

I. TERMENI SI CONDITII

privind Fluxul de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) si vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank

Credit Europe Bank N.V., o instituție de credit înregistrată în Regatul Țărilor de Jos (Olanda) – țară membră a Uniunii Europene, având sediul în Amsterdam, 6A Karspeldreef, 1101 CJ Amsterdam, Olanda telefon +31 (0)20 35 76 300, e-mail info@crediteurope.nl, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Camera de Comerț din Olanda sub nr. 33256675, aflată sub supravegherea De Nederlandsche Bank, banca națională a Olandei, cu adresa poștală Postbus 98 1000 AB Amsterdam, telefon +31 20 524 9111, e-mail info@dnb.nl („DNB”) și înregistrată în registrul instituțiilor de credit ținut de aceasta sub nr. B0546, prin Credit Europe Bank N.V. Amsterdam Sucursala București, cu sediul în Municipiul București, Bulevardul Timișoara, nr.26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, cod postal 061331, e-mail office@crediteurope.ro, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J2024027422009, cod unic de înregistrare 50637620, cod de înregistrare în scop de TVA RO50637620, identificator unic european (EUID) ROONRC.J2024027422009, înscrisă în Registrul instituțiilor de credit cu numărul RB-PJS-40-079/11.11.2024 (“Banca”/ “Credit Europe Bank”), oferă posibilitatea viitorilor clienți ai Bancii („Prospecti”), Persoane Fizice care îndeplinesc criteriile de eligibilitate, de a deveni client (persoana fizică) al Bancii accesând platforma de inrolare online („P.I.C.O.”) și selectând unul dintre pachetele de produse oferite. P.I.C.O. poate fi accesată de pe dispozitive de tip „smart”, telefon sau tableta cu acces la internet.

Informații despre Platforma de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank puteți afla inclusiv consultând site-ul Băncii: <https://www.crediteurope.ro/Digital-Banking>.

Vă rugăm să citiți cu atenție prezenții termeni și condiții aplicabili procesului de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) și vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) la inițierea acestui proces. Totodată, Credit Europe Bank vă pune la dispoziție Termenii în vigoare în oricare din unitățile teritoriale și aveți posibilitatea să-i accesați pe site-ul web www.crediteurope.ro.

BIFAND CASUTA „SUNT DE ACORD” aferenta secțiunii “Termeni si Conditii” CONFIRMATI IN MOD EXPRES SI IN DEPLINA CUNOSTINTA DE CAUZA FAPTUL CA ATI ANALIZAT SI V-ATI INFORMAT CU PRIVIRE LA OBLIGATIILE SI CONDITIILE aferente procesului de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) si vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank SI VA EXPRIMATI ACORDUL PENTRU UTILIZAREA Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) IN CONDITIILE MENTIONATE IN PREZENTII TERMENI.

1. Descriere

Pentru a oferi clientilor nostri o experienta noua, in acord cu cerintele de mobilitate si adaptabilitate, Banca acorda posibilitatea de a contracta produsele bancare prin mijloace de comunicare la distanta. Astfel, Banca pune la dispozitie Platforma de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) prin intermediul careia ofera posibilitatea viitorilor clienti ai Bancii, Persoane Fizice care îndeplinesc criteriile de eligibilitate definite mai jos, prin mijloace de comunicare la distanta, de a:

1. deveni client, persoana fizică, al Credit Europe Bank
2. deschide un cont curent
3. intra în posesia unui card de debit și / sau
4. de a contracta cardul de credit “CardAvantaj” (inclusiv cu calculul de limita de credit aferentă).

În plus, deschiderea și administrarea relației de afaceri cu Banca se poate face fără a fi necesară prezența clientului într-o unitate teritorială a Bancii, folosind Platforma de Inrolare Clienti Online (pentru inrolare și achiziție produse) cu condiția îndeplinirii condițiilor de eligibilitate prezentate mai jos.

2. Conditii de eligibilitate

Potentialul client/ Prospectul trebuie sa îndeplineasca urmatoarele conditii pentru a putea accesa la distanta produse bancare prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online:

1. Are numai cetățenie română, are peste 18 ani și carte de identitate românească
2. Are număr de telefon mobil românesc
3. Va fi titularul de cont și singurul beneficiar real al fondurilor
4. Are rezidența fiscală numai în România
5. Nu este Persoana Expusă Public (PEP)¹
6. Nu este supus reglementărilor FATCA² sau CRS³
7. Nu este membru al familiei unei Persoane expuse Public sau asociat apropiat⁴
8. Nu face parte dintr-un Grup de Clienti Aflați în Legătură cu Banca⁵
9. Este salariat, cu salariul înregistrat la ANAF (condiție

specifica prospectilor care aplica pentru pachetul CardAvantaj)

10. Nu este deja client Credit Europe Bank.

In plus, pentru o experienta optima, este necesar:

11. Sa detina telefon mobil cu sistem de operare IOS sau Android
12. Sa detina o adresa de email valida
13. Sa permita accesul la Camera foto a dispozitivului sau mobil
14. Sa aiba o conexiune buna la internet

3. PACHETELE DE PRODUSE

- (1) Banca va pune la dispozitia clientilor care doresc sa se inroleze prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online, urmatoarele pachete de produse si servicii:
 - Pachetul CardAvantaj – pachetul pentru shopping la superlativ, cu rate fara dobanda ofera: cardul de credit Cardavantaj, Card de debit Mastercard si cont curent;
 - Pachetul monet – pachetul de start, ofera: cont curent si card de debit Mastercard asociat contului curent;
- (2) De asemenea, clientii sunt informati prin prezentul document ca pot achizitiona separat contul curent, componenta de baza a celor doua pachete, in orice unitate teritoriala Credit Europe Bank. Prin parcurgerea fluxului de inrolare online acestia inteleg si sunt de acord ca respectivul cont curent va fi oferit doar in cadrul acestui pachet.

4. UTILIZARE

- (1) Descrierea fluxului
- (1) Orice potential/viitor client (care indeplineste criteriile de eligibilitate prezentate mai sus) poate initia fluxul pentru inrolare online (Digital OnBoarding) si vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online
- (2) Pentru conectarea in platforma PICO, un Prospect are la dispozitie mai multe optiuni:
 - Descarca aplicatia monet si urmeaza pasii de inrolare disponibili prin intermediul aplicatiei
 - Descarca aplicatia Avantaj2Go si urmeaza pasii de inrolare disponibili in aplicatie
 - Acceseaza site-ul crediteurope.ro, sectiunea <https://www.crediteurope.ro/Digital-Banking>
- (3) Prospectul este redirectionat ulterior in ecranul „Selectie Produs”
- (4) Potentialul client poate alege intre cele 2 pachete oferite de Banca, respectiv:

- Pachetul CardAvantaj
- Pachetul monet

- (5) Banca pune la dispozitia Prospectului, in aceasta etapa, detaliile necesare despre caracteristicile produselor pe care urmeaza sa le contracteze (prezentate in acest ecran), costurile aferente produselor, precum si conditiile in care acestea pot fi utilizate (prezentate in documentul Conditii de acordare a produselor – document pus la dispozitie atat in cadrul platformei – PICO cat si pe website-ul Bancii).
- (6) Dupa selectarea pachetului de produse dorit, in urmatorul ecran, Prospectul trebuie sa confirme in mod expres faptul ca indeplineste conditiile de eligibilitate prezentate, prin bifarea casutei “Confirm indeplinirea conditiilor de mai sus pentru deschiderea unui cont online” (nota: daca aceasta casuta nu este bifata, procesul online se opreste la acest pas)
- (7) Prospectul este invitat sa citeasca “Termenii si conditiile de aplicare la distanta pentru produsele Credit Europe Bank” si sa isi exprime acordul cu acestea (nota: daca Prospectul nu isi exprima acordul, procesul online se opreste la acest pas);
- (8) Inainte de a demara procesul, recomandam Prospectului sa citeasca urmatoarele documente:
 - Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal
 - Informare privind prelucrarea datelor in sistemul Biroului de Credit
 - Politica de cookies
 - Politica de confidentialitate*(nota: documentele sunt puse la dispozitie in aceasta etapa atat pentru parcurgerea online cat si pentru a fi descarcate si salvate pe dispozitiv)*
- (9) Procesul de inrolare online prin PICO poate fi initiat doar daca sunt indeplinite conditiile tehnice necesare (conexiune stabila la internet, dispozitiv electronic cu camera video).
- (10) In continuare, Prospectul este invitat sa introduca si sa valideze adresa de email (necesara pentru a transmite toate documentele contractuale aferente procesului de inrolare in format electronic) si numarul de telefon (va fi utilizat pentru semnarea electronica a documentelor). Procesul de validare a numarului de telefon si a adresei de email consta in transmiterea unor coduri unice de validare cu valabilitate limitata. (nota: introducerea de 3 ori consecutiv a unor coduri incorecte, va duce la sistarea procesului de inrolare initiat)

(11) Prospectul este redirectionat catre modulul de identificare video la distanta, ce cuprinde urmatorii pasi:

- Prospectul (persoana fizica) trebuie sa permita accesul la camera dispozitivului sau pentru a capta imagini si video in timpul procesului de identificare, in caz contrar fluxul online nu poate continua;
- Este obligatoriu ca Prospectul sa captureze o imagine completa si lizibila a cartii sale de identitate. Pentru a asigura calitatea imaginii, serviciul ofera:
 - (i) Instructiuni generale privind modul de pozitionare a documentului in zona de actiune a camerei video a dispozitivului utilizat;
 - (ii) Instructiuni in timp real cu privire la modul in care documentul ar trebui sa fie pozitionat in fata camerei, de exemplu: daca trebuie adus mai aproape, mentinut nemiscat sau daca trebuie pozitionat in limitele cadrului furnizat de serviciu;
 - (iii) Captura automata atunci cand se identifica o imagine adecvata;
 - (iv) Validarea in timp real a faptului ca documentul este integral prin verificarea codului MRZ (Machine Readable Zone);
 - (v) Recapturarea obligatorie a imaginii in cazul in care sunt identificate probleme de calitate;
 - (vi) Posibilitatea de a recaptura imaginea de pana la 5 ori. Dupa 5 incercari nereusite de capturare a imaginii, procesul se incheie pentru client.

(12) Dupa validarea calitatii imaginii actului de identitate, urmatorul pas este capturarea unui scurt videoclip al actului de identitate conform urmatorilor pasi:

- In mod similar, sunt afisate instructiuni in timp real despre modul in care documentul ar trebui sa fie pozitionat in fata camerei. Inregistrarea video incepe numai cand pozitia documentului este detectata ca fiind corecta;
- Prospectul trebuie sa pozitioneze documentul in fata camerei, conform instructiunilor afisate;
- Prospectul trebuie sa potriveasca fotografia documentului capturat anterior cu un cadru afisat aleatoriu ca pozitie pe ecran.
- Dupa prima incercare reusita sau dupa 2 reincercari nereusite, aplicatia trece la urmatorul punct si ajunge ulterior la verificarea manuala (pas in care va exista un raport de verificari automate, ce cuprinde toate informatiile extrase din actul de identitate, fie ca este vorba despre informatiile de identificare ale clientului sau despre informatiile asociate documentului in sine.

Astfel, in pasul aferent verificarii manuale, analiza aferenta reincercarilor nereusite din fluxul automat se va efectua cu o atentie sporita.).

(13) In urmatorul pas se verifica daca utilizatorul este prezent fizic, pe baza unei inregistrari video. Pentru a asigura calitatea verificarii, serviciul asigura:

- Instructiuni generale privind miscarile specifice care sunt obligatoriu sa fie efectuate de catre utilizator;
- Instructiuni in timp real privind modul in care utilizatorii ar trebui sa se pozitioneze in zona de actiune a camerei video a dispozitivului utilizat;
- Instructiuni in timp real privind miscarile specifice care sunt obligatoriu sa fie efectuate de utilizator in interiorul cadrului;
- Limitarea activitatii utilizatorului in raport cu serviciile, de ex. schimbarea filei browserului in care a fost inceput initial procesul de identificare video reinitializeaza intreaga sesiune pentru a evita tentativele de fraudă.
- Dupa prima incercare reusita sau dupa 2 reincercari nereusite, aplicatia va face obiectul verificarii manuale (pas in care va exista un raport de verificari automate, ce cuprinde toate informatiile extrase din actul de identitate, fie ca este vorba despre informatiile de identificare ale clientului sau despre informatiile asociate documentului in sine. Astfel, in pasul aferent verificarii manuale, analiza aferenta reincercarilor nereusite din fluxul automat se va efectua cu o atentie sporita.)

(14) In urma parcurgerii de catre client a pasilor obligatorii, se initiaza verificarea automata a imaginilor si videoclipurilor care au fost captate.

(15) In continuare Prospectul este invitat sa completeze o serie de informatii legate de tara de nastere si tara de rezidenta fiscala, adresa de domiciliu si adresa de corespondenta, alte informatii legate de livrarea cardului si a extrasului de cont, valoarea retragerilor/depunerilor lunare estimate precum si principalele tari in care Prospectul anticipeaza ca va efectua tranzactii. In plus, prospectii care opteaza pentru pachetul Cardavantaj vor completa suplimentar: ocupatia, natura activitatii, sursa fondurilor, denumire angajator, tip venit, data angajarii la ultimul loc de munca, etc.

(16) Informatiile oferite in cadrul fluxului automatizat vor fi sustinute, in primul rand, de actul de identitate al clientilor solicitanti, precum si de orice alte documente/informatii/verificari efectuate ulterior de Banca, care sa ateste acuratetea si veridicitatea acestor date. Aceste

date si informatii trebuie sa fie furnizate in mod corect si complet si trebuie sa fie reale, in caz contrar, Banca fiind indreptatita sa refuze initierea/continuarea relatiei de afaceri.

(17) Prospectului ii sunt prezentate spre informare, documentele specifice fiecarui tip de pachet, respectiv:

- a) pentru pachetul monet - (i) Conditii generale de afaceri, (ii) Formularul pentru informatiile oferite deponentilor and (iii) Document de informare cu privire la comisioane
- b) pentru pachetul Cardavantaj – toate documentele aferente pachetului monet si in plus documentul „Informatii precontractuale CardAvantaj”

(18) In urmatorul pas, Prospectul este invitat sa accepte Termenii si conditiile privind furnizarea de servicii de certificare furnizate de prestatorul de servicii de incredere calificat Certsign, pentru ca, ulterior sa semneze documentele prezentate de banca. (nota: daca aceasta casuta nu este bifata, procesul online se opreste la acest pas)

(19) Apoi Clientul va fi informat cu privire la dreptul acestuia de a studia documentatia contractuala prezentata in termenul legal de 15 zile. In cazul in care Clientul doreste sa renunte la termenul de reflexie de 15 zile bifand explicit aceasta optiune, va fi posibila finalizarea fluxului la acel moment. (nota: in cazul in care clientul nu doreste sa renunte la termenul de reflexie, procesul online se opreste la acest pas, insa acesta este invitat sa solicite finalizarea procesului de acordare a produsului bancar in orice unitate teritoriala a Bancii.)

(20) In sinteza, mentionam ca parcurgerea fluxului de inrolare (incluzand semnarea documentatiei) este conditionata de validarea unor informatii si exprimarea unor acorduri din partea clientilor; in cazurile in care anumite acorduri sunt absolut necesare pentru formalizarea demersului, respectiv:

- Acordul ca aplicatia sa acceseze camera foto a dispozitivului
- Acordul de identificare online
- Informarea privind prelucrarea datelor biometrice
- Acord privind prelucrarea datelor in scop de marketing
- Conditii generale de afaceri
- Formularul pentru informatiile oferite deponentilor
- Document de informare cu privire la comisioane
- Informatii precontractuale CardAvantaj

- Termeni si conditii privind furnizarea de servicii de certificare – Certsign
- Cerere de deschidere cont curent si emitere a cardului de debit
- Contract de emitere a cardului de debit mastercard
- Lista de taxe comisioane si dobanzi aplicabila
- Acord interogare ANAF
- Contract de credit

(nota: aceste documente sunt puse la dispozitie atat pentru parcurgerea lor online cat si pentru descarcarea acestora pe dispozitivul mobil)

(21) Prospectii care nu doresc sa isi exprime consimtamantul in forma solicitata de Banca prin intermediul PICO, sunt informati ca procesul de inrolare nu mai poate continua, insa au posibilitatea de a solicita oricand accesul la produsele bancare in unitatile teritoriale Credit Europe Bank.

(2) Limitari

- (1) Un Prospect care are deja o aplicatie in derulare, nu va putea initia o alta aplicatie in paralel. Este necesar sa astepte finalizarea aplicatiei initiale.
- (2) O persoana care este deja client al Bancii nu va putea finaliza aplicatia, fiind invitat in unitatile teritoriale Credit Europe Bank.

(3) Orar accesare PICO

- (1) Platforma PICO poate fi accesata 24/7. Totusi, datorita integrarilor cu platforme externe (de exemplu integrarea cu Biroul de Credit, sau ANAF) , este posibil ca anumite etape sa nu fie disponibile la anumite intervale orare, caz in care este recomandata re-iniatierea aplicatiei in timpul intervalului 09:00 – 17:00.

(4) Securitate

- (1) Aplicatia implementeaza o serie de functionalitati de securitate suplimentare cum ar fi:
 - a. Mecanism de expirare a sesiunii - Timeout sesiune
 - b. Criptarea datelor folosite pentru autentificare
 - c. Valabilitatea limitata a unui cod de access (functionalitate de expirare cod access)
- (2) Prospectul este instiintat sa respecte cu strictete prevederile prezentului document, ale CGA si orice alte informatii/ instructiuni primite de la Banca. Astfel, Prospectul, va respecta cel putin urmatoarele standardele de securitate/ bune practici privind securitatea dispozitivelor mobile:
 - a. Acceseaza PICO numai de pe dispozitive

mobile fara modificari ce pot afecta securitatea dispozitivului;

- b. Instaleaza un software Antivirus pentru a scana aplicatiile instalate pe dispozitivul mobil;
- c. Face toate actualizarile solicitate atat pentru sistemul de operare, cat si pentru aplicatii;
- d. Nu va lasa smartphone-ul nesupravegheat atunci când este autentificat și se va asigura că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate atunci când desfășoara operațiuni confidențiale;
- e. Va fi atent la deschiderea link-urilor pe care le primește în SMS-uri sau e-mail-uri;
- f. Intotdeauna verifica permisiunile aplicatiilor pe care le descarca;
- g. Blocheaza conectarea automata la wi-fi si Bluetooth.

(5) Confidentialitatea datelor completate in cadrul procesului de inrolare online prin intermediul PICO

- (1) Prospectul are obligația de a depune toate diligențele în a asigura securitatea elementelor de securitate personalizate. Prospectul intelege si este de acord că este responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor introduse / completate in cadrul fluxului de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) și pentru luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra confidențialitatea acestor informații.

(6) Mecanism de expirarea sesiunii

- (1) Platforma implementeaza un mecanism de expirare a sesiunii. Clientul poate selecta optiunea de "refresh" pentru a pastra sesiunea activa si pentru a putea finaliza procesul.
- (2) Daca sesiunea a expirat, Prospectul poate relua aplicatia de la pasul de selectie a pachetului de produse dorit.

(7) Asistenta

- (1) Pentru probleme legate de funcționarea PICO, potentialul Client ("Prospectul") poate accesa pagina oficială de pe www.crediteurope.ro unde se regaseste o listă de întrebări frecvente și răspunsuri la acestea sau poate contacta Banca la adresa de e-mail cebmobile@crediteurope.ro (de luni pana vineri, in zilele lucratoare bancare, in decursul orelor de program 09:00 – 17:30) sau la numerele de telefon: +0801.004.444 sau +40750.202.000, disponibile 24 h pe zi/7 zile pe săptămână.

5. Semnarea documentatiei contractuale

- (1) Documentatia contractuala aferenta pachetelor de produse oferite, redactata in limba romana va fi semnata cu semnatura electronica calificata, pe baza unui certificat calificat emis de prestatorul de servicii de incredere calificat CertSign, cu sediul social în Șos. Olteniței, nr. 107A, Sector 4, București, România, 041303, avand Nr. Reg. Comerțului: J40/484/2006 si cod de inregistrare fiscala RO18288250.
- (2) Raspunderea pentru emiterea, suspendarea, incetarea valabilitatii, non-repudierea certificatelor electronice pentru semnatura electronica calificata revine in exclusivitate prestatorului de servicii de incredere calificat. Orice reclamatie in legatura cu procesul de emitere a semnaturii electronice va putea fi adresata direct Certsign.
- (3) Certificatul calificat pentru acest tip de semnatura electronica este emis in cadrul fluxului de inrolare si va putea fi utilizat o singura data de client, pentru semnarea documentatiei contractuale avand o valabilitate de 1 ora.
- (4) Emiterea certificatului este conditionata de exprimarea de catre client a acordului privind acceptarea termenilor si conditiilor contractuale pentru un astfel de serviciu de incredere in relatia cu Certsign. In cazul in care clientii nu isi vor exprima acordul in forma solicitata prin intermediul PICO, acestia sunt informati ca procesul de inrolare nu poate continua, inasa au posibilitatea de a se prezenta oricand in unitatile teritoriale ale Bancii.
- (5) Credit Europe Bank suporta costul pentru emiterea certificatului calificat in vederea utilizarii acestui tip de semnatura electronica. Ulterior semnarii de catre ambele parti, clientii vor primi documentatia contractuala pe e-mail la adresa validata in fluxul de inrolare.

6. Obligatiile si raspunderea bancii

- (1) Prin acceptarea prezenților Termeni, Clientul declara că a luat la cunoștință următoarele:
 - a. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru efectele generate de utilizarea PICO de către Client sau terți, de costurile generate de utilizarea aplicației (cum ar fi, dar fără a se limita la, traficul de internet) sau de accesul terților la anumite informații personale și/ sau confidențiale sau a datelor cu caracter personal prin intermediul PICO;
 - b. Banca nu poate controla sistemul de operare al telefonului folosit și nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate telefonului mobil, incluzând, dar fără a se limita la, orice breșă de securitate

cauzată de viruși, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiune, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă ca urmare a utilizării aplicației.

- (2) Banca nu va fi responsabilă pentru erori generate de software, căderi de rețea, alterarea și/sau de securizarea informațiilor care tranzitează alte sisteme decât cele ale Băncii sau datorate căderii rețelei oricărui alt terț, folosirea frauduloasă a rețelei sau pentru orice alte asemenea situații aflate în afara controlului Băncii.
- (3) Banca nu răspunde pentru securitatea comunicațiilor și pentru integritatea informațiilor ce tranzitează rețeaua Internet.
- (4) Banca nu va fi responsabilă în cazul în care clienții nu pot avea acces în PICO, din cauza deficiențelor de conectare care tin de echipamentele clienților sau din culpa altor persoane fizice sau juridice, altele decât Banca, precum furnizorii de internet, furnizori de servicii de telefonie mobilă etc.
- (5) Banca nu este responsabilă pentru pierderi sau alte daune pe care clienții le-ar putea avea din cauza întreruperii accesului la pagina sa de internet/ Platforma PICO din motive de natură tehnică sau care țin de cunoașterea clienței și/sau de prevenirea sau combaterea unor activități cu caracter ilegal (fraude informatice, infracțiuni de spălare a banilor și finanțare a terorismului, etc) precum și în cazul în care Platforma nu este accesibilă urmare a efectuării de lucrări de întreținere și/sau mentenanță.
- (6) Banca va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea paginii sale de internet/ Platformei PICO în condiții adecvate de securitate.
- (7) Banca poate decide oricând suspendarea/întreruperea/încetarea accesului sau a utilizării Platformei PICO de către clienți cu efect imediat și cu o informare prealabilă, dacă este posibil, în scopul efectuării unor reparații sau lucrări de mentenanță ori în scopul îmbunătățirii acesteia, pentru rațiuni obiective/legate de securitatea acestuia.
- (8) În cazul în care va constata că accesarea/utilizarea Platformei PICO este abuzivă sau neautorizată, Banca își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula fără preaviz accesul oricărui client.

7. Obligatiile și răspunderea clientului/ utilizatorului

- (1) Prospectul este de acord să nu acceseze sau să utilizeze PLATFORMA DE ÎNROLARE CLIEŢI

ONLINE în nicio activitate frauduloasă, ilegală sau într-un scop abuziv ori în orice mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra Băncii, reputației acesteia, angajaților, clienților și/sau proprietăților Băncii, sau ale unor terți, persoane fizice și/sau juridice.

- (2) Prospectul va fi responsabil pentru orice daune directe sau indirecte, produse Băncii cu intenție, din neglijență sau culpă, ca urmare a nerespectării oricărui termen și condițiile de utilizare a PICO.

8. Forta majora

- (1) Banca nu răspunde pentru consecințele decurgând din întreruperea activității pentru cazuri fortuite sau de forță majoră, astfel cum sunt acestea definite în art. 1.351 din Codul civil (prin cazuri fortuite sau cazuri de forță majoră părțile înțeleg, incluzând dar fără a se limita la acestea conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, revolte, măsuri luate de orice guvern/autoritate locală sau internațională, organizație regională sau internațională sau de către orice bancă centrală, conflicte de muncă ale unor terțe părți ale căror servicii sunt folosite de Bancă, boicoturi, pene de curent sau căderea liniilor de comunicație sau a echipamentului Băncii, sau ale unor terțe părți ale căror servicii sunt folosite de către Bancă).
- (2) În astfel de situații, Banca va avea dreptul să ia acele măsuri necesare în mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazuri le pot avea față de Client/Utilizator.

9. Cesiunea

- (1) Clientul nu poate cesiona sau transfera în orice alt mod, total sau parțial, oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale rezultate în temeiul prezentului contract.
- (2) Banca poate cesiona sau transfera în orice alt mod, oricând, către orice terță persoană, la libera sa apreciere, oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale în temeiul Contractului și/sau ale oricărui alt contract specific, precum și, în întregime, relația contractuală născută în temeiul prezentului Contract.

10. Legea aplicabilă

- (1) Prezenții Termeni sunt redactați în limba română, relația contractuală derivată din acestia este guvernată și interpretată conform legislației din România și atât Clientul cât și Banca se supun jurisdicției instanțelor judecătorești din România. Orice dispută care poate deriva în legătura cu acest Contract se va rezolva pe cale amiabilă.

11. Procedura de retragere și procedura de soluționare a reclamațiilor

- (1) Clientul beneficiază, conform legii, de un drept de retragere din Contract, fără a invoca motive, de 14 zile calendaristice de la data la care contractul începe să producă efecte, în cazul contractelor de credit de la data comunicării limitei de credit prin SMS sau e-mail. Clientul poate să își exercite dreptul de retragere conform legii, înainte de expirarea perioadei de retragere, prin transmiterea unui e-mail la adresa office@crediteurope.ro sau pe suport hârtie la adresa București, Bulevardul Timișoara nr.26Z, clădirea Anchor Plaza, sector 6.
- (2) În cazul în care Clientul își exercită dreptul de retragere are obligația de a plăti Bancii creditul sau partea de credit trasă și dobânda aferentă de la data la care creditul sau partea respectivă din credit a fost trasă până la data la care creditul sau partea respectivă din credit a fost rambursată efectiv fără nicio întârziere nejustificată și nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la expedierea notificării de retragere către Credit Europe. Dobânda se calculează pe baza ratei dobânzii prevăzute în contractul de credit.
- (3) Credit Europe va depune toate diligențele pentru a rezolva pe cale amiabilă orice conflict decurgând din executarea contractului încheiat. În cazul în care Clientul și Banca nu ajung la o înțelegere pe cale amiabilă, litigiul se supune spre soluționare instanțelor judecătorești competente conform legii.
- (4) În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute, Clientul va putea apela și la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor și de obținere a despăgubirilor prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator și/sau se poate adresa în acest sens, după caz: Bancii Naționale a României: Strada Lipșcani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, 021.313.04.10, 021.315.27.50, Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului: Bd Aviatorilor, nr 72, sector 1, București, România, telefonul consumatorilor 021/9551, adresa de e-mail cabinet@anpc.ro, Centrului de Soluționare a Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) cu sediul în București, str. Sevastopol nr.24, sector 1, număr telefon (021)9414, site web www.csalb.ro, în conformitate cu prevederile Ordonanței de Guvern nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți sau poate apela la mecanisme extrajudiciare de

reclamație și despăgubire,. Banca nu este obligată să actualizeze prin comunicare către Client și nu are nicio răspundere cu privire la modificările datelor de contact ale autorităților anterior indicate.

12. Aspecte privind protecția datelor cu caracter personal în contextul aplicării online și vânzării produselor la distanță

- (1) Credit Europe Bank prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor fizice în conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor (EU) nr. 679/2016 („GDPR”), precum și ale legislației subsecvente.
- (2) Credit Europe Bank respectă drepturile pe care legislația aplicabilă le conferă persoanei vizate, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opoziție la prelucrarea datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, precum și modalitățile de exercitare ale acestora.
- (3) În situația în care Clientul dorește să-și exercite oricare dintre drepturile de care beneficiază, poate înainta o cerere prin e-mail la adresa office@crediteurope.ro sau o poate transmite în format hârtie la oricare dintre unitățile noastre teritoriale.
- (4) De asemenea, se poate adresa responsabilului Credit Europe Bank privind protecția datelor prin e-mail la adresa dpo@crediteurope.ro sau prin scrisoare la adresa: CREDIT EUROPE BANK (ROMÂNIA) S.A., B-dul Timișoara nr. 26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, București.
- (5) Banca prelucrează date cu caracter personal în condiții de legalitate, echitate și transparență, asigurând integritatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile legale aplicabile și cu acordul exprimat de persoana vizată (în cazurile în care este necesar, potrivit prevederilor legale).
- (6) Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal vă rugăm să parcurgeți **NOTA DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL** în contextul Fluxului de înrolare online a clienților (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Înrolare Clienți Online (P.I.C.O.) de la

Credit Europe Bank.

(7) De asemenea, pentru oricare alte informații cu privire la activitățile noastre de prelucrare puteți accesa oricând Politica noastră de Confidențialitate disponibilă la adresa: <https://www.crediteurope.ro/Politica-de-confidentialitate>.

(8) Informații suplimentare pot fi obținute telefonic prin serviciul clienți CELine la tel.: 0801.000.000 (număr apelabil din rețeaua Telekom Romania) sau 0750.000.000 (număr apelabil din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă, inclusiv internațional), sau poate utiliza adresa de e-mail office@crediteurope.ro sau direct în unitățile teritoriale Credit Europe din toată țara.

13. Prevederi finale

(1) Clientul declară că a luat cunoștința, este de acord și a primit un exemplar din prezentul document și din CGA. În caz de discrepanță între prevederile prezentului Contract și CGA, prevederile prezentului document

prevalează.

(2) Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document, toate notificările sau orice alte comunicări între Banca și Client vor fi efectuate în modalitățile prevăzute în Capitolul „Notificări” al CGA.

(3) Prezentul document se completează cu prevederile CGA (în special, dar fără a se limita la prevederile art.1.5. Confidențialitate și secretul bancar, art.1.6. Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, art.7. Limitarea efectelor impreviziunii, art.8. Forta majoră. Cazul fortuit, art. 9. Transferul de drepturi și/sau obligații. Externalizarea serviciilor), care se consideră a fi încorporate prin referință în prezentul document.

(4) Pe parcursul derulării prezentului document, Banca are dreptul de a modifica prevederile prezentului Flux de înrolare online a clienților (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Înrolare Clienți Online.

Note:

1) **Persoane Expuse Public** – persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public ca asociați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante.

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

2) **FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act)** - set de măsuri legislative emise de către Trezoreria Statelor Unite ale Americii (IRS) care are drept scop prevenirea și reducerea evaziunii fiscale generate de activitatea cetățenilor și rezidenților americani care dețin conturi în afara teritoriului SUA. FATCA introduce în sarcina instituțiilor financiare non SUA, obligațiile de: (a) identificare specifică și monitorizare a datelor clienților acestora în scop FATCA, (b) raportare a clienților care cad sub incidența FATCA, (c) reținere a unei taxe penalizatoare, dacă este cazul;

3) **CRS (Common Reporting Standard)** - este un standard de raportare obligatoriu emis de Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE), transpus la nivel național în Codul de procedură fiscală și care stabilește cadrul pentru schimbul automat de informații financiare privind rezidenții statelor membre ale Uniunii Europene. CRS stabilește în sarcina instituțiilor financiare obligațiile de (a) identificare specifică și monitorizare a datelor de rezidență și identificare fiscală, (b) raportare a clienților care cad sub incidența CRS.

4) **Persoane Expuse Public** – persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public ca asociați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante.

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

5) **grup de clienți aflați în legătură**” înseamnă oricare dintre următoarele: (a) două sau mai multe persoane fizice sau juridice care, până la proba contrară, constituie un singur risc, pentru că una dintre ele, direct sau indirect, deține controlul asupra celeilalte sau celorlalte; (b) două sau mai multe persoane fizice sau juridice între care nu există o relație de control, astfel cum este descrisă la litera (a), dar care trebuie să fie considerate ca reprezentând un singur risc deoarece legătura dintre ele este atât de strânsă încât, în cazul în care una dintre aceste persoane s-ar confrunța cu probleme financiare, în special dificultăți de finanțare sau de rambursare, și cealaltă sau toate celelalte persoane ar întâmpina probabil dificultăți de finanțare sau de rambursare.