

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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”), **ofera cu titlu gratuit persoanelor fizice care au implinit varsta de 18 ani și persoanelor juridice**, în calitatea lor de clienți ai Credit Europe Bank, **posibilitatea de a utiliza aplicația CEB-mTOKEN (“CEB-mTOKEN”) pentru autentificarea în serviciul Internet Banking Credit Europe Net furnizat de către Credit Europe Bank și pentru autorizarea tranzacțiilor bancare puse la dispoziție prin serviciul Internet Banking Credit Europe Net furnizat de către Credit Europe Bank.** Mai multe informații despre CEB-mTOKEN puteți afla consultând website-ul oficial al Bancii: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro). Te rugăm să citești cu atenție prezentele Termeni și condiții aplicabili procesului de înregistrare și utilizare a aplicației CEB-mTOKEN (“Termeni”) care îți sunt comunicați de Credit Europe Bank la inițierea acestui proces. Totodată, Credit Europe Bank îți pune la dispoziție Termenii și condițiile în vigoare în oricare dintre agențiile și punctele sale de vânzare sau ai posibilitatea să le accesezi pe website-ul oficial al Bancii [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro). Oricând pe durata menținerii de către tine a serviciului Internet Banking Credit Europe Net furnizat de către Credit Europe Bank, poți solicita Bancii să îți comunice Termenii în vigoare la acel moment.

Dacă în orice moment după ce ai activat aplicația CEB-mTOKEN nu mai ești de acord cu Termenii aplicabili, te rugăm să dezinstalezi aplicația de pe dispozitivul tău.

Prin descărcarea și înregistrarea în aplicație confirmi că ai vârsta de 18 ani implinită, că ești Client Credit Europe Bank și poți beneficia de serviciul CEB-mTOKEN.

DAND CLICK PE BUTONUL „Accept”, ÎTI EXPRIMI ACORDUL PENTRU UTILIZAREA CEB-mTOKEN ÎN CONDIȚIILE MENTIONATE ÎN PREZENTELE TERMENE.

## 1. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZATI:

**CEB-mTOKEN** înseamnă o aplicație informatică securizată care interacționează cu aplicația Internet Banking Credit Europe Net a Bancii și generează coduri în mod aleator care vor fi folosite de Utilizator, atât pentru conectare la aplicație, cât și pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestei aplicații.

**Utilizator** înseamnă orice persoană fizică care a implinit 18 ani, este Client Credit Europe Bank și detine serviciul Internet Banking Credit Europe Net sau persoana fizică imputernicită pe conturile unui Client Credit Europe Bank, care descarcă, activează și folosește aplicația CEB-mTOKEN ori persoana fizică majoră desemnată utilizator al serviciului Internet Banking Credit Europe Net, de către Clientul persoană juridică care detine serviciul Internet Banking Credit Europe Net și care este persoana imputernicită pe contul curent al Clientului persoană juridică

**Client** înseamnă persoana fizică sau persoana juridică care detine serviciul Internet Banking Credit Europe Net conform contractului pe care l-a încheiat cu Banca.

## 2. REGLEMENTAREA PREZENTILOR TERMENI

(1) Prezentele Termeni reglementează termeni, condiții și detalii privind descărcarea, înregistrarea și utilizarea aplicației CEB-mTOKEN. Aceste prevederi se completează cu dispozițiile Contractului cadru privind Condiții Generale de Afaceri - Persoane Fizice respectiv cu dispozițiile Condițiilor Generale de Afaceri aplicabile persoanelor juridice și entităților asimilate și cu dispozițiile **Contractului de furnizare a serviciilor Credit Europe Net / Ceblin pentru Persoane Fizice** și/sau ale **Contractului de furnizare a serviciului Credit Europe Net pentru Persoane Juridice / Pfa / Alte Entități**.

(2) Acest document nu reglementează relația dintre Utilizator și furnizorul dispozitivului pe care este instalată aplicația CEB-mTOKEN și nici relația dintre acesta și furnizorul rețelei de telefonie mobilă. De asemenea, documentul nu reglementează relația dintre Client și magazinele dedicate prin intermediul cărora a fost descărcată aplicația.

(3) Furnizorii menționați mai sus au calitatea de terți față de Credit Europe Bank și au propriile termene și condiții pe care Clientul le acceptă când utilizează serviciile lor sau când le accesează site-urile. Banca nu este responsabilă pentru legalitatea furnizării/ prestării produselor/ serviciilor furnizorului dispozitivului și/ sau ale terților, nici pentru securitatea, precizia, legalitatea sau orice alt aspect al respectivelor produse/ servicii oferite de aceștia.

Utilizatorul are responsabilitatea de a citi și înțelege prevederile termenilor și condițiilor puse la dispoziție de acești terți înainte de a descărca aplicația, de a activa sau de a utiliza aplicația CEB-mTOKEN. Banca nu este răspunzătoare și nu oferă suport sau asistență pentru niciun fel de hardware, software sau alte produse sau servicii ale terților (sistemul de operare instalat, dispozitivul folosit, furnizorul de telefonie/internet). Pentru asistență în legătură cu un produs sau un serviciu oferit de un terț, Utilizatorul va contacta respectivul terț furnizor.

(4) Funcționalitățile CEB-mTOKEN pot fi îmbunătățite sau actualizate automat, Banca putând decide să modifice inclusiv modul de activare și utilizare CEB-mTOKEN fără o notificare prealabilă a Clientului/ Utilizatorului. Toate modificările aduse Termenilor actuali, vor fi aduse la cunoștința Clientului prin materiale promotionale în unitățile teritoriale precum și prin alte mijloace publice de informare (cum ar fi website-ul nostru [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro), pagina dedicată Internet Banking). De asemenea, în măsura în care ai activat funcția de notificări de actualizare, vei primi o notificare de actualizare pentru aplicația CEB mTOKEN. Îți recomandăm să actualizezi aplicația instalată pe dispozitivul tău, de fiecare dată când primești o alertă în acest sens. În cazul în care refuzi actualizarea respectivă, este posibil ca aplicația să nu funcționeze corect, sau să fie supusă unor riscuri de securitate a informației sau chiar să fie dezactivată din oficiu.

### 3. DESPRE APLICATIA CEB-mTOKEN

CEB-mTOKEN este o aplicație informatică securizată pentru dispozitive de tip „smart”, telefon sau tabletă, pe care rulează sistemele de operare iOS și Android. CEB-mTOKEN poate fi descărcată pe dispozitiv din magazinele dedicate (Google Play Store – pentru Android, respectiv App Store pentru iOS). Aplicația poate fi activată prin intermediul dispozitivului de tip „smart”, cu conexiune la Internet. Pentru autorizări de tip „push notification” (mesaj automat transmis de CEB-mTOKEN) CEB-mToken are nevoie de conexiune la Internet. Chiar dacă conexiunea la Internet nu este disponibilă, vei putea să te conectezi în aplicație, după care folosind opțiunea „Autorizează tranzacție”, aplicația va genera codul necesar pentru a autoriza o tranzacție prin serviciul Internet Banking Credit Europe Net.

Astfel, prin utilizarea aplicației CEB-mTOKEN, vei putea vizualiza și ordona tranzacții prin serviciul Internet Banking Credit Europe Net pus la dispoziție de Banca.

### 4. ACTIVAREA ȘI ACCESAREA APLICATIEI CEB-mTOKEN

Activarea aplicației CEB-mTOKEN se realizează folosind (i) parola pentru activare primită într-un mesaj SMS pe numărul de telefon pe care l-ai declarat în relația cu Banca și (ii) numele de utilizator primit pe adresa de e-mail din partea bancii.

După introducerea celor două coduri primite (parola și nume utilizator) este necesară definirea unui cod PIN format din 6 (șase) cifre și memorarea indicelui (steagului ce va fi prezentat). Codul PIN pe care îl definești va fi folosit ulterior pentru accesarea aplicației CEB-mTOKEN. Alternativ poți opta pentru folosirea Autentificării biometrice.

Accesarea ulterioară a aplicației CEB-mTOKEN se realizează prin introducerea codului PIN definit și a indicelui (steagului) prezentat la momentul activării aplicației. Dacă inițial ai selectat un cod PIN pentru accesarea aplicației însă dorești să te autentifici utilizând datele biometrice, poți activa opțiunea „utilizează Autentificarea Biometrică” din meniul „Tokenurile mele”. În acest caz, te vei putea autentifica în aplicație folosind elemente de biometrie (de exemplu: față – ID).

Pentru mai multe detalii cu privire la modalitatea de utilizare a aplicației CEB-mTOKEN poți consulta „Ghidul de utilizare a serviciului Internet Banking Credit Europe Net” disponibil pe pagina de internet [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro).

În calitate de Client/Utilizator ești de acord și înțelegi că ești responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor de conectare asociate utilizării aplicației CEB-mTOKEN și pentru luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra confidențialitatea acestor informații.

Totodată, ai obligația de a notifica Credit Europe Bank imediat, fără întârzieri nejustificate, atunci când sesizezi utilizarea neautorizată a datelor proprii de conectare, precum și a telefonului mobil utilizat pentru accesarea CEB-mTOKEN. De asemenea, ai obligația de a notifica de îndată Credit Europe Bank, fără întârzieri nejustificate, cu privire la orice altă încălcare a securității despre care ai cunoștința în legătură cu aplicația pentru mobil CEB-mTOKEN.

### 5. FUNCIONALITĂȚI PUSE LA DISPOZIȚIE DE CEB-mTOKEN

Dacă ai calitatea de Client al Credit Europe Bank, CEB-mTOKEN îți oferă acces la următoarele funcționalități:

- ◆ **Setare cod PIN;**
- ◆ **Generarea de coduri prin care să accesezi serviciul Internet Banking Credit Europe Net furnizat de către Credit Europe Bank;**
- ◆ **Autorizarea tranzacțiilor** inițiate prin intermediul serviciului Internet Banking **Credit Europe Net** furnizat de către Credit Europe Bank prin selectarea opțiunii MDS a aplicației CEB m-TOKEN;

- ◆ **Resetarea CEB m-TOKEN**, astfel: Acceseaza pagina Internet Banking Credit Europe Net a Credit Europe Bank, introdu numele de utilizator si parola, apoi, in fereastra de autentificare care apare, selecteaza butonul Reseteaza CEB-mTOKEN. Vei introduce numarul de serie al aplicatiei afisat in ecranul de autentificare al aplicatiei. Vei primi doua coduri pentru resetarea token-ului: primul cod transmis prin e-mail la adresa de e-mail asociata serviciului de Internet de Banking Credit Europe Net si cel de-al doilea transmis printr-un mesaj SMS primit pe numarul de telefon care a fost declarat de tine in relatia cu Banca. Pentru resetare, cele doua coduri sunt introduse in aplicatia CEB m-TOKEN. In procesul de resetare se seteaza si un nou cod PIN pentru aplicatie.

## 6. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ACCES IN APLICATIE

Suspendarea drepturilor de acces in aplicatie si blocarea efectiva a accesului Utilizatorului in aplicatia CEB m-TOKEN are loc in cazul in care ai pierdut/uitat numele de utilizator sau parola aferente CEB m-TOKEN sau ai introdus de 3 (trei) ori, consecutiv, PIN-ul eronat in aplicatia CEB m-TOKEN.

In toate cazurile, Utilizatorul va avea posibilitatea sa solicite Bancii deblocarea accesului in aplicatia CEB m-TOKEN cu respectarea prevederilor referitoare la comunicările dintre parti.

## 7. DECLARATII SI GARANTII

La momentul activării in vederea utilizării CEB-mTOKEN, Utilizatorul declara si garanteaza urmatoarele:

- este titularul serviciului Internet Banking Credit Europe Net furnizat de catre Credit Europe Bank;
- va asigura si mentine securitatea telefonului, inclusiv nu va comunica parola de deblocare a telefonului unei terte persoane; in caz contrar se va expune riscului de utilizare a aplicatiei CEB-mTOKEN de catre alte persoane;
- este exclusiv responsabil pentru mentinerea confidentialitatii si pastrarea in siguranta a datelor introduse in aplicatia CEB-mTOKEN si a parolei de deblocare a telefonului, precum si pentru activitățile de orice natura ce au loc in contul tau;
- va actualiza sistemul de operare conform recomandarilor producatorului si va utiliza doar versiunile oficiale ale sistemului de operare furnizat de producator. Banca nu este responsabila pentru utilizarea de catre Utilizator a unui sistem de operare care nu este oficial sau care a fost modificat;
- va respecta recomandarile legate de pastrarea securitatii sistemelor de operare folosite, recomandari facute de producatorul de telefoane;
- va instala CEB-mTOKEN doar din magazinele dedicate - Google Play si App Store, Romania, publicate de Credit Europe Bank.

Totodata, prin acceptarea prezentilor Termeni, declari ca ai luat la cunostinta de urmatoarele:

- ◆ Credit Europe Bank nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru efectele generate de utilizarea aplicatiei de catre Utilizator sau terti, de costurile (cum ar fi, dar fara a se limita la, traficul de internet) generate de utilizarea aplicatiei sau de accesul tertilor la anumite informatii personale si/sau confidentiale sau a datelor cu caracter personal prin intermediul aplicatiei. Pentru limitarea unor potentiale prejudicii aduse de utilizarea aplicatiei de catre terti, Credit Europe Bank recomanda sa nu instrainati/imprumutati telefonul, sa nu divulgati metoda de deblocare a dispozitivului, sa nu utilizati aplicatii care pot acorda/dobandi acces de la distanta asupra telefonului si sa nu oferiti PIN-ul altor persoane;
- ◆ Credit Europe Bank nu poate controla sistemul de operare al telefonului folosit de catre Client/Utilizator si nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate telefonului mobil, incluzand, dar fara a se limita la orice breasa de securitate cauzata 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 ca urmare a utilizării aplicatiei.
- ◆ Credit Europe Bank nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nicio pierdere sau dauna (morala sau patrimoniala) datorata nerespectării prezentelor Termene.

## 8. INCETAREA UTILIZARII SAU MODIFICAREA CEB-mTOKEN

Oricand, din proprie initiativa, Clientul poate renunta la utilizarea aplicatiei CEB-mTOKEN.

De asemenea, iti aducem la cunostinta ca Banca poate:

- sa suspende sau sa modifice CEB-mTOKEN, din orice motiv, inclusiv cand aplicatia necesita lucrari de reparatii sau intretinere;
- sa adauge periodic, la libera sa alegere si fara a crea o astfel de obligatie in sarcina Bancii, functii noi in aplicatia CEB-mTOKEN;

- sa retraga din oferta aplicatia CEB-mTOKEN cu notificarea prealabila, cu respectarea conditiilor legale si contractuale;
- sa modifice oricand aceste Termene, publicand versiunea modificata in aplicatia CEB-mTOKEN. In acest caz, Utilizatorii aplicatiei vor fi notificati prin intermediul acesteia si vor trebui mai intai sa accepte modificarile termenilor inainte de a mai putea utiliza aplicatia. In cazul in care nu accepti noua versiune de Termeni si conditii, nu vei mai putea accesa CEB-mTOKEN.

In cazul in care, ulterior lansarii aplicatiei, vor fi implementate functionalitati suplimentare puse la dispozitie in aplicatie, aceste functionalitati vor putea fi supuse acelorasi reguli si conditii cuprinse in prezentul document, in cazul in care acestea nu vor beneficia de conditii distincte de acestea.

## 9. ASISTENTA

Daca ai orice problema legata de functionarea CEB-mTOKEN, poti accesa pagina oficiala a aplicatiei de pe website-ul oficial al bancii: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro) unde gasesti o lista de intrebari frecvente si raspunsuri la acestea sau ne poti contacta la adresa de e-mail: [net@crediteurope.ro](mailto:net@crediteurope.ro) sau la numerele de telefon: +40724.100.000, 0801.004.444 sau +40750.202.000.

## 10. OBLIGATIILE CLIENTULUI SI RASPUNDEREA PARTILOR

(1) Activarea si utilizarea aplicatiei CEB-mTOKEN se va realiza doar de pe dispozitive care apartin Utilizatorului si pe care doar acesta le foloseste. Utilizatorul trebuie sa asigure securizarea dispozitivului pe care il foloseste pentru a preveni orice fel de acces fraudulos la informatii legate de contul curent al Clientului.

(2) Responsabilitatea pastrarii datelor personale de autentificare a dispozitivului si a PIN-ului setat pentru aplicatie revine in totalitate Clientului/Utilizatorului, Banca neputand fi considerata responsabila daca alte persoane au avut acces la utilizarea aplicatiei cu acordul sau din neglijenta Clientului sau in urma neindeplinirii responsabilitatilor acestuia.

(3) Pentru protejarea impotriva unor utilizari neautorizate ale aplicatiei CEB-mTOKEN, atat Banca cat si furnizorul dispozitivului folosit, dupa caz, pot utiliza anumite functionalitati si proceduri de securitate. Functionalitatile si procedurile dispozitivului folosit apartin exclusiv furnizorului de dispozitive. Clientul/Utilizatorul este de acord sa nu dezactiveze niciuna dintre aceste functionalitati si proceduri sau sa afecteze caracteristicile de securitate. Banca nu este raspunzatoare pentru implementarea si utilizarea metodelor de securitate si nu controleaza modul in care furnizorul dispozitivului le utilizeaza.

(4) Banca are dreptul sa blocheze, sa restrictioneze, sa suspende sau sa inceteze oferirea posibilitatii de utilizare a aplicatiei CEB-mTOKEN daca se incalca prezentiile Termeni, Contractul cadru privind Conditii Generale de Afaceri persoane fizice ori conditiile stipulate in Contractul de furnizare a serviciilor Credit Europe Net / Cebline pentru Persoane Fizice sau in Contractul de furnizare a serviciului Credit Europe Net pentru Persoane Juridice / PFA / Alte Entitati.

(5) Banca nu va raspunde fata de clientii sai care si-au activat aplicatia CEB-mTOKEN sau fata de tertii afectati, in cazul in care furnizorul de dispozitive si/sau al sistemelor de operare ale dispozitivelor isi blocheaza, restrange, suspenda sau intrerupe utilizarea aplicatiei CEB-mTOKEN si/ sau modifica functionalitatea acesteia.

## 11. PROPRIETATEA INTELECTUALA

Clientul/Utilizatorul declara in mod expres ca a luat la cunostinta de faptul ca toata creatia grafica, continutul aplicatiei accesate, precum si software-ul folosit se afla sub un drept de proprietate, fiind protejate de legile privind dreptul de proprietate intelectuala, industriala si alte legi aplicabile.

Serviciile si informatiile la care Clientul/Utilizatorul are acces ca urmare a descarcarii si utilizarii/inregistrarii in aplicatie nu pot fi reproduse, copiate, vandate sau exploatate de utilizatorul aplicatiei, in parte sau complet.

Modificarea, copierea, inchirierea, cedarea, imprumutul, vanzarea, distributia sau crearea unor materiale derivate bazate pe serviciile sau programele folosite in cadrul aplicatiei sunt interzise Utilizatorului.

## 12. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT

Banca nu raspunde pentru consecintele decurgand din intreruperea activitatii pentru cazuri fortuite sau de forta majora, astfel cum sunt acestea definite in art. 1.351 din Codul Civil (prin cazuri fortuite sau cazuri de forta majora partile inteleg, incluzand dar fara a se limita la acestea conflicte internationale, actiuni violente sau armate, revolte, masuri luate de orice guvern/autoritate locala sau internationala, organizatie regionala sau internationala sau de catre orice banca centrala, conflicte de munca ale unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de Banca, boicoturi, pene de curent sau caderea liniilor de comunicatie sau a echipamentului Bancii, sau ale unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de catre Banca). In astfel de situatii, Banca va avea dreptul sa ia acele masuri necesare in mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazuri le pot avea fata de Clientul.



### 13. LEGEA CARE GUVERNEAZA SI JURISDICTIA

Prezentele Termene sunt redactate in limba romana, relatia contractuala derivata din acestea este guvernata si interpretata conform legislatiei din Romania si atat Utilizatorul cat si Banca se supun jurisdicției instantelor judecatoresti din Romania.

### 14. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

(1) Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale clientilor sai, in principal, in vederea derularii contractelor incheiate cu Banca, indeplinirii obligatiilor legale precum si in scopuri legitime (ex. aplicarea masurilor de cunoastere si analiza a clientelei, prevenirea si combaterea fraudei etc.).

(2) Banca asigura standarde de securitate adecvate pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, in vederea protejarii drepturilor si libertatilor persoanei vizate in relatia cu Banca, conform legislatiei aplicabile, prin luarea si aplicarea masurilor tehnice si operationale adecvate in vederea protejarii datelor personale impotriva oricaror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificari, dezvaluiri sau acces neautorizat si impotriva procesarii ilegale.

(3) In contextul prelucrării datelor cu caracter personal, persoanele vizate beneficiaza in relatia cu Banca de drepturile din cadrul normativ aplicabil, care pot fi exercitate la cerere si in mod gratuit, si in masura in care sunt indeplinite conditiile legale, dupa cum urmeaza: **Dreptul la informare; Dreptul de acces la date; Dreptul la rectificare; Dreptul la stergerea datelor („dreptul de a fi uitat”); Dreptul la restrictionarea prelucrării; Dreptul la portabilitatea datelor; Dreptul la opozitie; Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv crearea de profiluri ; Dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati sau de a se adresa justitiei.**

Pentru mai multe detalii cu privire la activitatile de prelucrare efectuate de Banca sau in situatia in care doreste sa faca uz de drepturile sale, Clientul poate solicita aceasta in scris in format hartie prin depunere la oricare dintre unitatile noastre, prin e-mail la [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro) ori prin contactarea responsabilului cu protectia datelor la adresa de e-mail: [dpo@crediteurope.ro](mailto:dpo@crediteurope.ro).

(4) Mai multe detalii legate de prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Banca puteti gasi in contractul aferent serviciului de Internet Banking, precum si in Politica de Confidentialitate a Credit Europe Bank, pe care Banca o pune la dispozitia dumneavoastra in oricare din agentiile si punctele sale de vanzare si care poate fi accesata pe site-ul sau web la adresa: [www.crediteurope.ro/Politica-de-confidentialitate](http://www.crediteurope.ro/Politica-de-confidentialitate) .

### 15. RECLAMATII/ LITIGII

Ca Utilizator, ai dreptul de a adresa in scris sau verbal reclamatii/ sesizari, in urma neindeplinirii asteptarilor tale legate de serviciile si/ sau produsele oferite de catre Banca. In urma inregistrării reclamatiei/ sesizării, Banca o va analiza, va lua toate masurile rezonabile ce se impun si va va oferi un raspuns in termenul stabilit conform prevederilor legale relevante.

Litigiile intre parti se rezolva pe cale amiabila. Litigiile care nu se pot rezolva pe cale amiabila sunt de competenta instantelor judecatoresti.

In caz de dispute intre parti, veti putea apela si la procedurile extrajudiciare de solutionare a disputelor si de obtinere a despagubirilor prevazute de legislatia in vigoare, inclusiv conform Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator si/sau va puteti adresa in acest sens, dupa caz: Bancii Nationale a Romaniei: Strada Lipskani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, 021.313.04.10, 021.315.27.50, Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului: Bd Aviatorilor, nr 72, sector 1, Bucuresti, Romania, Tel: 0219551, prin Formularul de reclamatie disponibil pe pagina [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro), Centrului de Solutionare a Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) cu sediul in Bucuresti, str. Sevastopol nr.24, sector 1, numar telefon (021)9414, site web [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro). Banca nu este obligata sa actualizeze prin comunicare catre Utilizator si nu are nicio raspundere cu privire la modificarile datelor de contact ale autoritatilor anterior indicate.

### 16 . ACCEPTARE EXPRESA

Prin acceptarea acestor Termene, in calitate de client al Credit Europe Bank, confirmati in mod expres si in deplina cunostinta de cauza urmatoarele:

(i) ati analizat si v-ati informat cu privire la obligatiile si conditiile inregistrării in aplicatia CEB-mTOKEN si ale utilizării acesteia, inclusiv prin comparatie cu alte aplicatii de pe piata,

(ii) va exprimati in mod liber si fara a fi constrans in vreun fel de a va inregistra in aplicatie, cu intentia de a beneficia de serviciile furnizate de Banca si

(iii) confirmati ca Banca v-a pus la dispozitie toate documentele si informatiile necesare intelegerii prevederilor acestor Termeni si/sau ati avut posibilitatea de a solicita orice lamuriri suplimentare.