

TERMENI SI CONDITII

de furnizare a Serviciului mobile-banking “monet”

I. TERMENI SI CONDITII de furnizare a Serviciului mobile-banking

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 Clientilor bancii - persoane fizice, care au implinit varsta de 18 ani, și au calitatea de titular de cont ce posedă unul sau mai multe conturi curente active în moneda locală și/sau valută la Banca, și care semnează prezentul contract și/sau acceptă Termenii și Condițiile specifice în vederea furnizării de către Banca a Serviciului Mobile Banking, posibilitatea de a efectua de operațiuni de plată, prin intermediul instrumentului de plată electronică cu acces la distanță de tip Mobile Banking, din conturile sale deschise la Banca, precum și administrarea relației de afaceri cu Banca fără a fi necesară prezenta Clientului într-o unitate teritorială a Bancii, folosind aplicația monet de la Credit Europe Bank (Romania) S.A., disponibilă prin descărcarea din magazinele de aplicații AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tableta, pe care rulează sistemele de operare iOS sau Android.

Mai multe informații despre aplicația monet de la Credit Europe Bank (Romania) S.A. puteți afla consultând site-ul Băncii: 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 Credit Europe Bank (Romania) S.A. 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. 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 PREZENTII TERMENI.

A. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZAȚI

Aplicația înseamnă Aplicația monet by Credit Europe Bank (Romania) S.A., disponibilă prin descărcarea din magazinele de aplicații AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tableta, pe care rulează sistemele de operare iOS sau Android.

Autentificare înseamnă Procedura care permite Bancii să verifice identitatea unui client, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

Autentificare Strictă a Clientilor înseamnă procedura de autentificarea bazată pe utilizarea a două sau mai multe elemente

incluse în categoria cunostintelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște - ex. Cod acces monet), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă - ex. dispozitiv de încredere (trusted device) și inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul - ex. Amprenta) care sunt independente, în sensul că neîndeplinirea unui element nu compromite fiabilitatea celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;

Autorizare înseamnă autorizarea pentru executarea unei operațiuni sau a unei serii de operațiuni bancare, așa cum aceasta este convenită între Client și Banca, prin utilizarea elementelor de securitate ale Serviciului Mobile Banking.

Banca înseamnă Credit Europe Bank (Romania) S.A. cu sediul: Municipiul București, Bulevardul Timișoara, nr. 26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, cod poștal 061331, Telefon: CEBCLine 0801.000.000, 0750.000.000, Website: www.crediteurope.ro, E-mail: office@crediteurope.ro

Client / Utilizator înseamnă persoana fizică, care a implinit 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 confidențial 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 deținut 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 părți.

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 refera la datele cu caracter personal care rezulta in urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice si care permit stabilirea sau confirmarea identificarea unica a respectivei persoane, cum ar fi identificarea geometriei fetei unei persoane (Face ID) sau identificarea amprenteii digitale (Touch ID).”

Dispozitiv de incredere - Trusted Device inseamna echipamentul utilizat de Client (de ex. telefon de tip smartphone, tableta) si inregistrat in sistemele Bancii pentru autentificari ulterioare atunci cand Clientul foloseste Aplicatia. Aceasta functionalitate presupune “legarea” contului utilizatorului, de dispozitivul mobil utilizat și de aplicația monet instalată pe respectivul dispozitiv și se activează la prima autentificare în Aplicatie. 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 inseamna elemente de identificare si autorizare pe care Utilizatorul le primeste de la Banca sau le definește singur si care sunt necesare activarii si utilizarii Serviciului. Acestea pot fi Cod Client, Cod unic de validare primit prin SMS, Cod unic de validare primit prin e-mail, Cod de Access 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;

Instructiune autorizata reprezinta orice instructiune (operatiuni de plata, schimb valutar, transfer bancar, etc) transmisa prin intermediul aplicatiei monet si considerata irevocabila de catre Client prin una din urmatoarele modalitati mentionate mai jos, reprezinta exprimarea/manifestarea consimtamantului Clientului si va fi considerata echivalentul electronic al semnăturii Clientului, respectiv: (i) apăsarea butonului care indica autorizarea/confirmarea instructiunii sau a tranzactiei, dupa caz; si (ii) autentificarea Clientului prin una din cele doua 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 amprenteii 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 (Romania) S.A, 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 și Android. monet poate fi descărcată 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, versiunea minima este Android 6.0, iar pentru iPhone, versiunea minima este iOS 11.
- (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;
 - Definitie 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 sucursale 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 accesării pentru prima dată a aplicației monet, când Clientul acceptă prezentul Contract privind furnizarea serviciului Mobile Banking oferit prin intermediul Aplicației monet, prin bifarea casutei corespunzătoare din ecranul de activare al aplicației monet, partile agreează ca această acceptare valorează acord scris al Clientului cu privire la Contractul afișat în format electronic în cadrul paginii de autentificare, precum și confirmarea primirii pe suport durabil a prezentului Contract.
- b) la data exprimării consimțământului Clientului prin semnarea cu semnatura olografa (în sucursala)

- (3) Serviciul Mobile Banking se consideră activat după încheierea Contractului și autentificarea Clientului pentru prima dată în aplicația monet, pe baza Codului de Client/ Adresa de email / număr de telefon (ultimele două informații fiind cele definite de client în relația cu banca).
- (4) Contractul va fi comunicat Clientului pe suport durabil, respectiv pe e-mail la adresa comunicată Bancii. Pe parcursul derulării relației contractuale, Clientul poate solicita, oricând, un exemplar al Contractului pe suport hârtie, în orice unitate teritorială a Bancii.

D. MODIFICAREA CONTRACTULUI

- (1) Banca își rezervă dreptul de a aduce modificări Contractului și/sau caracteristicilor Serviciului mobile-banking.
- (2) Modificările vor fi comunicate Clientului, în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, cu 2 (două) luni înainte de data intrării lor în vigoare. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările, acesta poate înceta/denunța relația cu Banca referitoare la serviciul Mobile Banking pe parcursul acestei perioade, conform dispozițiilor art. F. În acest din urmă caz, Contractul anterior va rămâne în vigoare până la decontarea tuturor tranzacțiilor efectuate prin intermediul Serviciului.
- (3) Toate modificările vor fi considerate acceptate de către Client, vor intra în vigoare și vor prevala asupra prevederilor anterioare în cazul în care Clientul nu informează Banca, mai înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor/inlocuirilor, ca nu le accepta.
- (4) Termenul de 2 luni nu se va aplica modificărilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

E. MODIFICAREA FUNCIONALITĂȚILOR APLICAȚIEI

- (1) Permanent lucrăm să dezvoltăm noi produse și servicii pentru clienții noștri, astfel încât vom continua să punem la dispoziția Clientilor / Utilizatorilor aplicației monet, noi funcționalități.
- (2) Funcționalitățile monet pot fi îmbunătățite sau actualizate automat. Acestea vor fi aduse la cunoștința Clientului prin materiale promotionale în sucursale, prin intermediul mesageriei disponibile în cadrul monet, precum și prin alte mijloace publice de informare (www.crediteurope.ro, etc). Pe parcursul derulării Contractului, Banca poate modifica funcționalitățile aplicației monet, prin adăugarea unor noi, ori întreruperea/retragerea celor existente.
- (3) De asemenea, pentru toate modificările aduse Contractului, clienții vor primi în aplicația monet o notificare de actualizare. Clientul se obligă să actualizeze aplicația instalată pe dispozitivul detinut, de fiecare dată când primește o alertă în acest sens. În cazul în care refuză actualizarea respectivă, Clientul cunoaște și înțelege 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 cunoaște că pentru informații detaliate privind activarea, accesarea și utilizarea tuturor funcționalităților aplicației monet poate consulta Ghidul Utilizatorului. Ghidul Utilizatorului poate fi consultat oricând de pe site-ul Bancii: <https://www.crediteurope.ro>

F. INCETAREA CONTRACTULUI

- (1) Prezentul Contract poate înceta prin una din următoarele modalități:
 - (1) acordul scris al partilor;
 - (2) denunțarea unilaterală de către Client. În acest caz, va notifica Banca referitor la intenția de a înceta Contractul, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile în prealabil, utilizând mesageria aplicației monet și va menționa data de la care solicită încetarea contractului Serviciului mobile-banking;
 - (3) denunțare unilaterală de către Banca, cu condiția notificării Clientului în prealabil, cu un preaviz scris de 2 luni de la comunicarea notificării;
 - (4) în cazurile de încetare a relațiilor contractuale menționate în CGA.
 - (5) în cazul în care titularul contului a decedat.
 - (6) prin reziliere, în oricare din următoarele situații:
 - a) în cazul în care Clientul nu respectă prevederile legale în vigoare sau condițiile de funcționare ale aplicației monet;
 - b) în cazul în care există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă;
 - c) în cazul nerespectării sau executării necorespunzătoare a oricăror obligații prevăzute în prezentul Contract și în CGA pentru persoane fizice;
- (2) Simpla dezinstalare a aplicației monet de pe telefon nu echivalează cu încetarea contractului și nici poate fi considerată notificare privind denunțarea unilaterală a contractului de către Client.

G. TAXE ȘI 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 menționate în Lista de Taxe, Comisioane și Dobânzi pentru persoane fizice primită de Client la data activării Serviciului și afișată în toate unitățile teritoriale, precum și 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 reglementată în 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 și/sau comisioanelor poate fi aplicată fără notificare prealabilă a Clientului, Banca notificându-l pe acesta ulterior, cu prima ocazie, prin orice modalitate disponibilă.

H. UTILIZARE

- (1) Precondiții de utilizare
 - (1) Aplicația 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 aplicației monet, achiziția dispozitivului necesar (smartphone sau tableta) și asigurarea conexiunii la internet, cad în sarcina exclusivă a Clientului.
 - (3) Versiunile minime necesare ale sistemelor de operare pentru accesarea monet sunt Android 6.0 sau IOS 11.
 - (4) Din motive de securitate, aplicația monet poate fi activată numai de pe dispozitive mobile fără modificări ce pot afecta securitatea dispozitivului (de exemplu Aplicația monet NU poate fi instalată pe dispozitive pe care s-a instalat un software care să permită eliminarea restricțiilor de securitate implicite ale dispozitivului).

- (5) Funcționalitățile aplicației monet de la Credit Europe Bank (Romania) S.A. sunt descrise în Ghidul Utilizatorului.
- (2) Activare
- (1) Pentru activarea serviciului Mobile Banking prin intermediul aplicației monet, folosești:
- Codul tau de Client (7 cifre);
 - Adresa de email declarată în relația cu Banca;
 - Numarul de telefon declarat în relația cu Banca; Serviciul poate fi activat doar dacă numărul de telefon declarat în relația cu Banca are prefix de România (+40);
 - Codul unic de validare - OTP Email. Acesta reprezintă un 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. Acesta reprezintă un 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.
- (2) Tot în acest pas, după finalizarea pasului de autentificare în baza Codului de client și al Codurilor unice de valoare, trebuie să selectezi metoda de conectare în aplicație, respectiv Cod de acces sau autentificare în baza Datelor Biometrice.
- (3) Conectare
- (1) Pentru conectarea în aplicația monet, folosești codul de acces/autentificarea în baza datelor biometrice (în funcție de opțiunea selectată în pasul de Activare).
- (4) Utilizare
- (1) Utilizatorul trebuie să utilizeze aplicația monet, conform instrucțiunilor cuprinse în "Ghidul Utilizatorului", ce este disponibil în varianta electronică pe adresa www.crediteurope.ro.
- (5) Autorizarea și Executarea operațiunilor
- (1) Utilizatorul aplicației monet va efectua tranzacțiile ordonate, conform instrucțiunilor cuprinse în "Ghidul Utilizatorului", disponibil în varianta electronică pe adresa www.crediteurope.ro.
- (2) Orice operațiune de plată inițiată de Client în aplicația monet va fi autorizată de acesta respectând condițiile de Autentificare strictă a clienților. Prin excepție, o operațiune de plată va putea fi autorizată de Client fără a fi necesară Autentificarea strictă (doar folosind butoanele specifice de confirmare din cadrul aplicației monet) numai dacă se autorizează operațiuni de plată între conturile aceluiași Client deschise la Banca.
- (3) Ordinele de plată aflate sub incidența Legii 209/2019 privind serviciile de plată sunt considerate ca fiind corect executate în ceea ce privește beneficiarul plății dacă sunt executate în conformitate cu codul IBAN furnizat de către Client/Utilizator. BANCA nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată în cazul în care codul IBAN furnizat este incorect.
- (4) Clientul își manifestă consimțământul pentru efectuarea operațiunilor de plată prin serviciul monet Mobile Banking, prin:
- apasarea butoanelor specifice de confirmare de transmitere a tranzacției către Banca, SI
 - utilizarea Codului de Acces sau recunoașterea Datelor biometrice.
- (5) Plățile valutare trebuie să corespundă criteriilor de legalitate care decurg din reglementările interne / internaționale și au la bază activități economice reale, neinterzise de lege. În funcție de riscurile asociate tranzacțiilor din perspectiva spălării banilor / finanțării terorismului și sancțiuni internaționale, Banca poate solicita documente justificative suplimentare pentru onorarea unor plăți sau poate refuza unele transferuri.
- (6) Orice accesare a Serviciului prin utilizarea Elementelor de Securitate da dreptul Bancii să considere ca acestea sunt efectuate de către Client. Prin prezentul contract, Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să proceseze Instrucțiunile transmise și autorizate prin Elementele de Securitate.
- (7) Banca își rezerva dreptul de a nu procesa Instrucțiunile autorizate, fără a fi obligată să solicite inițierea vreunei verificări, dacă:
- are suspiciuni ca astfel de Instrucțiuni nu au fost autorizate corespunzător de către Client sau prin Utilizatorul desemnat de către Client;
 - are suspiciuni în legătură cu legalitatea unei tranzacții, sau
 - procedurile generale de securitate au fost încălcate și Elementele de Securitate nu sunt utilizate corespunzător.
- (8) În cazurile menționate la punctul 5.7), Banca nu poate fi obligată să plătească despăgubiri pentru pierderile sau prejudiciile cauzate de refuzul sau amânarea procesării plăților.
- (9) Banca își rezerva dreptul de a bloca instrumentul de plată din motive justificate în mod obiectiv legate de securitatea instrumentului de plată, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit, de un risc sporit în mod semnificativ ca platitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.
- (10) În cazul în care Banca refuza executarea instrucțiunii de plată, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricărui erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Banca va notifica refuzul în modul convenit. În cazul în care refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca poate percepe un pret pentru această notificare, în concordanță cu Lista de taxe, comisioane și dobânzi.
- (11) După primirea de către Banca a unei Instrucțiuni autorizate, o astfel de Instrucțiune nu mai poate fi revocată, modificată sau anulată decât dacă Banca stabilește ca revocarea, modificarea sau anularea Instrucțiunii autorizate este posibilă, conform CGA. Clientul nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost procesat de către Banca.
- (6) Limite Tranzacții
- (1) Clientul a luat la cunostință faptul că suma maximă ce poate fi utilizată pentru tranzacții prin intermediul aplicației monet este 100.000 EUR / echivalent în altă valută / zi. Această sumă poate fi modificată doar în baza acordului expres al Bancii. Limita mai sus menționată este aplicabilă clienților persoane fizice.
- (7) Orar procesare
- (1) Clientul a luat la cunostință că Banca asigură procesarea tranzacțiilor (debitarea contului și transmiterea instrucțiunii autorizate) prin intermediul instrumentului de plată electronică la distanță de tip Mobile Banking, în zilele bancare, astfel:

Transferuri între conturi proprii	non stop
Plăți în RON <50,000 către clienții CEB	non stop
Plăți în RON ≥50,000 sau urgente către clienții CEB	09:00 – 17:00
Plăți în RON <50,000 către clienții altor bănci	non stop ¹
Plăți în RON ≥50,000 sau urgente către clienții altor bănci	09:00 – 17:00 ²
Plăți în valută <15,000 EUR către clienții CEB	non stop
Plăți în valută ≥15,000 EUR către clienții 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

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

b. Functionalitatea 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 access (functionalitate de expirare cod access).

(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 ampretei digitale a unei terte persoane, atunci cand a optat pentru accesarea Serviciului si autorizarea operatiunilor prin intermediul ampretei digitale, sau dupa caz a recunoasterii faciale;

4) Nu va comunica nimănui metoda de deblocare a telefonului sau ori codul de access;

5) Schimba periodic codul de access;

6) Instaleaza un software Antivirus pentru a scana aplicatiile instalate pe dispozitivul mobil;

7) Face 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 access

(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.

(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 access

(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 Access/ 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 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 in aplicatie in cazul in care clientul nu actualizeaza datele sale sau ale utilizatorilor desemnati in 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 popriri 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 functionare monet, Clientul poate accesa pagina oficiala a aplicatiei de pe www.crediteurope.ro unde se regaseste o lista de intrebări frecvente și răspunsuri la acestea sau poate contacta Banca la adresa de e-mail net@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, 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 împrumutat/ 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, întrerupere, 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 raspunzatoare pentru nicio pierdere directa, indirecta sau incidentala sau pentru orice prejudiciu, in prezent sau in viitor, inclusiv profit nerealizat, suferit de Client si generat de cauzele mentionate mai jos:
- a. in cazul in care Clientul sau Utilizatorul desemnat nu poate accesa aplicatia monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking, in orice moment, din cauza intreruperii sau caderii serviciilor de comunicatii externe, care nu sunt administrate de Banca sau in cazul in care informatiile primite de la Client sunt inexacte, incomplete sau amanate ca rezultat al unei astfel de intreruperi sau caderi;
 - b. din cauza intreruperii, caderii sau amanarii legate de accesarea aplicatiei monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking cand astfel de intreruperi, caderi sau amanari sunt cauzate de circumstante care depasesc posibilitatile de control obisnuite ale Bancii.
- (4) Banca nu isi va asuma raspunderea pentru operatiunile care nu pot fi executate in contul Clientului ca urmare a lipsei disponibilitatilor din astfel de conturi, erori in instructarea platii/ erori materiale, operatiuni ilegale, dispozitiilor legale cu caracter executoriu (poprire, sechestr, etc.) sau lipsei documentelor justificative aferente operatiunilor.
- (5) Banca nu este responsabila in ceea ce priveste securitatea echipamentului necesar Clientului /Utilizatorului pentru utilizarea Serviciului;
- (6) Banca nu va fi responsabila in cazul erorilor de conexiune la internet sau a utilizarii 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:
- pierderi cauzate de încălcarea obligației de a proteja Elementelor de Securitate;
 - acces necalificat și neautorizat la aplicația monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking;
 - 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 nu și-a respectat obligațiile contractuale referitoare la utilizarea Serviciului și păstrarea Elementelor de Securitate, cu intenție sau din neglijență 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” și „Cod de acces”.
- (2) Clientul / Utilizatorul are următoarele obligații:
- sa solicite executarea instrucțiunilor autorizate prin utilizarea Elementelor de securitate.
 - sa asigure securitatea dispozitivului pe care s-a instalat Aplicația monet respectiv, conform recomandărilor prezentate în acest document (secțiunea 8.4.c).
 - sa nu copieze, vanda, închirieze, sa înstrăineze sub orice altă formă ori sa permită utilizarea de către persoane neautorizate a aplicației monet și/sau a Elementelor de securitate;
 - sa pastreze confidentialitatea cu privire la Elementele de securitate și sa nu le dezvăluie altei persoane, inclusiv în situația în care aceasta se prezintă ca fiind un angajat al Bancii și le solicita verbal sau în scris sau prin orice alte mijloace (e-mail, sms, etc), pe întreaga durată a Contractului.
 - sa informeze Banca de îndată, 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 cuantumul stabilite conform legislatiei in vigoare.
 - sa comunice Bancii, in modalitatile agreeate, orice schimbare a datelor sale personale și/sau de contact, inclusiv schimbarea numărului de telefon mobil. Ulterior modificării, toate notificările Bancii în legătură cu prezentul Contract vor fi transmise la noile date de contact (inclusiv la noul număr de telefon mobil) comunicate Bancii. În caz contrar, Banca nu va fi răspunzătoare pentru orice eventual prejudiciu cauzat

- Clientului, iar comunicarea transmisă de Banca la datele de contact înregistrate în evidențele sale va fi considerată valabilă;
- 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;
 - 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.
 - 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.
- (3) Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru:
- Corectitudinea și caracterul complet al Instrucțiunilor autorizate, inclusiv a datelor introduse precum și a tranzacțiilor ordonate electronic.
 - Păstrarea și utilizarea Elementelor de securitate și la securitatea dispozitivelor de pe care accesează aplicația MONET și va suporta toate pierderile și riscurile decurgând din divulgarea Elementelor de securitate sau utilizarea de către terțe persoane a aplicației monet;
 - Prin acceptarea prezențelor Termenilor, Clientul declară că a luat la cunoștință următoarele:
 - 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.
 - Clientul suporta pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate efectuate înainte de momentul comunicării către Banca a pierderii/furtului dispozitivului mobil sau utilizării neautorizate a Elementelor de Securitate în cuantumul prevăzut de legile în vigoare sau integral, în funcție de natura Elementelor de securitate personalizate utilizate la efectuarea operațiunilor și de situațiile în care acestea au fost pierdute, furate sau serviciul utilizat fără 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.
 - Este posibil ca nu toate serviciile/functionalitatiile 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 aplicație găsiți pe site-ul web: www.crediteurope.ro.
 - Informațiile oferite prin intermediul aplicației monet au rolul de a transmite Clientului datele valabile la momentul menționat în ecran, informațiile exacte legate de tranzacțiile efectuate precum și cele referitoare la cardurile de credit sau de debit deținute de Client se regăsesc în extrasele de cont lunare puse la dispoziția acestuia de către Bancă. În toate cazurile, înregistrările bancare și extrasul de cont reprezintă singura documentație considerată oficială în ceea ce privește informațiile despre sumele pe care Clientul le datorează Bancii.

K. 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.

L. CESIUNEA

- (1) Clientul poate cesiona sau transfera în orice alt mod, total sau parțial, oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale rezultate în temeiul prezentului contract numai cu acordul prealabil, scris, al Băncii.
- (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.

M. 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.
- (2) 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 Lipscani 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, Tel: +4-021-312.12.75, fax +4-021-314.34.62, e-mail: office@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. Banca nu este obligată să actualizeze prin comunicare către Client și nu are nicio răspundere cu privire la modificările datelor de contact ale autorităților anterior indicate.

N. PREVEDERI FINALE

- (1) Clientul declară că a luat cunoștința, este de acord și a primit un exemplar din prezentul Contract și din CGA, cu care se completează prezentul Contract. În caz de discrepanță între prevederile prezentului Contract și CGA, prevederile prezentului Contract prevalează.
- (2) Datele cu caracter personal vor fi prelucrate de Banca pentru executarea prezentului Contract în conformitate cu politica de confidențialitate publicată pe site-ul Băncii la adresa www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate. Totodată, Clientul declară că a citit și a înțeles informațiile cuprinse în Nota de

Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul Serviciului mobile-banking (Secțiunea II de mai jos), fiind informat inclusiv cu privire la drepturile de care dispune și cu privire la modalitatea de exercitare a acestora. Informații complete și actuale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca sunt disponibile permanent în orice locație Credit Europe Bank sau pe www.crediteurope.ro/politica-de-confidentialitate.

- (3) Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul Contract, toate notificările sau orice alte comunicări între Banca și Client vor fi efectuate în modalitățile prevăzute în Capitolul „Notificări” al CGA.
- (4) Prezentul Contract 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 impredictibilității, art.8. Forta majoră. Cazul fortuit, art. 9. Transferul de drepturi și/sau obligații. Externalizarea serviciilor), CGA care se consideră a fi încorporate prin referință în prezentul Contract.
- (5) Pe parcursul derulării prezentului Contract, Banca are dreptul de a modifica prevederile prezentului Contract, inclusiv nivelul costurilor, notificând Clientul de noile condiții, prevederi, costuri și / sau clauze cu cel puțin două luni înainte de intrarea acestora în vigoare. Banca consideră că fiind acceptate modificările anunțate după expirarea termenului de anunțare prevăzut, exceptând cazul în care Clientul notifică Banca în intervalul de timp stabilit în prezentul Contract, dar nu mai târziu de ultima zi înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, în legătură cu neacceptarea acestora. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările propuse de către Banca, acesta are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract în mod gratuit, înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse.
- (6) Clientul confirmă în mod expres și în deplină cunoștință de cauză următoarele: (1) a analizat și s-a informat cu privire la obligațiile și condițiile acestui Contract, inclusiv prin comparație cu alte oferte de pe piață și (2) încheie acest Contract fără a fi constrâns în vreun fel și înțelege să-l execute integral, exact și la timp.

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

Clientul/Utilizatorul declară că a luat cunoștință de secțiunea Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul CGA, prin care a fost informat cu privire la modul în care datele sale sunt prelucrate de către 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”) și a celorlalte reglementări aplicabile în materie.

Astfel, pentru furnizarea Serviciului mobile banking prin aplicația monet, sunt efectuate următoarele prelucrări suplimentare:

- (1) La momentul descărcării aplicației din magazinele de aplicații Google Play (pentru Android) și App Store (pentru iOS) precum și la fiecare accesare (cu autentificare), aplicația colectează informații despre: (i) dispozitivul utilizat (producător, sistem de operare, IMEI), (ii) alte informații 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 sucursalele 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;
- (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 tranzacții inițiate in mediu online, respectiv daca aceasta a fost inițiată 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, caracteristicile tehnice ale dispozitivului. Pot fi supuse prelucrării inclusiv date asociate sau generate in contextul utilizării aplicatiei monet precum istoricul utilizării 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 interacțiunilor cu diferitele mesaje afisate in cadrul acesteia.

Ulterior instalării și activării aplicatiei monet, Clientul/utilizatorul poate opta pentru folosirea autentificării pe baza recunoașterii amprentei sau recunoașterii 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.

Datele sunt prelucrate în scopul îndeplinirii intereselor legitime ale Băncii de a asigura cele mai bune standarde de calitate, prudenta și diligenta profesionala, 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 reglementari legale exprese. De asemenea, Banca va putea prelucra datele cu caracter personal ale Clientului și in alte scopuri legitime, incluzand imbunatatirea calitatii

serviciilor, activitati de marketing (in masura in care acestea pot fi desfasurate in baza interesului legitim, in conditiile legii), analiza preferintelor si segmentare, in masura in care aceste activitati nu produc eventuale efecte juridice sau un impact similar de maniera semnificativa, in scop statistic si de cercetare, pentru administrarea afacerii, astfel cum acestea (dar si alte scopuri de prelucrare) sunt descrise in detaliu in Politica de confidentialitate 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 distrugereri 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 masura 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 automata, inclusiv profilării; dreptul de a depune o plângere în fata 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 sucursalele, agențiile și punctele sale de vânzare sau care poate fi accesată pe site-ul său web: 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 si/sau a serviciului de notificari disponibile prin aplicatia monet.

Orice informare de tipul celor exemplificate anterior va fi complementara sau suplimentara și nu va restrange 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 confidentialitate, prin Condițiile Generale de Afaceri si/sau prin orice alt document, indiferent de denumirea sau tipul acestuia (cerere, formular, conventie, 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 si/sau servicii specifice oferite de catre 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 în format hârtie prin depunere la oricare dintre unitățile noastre, prin e-mail la office@crediteurope.ro, ori prin contactarea responsabilului cu protecția datelor la adresa de e-mail: dpo@crediteurope.ro.