

### I. Termeni si conditii de furnizare a serviciului mobile-banking

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”), oferă Clientilor bancii - persoane fizice, care au implinit varsta de 18 ani, si au calitatea de titular de cont ce posedă unul sau mai multe conturi curente active in moneda locala si/sau valuta la Banca, si care semneaza prezentul contract si/sau accepta Termenii si Condițiile specifice in vederea furnizarii de catre Banca a Serviciului Mobile Banking, posibilitatea de a efectua de operatiuni de plata, prin intermediul instrumentului de plata electronica cu acces la distanta de tip Mobile Banking, din conturile sale deschise la Banca, precum si administrarea relatiei de afaceri cu Banca fara a fi necesara prezenta Clientului intr-o unitate teritoriala a Bancii, folosind aplicatia monet de la Credit Europe Bank , disponibila prin descarcarea din magazinele de aplicatii AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tableta, pe care ruleaza sistemele de operare iOS sau Android.

Mai multe informații despre aplicatia monet de la Credit Europe Bank puteți afla consultând site-ul Băncii: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro).

Vă rugăm să citiți cu atenție prezenții termeni și condiții aplicabili procesului de înregistrare și utilizare a aplicației monet (“Termenii”) care vă sunt comunicați de Banca la inițierea acestui proces. Totodată, Banca vă pune la dispoziție Termenii în vigoare în oricare din unitatile sale teritoriale și aveți posibilitatea să-i accesați pe site-ul web [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro). Oricând pe durata utilizării serviciului

Mobile Banking, puteți solicita Băncii să vă comunice Termenii în vigoare la acel moment.

**Bifand casuta „am citit și sunt de acord cu termenii și condițiile.” Din ecranul de activare confirmati in mod expres si in deplina cunostinta de cauza faptul ca ati analizat si v-ati informat cu privire la obligatiile si conditiile acestui contract si va exprimati acordul pentru utilizarea aplicatiei monet in conditiile mentionate in prezentei termeni.**

#### A. Definirea termenilor utilizați

**Aplicatia** inseamna Aplicatia monet by Credit Europe Bank, disponibila prin descarcarea din magazinele de aplicatii AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tableta, pe care ruleaza sistemele de operare iOS sau Android.

**Autentificare** inseamna Procedura care permite Bancii sa verifice identitatea unui client, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

**Autentificare Stricta a Clientilor** inseamna procedura de autentificarea bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar utilizatorul cunoaste - ex. Cod acces monet), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă - ex. dispozitiv de incredere ( trusted device) si inerentei (ceva ce reprezinta utilizatorul - ex. Amprenta) care sunt independente, in sensul ca neindeplinirea unui element nu compromite fiabilitatea celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;

**Autorizare** inseamna autorizarea pentru executarea unei operatiuni sau a unei serii de operatiuni bancare, asa cum aceasta este convenita intre Client si Banca, prin utilizarea elementelor de securitate ale Serviciului Mobile Banking.

**Banca** inseamna 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, 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, Telefon: CEBlne 0801.000.000, 0750.000.000, Website: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro), E-mail: [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro)

**Client / Utilizator** înseamnă persoana fizică, care a împlinit 18 ani, titular de cont ce posedă unul sau mai multe conturi curente active în moneda locală și/sau valută la Banca, care semnează prezentul contract și/sau acceptă Termenii și Condițiile specifice în vederea furnizării de către Banca a Serviciului Mobile Banking.

**Cod de Acces** înseamnă elementul de securitate cu caracter confidential prezentat în forma unui identificator creat de către Utilizatorul aplicației monet Mobile Banking, format din 6 caractere numerice, utilizat în scopul autentificării acestuia în cadrul aplicației monet și autorizării operațiunilor inițiate prin intermediul Aplicației. Codul de acces este valabil pe perioada limitată. La expirarea perioadei, aplicația va solicita automat schimbarea lui. Schimbarea Codului de acces se efectuează direct prin intermediul Aplicației.

**Cod Client** reprezintă identificatorul de Client alocat și utilizat de către Banca pentru a identifica în mod unic un Client în evidențele proprii, pe care Clientul îl va utiliza pentru activarea serviciului Mobile Banking.

**Cod unic de validare - OTP Email** înseamnă Cod unic de validare de 20 caractere, cu perioada de valabilitate limitată transmis prin e-mail către adresa de e-mail declarată de către Client în relația cu banca.

**Cod unic de validare - OTP SMS** înseamnă Cod unic de validare de 6 caractere, cu perioada de valabilitate limitată, transmis prin SMS către numărul de telefon mobil declarat de către Client în relația cu banca.

**Condiții Generale de Afaceri** este documentul care stabilește cadrul juridic general și guvernează întreaga relație dintre Banca și Client și/sau orice reprezentant, utilizator ori beneficiar suplimentar al unor produse acordate Clientului (denumite în continuare "CGA").

**Cont** înseamnă orice Cont curent detinut de Client la Banca, astfel cum este definit în CGA.

**Contract sau Termeni** reprezintă documentul care are ca scop stabilirea Termenilor și Condițiilor pentru furnizarea de către Banca a Serviciului mobile-banking prin punerea la dispoziție a Aplicației monet, la solicitarea Clientului, pentru efectuarea de operațiuni, în condițiile stabilite între parti.

**Date cu Caracter Personal** înseamnă orice informații

privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoană vizată”); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

**Date Biometrice** se referă la datele cu caracter personal care rezultă în urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice și care permit stabilirea sau confirmarea identificării unice a respectivei persoane, cum ar fi identificarea geometriei feței unei persoane (Face ID) sau identificarea amprentei digitale (Touch ID)."

**Dispozitiv de încredere** - Trusted Device înseamnă echipamentul utilizat de Client (de ex. telefon de tip smartphone, tableta) și înregistrat în sistemele Bancii pentru autentificări ulterioare atunci când Clientul folosește Aplicația. Această funcționalitate presupune "legarea" contului utilizatorului, de dispozitivul mobil utilizat și de aplicația monet instalată pe respectivul dispozitiv și se activează la prima autentificare în Aplicație. După activare aplicația funcționează într-un mod similar cu un token hardware, prin utilizarea de PIN-uri unice pentru fiecare sesiune de autentificare.

**Elemente de Securitate** înseamnă elemente de identificare și autorizare pe care Utilizatorul le primește de la Banca sau le definește singur și care sunt necesare activării și utilizării Serviciului. Acestea pot fi Cod Client, Cod unic de validare primit prin SMS, Cod unic de validare primit prin e-mail, Cod de Acces sau Date biometrice.

**GDPR** înseamnă Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE;

**Instrucțiune autorizată** reprezintă orice instrucțiune (operațiuni de plată, schimb valutar, transfer bancar, etc) transmisă prin intermediul aplicației monet și considerată irevocabilă de către Client prin una din următoarele modalități menționate mai jos, reprezintă exprimarea/ manifestarea consimțământului Clientului și va fi considerată echivalentul electronic al semnăturii Clientului, respectiv: (i) apăsarea butonului care indică autorizarea/confirmarea instrucțiunii sau a tranzacției, după caz; și (ii) autentificarea Clientului prin una din cele două metode de autentificare (fie prin

utilizarea Datelor biometrice fie prin introducerea/utilizarea codului de acces al Aplicatiei monet).

**Instrument de plata electronica la distanta** inseamna orice set de proceduri care se bazeaza pe o solutie informatica de tipul internet banking sau mobile-banking (in cazul de fata – Mobile Banking), stabilite de catre Banca prin termeni si conditii specifici unui anumit produs sau serviciu, care permite transferul de fonduri si poate fi folosit de Client pentru a initia un ordin de plata.

**Operatiune de plata la distanta** inseamna operatiune de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta (de ex. smartphone)

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** inseamna orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea ori combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea.

**Recunoastere faciala / Face ID** reprezinta tehnologia pusa la dispozitia Utilizatorului de către furnizorul dispozitivului pe care acesta își instalează Aplicatia, care asigură o autentificare securizată, prin intermediul identificării geometriei feței unei persoane (recunoaștere facială). Tehnologia poate fi utilizată pentru autentificarea în Aplicatie.

**Scanare amprenta / TouchID** înseamnă tehnologia pusă la dispozitia Utilizatorului de către furnizorul dispozitivului pe care acesta își instalează aplicația monet, care asigură o autentificare securizată, prin intermediul identificării amprentei digitale, pentru diferite operații pe dispozitivele cu sistem de operare iOS sau cu sistem de operare Android. Tehnologia poate fi utilizată pentru autentificarea în aplicația monet.

**Serviciul mobile-banking** reprezinta serviciul furnizat Clientului de catre Banca, prin punerea la dispozitie a Aplicatiei monet by Credit Europe Bank, ce permite Clientului efectuarea de operatiuni de plata, prin intermediul instrumentului de plata electronica cu acces la distanta de tip Mobile Banking, din conturile sale deschise la Banca, precum si administrarea relatiei de afaceri cu Banca fara a fi necesara prezenta Clientului intr-o unitate teritoriala a Bancii.

**Zi lucratoare bancara** inseamna orice zi in care bancile din jurisdicia relevanta sunt in general deschise activitatii

de lucru cu publicul, alta decat sambata sau duminica sau orice alta zi declarata ca fiind nelucratoare nebankara, limitata la acea parte a unei zile pe parcursul careia Banca receptioneaza, accepta sau refuza executarea operatiunilor, astfel cum se detaliaza in documentul Ore Limita pentru Procesare afisat pe site-ul oficial al Bancii si/sau la sediile unitatilor acesteia;

Termenii utilizati care nu sunt definiti expres in prezentul Contract vor avea intelesul definit in cuprinsul Conditiei Generale de Afaceri aplicabile persoanelor fizice, care sunt Anexa la prezentul Contract.

## B. Obiectul contractului

- (1) Obiectul contractului il constituie furnizarea de catre Banca a Serviciului de Mobile Banking prin punerea la dispozitie a Aplicatiei monet, la solicitarea Clientului, pentru efectuarea de operatiuni, in conditiile stabilite intre parti.
- (2) monet este o aplicatie informatica securizata pentru smartphone-urile pe care ruleaza sistemele de operare iOS si Android. monet poate fi descarcata pe telefon din magazinele dedicate (Google Play Store – pentru Android, respectiv App Store pentru iOS). Aplicatia poate fi accesata prin intermediul telefonului mobil cu conexiune la Internet. Pentru a putea utiliza/descarca aplicatia monet, clientul are nevoie de un dispozitiv cu sistem de operare Android sau iOS; pentru Android
- (3) Prin intermediul Aplicatiei monet pot fi efectuate urmatoarele operatiuni, enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa:
  - a) Operatiuni financiar - bancare:
    - Transferuri si plati intrabancare si interbancare in moneda nationala si in valuta;
    - Constituire si lichidare depozite la termen;
    - Schimburi valutare;
    - Operatiuni din/in conturile cardului de credit.
  - b) Operatiuni si informatii bancare non-financiare:
    - Consultare conturi, solduri si informatii referitoare la produsele detinute la Banca;
    - Definire sabloane de plata;
    - Deschidere conturi curente/de economii;
    - Generare istoric tranzactii pentru conturile curente detinute;
    - Consultare extras de cont pentru conturile detinute la Banca;
    - Informatii curs de schimb

- Informatii generale unitati teritoriale ale Bancii si ATM (localizare);
- Serviciu mesagerie
- Restrictionare carduri pentru plati pe Internet., etc.

(4) Prezentul Contract se incheie in limba romana.

(5) La data lansarii Serviciului, acesta este disponibil doar Clientului, nu si persoanelor imputernicite.

### C. Durata contractului

(1) Prezentul Contract se incheie pentru o perioada nedeterminata de timp si poate inceta conform prevederilor Articolului 6 de mai jos.

(2) Contractul pentru furnizarea Serviciului Mobile Banking se considera incheiat:

a) La data accesarii pentru prima data a aplicatiei monet, cand Clientul accepta prezentul Contract privind furnizarea serviciului Mobile Banking oferit prin intermediul Aplicatiei monet, prin bifarea casutei corespunzatoare din ecranul de activare al aplicatiei monet, partile agreand ca aceasta acceptare valoreaza acord scris al Clientului cu privire la Contractul afisat in format electronic in cadrul paginii de autentificare, precum si confirmarea primirii pe suport durabil a prezentului Contract.

b) la data exprimarii consimtamantului Clientului prin semnarea cu semnatura olografa (in unitatea teritoriala a Bancii)

(3) Serviciul Mobile Banking se considera activat dupa incheierea Contractului si autentificarea Clientului pentru prima data in aplicatia monet, pe baza Codului de Client/ Adresa de email / numar de telefon (ultimele doua informatii fiind cele definite de client in relatia cu banca).

(4) Contractul va fi comunicat Clientului pe suport durabil, respectiv pe e-mail la adresa comunicata Bancii. Pe parcursul derularii relatii contractuale, Clientul poate solicita, oricand, un exemplar al Contractului pe suport hartie, in orice unitate teritoriala a Bancii.

### D. Modificarea contractului

(1) Banca isi rezerva dreptul de a aduce modificari Contractului si/sau caracteristicilor Serviciului mobile-banking.

(2) Modificarile vor fi comunicate Clientului, in scris, pe hartie sau alt suport durabil, cu 2 (doua) luni inainte de data intrarii lor in vigoare. In cazul in care Clientul nu este de acord cu modificarile, acesta poate inceta/denunta relatia cu Banca referitoare la serviciul Mobile Banking

pe parcursul acestei perioade, conform dispozitiilor art. F. In acest din urma caz, Contractul anterior va ramane in vigoare pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate prin intermediul Serviciului.

(3) Toate modificarile vor fi considerate acceptate de catre Client, vor intra in vigoare si vor prevala asupra prevederilor anterioare in cazul in care Clientul nu informeaza Banca, mai inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor/inlocuirilor, ca nu le accepta.

(4) Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

### E. Modificarea functionalitatilor aplicatiei

(1) Permanent lucram sa dezvoltam noi produse si servicii pentru clientii nostri, astfel incat vom continua sa punem la dispozitia Clientilor / Utilizatorilor aplicatiei monet, noi functionalitati.

(2) Funcționalitățile monet pot fi îmbunătățite sau actualizate automat. Acestea vor fi aduse la cunostinta Clientului prin materiale promotionale in unitatile teritoriale ale Bancii, prin intermediul mesageriei disponibila in cadrul monet, precum si prin alte mijloace publice de informare (www.crediteurope.ro, etc). Pe parcursul derularii Contractului, Banca poate modifica functionalitatile aplicatiei monet, prin adaugarea unora noi, ori intreruperea/retragerea celor existente.

(3) De asemenea, pentru toate modificările aduse Contractului, clienții vor primi în aplicația monet o notificare de actualizare. Clientul se obliga să actualizeze aplicația instalată pe dispozitivul detinut, de fiecare dată când primește o alertă în acest sens. În cazul în care refuza actualizarea respectivă, Clientul cunoaste si intelege 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.

(4) Clientul cunoaste ca pentru informatii detaliate privind activarea, accesarea si utilizarea tuturor functionalitatilor aplicatiei monet poate consulta Ghidul Utilizatorului. Ghidul Utilizatorului poate fi consultat oricand de pe site-ul Bancii: <https://www.crediteurope.ro>

### F. Incetarea contractului

(1) Prezentul Contract poate inceta prin una din urmatoarele modalitati:

- 1) acordul scris al partilor;

2) denuntarea unilaterala de catre Client. In acest caz, va notifica Banca referitor la intentia de a inceta Contractul, cu cel putin 30 (treizeci) de zile in prealabil, utilizand mesageria aplicatiei monet si va mentiona data de la care solicita incetarea contractului Serviciului mobile-banking;

3) denuntare unilaterala de catre Banca, cu conditia notificarii Clientului in prealabil, cu un preaviz scris de 2 luni de la comunicarea notificarii;

4) in cazurile de incetare a relatiilor contractuale mentionate in CGA.

5) in cazul in care titularul contului a decedat.

6) prin reziliere, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in cazul in care Clientul nu respecta prevederile legale în vigoare sau conditiile de functionare ale aplicatiei monet;

b) in cazul in care exista suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă;

c) in cazul nerespectarii sau executarii necorespunzatoare a oricaror obligatii prevazute in prezentul Contract si in CGA pentru persoane fizice;

(2) Simpla dezinstalare a aplicatiei monet de pe telefon nu echivaleaza cu incetarea contractului si nici poate fi considerata notificare privind denuntarea unilaterala a contractului de catre Client.

## G. Taxe si comisioane

(1) Costurile aferente Serviciului mobile-banking, precum și taxele și comisioanele percepute pentru operațiunile bancare efectuate de către utilizator prin intermediul acesteia, alte facilități disponibile prin intermediul monet, sunt cele mentionate in Lista de Taxe, Comisioane si Dobanzi pentru persoane fizice primita de Client la data activarii Serviciului si afisata in toate unitatile teritoriale, precum si pe site-ul de internet al Bancii.

(2) Orice modificare a acestora va fi notificată Clientului cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru aplicare, astfel cum este reglementata in CGA. Cu excepția cazului în care înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificării, Clientul notifică Banca că nu acceptă modificarea (caz în care are dreptul să denunțe unilateral Contractul, imediat și gratuit înainte de data propusă pentru aplicarea modificării) se consideră că acesta a acceptat modificările propuse.

(3) Diminuarea/eliminarea taxelor si/sau comisioanelor poate fi aplicata fara notificare prealabila a Clientului,

Banca notificandu-l pe acesta ulterior, cu prima ocazie, prin orice modalitate disponibila.

## H. Utilizare

(1) Preconditii de utilizare

1) Aplicatia monet poate fi descărcată pe orice dispozitiv smartphone sau tableta din magazinele dedicate (Google Play Store – pentru Android, respectiv App Store pentru iOS).

2) În vederea utilizării aplicatiei monet, achiziția dispozitivului necesar (smartphone sau tableta) și asigurarea conexiunii la internet, cad în sarcina exclusivă a Clientului.

3) Din motive de securitate, aplicatia monet poate fi activata numai de pe dispozitive mobile fara modificari ce pot afecta securitatea dispozitivului (de exemplu Aplicatia monet NU poate fi instalata pe dispozitive pe care s-a instalat un software care sa permita eliminarea restrictiilor de securitate implicite ale dispozitivului).

4) Funcționalitățile aplicației monet de la Credit Europe Bank sunt descrise în Ghidul Utilizatorului.

(2) Activare

1) Pentru activarea serviciului Mobile Banking prin intermediul aplicatiei monet, folosesti:

a) Codul tau de Client (7 cifre);

b) Adresa de email declarata in relatia cu Banca;

c) Numarul de telefon declarat in relatia cu Banca; Serviciul poate fi activat doar daca numarul de telefon declarat in relatia cu Banca are prefix de Romania ( +40);

d) Codul unic de validare - OTP Email. Acesta reprezinta un Cod unic de validare de 20 caractere, cu perioada de valabilitate limitata transmis prin e-mail catre adresa de e-mail declarata de catre Client in relatia cu banca;

e) Cod unic de validare - OTP SMS. Acesta reprezinta un Cod unic de validare de 6 caractere, cu perioada de valabilitate limitata, transmis prin SMS catre numarul de telefon mobil declarat de catre Client in relatia cu Banca.

2) Tot in acest pas, dupa finalizarea pasului de autentificare in baza Codului de client si al Codurilor unice de validare, trebuie sa selectezi metoda de conectare in aplicatie, respectiv Cod de acces sau autentificare in baza Datelor Biometrice.

(3) Conectare

1) Pentru conectarea in aplicatia monet, folosesti codul de acces/autentificarea in baza datelor biometrice (in functie de optiunea selectata in pasul de Activare).

#### (4) Utilizare

1) Utilizatorul trebuie sa utilizeze aplicatia monet, conform instructiunilor cuprinse in "Ghidul Utilizatorului", ce este disponibil in varianta electronica pe adresa [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro).

#### (5) Autorizarea si Executarea operatiunilor

1) Utilizatorul aplicatiei monet va efectua tranzactiile ordonate, conform instructiunilor cuprinse in "Ghidul Utilizatorului", disponibil in varianta electronica pe adresa [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro).

2) Orice operatiune de plata initiata de Client in aplicatia monet va fi autorizata de acesta respectand conditiile de Autentificare stricta a clientilor. Prin exceptie, o operatiune de plata va putea fi autorizata de Client fara a fi necesara Autentificarea stricta (doar folosind butoanele specifice de confirmare din cadrul aplicatiei monet) numai daca se autorizeaza operatiuni de plata intre conturile aceluiasi Client deschise la Banca.

3) Ordinele de plata aflate sub incidenta Legii 209/2019 privind serviciile de plata sunt considerate ca fiind corect executate in ceea ce priveste beneficiarul platii daca sunt executate in conformitate cu codul IBAN furnizat de catre Client/Utilizator. BANCA nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata in cazul in care codul IBAN furnizat este incorect.

4) Clientul isi manifesta consimtamantul pentru efectuarea operatiunilor de plata prin serviciul monet Mobile Banking, prin:

- apasarea butoanelor specifice de confirmare de transmitere a tranzactiei catre Banca, SI
- utilizarea Codului de Acces sau recunoasterea Datelor biometrice.

5) Platile valutare trebuie sa corespunda criteriilor de legalitate care decurg din reglementarile interne / internationale si au la baza activitati economice reale, neinterzise de lege. In functie de riscurile asociate tranzactiilor din perspectiva spalarii banilor / finantarii terorismului si sanctiuni internationale, Banca poate solicita documente justificative suplimentare pentru onorarea unor plati sau poate refuza unele transferuri.

6) Orice accesare a Serviciului prin utilizarea Elementelor de Securitate da dreptul Bancii sa considere ca acestea sunt efectuate de catre Client.

Prin prezentul contract, Clientul autorizeaza in mod irevocabil Banca sa proceseze Instructiunile transmise si autorizate prin Elementele de Securitate.

7) Banca isi rezerva dreptul de a nu procesa Instructiunile autorizate, fara a fi obligata sa solicite initierea vreunei verificari, daca:

1. are suspiciuni ca astfel de Instructiuni nu au fost autorizate corespunzator de catre Client sau prin Utilizatorul desemnat de catre Client;
2. are suspiciuni in legatura cu legalitatea unei tranzactii, sau
3. procedurile generale de securitate au fost incalcate si Elementele de Securitate nu sunt utilizate corespunzator.

8) In cazurile mentionate la punctul 5.7), Banca nu poate fi obligata sa plateasca despagubiri pentru pierderile sau prejudiciile cauzate de refuzul sau amanarea procesarii platilor.

9) Banca isi rezerva dreptul de a bloca instrumentul de plata din motive justificate in mod obiectiv legate de securitatea instrumentului de plata, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia sau, in cazul unui instrument de plata cu o linie de credit, de un risc sporit in mod semnificativ ca platitorul sa fie in incapacitatea de a se achita de obligatia de plata.

10) In cazul in care Banca refuza executarea instructiunii de plata, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Banca va notifica refuzul in modul convenit. In cazul in care refuzul este justificat in mod obiectiv, Banca poate percepe un pret pentru aceasta notificare, in concordanta cu Lista de taxe, comisioane si dobanzi.

11) Dupa primirea de catre Banca a unei Instructiuni autorizate, o astfel de Instructiune nu mai poate fi revocata, modificata sau anulata decat daca Banca stabileste ca revocarea, modificarea sau anularea Instructiunii autorizate este posibila, conform CGA. Clientul nu poate revoca un ordin de plata dupa ce acesta a fost procesat de catre Banca.

#### (6) Limite Tranzactii

1) "Clientul a luat la cunostinta faptul ca suma maxima ce poate fi utilizata pentru tranzactii prin intermediul aplicatiei monet este 100.000 EUR / echivalent in alta valuta / zi. Aceasta suma poate fi modificata doar in baza

acordului expres al Bancii. Limita mai sus mentionata este aplicabila clientilor persoane fizice. Urmatoarele tipuri de tranzactii vor fi luate in considerare la stabilirea sumei maxime de tranzactionare mai sus mentionate:

- Plati intrabancare lei si valuta;
- Plati interbancare lei si valuta

2) Precizam ca in suma maxima zilnica de tranzactionare nu se iau in considerare urmatoarele operatiuni de plata care pot fi efectuate prin intermediul serviciului monet:

- Schimburi valutare;
- Transferuri intre conturi proprii, inclusive alimentarea cardurilor de credit proprii;
- Constituire depozite;
- Lichidari de depozite.”

3) Majorarea sumei maxime tranzactionate poate fi efectuata, pe perioada determinata, la cererea justificata a Clientului, doar in baza acordului expres al Bancii. Limita mai sus mentionata este aplicabila clientilor persoane fizice.

#### (7) Orar procesare

1) Clientul a luat la cunostinta ca Banca asigura procesarea tranzactiilor (debitarea contului si transmiterea instructiunii autorizate) prin intermediul instrumentului de plata electronica la distanta de tip Mobile Banking, in zilele bancare, astfel:

- Transferuri intre conturi proprii – non stop;
- Plati in RON <50,000 catre clientii CEB – non stop;
- Plati in RON ≥50,000 sau urgente catre clientii CEB – 09:00 – 17:00;
- Plati in RON <50,000 catre clientii altor banci – non stop1;
- Plati in RON ≥50,000 sau urgente catre clientii altor banci – 09:00 – 17:002;
- Plati in valuta <15,000 EUR catre clientii CEB – non stop;
- Plati in valuta ≥15,000 EUR catre clientii CEB – 09:00 – 17:00;
- Plati in valuta catre clientii altor banci – 09:00 – 16:00;
- Plati in valuta urgente – 09:00 – 12:00 (CHF si GBP); 09:00 – 16:00 (EUR, USD);
- Schimb valutar – non stop;
- Constituire / lichidare depozite (lichidarea se poate efectua doar de catre persoanele fizice)– non stop.

#### Clarificari:

- 1 dupa ora 13:30 contul va fi debitat dar instructiunea se va transmite in urmatoarea zi bancara;
- 2 dupa ora 15:00 contul va fi debitat dar instructiunea se va transmite in urmatoarea zi bancara.

2) Clientul a luat la cunostinta ca, dupa orele precizate, tranzactiile ordonate pot fi procesate in urmatoarea zi bancara.

3) Clientul a luat la cunostinta ca pe parcursul rularii proceselor bancare de la final de zi / luna, tranzactiile raman in starea de asteptare si se vor procesa imediat dupa finalizarea proceselor bancare.

#### (8) Securitate

1) Aplicatia monet este dezvoltata folosind tehnologii avansate de securitate, care permit efectuarea de operatiuni securizate, ce implementeaza mecanismul de Autentificare Stricta a Clientilor (“ASC”) atat in etapa de activare a serviciului, cat si in etapele de autentificare in aplicatie (login) si autorizare tranzactii, dupa cum urmeaza:

2) La activarea serviciului (sau de fiecare data cand se acceseaza optiunea “forgot password”), aplicatia implementeaza ASC utilizand ceva ce utilizatorul cunoaste (cod client si “One Time Password” - email & SMS) si ceva ce utilizatorul are, (dispozitivul mobil de pe care acceseaza aplicatia).

3) Dupa activarea serviciului, pentru fiecare autentificare in aplicatie, precum si la autorizarea tranzactiilor in aplicatie, aplicatia implementeaza ASC utilizand ceva ce utilizatorul cunoaste (un cod unic format din 6 cifre - passcode - setat de client) sau ceva ce utilizatorul este (amprenta digitala sau recunoastere faciala) precum si ceva ce utilizatorul are (dispozitivul mobil de pe care acceseaza aplicatia).

4) Aplicatia integrează:

a. funcționalitatea de securitate Appshielding, care asigură o înalta protecție împotriva unei game largi de atacuri cibernetice.

b. Funcționalitatea Malwarelytics, ce protejeaza dispozitiv mobil impotriva eventualelor aplicatii malitioase (mobile malware).

5) Aplicatia implementeaza o serie de functionalitate de Securitate suplimentare cum ar fi:

- a. Timeout sesiune;
- b. Dispozitiv de Incredere (“Trusted Device”);
- c. Autentificarea Stricta a Clientilor (Strong Customer

Authentication);

d. Criptarea datelor folosite pentru autentificare;

e. Valabilitate limitata a unui cod de acces (functionalitate de expirare cod acces).

6) Blocarea accesului la aplicatia monet dupa un numar de 3 incercari de conectare/autentificare esuate

7) In scopul prevenirii utilizarii neautorizate a aplicatiei monet, Clientul va respecta cu strictete prevederile prezentului contract, ale Ghidului Utilizatorului, ale CGA si orice alte informatii/ instructiuni primite de la Banca. Acesta raspunde pentru pastrarea in siguranta a Elementelor de Securitate. Astfel, Clientul:

a. va pastra in siguranta Elementele de securitate, scop in care va lua toate masurile de precautie necesare pentru pastrarea confidentialitatii si securitatii acestora, pentru prevenirea fraudei si/sau a utilizarii lor neautorizate/necorespunzatoare;

b. va putea solicita blocarea accesului in aplicatia monet apeland Banca la numerele de telefon +0801.004.444 sau +40750.202.000, disponibile 24 h pe zi/7 zile pe săptămână;

c. va respecta cel putin urmatoarele standardele de securitate/ bune practici privind securitatea dispozitivelor mobile:

- 1) Descarcă monet doar din magazinele oficiale App Store și Google Play Store și foloseste pe telefon doar versiunile oficiale;
- 2) Acceseaza aplicatia monet numai de pe dispozitive mobile fara modificari ce pot afecta securitatea dispozitivului (de exemplu Aplicatia monet NU poate fi instalata pe dispozitive pe care s-a instalat un software care sa permita eliminarea restrictiilor de securitate implicite ale dispozitivului);
- 3) Nu va inregistra, respectiv nu va permite inregistrarea in dispozitivul utilizat (tableta si/sau smartphone) a amprentei digitale a unei terte persoane, atunci cand a optat pentru accesarea Serviciului si autorizarea operatiunilor prin intermediul amprentei digitale, sau dupa caz a recunoasterii faciale;
- 4) Nu va comunica nimănui metoda de deblocare a telefonului sau ori codul de acces;
- 5) Schimba periodic codul de acces;
- 6) Instaleaza un software Antivirus pentru a scana aplicatiile instalate pe dispozitivul mobil;

7) Instaleaza toate actualizarile solicitate atat pentru sistemul de operare, cat si pentru aplicatii;

8) Actualizeaza imediat aplicatia monet atunci cand sunt disponibile versiuni noi in Google Play (pentru Android) sau in Apple Store (pentru iOS), deoarece noile versiuni aduc imbunatatiri si pot remedia erori sau vulnerabilitati;

9) Nu va lasa smartphone-ul nesupravegheat atunci când este autentificat și se va asigura că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate atunci când desfasoara operatiuni confidentiale;

10) Va fi atent la deschiderea link-urilor pe care le primeste în SMS-uri sau e-mail-uri;

11) Intotdeauna verifica permisiunile aplicatiilor pe care le descarca;

12) Blocheaza conectarea automata la wi-fi si Bluetooth.

(9) Confidentialitatea datelor de acces

1) Clientul intelege si este de acord că este responsabil(ă) pentru păstrarea confidențialității datelor de conectare asociate utilizării aplicației monet și pentru luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra confidențialitatea acestor informații. Banca nu solicită niciodată dezvăluirea datelor de conectare ale utilizatorului aplicatiei in interactiunea acestuia cu angajatii Băncii.

2) Totodată, Clientul se obliga să notifice Banca imediat, fără întârzieri nejustificate, atunci când sesizeaza utilizarea neautorizată a datelor sale de conectare sau i se solicită confirmarea unei tranzacții nesolicitate/ neefectuate de către Client, precum și cand sesizeaza utilizarea neautorizată a telefonului mobil pe care este instalat monet. Simplul refuz de confirmare a unei tranzacții, (expres sau tacit), nu echivalează cu transmiterea unei notificări către Bancă. De asemenea, Clientul se obliga să notifice de îndată Banca, fără întârzieri nejustificate, cu privire la orice altă încălcare a securității despre care are cunoștință în legătură cu aplicația monet.

(10) Blocare/dezactivare acces

1) Banca poate bloca accesul la serviciul monet Mobile Banking in urmatoarele cazuri:

a. in situatia in care Clientul/ Utilizatorul pierde oricare dintre Componentele de Securitate sau declara ca acestea au fost furate sau deteriorate. In acest caz,



in urma notificarii Bancii de catre Client/Utilizator, accesul la serviciu va fi blocat pana la obtinerea componentelor lipsa;

- b. Introducerea gresita de 3 ori consecutiv a Codului de Acces/ Codurilor unice de validare (OTP SMS, sau OTP Email);
- c. din motive legate de securitatea serviciului;
- d. daca exista suspiciuni de utilizare frauduloasa/ neautorizata a Elementelor de securitate;
- e. daca exista suspiciuni legate de utilizarea unui dispozitiv mobil compromis ( printr-o varietate de programe de tip malware) sau infectat cu software ce contine cod malitios si care ar putea pune in pericol siguranta tranzactiilor bancare desfasurate de pe acel dispozitiv. daca este necesar pentru protejarea Clientului sau a Bancii de posibile viitoare prejudicii;
- f. la solicitarea Clientului;
- g. in situatia in care Banca are suspiciuni privind respectarea de catre Client a dispozitiilor legale si cele de uzanta bancara, in ceea ce priveste tranzactiile pe cont.
- h. in orice alte cazuri prevazute de reglementarile legale aplicabile.

2) Banca poate suspenda drepturile de acces în aplicație în cazul în care clientul nu actualizeaza datele sale sau ale utilizatorilor desemnați în acest sens.

3) Nu vor putea fi efectuate operatiuni pe conturi utilizand Serviciul, cu exceptia vizualizarii conturilor, daca:

- a. Banca a restrictionat accesul Clientului la contul/ conturile sale in conformitate cu prevederile altor contracte incheiate intre Client si Banca. In aceasta situatie, Banca va notifica Clientul in aceasta privinta in modalitatea agreata de Parti conform prevederilor CGA;
- b. sunt infiintate popri de catre executorul judecatoresc/fiscal, sunt instituite masuri asiguratorii de catre autoritatile competente si/sau in alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Banca blocarea contului/conturilor Clientului.

#### (11) Asistenta

1) Pentru probleme legate de funcționare monet, Clientul poate accesa pagina oficială a aplicației de pe [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro) unde se regaseste o listă de întrebări frecvente și răspunsuri la acestea sau poate contacta Banca la adresa de e-mail [net@](mailto:net@crediteurope.ro)

[crediteurope.ro](http://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.

2) In cadrul monet prin intermediul serviciului de mesagerie al Aplicatiei.

## I. OBLIGATIILE SI RASPUNDEREA BANCII

(1) Banca are urmatoarele obligatii:

a. Se asigura că Elementele de Securitate personalizate nu sunt accesibile altor părți, cu excepția Utilizatorului care are dreptul de utilizare a instrumentului de plată fără a aduce atingere obligațiilor acestuia.

b. Sa asigure securitatea tranzactiilor/instructiunilor prin criptarea mesajelor si prin recunoasterea automata a Clientului dupa Elementele de securitate stabilite.

c. Sa execute tranzactiile solicitate de Client si/sau Utilizator, conform cerintelor impuse de legislatia actuala din Romania si in conformitate cu procedurile interne ale Bancii.

d. Sa asigure executarea instructiunilor transmise electronic de catre Client si/sau Utilizator, conform procedurilor legale actuale si procedurilor interne ale Bancii.

e. Sa împiedice orice utilizare a instrumentului de plată după ce Clientul/ Utilizatorul desemnat a efectuat notificarea referitoare la situatiile de urgenta sau de suspiciune, pierderea, furtul, deturnarea instrumentului de plata sau orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

f. Sa puna la dispozitia Clientului, in mod gratuit, cel putin o modalitate de comunicare prin care acesta sa poata comunica situatiile de urgenta sau de suspiciune, deturnarea instrumentului de plata sau orice alta utilizare neautorizata a acestuia, precum si sa transmita solicitarile de blocare/deblocare a instrumentului de plata. In acest sens, Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele mijloace de comunicare:

• **Telefon:** linie de Suport Internet Banking apelabila 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana la numerele 0801.004.444, 0750.202.000;

• **E-mail:** [net@crediteurope.ro](mailto:net@crediteurope.ro), adresa de corespondenta dedicata serviciului monet Mobile Banking, disponibila de luni pana vineri, in zilele lucratoare bancare, in decursul orelor de program 09:00 – 17:30;

(2) Prin acceptarea prezenților Termeni, Clientul declara că a luat la cunoștință următoarele:

a. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru efectele generate de utilizarea aplicației de către Utilizator 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 aplicației. Pentru limitarea unor potențiale prejudicii aduse de utilizarea aplicației de către terți, Banca recomandă ca telefonul să nu fie înstrăinat/ împrumutat, să nu fie divulgată metoda de deblocare a dispozitivului și să nu se ofere cardul altor persoane și să se verifice cu atenție termenii și condițiile de utilizare a dispozitivelor pe care este instalată aplicația;

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, întreruperi, defecțiuni, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă ca urmare a utilizării aplicației.

(3) Banca nu va fi răspunzătoare pentru nicio pierdere directă, indirectă sau incidentala sau pentru orice prejudiciu, în prezent sau în viitor, inclusiv profit nerealizat, suferit de Client și generat de cauzele menționate mai jos:

a. în cazul în care Clientul sau Utilizatorul desemnat nu poate accesa aplicația monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking, în orice moment, din cauza întreruperii sau caderii serviciilor de comunicații externe, care nu sunt administrate de Banca sau în cazul în care informațiile primite de la Client sunt inexacte, incomplete sau amanate ca rezultat al unei astfel de întreruperi sau caderi;

b. din cauza întreruperii, caderii sau amanării legate de accesarea aplicației monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking când astfel de întreruperi, caderi sau amanări sunt cauzate de circumstanțe care depășesc posibilitățile de control obișnuite ale Bancii.

(4) Banca nu își va asuma răspunderea pentru operațiunile care nu pot fi executate în contul Clientului ca urmare a lipsei disponibilităților din astfel de conturi, erori în instructarea plății/ erori materiale, operațiuni ilegale,

dispozițiilor legale cu caracter executoriu (poprire, sechestrul, etc.) sau lipsei documentelor justificative aferente operațiunilor.

(5) Banca nu este responsabilă în ceea ce privește securitatea echipamentului necesar Clientului / Utilizatorului pentru utilizarea Serviciului;

(6) Banca nu va fi responsabilă în cazul erorilor de conexiune la internet sau a utilizării neadecvate a acestuia.

(7) Banca nu își asumă răspunderea pentru utilizarea nepermisă, incompatibilă cu scopul menționat, abuzivă sau nelegală a datelor menționate, utilizatorul declarând expres că exonerează instituția de credit pentru orice astfel de răspundere prin descărcarea aplicației și exprimării acordului de acces la datele menționate mai sus.

(8) În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile conform contractului, Banca nu va fi răspunzătoare pentru:

a. pierderi cauzate de încălcarea obligației de a proteja Elementelor de Securitate;

b. acces necalificat și neautorizat la aplicația monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking;

c. greseli ale Clientului/Utilizatorului în introducerea datelor de conectare/ autorizare tranzacții.

(9) Banca nu este responsabilă pentru niciun fel de pagube decurgând din accesarea neautorizată a aplicației MONET, respectiv de utilizarea în mod fraudulos a serviciului Mobile Banking sau pentru nerespectarea obligațiilor contractuale referitoare la utilizarea Serviciului și păstrarea Elementelor de Securitate de către Client/Utilizator, cu intenție sau din neglijența gravă.

(10) Banca nu răspunde pentru acuratețea nici unei informații transmise Bancii de către Client prin intermediul aplicației MONET respectiv a serviciului Mobile Banking și nici pentru verificarea modului de utilizare a Elementelor de securitate, neavând obligația să verifice corectitudinea sau caracterul complet al unor astfel de informații sau condiții.

#### **J. Obligațiile și răspunderea clientului/utilizatorului**

(1) Clientul își exprimă acordul pentru executarea Contractului încheiat la distanță la prima accesare a aplicației monet, respectiv a serviciului Mobile Banking, prin introducerea „Codului unic de validare primit prin SMS”, „Codului unic de validare primit prin e-mail” „Cod

client” si „Cod de acces”.

(2) Clientul / Utilizatorul are urmatoarele obligatii:

- 1) sa solicite executarea instructiunilor autorizate prin utilizarea Elementelor de securitate.
- 2) sa asigure securitatea dispozitivului pe care s-a instalat Aplicatia monet conform recomandarilor prezentate in acest document.
- 3) sa nu copieze, vanda, inchirieze, sa instraineze sub orice alta forma ori sa permita utilizarea de catre persoane neautorizate a aplicatiei monet si/sau a Elementelor de securitate;
- 4) sa pastreze confidentialitatea cu privire la Elementele de securitate si sa nu le dezvaluie altei persoane, inclusiv in situatia in care aceasta se prezinta ca fiind un angajat al Bancii si le solicita verbal sau in scris sau prin orice alte mijloace (e-mail, sms, etc), pe intreaga durata a Contractului.
- 5) sa informeze Banca de indata, fara o intarziere nejustificata, in cazul in care Elementele de Securitate s-au pierdut sau daca exista vreo suspiciune cu privire la faptul ca o persoana neautorizata a intrat in posesia lor total sau partial. Clientul este raspunzator pentru operatiunile efectuate inainte de comunicarea pierderii/furtului/deteriorarii, utilizarii neautorizate a Componentelor de Securitate ale acestuia, conform legislatiei in vigoare, in cuantumurile stabilite conform legislatiei in vigoare.
- 6) sa comunice Bancii, in modalitatile agreeate, orice schimbare a datelor sale personale si/sau de contact, inclusiv schimbarea numarului de telefon mobil. Ulterior modificarii, toate notificările Bancii in legatura cu prezentul Contract vor fi transmise la noile date de contact (inclusiv la noul numar de telefon mobil) comunicate Bancii. In caz contrar, Banca nu va fi raspunzatoare pentru orice eventual prejudiciu cauzat Clientului, iar comunicarea transmisa de Banca la datele de contact inregistrate in evidentele sale va fi considerata valabila;
- 7) sa isi monitorizeze tranzactiile efectuate prin intermediul aplicatiei monet si de a comunica imediat Bancii prin apelarea Serviciului Call Center orice neconcordanta sau neregula identificata in legatura cu acestea;
- 8) sa depuna la Banca autorizatiile/formularele prevazute de lege si/sau documentele originale in baza carora se efectueaza operatiunile de plata, in situatia in care legislatia in vigoare prevede aceasta obligatie

sau in cazul in care Banca solicita acest lucru in mod expres, conform procedurilor sale interne.

9) sa utilizeze aplicatia monet si a Serviciului mobile-banking cu respectarea tuturor prevederilor prezentului Contract; Banca va fi despagubita de catre Client pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli in cazul in care se constata ca acestea au rezultat din incalcarea prevederilor stipulate in prezentul Contract, sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Clientului.

10) Nu va instala/nu va permite instalarea pe dispozitivul utilizat aplicatii software care permit accesul/controlul de la distanta al dispozitivului respectiv;

(3) Clientul isi asuma intreaga responsabilitate pentru:

1) Corectitudinea si caracterul complet al Instructiunilor autorizate, inclusiv a datelor introduse precum si a tranzactiilor ordonate electronic.

2) Pastrarea si utilizarea Elementelor de securitate si la securitatea dispozitivelor de pe care acceseaza aplicatia MONET si va suporta toate pierderile si riscurile decurgand din divulgarea Elementelor de securitate sau utilizarea de catre terte persoane a aplicatiei monet;

(4) Prin acceptarea prezentei Termeni, Clientul declara că a luat la cunoștință următoarele:

1) Responsabilitatea păstrării datelor personale de autentificare a dispozitivului revine în totalitate Clientului /Utilizatorului, Banca neputând fi considerată responsabilă dacă alte persoane au avut acces la utilizarea aplicației cu acordul sau din neglijența Clientului/Utilizatorului sau în urma neîndeplinirii responsabilităților acestuia.

2) Clientul suporta pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate efectuate inainte de momentul comunicarii catre Banca a pierderii/furtului dispozitivului mobil sau utilizarii neautorizate a Elementelor de Securitate in cuantumurile prevazute de legile in vigoare sau integral, in functie natura Elementelor de securitate personalizate utilizate la efectuarea operatiunilor si de situatiile in care acestea au fost pierdute, furate sau serviciul utilizat fara drept. Clientul suporta toate pierderile, fara limita de suma, legate de orice operatiuni de plati neautorizate daca acestea rezulta in urma fraudei Clientului sau a nerespectarii intentionate sau din neglijenta grava a uneia sau mai multor obligatii care ii revin in temeiul Contractului.

3) Este posibil ca nu toate serviciile/functionalitatile aplicatiei monet să funcționeze pe toate echipamentele

mobile (de exemplu, functionalitatea de autentificare folosind amprenta nu va functiona pe dispozitive care nu au functionalitatea de autentificare prin amprenta). Mai multe detalii actualizate despre aplicatie gasiti pe site-ul web: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro).

4) Informatiile oferite prin intermediul aplicatiei monet au rolul de a transmite Clientului datele valabile la momentul mentionat in ecran, informatiile exacte legate de tranzactiile efectuate precum si cele referitoare la cardurile de credit sau de debit detinute de Client se regasesc in extrasele de cont lunare puse la dispozitia acestuia de catre Banca. In toate cazurile, inregistrările bancare și extrasul de cont reprezintă singura documentație considerată oficială în ceea ce privește informațiile despre sumele pe care Clientul le datoreaza Băncii.

#### **K. Forta majora**

- (1) Banca nu raspunde 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.

#### **L. Cesiunea**

- (1) Clientul poate cesiona sau transfera in orice alt mod, total sau partial, oricare dintre drepturile si/sau obligatiile sale rezultate in temeiul prezentului contract numai cu acordul prealabil, scris, al Bancii.
- (2) Banca poate cesiona sau transfera in orice alt mod, oricand, catre orice terta persoana, la libera sa apreciere, oricare dintre drepturile si/sau obligatiile sale in temeiul Contractului si/sau ale oricarui alt contract specific, precum si, in intregime, relatia contractuala nascuta in temeiul prezentului Contract.

#### **M. Legea aplicabila**

- (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 disputa care poate deriva in legatura cu acest contract se va rezolva pe cale amiabila.
- (2) In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute, Clientul va 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 se poate adresa in acest sens, dupa caz: Bancii Nationale a Romaniei: Strada Lipscani 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). Banca nu este obligata sa actualizeze prin comunicare catre Client si nu are nicio raspundere cu privire la modificarile datelor de contact ale autoritatilor anterior indicate.

#### **N. Prevederi finale**

- (1) Clientul declara ca a luat cunostinta, este de acord si a primit un exemplar al prezentilor Termeni si al CGA.
- (2) Datele cu caracter personal vor fi prelucrate de Banca pentru executarea prezentului Contract in conformitate cu politica de confidentialitate publicata pe site-ul Bancii la adresa [www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate](http://www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate). Totodata, Clientul declara ca a citit si a inteles informatiile cuprinse in Nota de Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal in contextul Serviciului mobile-banking (Sectiunea II de mai jos), fiind informat inclusiv cu privire la drepturile de care dispune si cu privire la modalitatea de exercitare a acestora. Informatii complete si actuale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Banca sunt disponibile permanent in orice unitate teritoriala a Bancii sau pe [www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate](http://www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate).
- (3) Cu exceptia cazului in care se prevede altfel in prezentii Termeni, toate notificarile sau orice alte comunicari intre Banca si Client vor fi efectuate in modalitatile

prevazute in Capitolul „Notificari” al CGA.

- (4) Prezentul Contract se completeaza cu prevederile CGA (in special, dar fara a se limita la prevederile art.1.5. Confidentialitate si secretul bancar, art.1.6. Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, art.7. Limitarea efectelor impreviziunii, art.8. Forta majora. Cazul fortuit, art. 9. Transferul de drepturi si/sau obligatii. Externalizarea serviciilor), CGA care se considera a fi incorporate prin referinta in prezentul Contract. In caz de discrepanta intre prevederile prezentului Contract si CGA, prevederile prezentului Contract prevaleaza.
- (5) Pe parcursul derularii prezentului Contract, Banca are dreptul de a modifica prevederile acestuia, inclusiv nivelul costurilor, notificând Clientul de noile conditii, prevederi, costuri si / sau clauze cu cel putin doua luni inainte de intrarea acestora in vigoare. Banca considera ca fiind acceptate modificarile anuntate dupa expirarea termenului de anuntare prevazut, exceptand cazul in care Clientul notifica Banca in intervalul de timp stabilit in prezentul Contract, dar nu mai tarziu de ultima zi inaintea intrarii in vigoare a modificarilor, in legatura cu neacceptarea acestora. In cazul in care Clientul nu este de acord cu modificarile propuse de catre Banca, acesta are dreptul de a denunta unilateral prezentul contract in mod gratuit, inainte de data intrarii in vigoare a modificarilor propuse.
- (6) Clientul confirma in mod expres si in deplina cunostinta de cauza urmatoarele: (1) a analizat si s-a informat cu privire la obligatiile si conditiile acestui Contract, inclusiv prin comparatie cu alte oferte de pe piata si (2) incheie acest Contract fara a fi constrans in vreun fel si intelege sa-l execute integral, exact si la timp.

## **II. Nota de Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul Serviciului mobile-banking monet**

Clientul/Utilizatorul declara ca a luat cunostinta de sectiunea Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul CGA, prin care a fost informat cu privire la modul in care datele sale sunt prelucrate de catre Banca pentru furnizarea serviciilor bancare contractate.

Suplimentar față de prelucrările de date efectuate în conformitate cu Politica de confidențialitate, Banca dorește să informeze clientul/utilizatorul cu privire la prelucrările de date cu caracter personal efectuate în mod specific în legătura cu Serviciul mobile-banking monet. Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt desfășurate

cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date („GDPR”) si a celorlalte reglementari aplicabile in materie.

Astfel, pentru furnizarea Serviciului mobile banking prin aplicatia monet, sunt efectuate urmatoarele prelucrari suplimentare:

- (1) La momentul descarcarii aplicatiei din magazinele de aplicatii Google Play (pentru Android) si App Store (pentru iOS) precum si la fiecare accesare (cu autentificare), aplicatia colecteaza informatii despre: (i) dispozitivul utilizat (producator, sistem de operare, IMEI), (ii) alte informatii legate de dispozitivul utilizat (regiune, tara, IP utilizator, versiunea aplicatiei instalate, limba selectata implicit pe telefon).
- (2) La momentul accesarii meniului “Sucursale si ATM” din cadrul aplicatiei monet, aplicatia solicita permisiune pentru utilizarea informatiilor privind locatia dispozitivului (pentru afișarea celor mai apropiate unități și ATM-uri ale bancii). Daca utilizatorul nu accepta, atunci aplicatia prezinta toate unitatile teritoriale ale Bancii si ATM-urile (fara filtru de proximitate);
- (3) La momentul activarii serviciului, aplicatia colecteaza si prelucreaza informatii despre datele de identificare: cod client, adresa de email si numar de telefon, OTP SMS, OTP email, ID-ul dispozitivului mobil ( device\_ID);
- (4) Oricand in timpul utilizarii Serviciului mobile-banking prin aplicatia monet, se prelucreaza informatii:
  - a. Despre tranzacții: numărul de cont, IBAN, codurile de identificare asociate operațiunilor de plată, istoric tranzacțional, informații privind operațiunile de creditare și debitare inclusiv retragerile de numerar și transferurile efectuate către sau din contul Clientului, beneficiarul/inițiatorul unei operațiuni de plata, date aferente cardurilor emise de către alte instituții de plată/ bănci și operațiunilor realizate cu acestea la terminalele sau pe platformele puse la dispoziție de Banca, tipul unei tranzactii initiate in mediu online, respectiv daca aceasta a fost initiata dintr-un web-browser sau dintr-o aplicatie, precum și când și unde acestea au fost efectuate;
  - b. Despre caracteristici dispozitiv: adresa IP a dispozitivului mobil, regiune, tara informatii referitoare la dispozitiv inclusiv ID-ul dispozitivului, caracteristicile tehnice are dispozitivului. Pot fi supuse prelucrării

inclusiv date asociate sau generate in contextul utilizarii aplicatiei monet precum istoricul utilizarii aplicatiei, tipul de dispozitiv mobil utilizat, sistemul de operare utilizat, metoda de autentificare utilizata, activitatea in cadrul sau in legatura cu aplicatia monet inclusiv din perspectiva interactiunilor cu diferitele mesaje afisate in cadrul acesteia.

- (5) De asemenea, aplicatia Mobile Banking (monet) contine instrumente/ functionalitati care permit detectarea software-ului malitios/virusilor (functionalitati antimalware/ antivirus) precum si detectarea inlaturarii limitarilor de securitate impuse de producatorul dispozitivului (prin rooting/jailbreaking) pentru a determina daca dispozitivul de pe care este accesata aplicatia monet este securizat sau este expus vreunui risc de securitate. In acest scop se colecteaza si prelucreaza informatii despre setarile de securitate ale dispozitivului (de exemplu, daca blocarea ecranului este dezactivata etc.), informatii despre integritatea aplicatiei si a sistemului de operare (de exemplu, drepturile de administrator modificate [root/jailbreak]), pornire in emulator, informatii despre dispozitiv (de exemplu, modelul dispozitivului, identificatorul anonim al dispozitivului pentru a verifica daca aplicatia este rulata pe acelasi dispozitiv pe care a fost instalata initial), date despre aplicatiile potential daunatoare instalate pe dispozitiv (de ex., aplicatii care permit preluarea controlului asupra dispozitivului de la distanta) si setarea notificarilor.
- (6) Datele mentionate mai sus sunt prelucrate pentru a preveni fraudă, a asigura securitatea utilizatorilor, a respecta legislatia si a efectua analize in scopul imbunatatirii securitatii si al evaluarii potentialelor amenintari. Pentru analizele mentionate mai sus, in unele cazuri se folosesc furnizori de servicii de securitate IT (de exemplu Wultra);

Ulterior instalarii si activarii aplicatiei monet, Clientul/ utilizatorul poate opta pentru folosirea autentificarii pe baza recunoasterii amprentei sau recunoasterii faciale, daca dispozitivul sau are aceasta functionalitate.

Informatiile care conduc la identificarea biometrică în cuprinsul aplicației nu sunt colectate de către Bancă, acestea fiind colectate, stocate și prelucrate în conformitate cu regulile puse la dispoziția utilizatorului de către furnizorul dispozitivului.

Banca prelucrează datele cu caracter personal ale clienților săi în vederea derulării contractelor încheiate cu Banca, îndeplinirii obligațiilor legale precum și în scopurile sale legitime.

De asemenea, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale clienților săi în vederea furnizării serviciului SANB (Serviciul Afișare Nume Beneficiar) gestionat în colaborare cu TRANSFOND și alte institutii de plată participante.

SANB are ca obiectiv furnizarea unei facilitati pentru clientii care efectuează plăți electronice de verificare a identitatii beneficiarului în scopul prevenirii fraudelor în mediul online. Totodată, serviciul SANB contribuie la reducerea platilor nedatorate sau a tranzactiilor eronate generate prin introducerea gresita a codului IBAN al beneficiarului (la introducerea codului IBAN către care clientul Bancii dorește să facă o plată va afișat prenumele și initiala numelui beneficiarului caruia îi aparține IBAN-ul respectiv în cazul persoanelor fizice sau denumirea trunchiata a firmei în cazul persoanelor juridice, permitând astfel platitorului să identifice din timp orice discrepanta între persoana către care intenționa să facă plată și detinatorul contului). Furnizarea SANB presupune transmiterea de către institutiile de plată participante a unor date cu caracter personal ale clienților lor (prenumele complet, initiala numelui și codul IBAN) către o bază de date administrată de către TRANSFOND pentru a putea fi interogată de către ceilalți participanți la SANB la momentul efectuării plăților online de către clienții proprii. Datele cu caracter personal astfel transmise de Banca către TRANSFOND sunt stocate și actualizate de acesta periodic până la încetarea relației de afaceri cu Banca.

Datele sunt prelucrate în scopul îndeplinirii intereselor legitime ale Băncii de a asigura cele mai bune standarde de calitate, prudenta și diligența profesională, pentru a putea desfășura pe deplin activitățile ce-i sunt permise de lege, a-și elabora și aduce la îndeplinire strategiile de afaceri, pentru a veni constant în întâmpinarea așteptărilor și nevoilor clienților săi și a se adapta cerințelor, tendințelor și evoluției pieței nu întotdeauna precedate de reglementări legale exprese. De asemenea, Banca va putea prelucra datele cu caracter personal ale Clientului și în alte scopuri legitime, incluzând îmbunătățirea calitatii serviciilor, activități de marketing (în măsura în care acestea pot fi desfășurate în baza interesului legitim, în condițiile legii), analiza preferințelor și segmentare, în măsura în care aceste activități nu produc eventuale efecte juridice sau un impact similar de maniera semnificativă, în scop statistic și de cercetare, pentru administrarea afacerii, astfel cum acestea (dar și alte scopuri de prelucrare) sunt descrise în detaliu în Politica de confidențialitate a Bancii.

Banca asigură standarde de securitate adecvate pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, în vederea protejării drepturilor și libertăților persoanei vizate în relația cu

Banca, conform legislației aplicabile, prin luarea și aplicarea măsurilor tehnice și operaționale adecvate în vederea protejării datelor personale împotriva oricăror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificări, dezvăluiri sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

În contextul prelucrării datelor cu caracter personal, persoanele vizate beneficiază în relația cu Banca de drepturile din cadrul normativ aplicabil, care pot fi exercitate la cerere și în mod gratuit, și în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale, după cum urmează: 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 la opoziție; dreptul de a nu fi supus unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv profilării; dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități sau de a se adresa justiției.

Mai multe detalii legate de prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca puteți găsi în Politica Credit Europe Bank privind Confidențialitatea care completează acest document și pe care Banca o pune la dispoziția dumneavoastră în oricare din unitățile teritoriale ale Bancii sau care poate fi accesată pe site-ul său web: [www.crediteurope.ro](http://www.crediteurope.ro), în secțiunea Politica de Confidențialitate.

Banca va revizui și va actualiza periodic această Nota de informare ori de câte ori va fi necesar. Varianta actualizată

va fi pusă la dispoziția clientului prin canalele de comunicare prevăzute în Condițiile Generale de Afaceri. Nota de informare actualizată poate fi pusă la dispoziția clientului și sub formă de link prin SMS, la ATM, prin poștă electronică sau prin intermediul serviciului mesagerie și/sau a serviciului de notificări disponibile prin aplicația monet.

Orice informare de tipul celor exemplificate anterior va fi complementară sau suplimentară și nu va restrânge aria categoriilor de date, a scopurilor, a destinatarilor sau a temeiurilor de prelucrare de date cu caracter personal astfel cum sunt acestea detaliate prin Politica de confidențialitate, prin Condițiile Generale de Afaceri și/sau prin orice alt document, indiferent de denumirea sau tipul acestuia (cerere, formular, convenție, contract, acord, anexa, angajament, termeni și condiții, informare, notificare, somatie etc.) aplicabil în relația dintre Banca și client sau beneficiarul suplimentar cu privire la produse și/sau servicii specifice oferite de către Banca.

**Pentru mai multe detalii cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de Bancă sau în situația în care dorește să facă uz de drepturile sale, Clientul poate solicita aceasta în scris pe suport hârtie prin depunere la oricare dintre unitățile noastre, prin e-mail la [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro), ori prin contactarea responsabilului cu protecția datelor la adresa de e-mail: [dpo@crediteurope.ro](mailto:dpo@crediteurope.ro).**