under no obligation to provide a given function in the Application.

Raiffeisen Bank shall reactivate the Application, on a case-by-case basis, as soon as possible after addressing the reasons that caused its initial blocking/suspension.

More information about how the Application works can be found at <https://www.raiffeisen.ro/persoane-fizice/produsele-noastre/operatiuni-curente/servicii-online/smart-market/>

4. Amendment of the Smart Market Application's Terms and Conditions

The Bank can amend these Terms and Conditions at any time by publishing the amended Terms and Conditions in the Smart Market Application. In this case, Users shall be given notice thereof, by email, text message or Application notifications, at least 5 days before the

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

envisaged effective date of such amendments. This term shall not apply to the changes required by enactment if new legal provisions, which changes shall apply depending on the effective date of the said regulations.

Any use of the Application after the effective date of the changes shall be deemed tacit acceptance of the new Terms and Conditions.

Should the User not agree with the proposed changes, he can withdraw from the contract during the abovementioned term and delete their Smart Market account from the Application, by clicking on "Close Smart Market Account" button in their Application "Profile". Closure of the account takes effect according to Article 3.

When new functions are implemented in the Application, these shall be subject to the provisions hereof.

5. Your duties and responsibilities as User of the Application:

In order to use the Smart Market Application, the User hereby represents and guarantees as follows:

- a) They have the right, authority and fully legal competence.
- b) They have the status of eligible Client, pursuant to Article 2.1, over the entire period when they use the Application and throughout the validity of this contract.
- c) That they do not supply to the Bank any false, inaccurate, misleading or non-updated data when they access or use Smart Market.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- d) They do not disclose to any third parties the device unlocking information, except for those authorized by the User, because such a disclosure exposes them to the risk that their Smart Market account or other products or services contracted with Raiffeisen are used by other persons.
- e) That they shall give notice forthwith to the Bank for any unauthorized use of the Application or of any security breach in connection with the Application they become aware of, or which they are reasonably expected to suspect.
- f) That they shall advise the Bank when their mobile device the Application is installed on is lost or stolen.
- g) They shall not provide inaccurate or false information about their identity or intentions in connection with the use of the Application.
- h) That they keep and maintain their mobile device secured (screen lock with PIN code, password, Biometrics, as well as personal security), according to the manufacturer's recommendations and the good practices.
- i) That they shall update the operating system according to the recommendations of the mobile device's manufacturer and only use the official versions of the operating system provided by them.
- j) That they shall install the Raiffeisen Smart Market Application provided by the Bank only from the dedicated store - Google Play Store or App Store.
- k) That they shall not install applications from unofficial sources, as these could compromise the security of the Application.
- l) That they shall update the Application to the latest critical version according to these Terms and Conditions.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- m) That they shall not bypass the security features of the operating systems recommended by the mobile device's manufacturer.
- n) That they shall not infringe any right provided under the law, property rights, intangible rights, the right to privacy or protection of personal data of other individuals.
- o) That they shall not use the content of the Application against the Terms and Conditions, meaning for unauthorized purposes, as well as, but not limited to copying, distributing or modifying such.
- p) That they shall perform the transactions with the Merchants in accordance with the requirements and mechanics of the Campaign, as well as with the legal provisions in force, using a valid debit/credit card the holder of which they are.
- q) That they shall not distribute, offer, transfer, or resell the Rewards received via this Application.
- r) That they shall not virtualize loyalty Cards, other than those the holder of which they are.
- s) That they have read these Terms and agree thereto.
- t) That they have read and learned of the provisions of the Privacy Policy and the Cookie Policy.
- u) That they have read and agreed to the General Regulation before taking part in any Campaign promoted in the Application.
- v) That they agree to using Smart Market only to enjoy the services covered by these Terms and Conditions and not for any other purpose that may be qualified as inadmissible or that involves the unlawful use of Smart Market.
- w) That all the actions they perform when they use Smart Market are performed in their own name. Any use of Smart Market in the name of, on behalf of, or for the purposes or to the benefit of other individuals or legal entities is strictly prohibited.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- x) That they shall not use Smart Market to finance or support unlawful activities or to perform any activity that does not comply with applicable law, or that is unlawful or fraudulent or has an unlawful or fraudulent purpose or effect.

6. Exclusions from the Bank's responsibilities

- a) Raiffeisen Bank only provides the Smart Market Application to be accessed personally by Users, based on an active account with the Application. The User of the Application is solely responsible for their use of the Application, meaning for all transactions and actions performed by them via the Application - for instance, but not limited to, activation of a Campaign, taking part in a Campaign, virtualizing personal loyalty Cards, sending an Invitation code to a friend, accessing the external links shown in the Application.
- b) When the User allows other persons to use their mobile device and/or discloses their password for the mobile device or the Application, they are responsible for all transactions and activities thus performed via the Application.
- c) Raiffeisen Bank cannot be held liable for any consequences of any misuse of the Application by the User, any potential costs generated by the use of the Application or by the authorized or unauthorized access that the User allows third parties to the Application or to certain and/or confidential information, or to any personal data available via the Application. With a view to mitigating any potential damages caused by the use of the

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

Application by third parties, Raiffeisen Bank recommends Users not to give/borrow their personal mobile device, not to disclose its unlocking data, not to disclose their PIN codes for the Application and the mobile device or their sign-up data (email, phone number, OTP).

- d) Raiffeisen Bank cannot control the operating system of the mobile device used by the User. For this reason, Raiffeisen Bank is not responsible for any kind of damages caused to the mobile device, including, but not limited to any security breach caused by viruses, errors, deception, forgery, omission, interruption, failure, delay in operations or transmissions, computerized lines or network shutdown or any other technical malfunction.
- e) Also, any malfunction or limited access to the Application occurred due to or in connection with the lack of connectivity due to problems of the communication networks shall be the responsibility of the User.
- f) Thus, the Bank shall not be liable for any loss or direct or indirect damage that the Bank or the User could not reasonably foresee on the date on which the User started using the Application or which are beyond the Bank's control. Furthermore, the Bank shall not be liable either for any losses resulting from making any unauthorized payments further to exposure of the User's device to any viruses and/or other applications/programs, as well as its theft.

- g) Also, the Bank shall not be liable for any of following losses/damages:
- moral or financial loss or damage caused by non-compliance with these Terms and Conditions;
 - loss or corruption of the User's data can't when such loss or corruption is not caused by the Bank or is beyond its control.
- h) Raiffeisen Bank shall not be liable to the User and/or to third parties for any direct or indirect damages, including, but not limited, to lost profit, lost gains and/or the failure to capture of business opportunities, or for any other similar losses sustained by the User due to failure or improper operation of the Application.
- i) The Bank shall not be liable for any additional costs incurred by the User in connection with the purchase of products and the provision of services corresponding to the Offers in the Application, including, but not limited to, any foreign exchange charges.
- j) Considering that all the information used to describe the Campaigns presented in the Application (e.g. images, videos, etc.) are exclusively for presentation purposes and do not stand for a contractual obligation on behalf of the Bank or the Partner
- k) The Bank shall not be responsible for the number of Campaigns that the User views, this being the result of many factors - for instance, but not limited to: the then number of Partners in Application and their active Campaigns the User is eligible for, or

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

the number of active Campaigns of the Bank the User is eligible for, given that the User's eligibility for a certain Campaign depends on a number of criteria, such as transactional data, their data in relation to the Bank or the Application, the localization data (subject to the User's consent to geo-localization in the Application).

- I) The Bank shall not be responsible either for the settlement the complaints concerning the Campaigns run by Partners via the Application, or for the quality of their products/services, which the Bank cannot foresee/be aware of. Considering that the Partner is the seller of the products and services that the User purchases under the Partners' Campaigns, when a User wishes to exercise their rights to consumer protection against the Partner's Offer shown in the Application, to withdrawal from sale, or any legal or commercial safeguards applicable to these products and services, they must address this directly to the Partner. However, when the User decides to report to the Bank a complaint or ambiguity regarding one of the Merchants, the Bank shall forward this to the Partner for the latter to come up with an answer; this shall require the Bank to disclose certain personal data of the User to the Merchant for their identification and settlement of the request, according to the Privacy Policy, or shall direct the User to approach the Merchant. In all these cases, the ultimate responsibility for settling these requests shall rest with the Merchant.

- m) In addition, Raiffeisen shall not be held liable for the information supplied by the Merchant in the Application or in relation to the Application, for which the latter has assumed full responsibility.
- n) The Bank shall not be liable for either the content of paragraph 7, which is the responsibility of the Partner, or that of paragraph 5, which is the responsibility of the User

7. Responsibilities of the Partner as Merchant and publisher of Offers:

- a) for any potential defects or non-conformities in connection with the purchased products and services or for the cases where the products are lost or destroyed before their delivery to the Beneficiary;
- b) to facilitate the repair or exchange of products during their respective legal or conventional warranty period;
- c) to facilitate the exercise of the rights of return according to the regulations in force and the Partner's Policy;
- d) for any delays in delivery of the products and in provision of the services, and their addressing;
- e) for the expeditious settlement of all requests and complaints of Clients and Application Users regarding the Campaigns, Rewards of Partners granted in the Application, as well as the products/services promoted via the Application, according to the regulations in force and the contract with the Bank;
- f) to ensure a sufficient inventory of products so as to allow their purchase by all persons who have selected the respective Offer;

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- g) to provide the legal or commercial safeguards related to the product or service purchased by the User further to taking part in a Partner's Campaign;
- h) for the content, characteristics or nature of the products and services of the Merchants presented within the Application, on the website or in the Partner's store where the Application's Campaigns are run and the potential Rewards are granted
- i) to grant the Rewards to Users, according to the mechanics and the Regulation of the Campaign completed by Users and validated, according to Article 2.3;
- j) to act upon their duty to provide information to the Users of the Application about the Commercial Terms and Conditions applicable to the sale and purchase of products and the provision of services (for instance, but not limited to: the applicable legal or conventional return terms, the applicable legal or conventional warranties, transport options). The Seller of the products and services related to the Partners' Campaigns is the Merchant, and the Terms and Conditions applicable to the purchase of its products and services (e.g.: withdrawal conditions - information on returns, order cancellation, delivery refusal, information about the applicable legal or conventional safeguards, complain procedure, etc.) falls under its responsibility; therefore, the Merchant is required to make such available to the Users, either in the Application, or on their website or in their physical business units;
- k) to comply with the contractual terms and obligations of their partnership with the Bank for the Smart Market Application.
- l) to pay taxes for prizes/ rewards that were given in the campaigns.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

7.2 Exclusions from the Partner's responsibilities: any of those laid down at paragraphs 5 and 6 a), b), c), d), e), f) g), h), i), j) of these Terms - for which the User is responsible.

8. Intellectual Property

The User hereby expressly represents that they have learned of the fact that all intellectual property rights and any related rights regarding the services, processes, software, technologies, marks, inventions, graphic creation, content and audio-video materials related to the Application are the exclusive property of Raiffeisen Bank, and the latter is the only entity that has the right to use such rights. The information and graphic elements belonging to the contractual Partners of Raiffeisen Bank and Smart Market, which are their respective property and for which the Bank has the legitimate right of use, under the contracts concluded therewith, are excluded.

The User hereby acknowledges that any software used in connection with the Application contains confidential information and is under copyright, being protected by the laws on intellectual property, industrial property and other applicable laws.

The User undertakes to observe the intellectual property rights reference is made to above, and not to reproduce, copy, sell or exploit the content of the Application, the information and/or audio-video materials they have access to further to using this Application, in whole or in part, directly or indirectly, expressly or implicitly.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

The User is prohibited from altering, copying, renting, disposing of, lending, selling, distributing or creating derivative materials based on the features or programs used in the Application.

9. Applicable Law and Dispute Settlement

These Terms and Conditions have been drafted in Romanian and English and are governed by the Romanian law. For any conflict or inconsistency between the English version and the Romanian version of these Terms and Conditions, the version in Romanian shall take precedence.

The parties shall settle amicably any disagreements related to these Terms and Conditions, otherwise, the parties hereby agree to refer such to the courts of jurisdiction.

10. Assistance

10.1 Contact options - for the Smart Market Application's functions

When an User needs more information about how to access, and the functions of Smart Market, they can read the Smart Market Guide available at <https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-ghid.sv.pdf> or watch the demo video in the "Help" screen of the Application.

If the information supplied with this link does not correspond to the needs of Users, and they need additional clarifications or want to file a

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

complaint or make a request about Smart Market, they can do so by contacting the Bank:

a) via the Application, in "Help" section, accessible from the Application either from the sign-up flow or in the top bar of "Profile" screen (the icon depicting a life buoy). In this section, they have a number of options:

- To call *2000 (charged the normal rate applicable in any mobile phoning network, in Romania, available 24/7) - they can type in this number or click on the "Call *2000" button included in this section to be redirected to the dialling function of the device (with pre-populated number).
- To call 004.021.306.3002 (charged the normal rate applicable in any network, in Romania and abroad, available 24/7) - they can type in this number or click on the "Call +40 21 306 30 02" button included in this section to be redirected to the dialling function of the device (with pre-populated number).
- To send an email to centrala@raiffeisen.ro - via the Application, clicking on "Send email" button in this section; the Client shall be redirected to their email service installed on their mobile device, from where they can send an email directly to this address; or by copying the email address and pasting it manually in an email client of their choice.

b) directly:

- Calling *2000 (charged the normal rate applicable in any network, in Romania, available 24/7).
- Calling 004.021.306.3002 (charged the normal rate applicable in any network, in Romania and abroad, available 24/7).

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

- Email to centrala@raiffeisen.ro

An operator shall be available to answer the questions of Users and Clients (24/7, Monday - Friday: 08:00 AM - 10:00 PM, Saturday 09:00 AM - 05:30 PM). If a user's request requires additional internal investigations, the Bank shall register the report and respond thereto in not more than 45 days. If the request is filed outside the working hours, on non-working national holidays or on weekends, the operator shall process it starting with the first working day.

10.2 Contact options - for the Bank's Campaigns or Rewards presented in the Application:

For any issues related to operation of the Application or the Campaigns and Rewards the Holder of which is the Bank, Users can contact the Bank as described at paragraph 10.1(b).

10.3 Contact options - for the Partners' Campaigns or Rewards presented in the Application:

When a User has complaints or ambiguities regarding the purchase of products or services offered by the Merchant (e.g.: order status, purchase withdrawal status), they are required to approach the Merchant concerned directly, pursuant to Article 7.1.

However, when the User decides to report to the Bank a complaint or ambiguity regarding one of the Merchants, the Bank shall forward this to the Merchant concerned for the latter to come up with an answer; this shall require the Bank to disclose certain categories of data of the User to the Merchant for their identification, according to the Privacy Policy, or shall direct the User to approach the Merchant. In all these

cases, the ultimate responsibility for settling these requests shall rest with the Merchant.

10.4 Notices

The Bank may contact the Users by email, text message, or Application message, depending on the options expressed and the permissions granted by the User in the Application or in their pre-existing contractual relationship with Raiffeisen.

The Bank shall contact the User for the following purposes:

- a) to give operational notices, as required for the provision of the Smart Market services (e.g.: messages related to the validity of the account, updating the Application's version, updating the Terms and Conditions, security breaches, unavailability of services, transaction validation, new functions, etc.). Such operational notices shall be given regardless of the permission granted.
- b) to give commercial notices (e.g. promotional messages concerning the Offers included in Smart Market, additional discounts, etc.); however, provided that the User has consented to receiving such notices in the Application.

11. Force Majeure and Unforeseeable Circumstances

Raiffeisen Bank shall not be liable to the User either for any default of any obligation in case of a force majeure event/ unforeseeable circumstance and in general, in case of any event beyond its control, or for the operation, connectivity of other domestic and/or foreign

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

networks, and the consequences of their activities and actions, in general.

Force majeure/unforeseeable circumstances include but are not limited to: state of war (whether declared or not), armed conflict, revolution, insurrection, military or terrorist actions or threats, sabotage, civil unrest, strikes or other labour actions, laws, regulations, decisions or directives, natural disasters, earthquake, fire, explosion, solar or meteorological disturbances, pandemics, public emergencies or any other occurrence that is beyond the Bank's control.

12. Processing of personal data. Use of the cookie-similar technology

The Bank processes the personal data of Users according to the provisions of the Smart Market Privacy Policy, available to the Users when signing up for Smart Market and subsequently, in the Application, as well as at the following link <https://www.raiffeisen.ro/ro/persoane-fizice/produsele-noastre/digital-banking/smart-market-politica-confidentialitate.html>

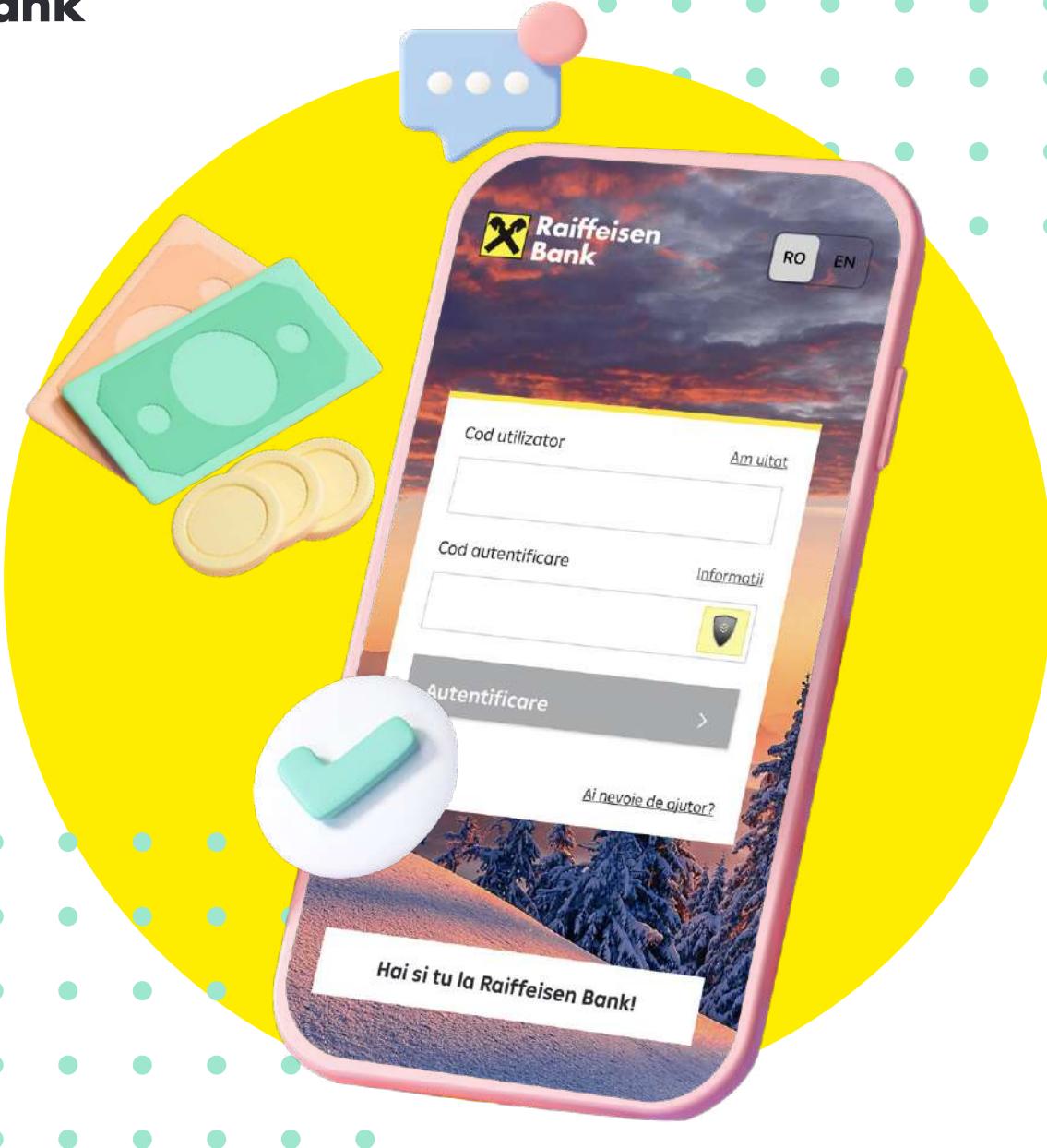
Smart Market uses a cookie-similar technology (SDK), as described in the Cookie Policy, available to Users in the Smart Market signing up process and subsequently, in the Application, as well as at the following link:

<https://www.raiffeisen.ro/content/dam/rbi/retail/eu/ro/documents/smart-market-politica-utilizare-sdk.sv.pdf>

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.

If you agree to use the Smart Market Application under the terms laid down in this document and to concluding the contract in this manner, please confirm this by accepting the "Terms and Conditions" in the Application's registration screen, for you to be able to access the Application.

Raiffeisen Bank S.A. • Bank's headquarters in FCC Office Building, Calea Floreasca No. 246 D, District 1, Bucharest • Postal code 014476 • Romania • Phone: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • Unique registration code 361820 • Trade Registry No. J40/44/1991 • EUID ROONRC.J40/44/1991 • Banking Registry No. RB-PJR-40-009/1999 • FSA Capital Markets Public Registry no. PJR01INCR/400009; PJR24DIST/400009/01.03.2016 • FSA Private Pension Public Registry code AMJ-RO-374277 • Affiliated Agent registered to FSA under Code RAJ 500196 • Fiscal registration code RO361820 • Share capital Lei 1,200 Mio subscribed and fully paid-up • Company administrated in dualist system • Call Center: *2000, standard call rates apply to all mobile networks in Romania.



**Cum să activezi singur aplicațiile
Smart Mobile și SmartToken,
în doar câțiva pași**



Bun venit!



**Ştiai că poți să-ți activezi singur,
de la distanță, aplicațiile Smart Mobile
și SmartToken, dacă ai contract încheiat?**



Nu mai e nevoie să suni
în call center
sau să vii în agenție!



Instalează aplicațiile Smart Mobile și SmartToken.

Să începem!



Aplicațiile Raiffeisen

Smart Mobile și Raiffeisen

SmartToken sunt disponibile
pentru smartphone-uri cu sistem
iOS sau Android, prin magazinele
de aplicații **Google Play și**
AppStore.



**Primul pas este să le instalezi
pe telefonul tău.**



Acum că ai instalat
cele două aplicații...

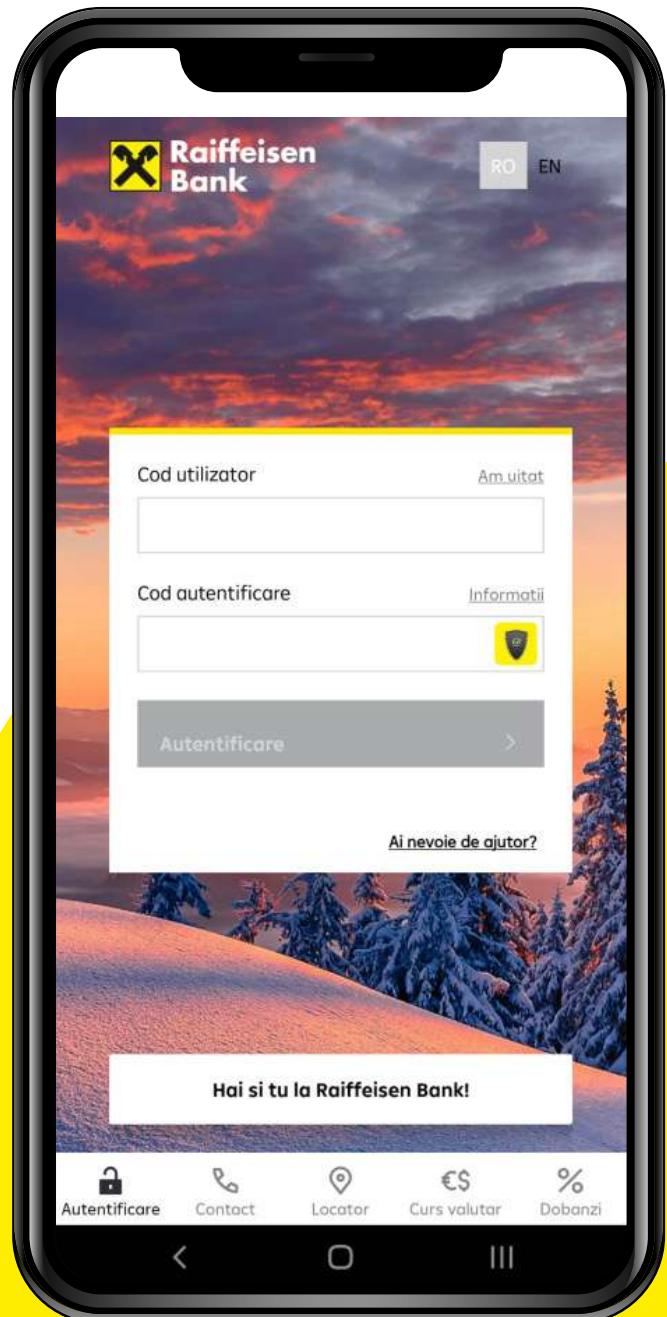
Mai ai de parcurs doar câțiva pași!



Deschide aplicația Smart Mobile
și apasă butonul „Ai nevoie de
ajutor?” din ecranul de logare.



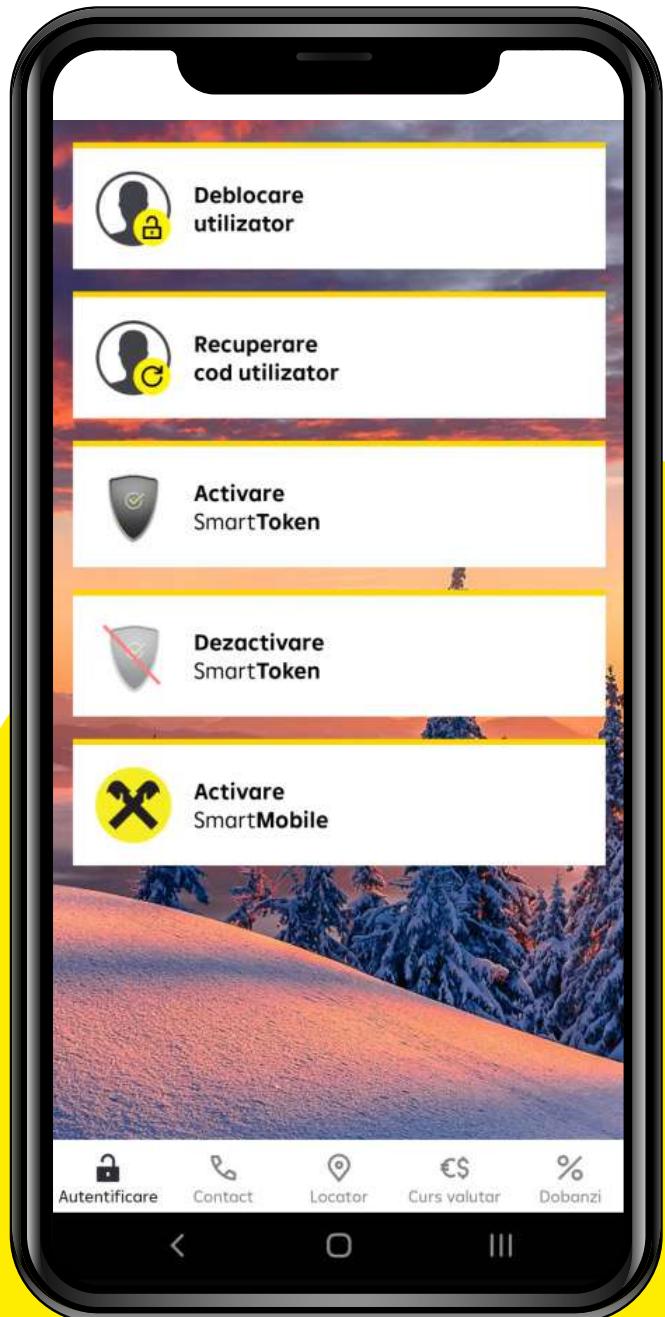
Ai nevoie de ajutor?



Acum că ai instalat
cele două aplicații...

Mai ai de parcurs doar câțiva pași!

Selectează opțiunea „Activare
SmartToken”.



Acum că ai instalat
cele două aplicații...

Mai ai de parcurs doar câțiva pași!



Introdu codul tău de utilizator
Raiffeisen și ultimele 3 cifre din
numărul de telefon declarat
Băncii.



Pentru a transmite informațiile,
apasă butonul „Trimite”.



Acum că ai instalat cele două aplicații...

Mai ai de parcurs doar câțiva pași!

 Vei primi în scurt timp un SMS cu un cod de activare, pe numărul de telefon declarat în relație cu Banca.

 Tot ce trebuie să faci acum este **să deschizi SMS-ul, să copiezi codul de activare și să-l introduci manual**.

 Pentru finalizare, apasă butonul „**Trimite**”.



După introducerea codului primit prin SMS, vei primi un e-mail pentru **activarea SmartToken** pe adresa de e-mail declarată în relație cu Banca.



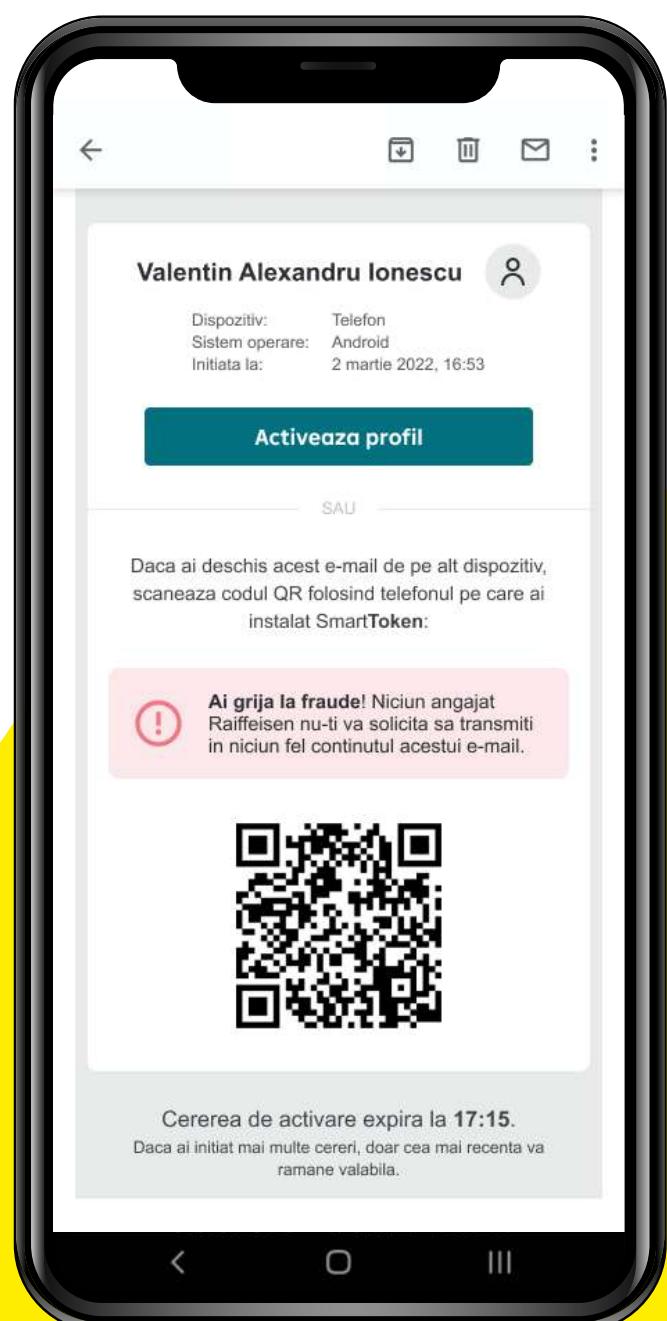
**Apăsând butonul „Activează”
direct din e-mail vei fi redirecționat
înapoi în aplicația ta**



Dacă vrei să activezi aplicația de pe alt dispozitiv, scanazează **codul QR** cu dispozitivul unde dorești să se facă activarea.



Este important să cunoști doar tu conținutul e-mail-ului și să nu-l trimiți mai departe.



Codul tău a fost
completat automat în
ecranul **SmartToken**.

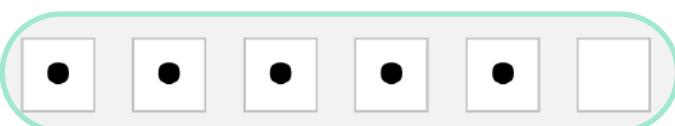
 Apasă „**Activează**” pentru
inițierea profilului tău
SmartToken.



**Ai validat codul,
acum e timpul să-ți
configurezi aplicația.**



După validarea codului de activare, va trebui să alegi un **cod PIN format din 6 cifre, pentru aplicația ta SmartToken**. Alege codul și scrie-l încă o dată pentru a îl putea confirma.



Simplu, nu?



Ai instalat cu succes Raiffeisen SmartToken!

Încă puțin și ai terminat.



Mai mult decât atât...

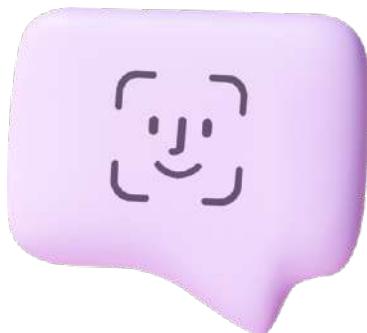


Pentru o experiență mai ușoară și mai rapidă, poți alege **autentificarea în SmartToken prin recunoașterea amprentei**.

Apasă butonul „Activează”



Plăti și mai sigure, și mai rapide



 De asemenea, poți configura aplicația astfel încât chiar și **plătile să fie autorizate tot prin recunoașterea amprentei**.

Tot ce trebuie sa faci, este să apeși butonul „**Activează**”



Şi ca să nu uităm...



Ca să fie totul și mai simplu,
plătile cu cardul tău Raiffeisen,
realizate on-line, pot fi
autorizate tot cu SmartToken.



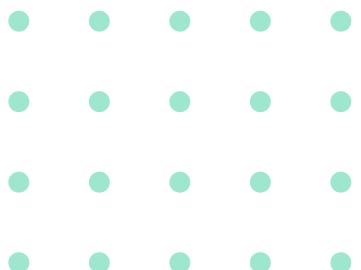
Autorizare plati on-line cu cardul



Plati on-line cu cardul

Platile online cu cardurile Raiffeisen pentru persoane fizice pot fi autorizate cu SmartToken

OK



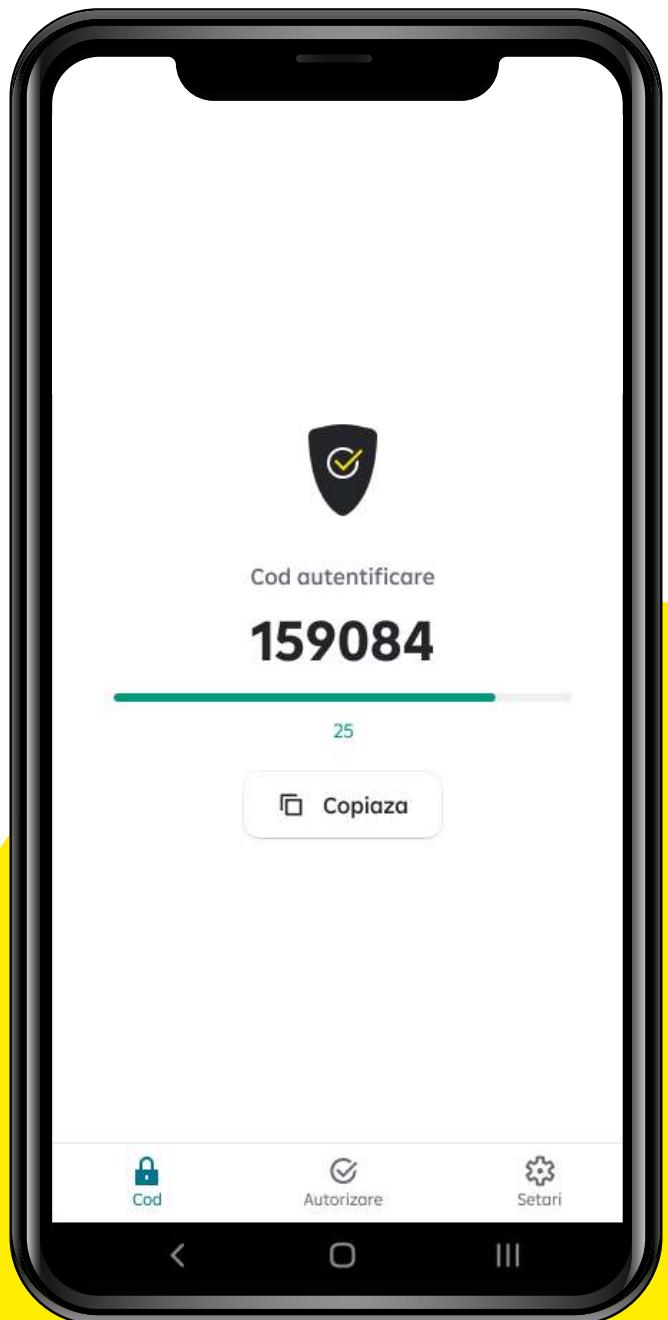


Ai instalat cu succes Raiffeisen SmartToken!

Încă puțin și ai terminat.



Pentru a te autentifica în aplicația ta Smart Mobile, tot ce trebuie să faci acum este **să copiezi (Copy) codul de autentificare din SmartToken și să îl introduci (Paste) în câmpul „Cod autentificare” din Smart Mobile, alături de codul tău de utilizator.**



Ai instalat cu succes Raiffeisen SmartToken!

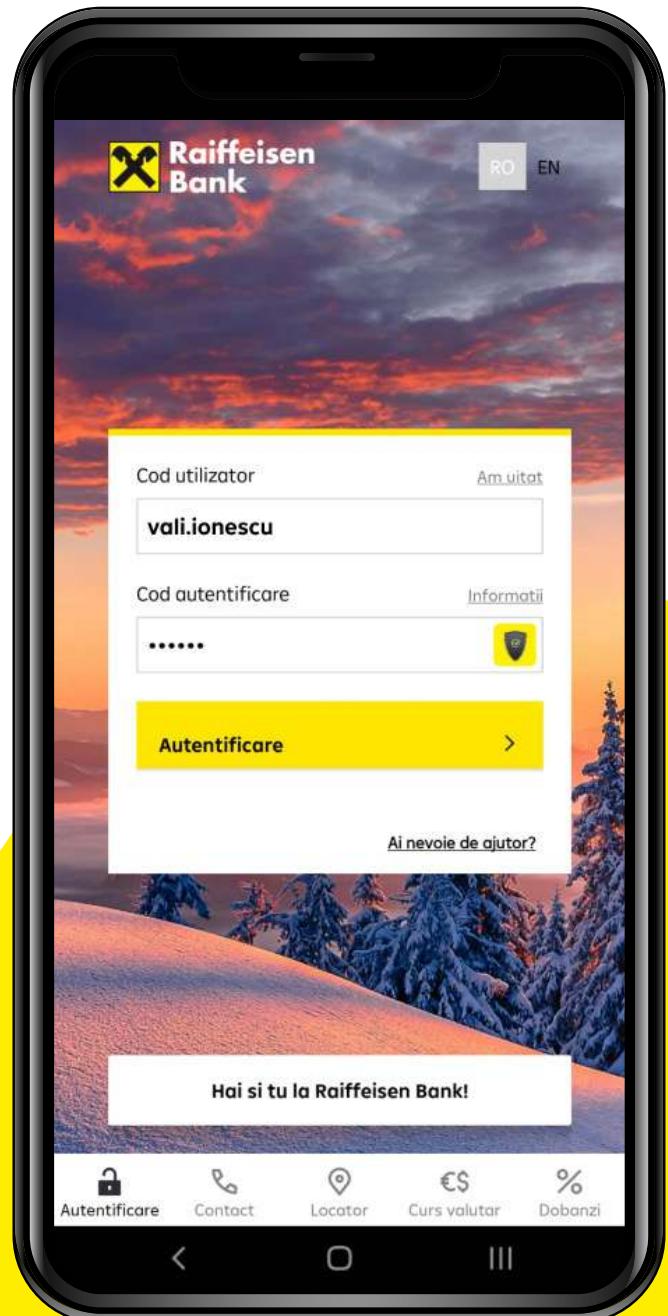
Încă puțin și ai terminat.



Ultimul pas?

Apasă butonul „Autentificare”
și, gata, ai activat cu succes
aplicațiile Raiffeisen Smart Mobile
și Raiffeisen SmartToken.

Dacă totuși mai ai nevoie
de ajutor, poți suna la *2000
și colegii noștri specialiști
te vor ajuta.



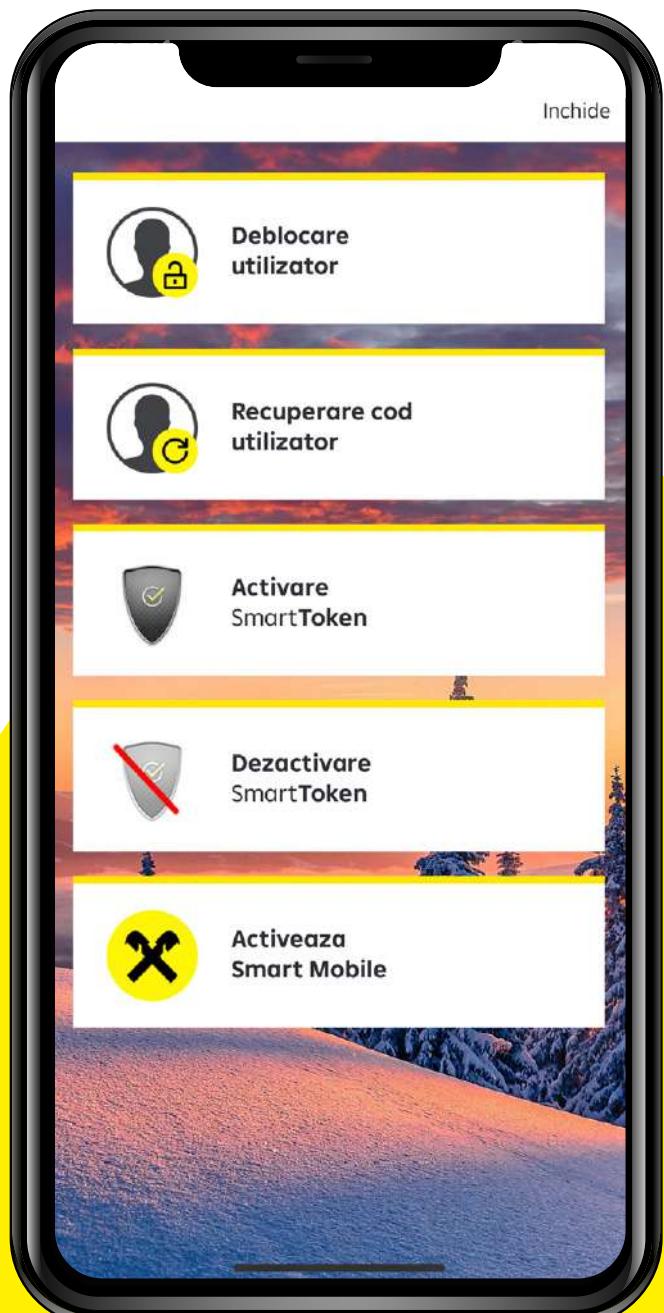
Dacă ți-ai uitat numele de utilizator, nu-i nicio problemă!

Se întâmplă să uităm și pentru asta am întins o mână de ajutor celor care nu își mai amintesc codul de utilizator.

În ecranul principal, la

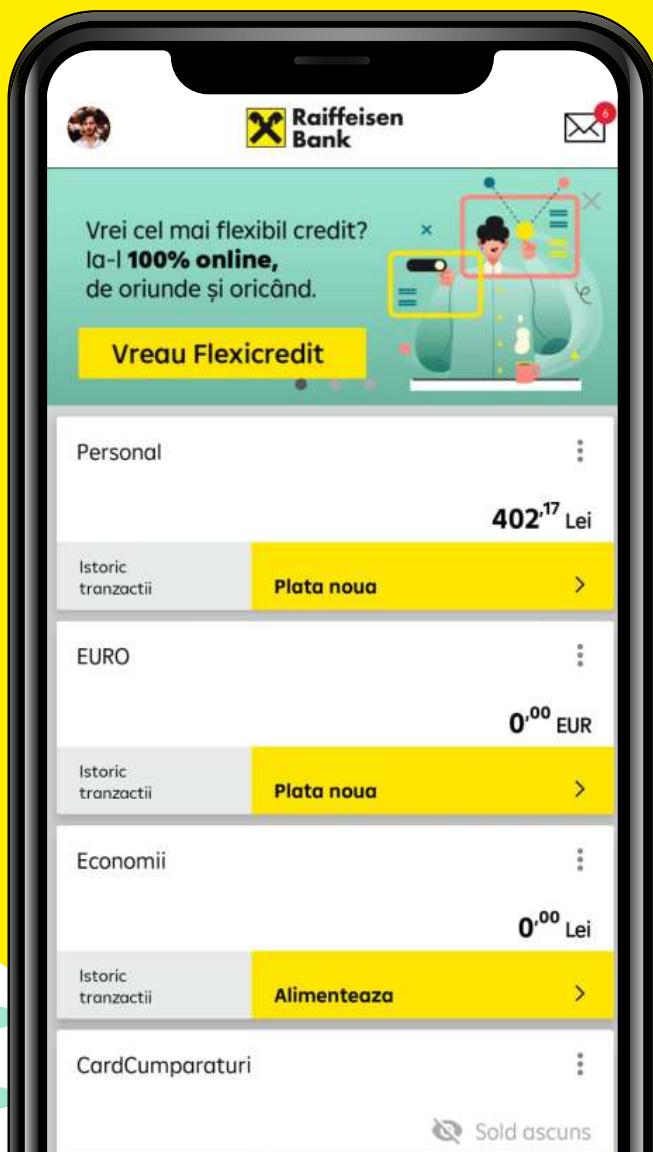
 [Ai nevoie de ajutor?](#)

poți alege opțiunea **Recuperare cod utilizator** și îl afli rapid, direct din aplicație.



Și gata!

De acum înainte
faci banking relaxat, oriunde te-ai afla,
direct de pe telefonul tău.



Raiffeisen Smart Mobile

Ghid dedicat clienților
persoane fizice

Bine ai venit!



**1. Inrolare, autentificare si mentenanta
in noua aplicatie Raiffeisen Smart Mobile**

- 1.1. Mentenanta si alte optiuni
- 1.2. Inrolare persoane fizice
- 1.3. Autentificare persoane fizice
- 1.4. Prima autentificare
- 1.5. Autentificari ulterioare in aplicatie

2. Generalitati

- 2.1. Pagina principala

3. Dashboard**4. Plati**

- 4.1. Plati interbancare/intrabancare
- 4.2. Plati facturi
- 4.3. Quick payments
- 4.4. Autorizarea platilor

5. Sabloane**6. Inbox****7. Reincarcare cartela****8. Widget****9. Mai multe**

- 9.1. Blocheaza card
- 9.2. Plati viitoare
- 9.3. Contracte direct debit
- 9.4. Operatiuni depozite
- 9.5. Venituri din dobanzi
- 9.6. SavingBox
- 9.7. Planificare financiara
- 9.8. Asigurari
- 9.9. Dobanzi
- 9.10. Curs valutar
- 9.11. Locator
- 9.12. Contact

10. Preferinte

- 10.1. Administrare profil
- 10.2. Administreaza dispozitive
- 10.3. Administrare widget
- 10.4. Administrare SmartToken
- 10.5. Administrare notificari
- 10.6. Documente utile
- 10.7. Trimitere feedback
- 10.8. Iesire

Serviciul Raiffeisen Smart Mobile iti permite sa efectuezi operatiuni bancare prin internet 24h/24, 7 zile din 7, oriunde in lume.

Aplicatia este disponibila in App Store, daca esti utilizatorul unui iPhone, sau in Google Play Store, daca esti utilizatorul unui telefon cu sistem de operare Android.

Daca detii un dispozitiv mobil Huawei poti cauta si descarca aplicatia din Store-ul Huawei AppGallery sau Google Play Store. Daca dispozitivul tau mobil Huawei nu are acces la serviciile Google, unele functionalitati ale aplicatiei nu vor fi disponibile.

1.1 Mantinere si alte optiuni

Odata cu deschiderea aplicatiei, esti intampinat de meniul de autentificare si de o serie de optiuni disponibile fara a fi necesar sa te autentifici:

Autentificare, Contact, Locator, Curs valutar, Dobanzi.
In coltul din dreapta sus, poti modifica limba (romana sau engleza).

Sectiunea **"Ai nevoie de ajutor?"** iti pune la dispozitie optiuni utile:

- **Deblocarea codului de utilizator** daca ai blocat Codul de utilizator prin incercari esuate de autentificare;
- **Recuperarea codui de utilizator** daca nu iti mai amintesti codul tau de utilizator necesar autentificarii pe care l-ai stabilit;
- **Activarea SmartToken-ului** cu ajutorul caruia te autentifici si autorizezi platii;
- **Dezactivarea SmartToken-ului;**
- **Activarea Smart Mobile** – optiune prin care poti solicita sa inchei contractul pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Smart Mobile daca esti clientul Bancii si nu ai semnat deja contract pentru acest serviciu.
- **Deschiderea contului in agentie, asistat de un reprezentant al Bancii**



In functie de nevoia ta, poti accesa una dintre aceste optiuni iar apoi urmaresti pasii necesari, pentru finalizarea operatiunii dorite.

1.2 Inrolare persoane fizice

Pentru a incheia contractul aferent serviciului Raiffeisen Smart Mobile te poti adresa oricarei agentii Raiffeisen Bank sau poti accesa canalul de contractare la distanta pus la dispozitiei de Banca, iar specialistii nostri te vor asista si vei descoperi astfel primii pasi in utilizarea serviciului.

1.3 Autentificare persoane fizice

In urma activarii noului serviciu Raiffeisen Smart Mobile, acesta devine functional imediat si il vei putea folosi in deplina siguranta cu respectarea conditiilor de securitate, precum si a recomandarilor din ghidul de utilizare. Instructiuni si recomandari din perspectiva sigurantei in online se regasesc si in website-ul Bancii:

<https://www.raiffeisen.ro/in-siguranta-online/>

1.4 Prima autentificare

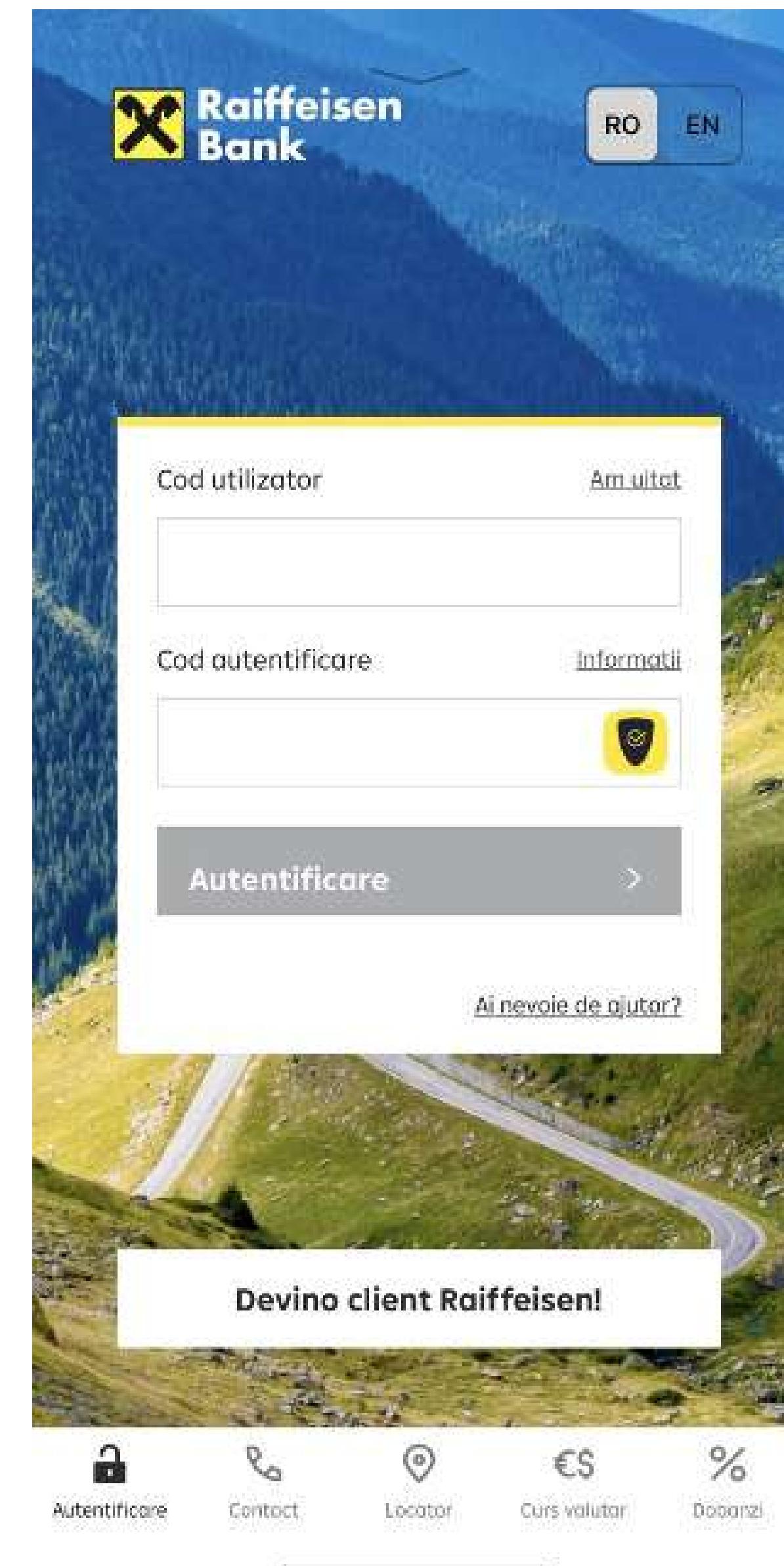
Pentru prima autentificare aplicatia Raiffeisen Smart Mobile vei folosi urmatoarele informatii:

Cod utilizator initial: este codul de utilizator pe care-l utilizezi prima data la autentificarea in noua aplicatie Raiffeisen Smart Mobile.

Codul de utilizator initial se regaseste in contractul semnat si inmanat de catre specialistii nostri in momentul incheierii contractului de furnizare a serviciului in agentia Raiffeisen Bank, el va fi comunicat de Banca (si) prin e-mail si trebuie schimbat la prima conectare.

Cod autentificare initial: pentru prima logare, vei utiliza codul de autentificare comunicat prin SMS pe numarul de telefon inregistrat in sistemul bancii la activarea serviciului, iar ulterior **va trebui sa instalezi si activezi aplicatia Raiffeisen SmartToken**, urmand pasii indicati in ecranele aplicatiei.

Pentru toate autentificarile ulterioare, vei introduce "Codul de utilizator" ales de tine si "Codul de autentificare" generat de aplicatia Raiffeisen SmartToken, PIN-ul sau elementele de biometrie (amprenta sau Face ID), dupa cum vei alege tu.



Poti detine si utiliza o singura aplicatie SmartToken. Aceasta aplicatie poate fi utilizata pentru autentificare si autorizarea tranzactiilor in cadrul serviciilor de internet banking si mobile banking contractate de la Banca, in calitate de persoana fizica, dar si in calitate de utilizator, al unui client persona juridica/entitate fara personalitate juridica.

Prin urmare, in cazul in care detii deja calitatea de utilizator al Serviciilor de tip internet-banking/mobile-banking oferite de Banca pentru Clienti persoane juridice/entitati fara personalitate juridica, vei putea folosi pentru acces Codul de utilizator existent pentru contul tau preexistent de utilizator - Client persoana juridica si codul de autentificare generat de aplicatia SmartToken preinstalata; in aceasta situatie nu vei mai primi un cod de utilizator initial si cod initial de activare serviciu.

1.5 Autentificari ulterioare in aplicatie

Pentru autentificarile ulterioare in noua aplicatie Raiffeisen Smart Mobile, vei parcurge urmatorii pasi:

1. Accesezi aplicatia Raiffeisen SmartToken (desigur aceasta trebuie sa fie instalata, activata inainte)
2. Copiezi "Codul de Autentificare" din aplicatia de la punctul anterior prin „tap” (o simpla atingere – daca telefonul permite);
3. Accesezi aplicatia Raiffeisen Smart Mobile, introduci "Cod Utilizator" – codul de utilizator ales de tine la prima logare (cand l-ai schimbat pe cel initial);

4. Introduci "Codul de Autentificare" generat de aplicatia Raiffeisen SmartToken copiat mai devreme (poti si prin „tap” – paste/lipire);
5. Apesi butonul "Autentificare"
6. Serviciul Raiffeisen Smart Mobile este la dispozitia ta.

In cazul in care esti si Utilizator al unui Client persoana juridica al Serviciului Noul Raiffeisen Online/ Raiffeisen Smart Business, dupa logarea in aplicatia Smart Mobile se va activa profilul aferent Clientului; Pentru schimbarea profilului in cadrul aplicatiei este necesara parcurgerea unei noi etape de autentificare prin generarea unui Cod de autentificare cu ajutorul SmartToken-ului. Toate operatiunile care sunt oferite prin intermediul aplicatiei de mobile banking trebuie efectuate dupa logarea in profilul aferent Clientului pentru care se doreste efectuarea acestora.

Dupa autentificare, ti se va afisa un ecran (pop-up) in care vei avea posibilitatea sa inregistrezi dispozitivul pentru a accesa aplicatia doar printr-un cod PIN sau pe baza amprentei (optiune valabila doar pentru dispozitivele cu sistem de operare iOS/Android care permit scanarea amprentei), sau pe baza Face ID (optiune disponibila doar pentru utilizatorii telefoanelor iPhoneX sau ale altor modele care permit scanarea faciala) apasand butonul **"Inregistrare dispozitiv"**.

Pentru inregistrarea dispozitivului, va trebui sa introduci urmatoarele date:

- **Nume dispozitiv:** aici iti va aparea numele dispozitivului pe care esti logat cu aceasta functionalitate. Poti modifica acest nume.
- **Seteaza PIN:** aici iti vei seta si confirmă un PIN de sase cifre, PIN pe care il vei utiliza ulterior la fiecare autentificare in cadrul aplicatiei, in mod alternativ cu autentificarea cu amprenta/FaceID, in cazul in care optezi pentru introducerea datelor biometrice (amprenta/Face ID) la nivelul telefonului tau.
- **Autentificare pe baza de biometrie**, daca doresti: prin utilizarea tehnologiilor de tip Touch ID-scanare amprenta sau de tip Face ID- recunoastere faciala inclusiv prin scanarea elementelor biometrice ale fetei, in functie de specificatiile tehnice ale dispozitivului), in masura in care aceasta a fost pre-inregistrata in meniul de securitate al telefonului (valabil doar pentru sistemele de operare iOS/Android care suporta scanarea elementelor sus mentionate). Aici iti vei activa autentificarea cu amprenta/scanare faciala (Atentie: amprenta/trasaturile faciale trebuie sa fie deja inregistrata/e in setarile telefonului). Autentificarea pe baza de biometrie poate fi utilizata, in conditiile mentionate anterior, in mod alternativ cu codul PIN setat de catre client.
- **Autorizare cu biometrie**, daca doresti sa autorizezi tranzactiile viitoare prin amprenta sau Face ID.
- **Inregistrare dispozitiv:** buton ce confirmă datele introduse de tine.
- **Confirmă prin SmartToken** – va aparea actiunea dorita in partea de sus a ecranului din SmartToken iar jos Refuza si Autorizeaza. Autorizarea poate fi efectuata prin apasarea butonului "Autorizeaza" din cadrul aplicatiei Raiffeisen SmartToken.

Atentie: codul de utilizator este "case sensitive" adica in momentul introducerii acestuia trebuie sa ai in vedere ca tipul de caractere – majuscule sau litere mici - trebuie sa fie exact cel stabilit in timpul autentificarii.

Atentie: In cazul in care telefonul are inregistrate mai multe amprente sau mai multe profiluri autorizate de recunoasteri faciale (in cadrul sistemului de operare), fiecare dintre acestea va deschide aplicatia Smart Mobile, drept urmare este obligatoriu ca aceasta metoda de autentificare sa fie utilizata DOAR de catre titularul serviciului Smart Mobile fara a se inregistra si amprentele unor terte parti, pentru a evita potentiile fraude sau accesari neautorizate, inclusiv vizualizari ale disponibilitatilor financiare ale clientului.

O eventuala introducere gresita a elementului de autentificare "Cod de autentificare" timp de **5 ori consecutiv pe oricare dintre canale (Raiffeisen Online, Raiffeisen Smart Mobile)** va duce la blocarea utilizatorului din motive de securitate. Deblockarea se poate face online, folosind optiunea prezenta in aplicatie "Ai nevoie de ajutor?".

Inregistrarea dispozitivului pentru aplicatia Smart Business dedicata clientilor persoane juridice/entitatilor fara personalitate juridica are ca efect inregistrarea automata a dispozitivului mobil pentru aplicatia Smart Mobile dedicata clientilor persoane fizice. De asemenea este valabil si invers: inregistrarea dispozitivului pentru aplicatia Smart Mobile dedicata clientilor persoane fizice are ca efect inregistrarea automata a dispozitivului mobil pentru aplicatia Smart Business dedicata clientilor persoane juridice/entitati fara personalitate juridica.

2.1 Pagina principala

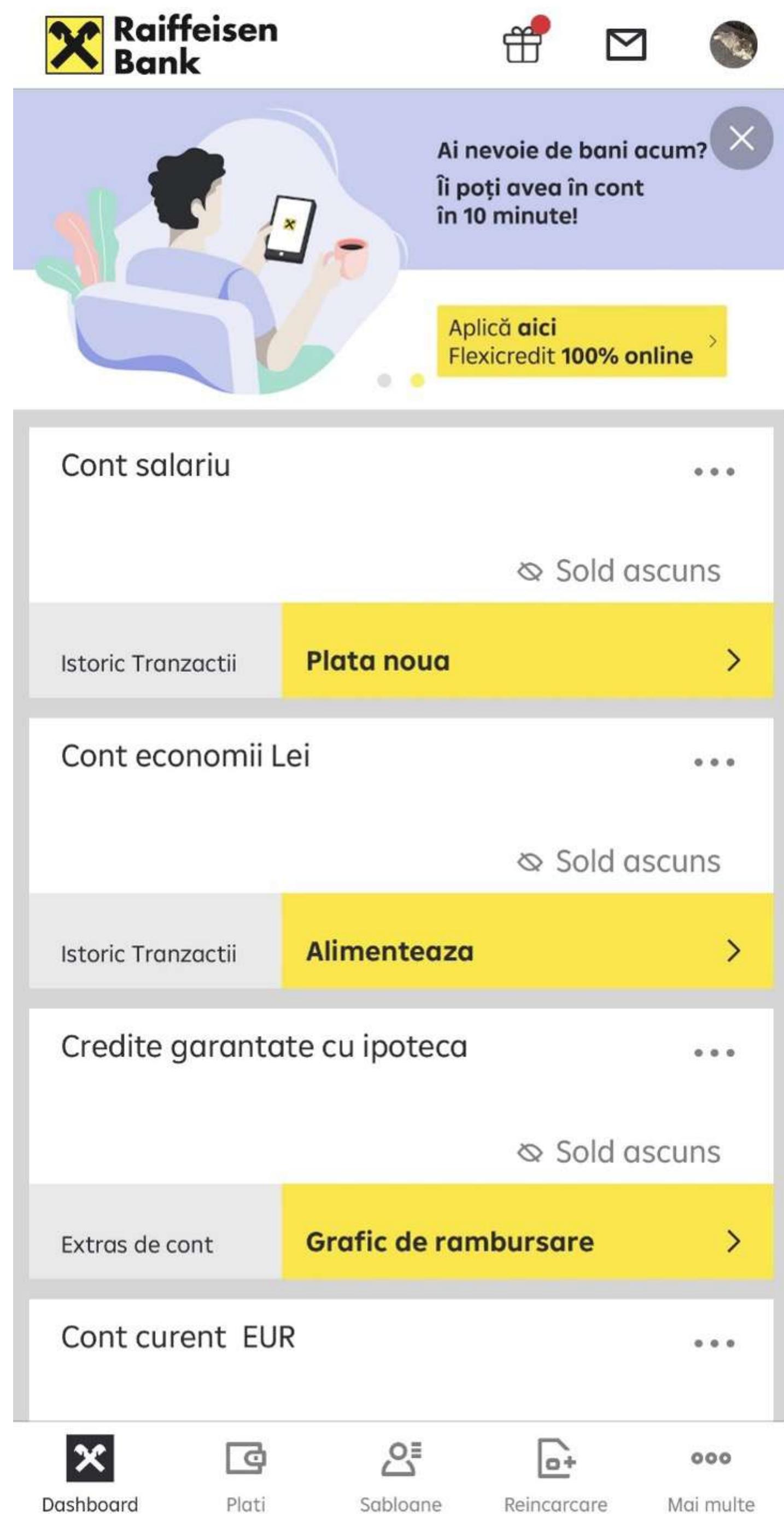
Dupa parcurgerea pasilor de autentificare in aplicatie, prima pagina afisata este "Dashboard", unde sunt afisate conturile si cardurile tale deschise la Raiffeisen Bank.

3 Dashboard

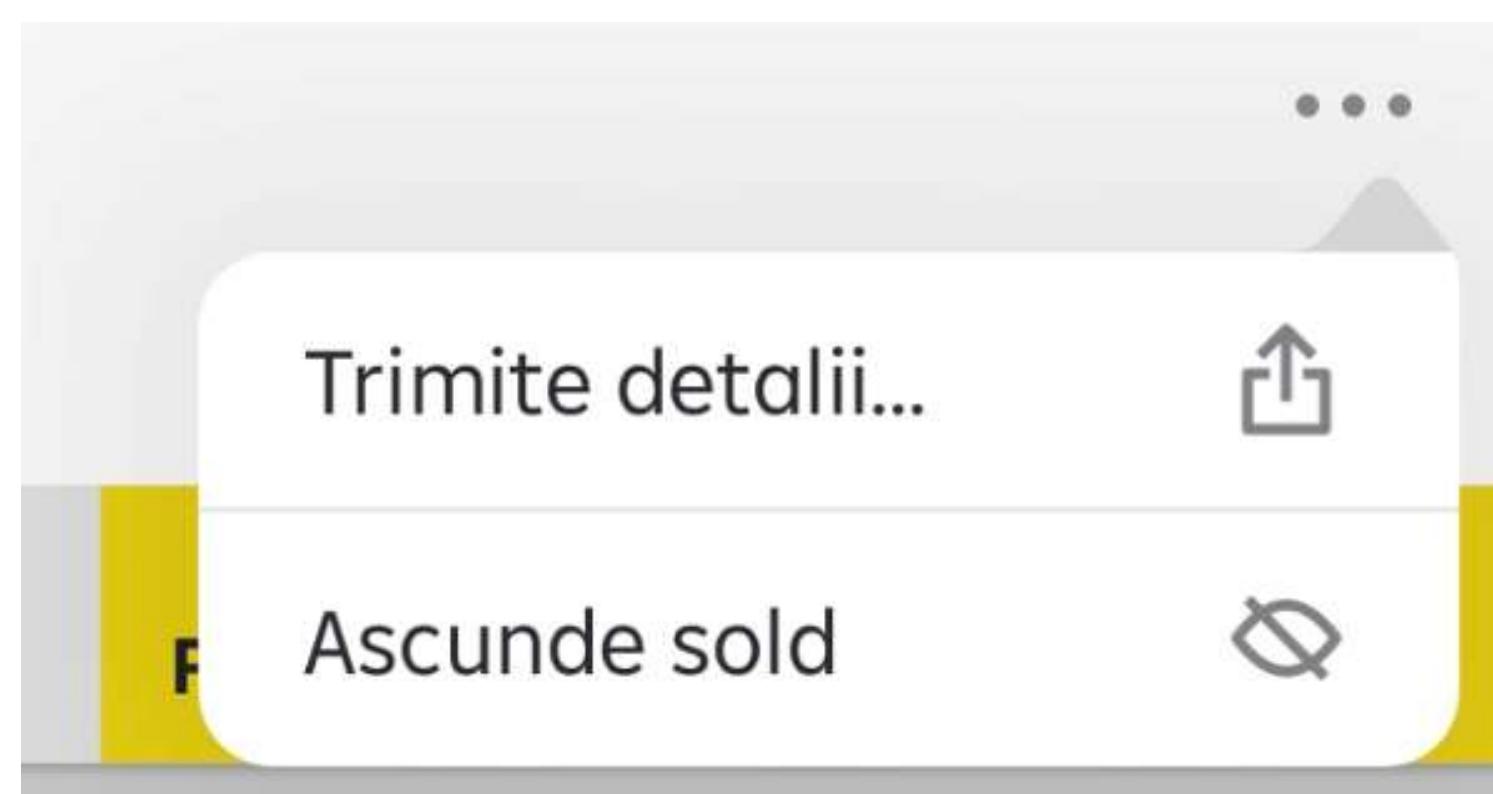
3 Dashboard

Optiunea "Dashboard" ofera lista conturilor personale (pentru care esti titular) deschise la Raiffeisen Bank, cat si a cardurilor active.

Pentru fiecare cont sunt furnizate urmatoarele informatii:



- Tipul: cont curent/economii/depozit/credit/card de credit/fonduri de investitii
 - Numele/Pseudonimul contului
 - Numele fondului de investitii
 - Moneda contului
 - Soldul
 - Alte optiuni (Plata noua, Lichideaza, Alimenteaza, Ramburseaza, Grafic de rambursare etc.)
 - Istorice tranzactii
- Prin un simplu click ai acces la istoricul tranzactiilor, la optiunea de cautare in istoricul de tranzactii (Cauta tranzactie, filtreaza), la extrasul de cont (ultimul extras, Extras de cont, Extras la cerere) ce poate fi generat in format PDF sau XLS. Apasand iconita din dreapta sus din dreptul contului (cele trei puncte), poti trimite detaliiile contului selectat sau poti ascunde/afisa soldul lui.



Pentru fiecare card sunt furnizate urmatoarele informatii:

- Numele si prenumele
- Primele 4 si ultimele 4 cifre
- Poza cu tipul cardului
- Tipul cardului

- Valabilitatea cardului
- IBAN-ul contului caruia ii este atasat cardul
- Status (exemplu: activ)
- Buton pentru adaugarea in portofel Apple/GPay dupa caz
- Optiunea „Limite card”
- Optiunea "Afisare detalii card" (numele, numarul cardului, data expirarii cardului, codul de pe spatele cardului - Codul CVC2 / CVV2)
- Optiunea „Afiseaza PIN” pentru cardul principal
- Optiunea “Blocheaza card cu reemitere”
- Optiunea “Blocheaza card”

Ce mai gasesti in “Dashboard”:

- In partea de sus a ecranului exista pictograma  care redirectioneaza in aplicatia Raiffeisen Smart Market.
- optiuni la nivelul conturilor (dupa caz) precum: Plata noua, Alimenteaza, Ramburseaza, Istoric tranzactii, Grafic de rambursare.
- pentru unele credite, exista disponibil butonul „Rambursare anticipata” la nivelul creditului
- Deschide cont sau produs nou

+ Deschide cont sau produs nou

-Selectand “Deschide cont sau produs nou” din partea de jos a ecranului vor aparea urmatoarele produse/servicii:



Poti face plati direct din contul de plati ales de tine din sectiunea “Plata noua” sau accesand sectiunea “Plati” aflata in partea de jos a ecranului.

4.1 Plati interbancare/intrabancare

Accesand aceasta functionalitate, vei fi intampinat de un formular unic de plata.

In primul pas, va trebui sa selectezi contul din care doresti sa efectuezi plata.

Dupa ce ai selectat contul dorit, va trebui sa alegi contul catre care vrei sa transferi, sa introduci manual un IBAN, sau, ca sa iti fie si mai usor, am pregatit pentru tine o functionalitate, prin care poti sa tastezi orice cuvant cheie doresti, iar noi vom cauta pentru tine beneficiarul catre care ai efectuat operatiuni in trecut (prin pictograma lupa poti efectua cautarea).

Odata ce ai selectat beneficiarul, aplicatia detecteaza automat tipul platii si aduce campurile necesare pentru fiecare tip de plata pe care doresti sa o efectuezi ca tu sa poti completa detaliile acelei platii. Apoi apesi "Transfera".

In urmatorul pas, iti vom afisa un ecran cu detaliile platii inainte de a autoriza respectiva plata. Dupa ce ai verificat ca ai introdus corect, poti merge mai departe prin: „Confirma plata” sau „Confirma prin SmartToken”.

Odata redirectionat in aplicatia Raiffeisen SmartToken, pagina va afisa detaliile platii si cele doua butoane "Refuza" si "Autorizeaza". In ecranul de autorizare se regasesc aceleasi detaliu ale platii pe care Clientul are obligatia sa le verifice si apoi sa le confirme.

La final, ai posibilitatea de a salva un sablon, de a accesa istoricul de tranzactii sau de a efectua o plata noua.

La final, ai posibilitatea de a salva un sablon, de a accesa istoricul de tranzactii sau de a efectua o plata noua.

Atunci cand efectuezi o plata in lei, mai mica de 50.000 lei, catre una dintre bancile participante la Sistemul de Plati Instant, se va efectua imediat. Aplicatia te va anunta dupa ce introduci IBAN-ul Bancii unde faci plata, printr-un banner informativ pe fundal galben.

4.2. Plati facturi

Iata cum poti efectua plata unei facturi:

- ai posibilitatea de cautare a unei plati efectuate in trecut astfel: tap (atingerea informatiei de pe ecranul telefonului) pe cont - Tranzactii - cauta tranzactie, filtreaza - identificare plata si refacere (Plata noua);
- ai posibilitatea de plata prin template catre un anumit furnizor definit: dashboard - Plata noua - In contul (lupa cauta IBAN/Nume beneficiar/Furnizor) - identificare furnizor si completare detalii template in functie de acesta (cod plata, cod client, numar factura etc.)
- ai butonul Plata noua de la nivelul contului de unde se doreste efectuarea platii, se completeaza manual detaliile iar la final autorizand-o cu Raiffeisen SmartToken se poate salva ca sablon pentru plati ulterioare.
- lista de furnizori ai caror facturi pot fi platite prin scanarea codului de bare este:
 - Enel Energie
 - Enel Muntenia
 - Engie Romania
 - Orange
 - Telekom
 - Vodafone.



4.3 Quick payments

La fiecare plata a unei facturi Vodafone, Orange sau Engie prin Raiffeisen Online sau Smart Mobile (fie ca se face prin completare manuala fie prin scanarea facturii), iti vom aduce aici detaliile pentru a fi platita imediat ce o factura noua a fost emisa de catre acestia. Se vor incarca in functie de codul de client pentru care s-a efectuat plata initiala.

4.4 Autorizarea platilor

Platile pot fi autorizate prin aplicatia SmartToken sau prin biometrie (amprenta sau Face ID).

Pentru a activa autorizarea de plata cu biometrie, accesezi optiunea din meniul de preferinte (cerculetul din partea de sus a ecranului in dashboard) "Administreaza dispozitive" si activezi optiunile asa cum iti doresti (spre exemplu "Autentificare cu Face ID", "Autorizare cu Face ID"). Dispozitivul trebuie sa fie inregistrat sau sa-l inregistrezi.

5 sabloane

Pentru a efectua o plata frecventa mult mai usor,
poti salva un sablon cu toate datele acelei plati,
cu scopul de a-l utiliza in viitor.

Pentru a crea un sablon, plata trebuie autorizata
cu Raiffeisen SmartToken.

Sabloanele pot fi vizualizate si sterse din acest
meniu.

6 Inbox

In partea dreapta sus a ecranului poti citi mesajele oficiale trimise de catre Banca. Atunci cand ai primit o notificare, iconita tip plic o sa fie marcata cu cifra "1". 

Iti recomandam sa citesti cu atentie notificarile primite in inbox deoarece acestea contin informatii importante pentru desfasurarea relatiilor contractuale aferente serviciilor de plati contractate de la Raiffeisen Bank.

7 Reincarcare

OPERATOR

Alege operatorul

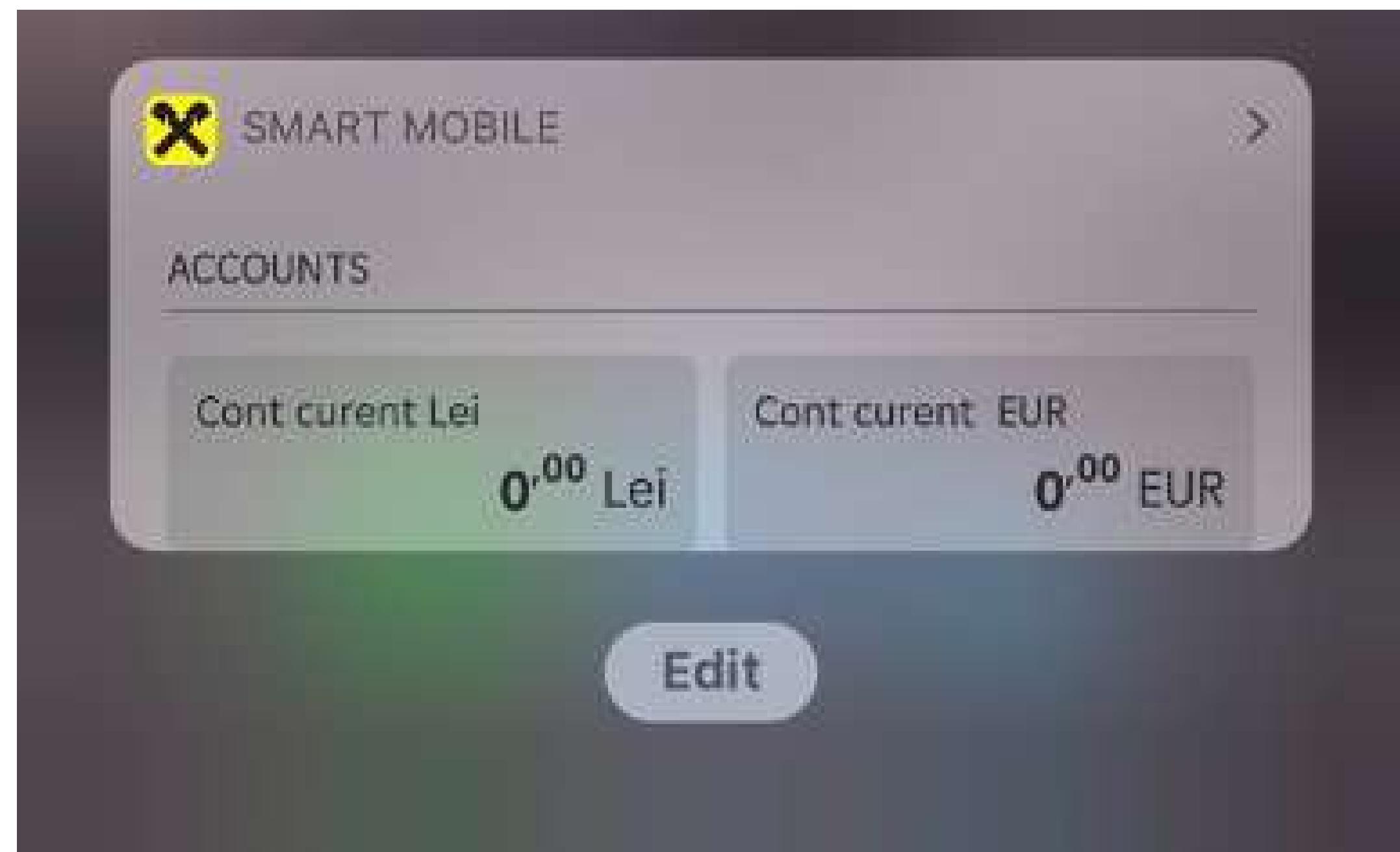
	Vodafone	Reincarcare cartela
	Orange	Reincarcare cartela
	Telekom	Reincarcare cartela

 Dashboard  Plati  Salioane  Reincarcare  Mai multe

Cu serviciul de reincarcare cartela poti incarca orice cartela SIM foarte simplu, pentru operatorii de telefonie mobila indicate in aplicatie.

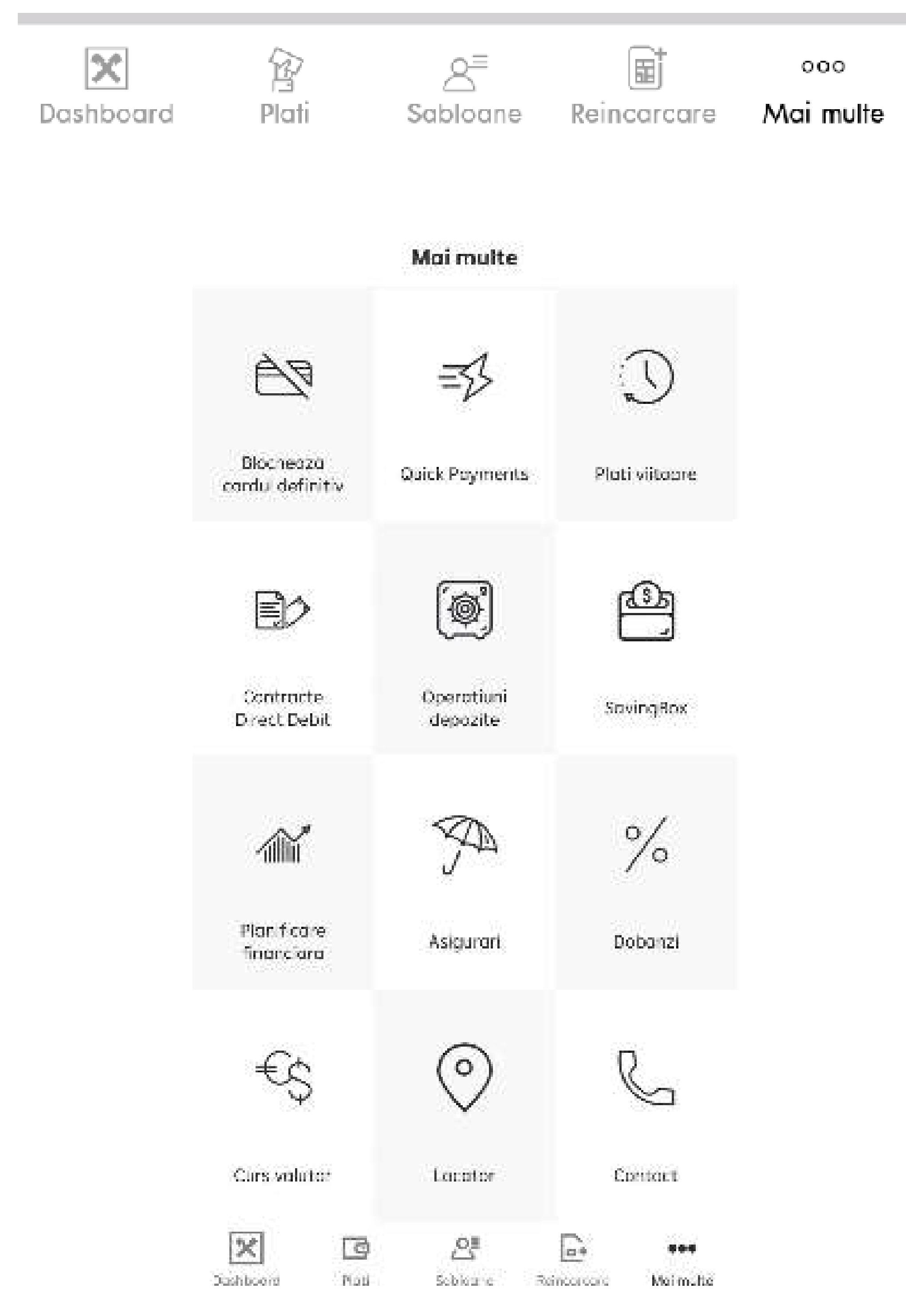
8 Widget

Poti alege sa vezi soldul conturilor tale (maximum 2 conturi) rapid si fara sa te mai autentifici in aplicatie. Tot ce trebuie sa faci este sa iti configurezi widget-ul de pe dispozitivul pe care l-ai inregistrat.



9 Mai multe

Accesand optiunea "Mai multe", gasesti restul operatiunilor pe care le poti efectua in aplicatie: Blocheaza card, Quick Payments, Plati viitoare, Contracte direct debit, Operatiuni depozite, SavingBox, Fonduri de investitii, Asigurari, Dobanzi, Curs valutar, Locator, Contact



9.1 Blocheaza card

In cazul in care ai pierdut cardul de debit sau de credit sau pur si simplu nu il mai gasesti, ai optiunea sa il blochezi direct din aplicatie, cu sau fara reemiterea cardului si putem livra cardul solicitat direct la adresa pe care ai comunicat-o Bancii.

9.2 Plati viitoare

Platile setate cu recurenta sau platile din viitor (spre exemplu rata unui credit) le vei putea vedea aici.

9.3 Contracte Direct Debit

Creeaza-ti un contract Direct Debit si uita de grija platii facturilor de utilitati. Sumele aferente facturilor se vor retrage la timp, automat.

9.4 Operatiuni depozite

Poti lichida de aici depozitele tale dar totodata vei putea deschide si un depozit nou! Acolo unde tipul depozitului detinut permite transfer din sau catre el, ai posibilitatea sa faci asta. Totodata poti si aici sa deschizi un depozit nou, dintre produsele active aflate in oferta Bancii.

9.5 Venituri din dobanzi

In aplicatia ta Smart Mobile, poti vedea, de asemenea, veniturile obtinute din dobanzile platite pentru produsele tale de economisire (conturi de economii si depozite la termen), detinute la Raiffeisen Bank. Astfel, iti poti calcula mai usor valoarea totala anuala a veniturilor non-salariale, in vederea depunerii declaratiei unice pentru veniturile aferente anului fiscal anterior, conform prevederilor Codului Fiscal.

9.6 SavingBox

Functionalitatea SavingBox este un serviciu de economisire. Odata activata, se va transfera din contul curent in contul de economii Super Acces Plus, deschise in lei pe numele tau, o suma de bani, egala cu procentul ales in ecranul aplicatiei, din fiecare plata efectuata la POS sau in e-commerce (online) prin intermediul cardului de debit atasat contului curent, daca exista sold disponibil in contul curent.

9.7 Planificare financiara

Poti subscrive unitati ale fondurilor de investitii Raiffeisen Asset Management daca ai completat si semnat anterior documentatia contractuala specifica (contractul de intermediere unitati de fond si testul de oportunitate) intr-una dintre agentiile Bancii.

De asemenea, daca ai semnat actul de aderare, poti contribui la Fondul de Pensii Facultative Raiffeisen Acumulare.

9.8 Asigurari

Regasesesti aici mai multe informatii despre categoriile de asigurari disponibile si poti alege sa inchei asigurarea care ti se potriveste.

9.9 Dobanzi

In aceasta sectiune, poti afla informatii legate de ratele ROBOR, EURIBOR, LIBOR USD actualizate, cat si un istoric.

9.10 Curs Valutar

Iti punem la dispozitie ratele de schimb actualizate automat pentru unele valute, cat si un convertor, astfel incat poti calcula automat suma pe care doresti sa o schimbi.

9.11 Locator

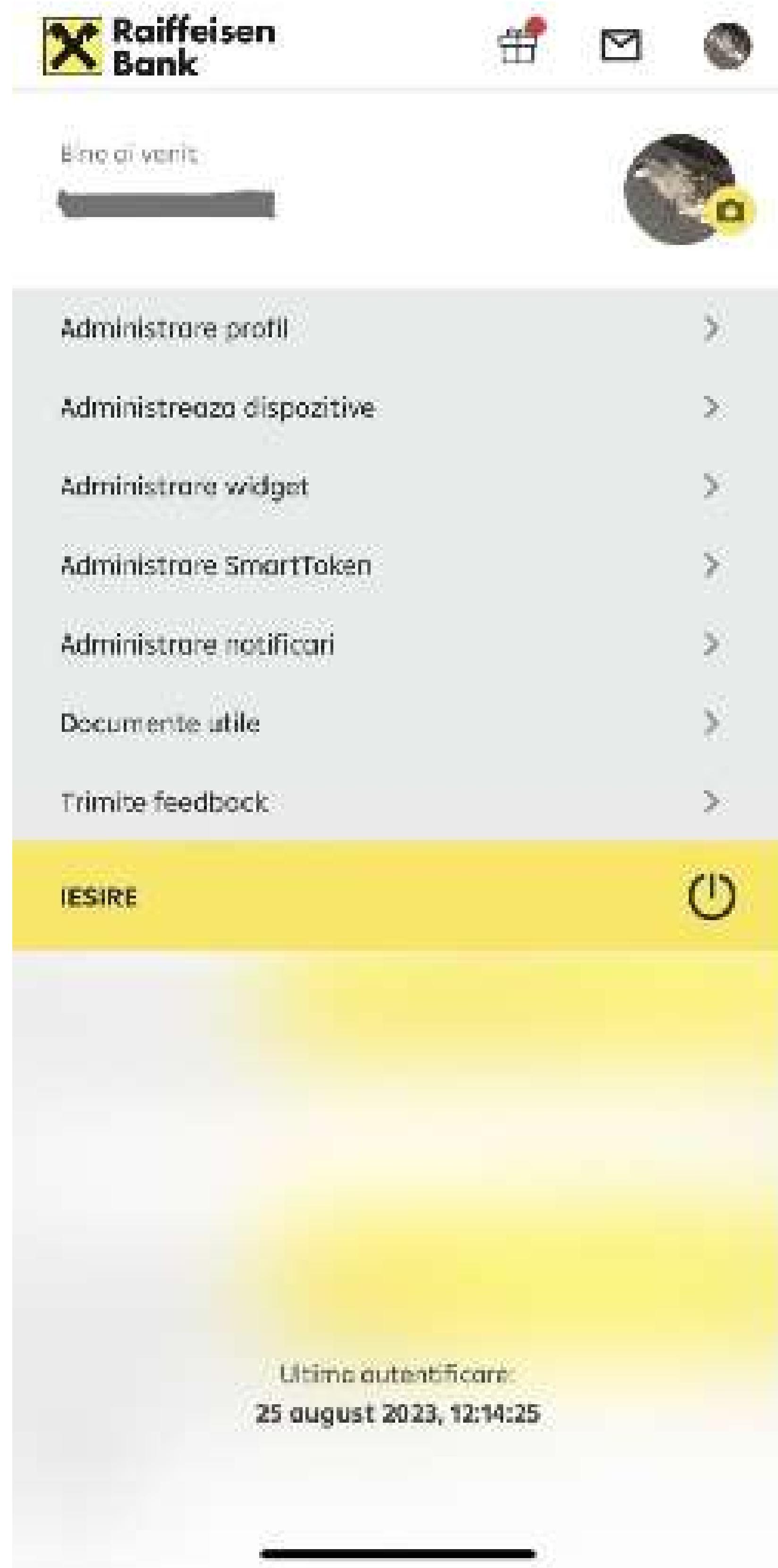
Poti vizualiza reteaua de bancomate, multifunctionale si agentii. De asemenea, iti punem la dispozitie automat locatiile din proximitatea ta. Singurul lucru pe care trebuie sa il faci este sa permiti aplicatiei optiunea de localizare.

9.12 Contact

Ai la dispozitie cele trei canale de contact (telefon, mail, website) cat si paginile noastre de social-media. Hai sa ne cunoastem!

10 Preferinte

Apasand iconita (cerculetul) cu poza aleasa de tine din partea de sus a aplicatiei, vei avea urmatoarele optiuni:



Iți poti personaliza profilul cu poza pe care o doresti, prin apasarea iconitei din dreapta sus și încarcarea unei imagini: Captura imagine, Alegeti imaginea sau Stergeți imaginea. Sub butonul IESIRE vei regăsi data și ora ultimei autentificări.

10.1 Administrare profil

În acest meniu, poti modifica codul de utilizator folosit pentru autentificarea în aplicație. De asemenea poti face aici modificarea datelor de contact declarate în relația cu Banca: număr de telefon mobil, adresa de email plus a acordului de profilare și a acordului de marketing direct și a altor date dacă ești eligibil.

În funcție de preferințele alese, în aplicație pot fi prezentate sub forma de banner în Dashboard diferite oferte de marketing prin afise în dashboard.

Clientii eligibili pot aplica pentru un credit, direct în aplicație.

10.2 Administreaza dispozitive

În acest meniu, poti vizualiza dispozitivele înregistrate (maximum 3 dispozitive) și data la care au fost înregistrate. Totodata, apasând pe unul dintre dispozitive, se va deschide un meniu de mențenanta unde poti efectua următoarele operații:

- Stergerea respectivului dispozitiv
- Setarea unei poze
- Modificarea numelui dispozitivului
- Modificarea PIN-ului
- Activarea biometriei pentru autentificare/autorizare.

10.3 Administrare widget

Pot selecta maximum 2 conturi pentru a le vizualiza in widget.

10.4 Administrare SmartToken

In acest meniu, poti vizualiza detalii despre SmartToken: vezi data inregistrarii, numele, il poti sterge.

Raiffeisen SmartToken il gasesti in App Store/ Google Play Store/ AppGallery.

10.5 Administrare notificari

Vei putea alege sa primesti notificari de tip push pentru conturile tale curente si cardul de credit, daca e cazul, direct pe ecranul telefonului tau, in functie de setarile pe care ti le-ai ales. Sunt doua categorii: notificari financiare si notificari servicii.

Notificarile financiare se refera la: plati la POS cu cardul tau fizic sau inregistrat in aplicatiile "RaiPay" sau "Apple Pay", retrageri de numerar la ATM, efectuarea unei rambursari pentru cardul de credit, emiterea Raportului de activitate pentru Cardul de credit selectat, debitarea contului pentru plata ratei unui credit detinut de tine la Banca si alte evenimente. Aceste notificari vor contine detalii precum data in care are loc operatiunea, suma, mica descriere etc.

10.6 Documente utile

Sunt incarcate aici cu posibilitate de deschidere spre citire si trimitere pe email:

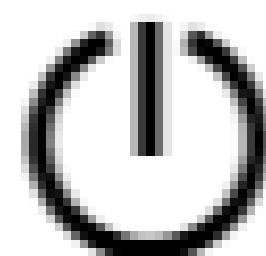
- Termeni si conditii Smart Mobile
- Conditii General Bancare
- Ghid de utilizare Smart Mobile
- Politica de confidentialitate
- Informatii referitoare la protectia depozitelor

10.7 Trimite feedback

Asteptam feedback, sugestii si idei constructive oricand ai timp sa ne scrii.

10.8 Iesire

Foloseste acest buton pentru a inchide cu succes sesiunea curenta.



The screenshot shows a list of useful documents in the Raiffeisen mobile application. Each document has a small blue download icon to its right. The documents listed are: Termeni si conditii Smart Mobile, Conditii General Bancare, Ghid de utilizare Smart Mobile, Politica de confidentialitate, and Informatii referitoare la protectia depozitelor. At the bottom of the screen, there is a navigation bar with several icons: a magnifying glass for search, a person icon for account, a plus sign for new transactions, a gear for settings, and a bar chart for reconciliation.



Banking 1:1