

## I. TERMENI SI CONDITII

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

**CREDIT EUROPE BANK (România) S.A.**, cu sediul în municipiul București, Sector 6, Bulevardul Timișoara, nr 26Z, Clădirea Anchor Plaza, adresa de e-mail: office@crediteurope.ro, cod unic de înregistrare fiscală RO4315966, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr J40/18074/1993 și în Registrul Bancar sub numărul RBPJR- 40- 018/18.02.1999 (“**Banca**”/ “Credit Europe Bank”), **oferă** posibilitatea viitorilor clienti ai Bancii („Prospecti”), Persoane Fizice care indeplinesc criteriile de eligibilitate, de a deveni client (persoana fizica) al Bancii accesand platforma de inrolare online („P.I.C.O.”) si selectand unul dintre pachetele de produse oferite. P.I.C.O. poate fi accesata de pe dispozitive de tip „smart”, telefon sau tablet cu access la internet.

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

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

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

#### 1. DESCRIERE

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

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

In plus, deschiderea si administrarea relatiei de afaceri cu Banca se poate face fara a fi necesara prezenta clientului intr-o unitate teritoriala a Bancii, folosind Platforma de Inrolare Clienti Online ( pentru inrolare si achizitie produse) cu conditia indeplinirii conditiile de eligibilitate prezentate mai jos.

#### 2. CONDITII DE ELIGIBILITATE

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

1. Are numai cetatenie romana, are peste 18 ani si carte de identitate romaneasca
2. Are numar de telefon mobil romanesc
3. Va fi titularul de cont si singurul beneficiar real al fondurilor
4. Are rezidenta fiscala numai in Romania
5. Nu este Persoana Expusa Public (PEP)<sup>1</sup>

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

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

6. Nu este supus reglementarilor FATCA<sup>2</sup> sau CRS<sup>3</sup>
7. Nu este membru al familiei unei Persoane expuse Public sau asociat apropiat<sup>4</sup>
8. Nu face parte dintr-un Grup de Clienti Aflati in Legatura cu Banca<sup>5</sup>
9. Este salariat, cu salariul inregistrat la ANAF (conditie specifica prospectilor care aplica pentru pachetul CardAvantaj)
10. Nu este deja client Credit Europe Bank.

In plus, pentru o experienta optima, este necesar:

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

### 3. PACHETELE DE PRODUSE

(1) **Banca va pune la dispozitia clientilor care doresc sa se inroleze prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online, urmatoarele pachete de produse si servicii:**

- **Pachetul CardAvantaj** – pachetul pentru shopping la superlativ, cu rate fara dobanda ofera: cardul de credit Cardavantaj, Card de debit Mastercard si cont curent;
- **Pachetul monet** – pachetul de start, ofera: cont curent si card de debit Mastercard asociat contului curent;

(2) De asemenea, **clientii sunt informati prin prezentul document ca pot achizitiona separat contul curent**, componenta de baza a celor doua pachete, **in orice sucursala Credit Europe Bank**. Prin *parcurgerea fluxului de inrolare online acestia inteleg si sunt de acord ca respectivul cont curent va fi oferit doar in cadrul acestui pachet.*

### 4. UTILIZARE

(1) **Descrierea fluxului**

- (1) Orice potential/viitor client (care indeplineste criteriile de eligibilitate prezentate mai sus) poate initia *fluxul pentru inrolare online (Digital OnBoarding) si vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online*
- (2) Pentru conectarea in platforma PICO, un Prospect are la dispozitie mai multe optiuni:
  - Descarca aplicatia *monet* si urmeaza pasii de inrolare disponibili prin intermediul aplicatiei
  - Descarca aplicatia *Avantaj2Go* si urmeaza pasii de inrolare disponibili in aplicatie
  - Acceseaza site-ul crediteurope.ro, sectiunea <https://www.crediteurope.ro/Digital-Banking>
- (3) Prospectul este redirectionat ulterior in ecranul „Selectie Produs”
- (4) Potentialul client poate alege intre cele 2 pachete oferite de Banca, respectiv:
  - Pachetul CardAvantaj
  - Pachetul *monet*
- (5) Banca pune la dispozitia Prospectului, in aceasta etapa, detaliile necesare despre caracteristicile produselor pe care urmeaza sa le contracteze (prezentate in acest ecran), costurile aferente produselor, precum si conditiile in care acestea pot fi utilizate (prezentate in documentul **Conditii de acordare a produselor – document pus la dispozitie atat in cadrul platformei – PICO cat si pe website-ul Bancii**).

<sup>2</sup> **FATCA** (The Foreign Account Tax Compliance Act). - set de masuri legislative emis de catre Trezoreria Statelor Unite ale Americii (IRS) care are drept scop prevenirea si reducerea evaziunii fiscale generate de activitatea cetatenilor si rezidentilor americani care detin conturi in afara teritoriului SUA. FATCA introduce in sarcina institutiilor financiare non SUA, obligatiile de: (a) identificare specifica si monitorizare a datelor clientilor acestora in scop FATCA, (b) raportare a clientilor care cad sub incidenta FATCA, (c) retinere a unei penalizatoare, daca este cazul;

<sup>3</sup> **CRS** ( Common Reporting Standard) - este un standard de raportare obligatoriu emis de Organizatia pentru Cooperare si Dezvoltare Economica (OCDE), transpus la nivel national in Codul de procedura fiscala si care stabileste cadrul pentru schimbul automat de informatii financiare privind rezidentii statelor membre ale Uniunii Europene. CRS stabileste in sarcina institutiilor financiare obligatiile de (a) identificare specifica si monitorizare a datelor de rezidenta si identificare fiscala, (b) raportare a clientilor care cad sub incidenta CRS.

<sup>4</sup> **Persoane Expuse Public** – persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public ca asociați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante-  
Funcții publice importante: a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare; c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice; d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac; e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale; f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;g) membru in consiliul de administratie sau consiliu de supraveghere si persoane care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor comerciale cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale; h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale.

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

- (6) După selectarea pachetului de produse dorit, în următorul ecran, Prospectul trebuie să confirme în mod expres faptul că îndeplinește condițiile de eligibilitate prezentate, prin bifarea casutei “Confirm îndeplinirea condițiilor de mai sus pentru deschiderea unui cont online” (*nota: dacă aceasta casuta nu este bifata, procesul online se opreste la acest pas*)
- (7) Prospectul este invitat să citească “Termenii și condițiile de aplicare la distanță pentru produsele Credit Europe Bank” și să își exprime acordul cu acestea (*nota: dacă Prospectul nu își exprimă acordul, procesul online se opreste la acest pas*);
- (8) Înainte de a demara procesul, recomandăm Prospectului să citească următoarele documente:
- Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal
  - Informare privind prelucrarea datelor în sistemul Biroului de Credit
  - Politica de cookies
  - Politica de confidentialitate
- (nota: documentele sunt puse la dispoziție în această etapă atât pentru parcurgerea online cât și pentru a fi descărcate și salvate pe dispozitiv)*
- (9) Procesul de înrolare online prin PICO poate fi inițiat doar dacă sunt îndeplinite condițiile tehnice necesare (conexiune stabilă la internet, dispozitiv electronic cu camera video).
- (10) În continuare, Prospectul este invitat să introducă și să valideze adresa de email (necesară pentru a transmite toate documentele contractuale aferente procesului de înrolare în format electronic) și numărul de telefon (va fi utilizat pentru semnarea electronică a documentelor). Procesul de validare a numărului de telefon și a adresei de email constă în transmiterea unor coduri unice de validare cu valabilitate limitată. (*nota: introducerea de 3 ori consecutiv a unor coduri incorecte, va duce la sistarea procesului de înrolare inițiat*)
- (11) Prospectul este redirectionat către modulul de identificare video la distanță, ce cuprinde următorii pași:
- Prospectul (persoană fizică) trebuie să permită accesul la camera dispozitivului său pentru a capta imagini și video în timpul procesului de identificare, în caz contrar fluxul online nu poate continua;
  - Este obligatoriu ca Prospectul să captureze o imagine completă și lizibilă a cărții sale de identitate. Pentru a asigura calitatea imaginii, serviciul oferă:
    - (i) Instrucțiuni generale privind modul de poziționare a documentului în zona de acțiune a camerei video a dispozitivului utilizat;
    - (ii) Instrucțiuni în timp real cu privire la modul în care documentul ar trebui să fie poziționat în fața camerei, de exemplu: dacă trebuie adus mai aproape, menținut nemiscat sau dacă trebuie poziționat în limitele cadrului furnizat de serviciu;
    - (iii) Captura automată atunci când se identifică o imagine adecvată;
    - (iv) Validarea în timp real a faptului că documentul este integral prin verificarea codului MRZ (Machine Readable Zone);
    - (v) Recapturarea obligatorie a imaginii în cazul în care sunt identificate probleme de calitate;
    - (vi) Posibilitatea de a recaptura imaginea de până la 5 ori. După 5 încercări nereușite de capturare a imaginii, procesul se încheie pentru client.
- (12) După validarea calității imaginii actului de identitate, următorul pas este capturarea unui scurt videoclip al actului de identitate conform următorilor pași:
- În mod similar, sunt afișate instrucțiuni în timp real despre modul în care documentul ar trebui să fie poziționat în fața camerei. Înregistrarea video începe numai când poziția documentului este detectată ca fiind corectă;
  - Prospectul trebuie să poziționeze documentul în fața camerei, conform instrucțiunilor afișate;
  - Prospectul trebuie să potrivească fotografia documentului capturat anterior cu un cadru afișat aleatoriu ca poziție pe ecran.
  - După prima încercare reușită sau după 2 încercări nereușite, aplicația trece la următorul punct și ajunge ulterior la verificarea manuală (pas în care va exista un raport de verificări automate, ce cuprinde toate informațiile extrase din actul de identitate, fie că este vorba despre informațiile de identificare ale clientului sau despre informațiile asociate documentului în sine. Astfel, în pasul aferent verificării manuale, analiza aferentă încercărilor nereușite din fluxul automat se va efectua cu o atenție sporită.).

- (13) In urmatorul pas se verifica daca utilizatorul este prezent fizic, pe baza unei inregistrari video. Pentru a asigura calitatea verificarii, serviciul asigura:
- Instructiuni generale privind miscarile specifice care sunt obligatoriu sa fie efectuate de catre utilizator;
  - Instructiuni in timp real privind modul in care utilizatorii ar trebui sa se pozitioneze in zona de actiune a camerei video a dispozitivului utilizat;
  - Instructiuni in timp real privind miscarile specifice care sunt obligatoriu sa fie efectuate de utilizator in interiorul cadrului;
  - Limitarea activitatii utilizatorului in raport cu serviciile, de ex. schimbarea filei browserului in care a fost inceput initial procesul de identificare video reinitializeaza intreaga sesiune pentru a evita tentativele de fraudă.
  - Dupa prima incercare reusita sau dupa 2 reincercari nereusite, aplicatia va face obiectul verificarii manuale (pas in care va exista un raport de verificari automate, ce cuprinde toate informatiile extrase din actul de identitate, fie ca este vorba despre informatiile de identificare ale clientului sau despre informatiile asociate documentului in sine. Astfel, in pasul aferent verificarii manuale, analiza aferenta reincercarilor nereusite din fluxul automat se va efectua cu o atentie sporita.)
- (14) In urma parcurgerii de catre client a pasilor obligatorii, se initiaza verificarea automata a imaginilor si videoclipurilor care au fost captate.
- (15) In continuare Prospectul este invitat sa completeze o serie de informatii legate de tara de nastere si tara de rezidenta fiscala, adresa de domiciliu si adresa de corespondenta, alte informatii legate de livrarea cardului si a extrasului de cont, valoarea retragerilor/depunerilor lunare estimate precum si principalele tari in care Prospectul anticipeaza ca va efectua tranzactii. In plus, prospectii care opteaza pentru pachetul Cardavantaj vor completa suplimentar: ocupatia, natura activitatii, sursa fondurilor, denumire angajator, tip venit, data angajarii la ultimul loc de munca, etc.
- (16) Informatiile oferite in cadrul fluxului automatizat vor fi sustinute, in primul rand, de actul de identitate al clientilor solicitanti, precum si de orice alte documente/informatii/verificari efectuate ulterior de Banca, care sa ateste acuratetea si veridicitatea acestor date. Aceste date si informatii trebuie sa fie furnizate in mod corect si complet si trebuie sa fie reale, in caz contrar, Banca fiind indreptatita sa refuze initierea/continuarea relatiei de afaceri.
- (17) Prospectului ii sunt prezentate spre informare, documentele specifice fiecarui tip de pachet, respectiv:
- a) pentru pachetul monet - (i) Conditii generale de afaceri, (ii) Formularul pentru informatiile oferite deponentilor and (iii) Document de informare cu privire la comisioane
  - b) pentru pachetul Cardavantaj – toate documentele aferente pachetului monet si in plus documentul „Informatii precontractuale CardAvantaj”
- (18) In urmatorul pas, Prospectul este invitat sa accepte Termenii si conditiile privind furnizarea de servicii de certificare furnizate de prestatorul de servicii de incredere calificat Certsign, pentru ca, ulterior sa semneze documentele prezentate de banca. *(nota: daca aceasta casuta nu este bifata, procesul online se opreste la acest pas)*
- (19) Apoi Clientul va fi informat cu privire la dreptul acestuia de a studia documentatia contractuala prezentata in termenul legal de 15 zile. In cazul in care Clientul doreste sa renunte la termenul de reflexie de 15 zile bifand explicit aceasta optiune, va fi posibila finalizarea fluxului la acel moment. *(nota: in cazul in care clientul nu doreste sa renunte la termenul de reflexie, procesul online se opreste la acest pas, insa acesta este invitat sa solicite finalizarea procesului de acordare a produsului bancar in orice unitate teritoriala a Bancii. )*
- (20) In sinteza, mentionam ca parcurgerea fluxului de inrolare (incluzand semnarea documentatiei) este conditionata de validarea unor informatii si exprimarea unor acorduri din partea clientilor; in cazurile in care anumite acorduri sunt absolut necesare pentru formalizarea demersului, respectiv:
- Acordul ca aplicatia sa acceseze camera foto a dispozitivului
  - Acordul de identificare online
  - Informarea privind prelucrarea datelor biometrice
  - Acord privind prelucrarea datelor in scop de marketing
  - Conditii generale de afaceri
  - Formularul pentru informatiile oferite deponentilor
  - Document de informare cu privire la comisioane
  - Informatii precontractuale CardAvantaj

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

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

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

## (2) **Limitari**

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

## (3) **Orar accesare PICO**

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

## (4) **Securitate**

- (1) Aplicatia implementeaza o serie de functionalitati de securitate suplimentare cum ar fi:
  - a. Mecanism de expirare a sesiunii - Timeout sesiune
  - b. Criptarea datelor folosite pentru autentificare
  - c. Valabilitatea limitata a unui cod de access (functionalitate de expirare cod access)
- (2) Prospectul este instiintat sa respecte cu strictete prevederile prezentului document, ale CGA si orice alte informatii/instructiuni primite de la Banca. Astfel, Prospectul, va respecta cel putin urmatoarele standardele de securitate/bune practici privind securitatea dispozitivelor mobile:
  - a. Acceseaza PICO numai de pe dispozitive mobile fara modificari ce pot afecta securitatea dispozitivului;
  - b. Instaleaza un software Antivirus pentru a scana aplicatiile instalate pe dispozitivul mobil;
  - c. Face toate actualizarile solicitate atat pentru sistemul de operare, cat si pentru aplicatii;
  - d. Nu va lasa smartphone-ul nesupravegheat atunci când este autentificat și se va asigura că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate atunci când desfășoara operațiuni confidențiale;
  - e. Va fi atent la deschiderea link-urilor pe care le primeste în SMS-uri sau e-mail-uri;
  - f. Intotdeauna verifica permisiunile aplicatiilor pe care le descarca;
  - g. Blocheaza conectarea automata la wi-fi si Bluetooth.

## (5) **Confidențialitatea datelor completate in cadrul procesului de inrolare online prin intermediul PICO**

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

## (6) **Mecanism de expirarea sesiunii**

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

## (7) **Asistenta**

- (1) Pentru probleme legate de funcționarea **PICO**, potentialul Client (“Prospectul”) poate accesa pagina oficială de pe [www.crediteurope.ro](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 [cebmobil@crediteurope.ro](mailto:cebmobil@crediteurope.ro) (de luni pana vineri, in zilele lucratoare bancare, in decursul orelor de program 09:00 – 17:30) sau la numerele de telefon: +0801.004.444 sau +40750.202.000, disponibile 24 h pe zi/7 zile pe săptămână.

## 5. SEMNAREA DOCUMENTATIEI CONTRACTUALE

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

## 6. OBLIGATIILE SI RASPUNDEREA BANCII

- (1) Prin acceptarea prezenților Termeni, Clientul declara că a luat la cunoștință următoarele:
  - a. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru efectele generate de utilizarea PICO de către Client sau terți, de costurile generate de utilizarea aplicației (cum ar fi, dar fără a se limita la, traficul de internet) sau de accesul terților la anumite informații personale și/ sau confidențiale sau a datelor cu caracter personal prin intermediul PICO;
  - b. Banca nu poate controla sistemul de operare al telefonului folosit și nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate telefonului mobil, incluzând, dar fără a se limita la, orice breșă de securitate cauzată de viruși, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiune, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă ca urmare a utilizării aplicației.
- (2) Banca nu va fi responsabilă pentru erori generate de software, căderi de rețea, alterarea și/sau de securizarea informațiilor care tranzitează alte sisteme decât cele ale Băncii sau datorate căderii rețelei oricărui alt terț, folosirea frauduloasă a rețelei sau pentru orice alte asemenea situații aflate în afara controlului Băncii.
- (3) Banca nu răspunde pentru securitatea comunicațiilor și pentru integritatea informațiilor ce tranzitează rețeaua Internet.
- (4) Banca nu va fi responsabilă în cazul în care clientii nu pot avea acces în PICO, din cauza deficiențelor de conectare care tin de echipamentele clientilor sau din culpa altor persoane fizice sau juridice, altele decat Banca, precum furnizorii de internet, furnizori de servicii de telefonie mobila etc.
- (5) Banca nu este responsabilă pentru pierderi sau alte daune pe care clientii le-ar putea avea din cauza întreruperii accesului la pagina sa de internet/Platforma PICO din motive de natură tehnică sau care țin de cunoașterea clientelei și/sau de prevenirea sau combaterea unor activități cu caracter ilegal (fraude informatice, infracțiuni de spălare a banilor și finanțare a terorismului, etc) precum si in cazul in care Platforma nu este accesibila urmare a efectuării de lucrari de intretinere si/sau mentenanta.
- (6) Banca va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea paginii sale de internet/ Platformei PICO în condiții adecvate de securitate.
- (7) Banca poate decide oricând suspendarea/întreruperea/incetarea accesului sau a utilizării Platformei PICO de către clienți cu efect imediat și cu o informare prealabilă, dacă este posibil, în scopul efectuării unor reparații sau lucrări de mentenanță ori în scopul îmbunătățirii acesteia, pentru rațiuni obiective/legate de securitatea acestuia.
- (8) În cazul în care va constata ca accesarea/utilizarea Platformei PICO este abuzivă sau neautorizată, Banca își rezervă dreptul de a limita, suspenda sau anula fără preaviz accesul oricărui client.

## 7. OBLIGATIILE SI RASPUNDEREA CLIENTULUI/UTILIZATORULUI

- (1) Prospectul este de acord să nu acceseze sau să utilizeze PLATFORMA DE INROLARE CLIENTI ONLINE în nicio activitate frauduloasă, ilegală sau într-un scop abuziv ori în orice mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra Băncii, reputației acesteia, angajaților, clienților și/sau proprietăților Băncii, sau ale unor terți, persoane fizice și/sau juridice.
- (2) Prospectul va fi responsabil pentru orice daune directe sau indirecte, produse Băncii cu intenție, din neglijență sau culpă, ca urmare a nerespectării oricărui din termenii și condițiile de utilizare a PICO.

## 8. FORTA MAJORA

- (1) Banca nu răspunde pentru consecințele decurgând din întreruperea activității pentru cazuri fortuite sau de forță

majoră, astfel cum sunt acestea definite în art. 1.351 din Codul civil (prin cazuri fortuite sau cazuri de forță majoră părțile înțeleg, incluzând dar fără a se limita la acestea conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, revolte, măsuri luate de orice guvern/autoritate locală sau internațională, organizație regională sau internațională sau de către orice bancă centrală, conflicte de muncă ale unor terțe părți ale căror servicii sunt folosite de Bancă, boicoturi, pene de curent sau căderea liniilor de comunicație sau a echipamentului Băncii, sau ale unor terțe părți ale căror servicii sunt folosite de către Bancă).

- (2) În astfel de situații, Banca va avea dreptul să ia acele măsuri necesare în mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazuri le pot avea față de Client/Utilizator.

#### 9. CESIUNEA

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

#### 10. LEGEA APLICABILĂ

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

#### 11. PROCEDURA DE RETRAGERE ȘI PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

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

#### 12. ASPECTE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CONTEXTUL APLICĂRII ONLINE ȘI VÂNZĂRII PRODUSELOR LA DISTANȚĂ

- (1) Credit Europe Bank prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor fizice în conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor (EU) nr. 679/2016 („GDPR”), precum și ale legislației subsecvente.
- (2) Credit Europe Bank respectă drepturile pe care legislația aplicabilă le conferă persoanei vizate, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opoziție la prelucrarea datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automate, dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor competente, precum și modalitățile de exercitare ale acestora.
- (3) În situația în care Clientul dorește să-și exercite oricare dintre drepturile de care beneficiază, poate înainta o cerere prin e-mail la adresa [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro) sau o poate transmite în format hârtie la oricare dintre unitățile noastre teritoriale.

- (4) De asemenea, se poate adresa responsabilului Credit Europe Bank privind protecția datelor prin e-mail la adresa [dpo@crediteurope.ro](mailto:dpo@crediteurope.ro) sau prin scrisoare la adresa: CREDIT EUROPE BANK (ROMÂNIA) S.A., B-dul Timișoara nr. 26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, București.
- (5) Banca prelucrează date cu caracter personal în condiții de legalitate, echitate și transparență, asigurând integritatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile legale aplicabile și cu acordul exprimat de persoana vizată (în cazurile în care este necesar, potrivit prevederilor legale).
- (6) Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal vă rugăm să parcurgeți **NOTA DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL** în contextul Fluxului de înrolare online a clienților (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Înrolare Clienți Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank (Romania) S.A.
- (7) De asemenea, pentru oricare alte informații cu privire la activitățile noastre de prelucrare puteți accesa oricând **Politica noastră de Confidențialitate** disponibilă la adresa: <https://www.crediteurope.ro/Politica-de-confidentialitate>.
- (8) Informații suplimentare pot fi obținute telefonic prin serviciul clienți CEBLine la tel.: 0801.000.000 (număr apelabil din rețeaua Telekom Romania) sau 0750.000.000 (număr apelabil din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă, inclusiv internațional), sau poate utiliza adresa de e-mail [office@crediteurope.ro](mailto:office@crediteurope.ro) sau direct în sucursalele Credit Europe din toată țara.

### 13. PREVEDERI FINALE

- (1) Clientul declară că a luat cunoștința, este de acord și a primit un exemplar din prezentul document și din CGA. În caz de discrepanță între prevederile prezentului Contract și CGA, prevederile prezentului document prevalează.
- (2) Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document, toate notificările sau orice alte comunicări între Banca și Client vor fi efectuate în modalitățile prevăzute în Capitolul „Notificări” al CGA.
- (3) Prezentul document se completează cu prevederile CGA (în special, dar fără a se limita la prevederile **art.1.5. Confidențialitate și secretul bancar, art.1.6. Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, art.7. Limitarea efectelor impreviziunii, art.8. Forta majora. Cazul fortuit, art. 9. Transferul de drepturi și/sau obligații. Externalizarea serviciilor**), care se consideră a fi încorporate prin referință în prezentul document.
- (4) Pe parcursul derulării prezentului document, Banca are dreptul de a modifica prevederile prezentului **Flux de înrolare online a clienților (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Înrolare Clienți Online**.