

**TERMENII SI CONDITII SPECIFICE PRODUSELOR SI SERVICIILOR INCLUSE  
IN PACHETELE PERSOANE FIZICE**

Prezentul document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare a Pachetului Persoane Fizice*, reglementeaza:

- functionalitatea cardurilor de debit, cu utilizare nationala si internationala, precum si modul de folosire a acestora de catre utilizatori.
- functionalitatea serviciului Info SMS CEC Bank, respectiv furnizarea de catre Banca titularului de cont de card de mesaje SMS de informare conform parametrilor definiti de acesta in *Cererea de Achizitionare Pachet*, catre un singur numar de telefon mobil.
- accesul cardului de debit Mastercard/Visa Classic/Visa/Visa Gold, respectiv Cardul de debit pentru Adolescenti Mastercard /Visa Classic/Visa CEC Bank (in cazul titularilor minori), emise de CEC BANK S.A. pentru serviciul de Comert Electronic Securizat 3D Secure.
- furnizarea serviciului de Internet Banking prin care Banca ofera Clientului posibilitatea efectuarii sau doar vizualizarii operatiunilor Bancare utilizand ca mijloc de comunicare reseaua Internet.
- furnizarea serviciului de Mobile Banking prin care Banca ofera clientului posibilitatea efectuarii operatiunilor indicate de Banca utilizand ca mijloc de comunicare un terminal mobil de tip smartphone sau tableta cu conexiune la Internet. Acest serviciu permite conectarea securizata a utilizatorului la sistemul informatic al Bancii in vederea efectuarii de tranzactii bancare electronice, ca urmare a cererii sale exprese adresate Bancii.

**I. Definitii**

Termenii specifici utilizati in cadrul prezentului document se regasesc in cadrul Conditiei Generale de Afaceri ale CEC Bank precum si, dupa caz, mai jos:

<b>Moneda de cont</b>	moneda in care se constituie contul de card.
<b>Valuta de referinta</b>	valuta in care organizatia Mastercard/ Visa International debiteaza CEC Bank pentru o tranzactie efectuata de catre un utilizator de card
<b>Avans in numerar (Cash-back)</b>	un serviciu care poate fi oferit de catre comercianti clientilor sai, permitandu-le acestora, alaturi de plata bunurilor/serviciilor achizitionate, sa retraga prin intermediul terminalelor POS si o suma de bani de pe cardul folosit in momentul platii, suma fiind limitata de legislatia incidenta.
<b>Centre Regionale Mastercard/ Visa de Asistenta</b>	centre create de catre organizatia Mastercard/ Visa International la nivel regional si/sau international pentru a acorda asistenta in regim de urgenta Utilizatorilor de carduri emise sub sigla Mastercard/ Visa.
<b>Comertul electronic securizat</b>	comertul electronic prin card care foloseste standardul de securitate "3D Secure", agreat la nivel mondial, de autentificare a identitatii clientilor cumparatori prin card in mediu electronic, respectiv Internet. 3D Secure este un standard de tranzactionare prin card promovat de organizatiile internationale de carduri Mastercard/ Visa, ca o metoda de combatere/limitare a fraudelor din comertul electronic on-line prin intermediul cardurilor.

**II. Card de debit in lei**

**1. Conditii de functionare a contului de card si a cardurilor atasate** se regasesc in cadrul Conditiei Generale de Afaceri ale CEC Bank, precum si, dupa caz, mai jos:

- In baza Cererii privind achizitionarea Pachetului, Banca va deschide un cont de card denominat in Lei la care se pot atasa carduri de debit principale de tipul Mastercard/Visa Classic/Visa/ Visa Gold, respectiv Mastercard/Visa Classic /Visa pentru Adolescenti;

- Banca pune la dispozitia Utilizatorului principal de card extrase de cont cuprinzand tranzactii, dobanda lunara bonificata/retinuta, comisioanele platite, etc.
- Cardul poate fi folosit atat pe teritoriul Romaniei, cat si in strainatate. Pentru folosirea acestuia pe Internet, Banca recomanda folosirea cardului in special la comerciantii on-line care afiseaza sigla **Verified by Mastercard Secure Code/ Verified by Visa**. Pentru operatiunile efectuate in strainatate prin cardul Mastercard/Visa Classic/Visa/Visa Gold, Banca va debita contul de card utilizand ca moneda de referinta EUR, dupa cum urmeaza:
  - Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si valuta de referinta se efectueaza de catre organizatia Mastercard/ Visa International la cursul intern de schimb ale acestora valabil la data decontarii interbancare.
  - Pentru debitarea in lei a contului de card, Banca utilizeaza cursul sau intern de cumparare EUR si vanzare lei din data inregistrarii in cont a tranzactiei.
- Cardurile sunt si raman permanent in proprietatea Bancii. Utilizatorul principal / suplimentar de card au drept de folosire a cardurilor si se obliga sa le restituie la solicitarea Bancii.
- Folosirea fiecarui card se face numai de catre Utilizatorul autorizat care va avea inscriptionat numele sau pe card. Cardul nu este transferabil, putand fi utilizat doar in limita de valabilitate temporala specificata pe avers si in limita disponibilului din contul atasat.
- Banca va reinnoi automat cardul la termenul de expirare a acestuia, cu exceptia situatiilor in care utilizatorul notifica Banca in scris, cu minimum 30 de zile calendaristice anterior expirarii, intentia sa de a renunta la card.
- Banca isi rezerva dreptul de a bloca cardul fara instiintarea prealabila a Utilizatorului de card (principal, suplimentar) in cazul furnizarii de catre acesta de date false in *Cererea de Achizitionare a Pachetului*, comiterii de fraude sau in orice alte situatii care pot periclita interesele utilizatorului de card. In aceste situatii, Banca nu poate fi tinuta responsabila financiar sau in orice alt mod de catre utilizatorul de card, urmare a imposibilitatii folosirii cardului blocat. Banca va instiinta utilizatorul, telefonic, prin notificare scrisa sau alte mijloace asupra blocarii instrumentului de plata.
- Din ratiuni de risc si pentru siguranta accesului la cont Banca poate limita suma de bani ce poate fi ridicata zilnic in numerar prin intermediul cardului / cardurilor. Limitele zilnice de retragere numerar prin card valabile la data semnarii prezentului document, sunt cuprinse in *Tariful de comisioane si dobanzi de functionare aplicabile cardurilor pentru persoane fizice*, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*.
- Modificarea limitelor de tranzactionare se poate face de catre utilizatorul de card prin depunerea unei cereri la oricare unitate teritoriala a Bancii sau prin intermediul aplicatiei de Mobile Banking.
- In cazul Cardului de debit pentru Adolescenti Mastercard/Visa Classic/Visa CEC Bank, utilizarea fondurilor din conturi se efectueaza de catre minor, doar cu acordul prealabil al Reprezentantilor Legali. Acestea vor fi restrictionate astfel:
  - Urmare modificarilor solicitate in scris de catre reprezentantii legali ai minorului prin cererea de modificare a limitelor de tranzactionare;
  - Cardul si codul PIN vor fi eliberate minorului care a indeplinit varsta de 14 ani insotit de reprezentantul legal, ambii semnand de primire;
  - Utilizarea disponibilului din conturi se efectueaza de catre minor, cu acordul prealabil al reprezentantului legal, respectand limitele de tranzactionare autorizate de catre reprezentantul legal al acestuia la momentul deschiderii contului de card pentru minori, astfel: parametrii standard de tranzactionara lunara vor fi de 500 lei sau 100 Euro numerar ATM/MFM/EPOS si plati la comercianti;
  - Posibilitatea modificarii parametrilor standard de tranzactionare lunara mai sus mentionati, numai pe baza acordului reprezentantului legal si a minorului dat prin semnarea cererii de modificare a limitelor de tranzactionare.

## 2. Servicii speciale oferite de Banca Utilizatorului de card

- Blocarea accesului la cont pentru cardul semnalat telefonic/ in scris de catre utilizator ca pierdut/furat/compromis;
- Inlocuirea la cerere, in regim de urgenta, in tara si strainatate a cardului semnalat in scris Bancii ca pierdut/furat/compromis;
- Eliberarea la cerere, in regim de urgenta, in strainate si in tara, a maximum 80 % din disponibilul din contul de card pe durata intre semnalarea pierderii / furtului cardului si primirea de catre Utilizator a unui nou card;
- Utilizatorul de card poate beneficia de avans in numerar (cash-back) in conditiile in care comerciantul la care efectueaza tranzactii ofera acest tip de serviciu si are numerar suficient.

### 3. Se interzice folosirea cardului:

- dupa notificarea Bancii asupra pierderii / furtului/compromiterii cardului sau a PIN-ului;
- atunci cand Utilizatorul de card a incalcat prevederile contractuale si Banca a solicitat returnarea cardului;
- cand un card declarat pierdut sau furat este recuperat de catre Utilizator, ulterior notificarii Bancii asupra pierderii/furtului;
- cand un card este anulat sau suspendat de catre Banca datorita inregistrarii de sold debitor pe contul cardului si a nealimentarii contului de card sau din alte motive considerate justificate de catre Banca.

### 4. Comisioane si dobanzi percepute de Banca

Banca este autorizata de catre Utilizatorul principal de card sa debiteze automat contul de card cu urmatoarele sume:

- tranzactiile (operatiunile) efectuate prin card, in tara si in strainatate, de catre Utilizatorul principal si Utilizatorul suplimentar;
- alte operatiuni dispuse expres de Utilizatorul principal de card prin alte mijloace de acces la cont;
- comisioane datorate Bancii pentru operatiuni curente prin card si/sau prin alte mijloace de acces la cont si/sau servicii speciale;
- operatiuni efectuate fraudulos de catre alte persoane in conditiile pierderii / furtului /compromiterii cardului si neanuntarii evenimentului Bancii de catre Utilizatorii de card (principal, suplimentar);
- comisioane achitate de Banca pentru solutionarea contestatiilor aferente unor tranzactii card comision/taxa refuz nejustificat la plata;
- dobanzi datorate de Utilizatorul principal de card pentru iesiri neautorizate in descoperit a contului de card.

Comisiunile de utilizare card si ratele de dobanda in vigoare la data semnarii prezentului document, parte integranta din Contractul de Achizitionare Pachet sunt prevazute in Anexa la acesta.

### 5. Modificarea termenilor si conditiilor privind emiterea si utilizarea cardului

- Prevederile contractuale aplicabile cardului de debit CEC Bank pot fi actualizate de catre Banca oricand, prin notificarea clientului cu minimum doua luni (respectiv 60 de zile calendaristice) inainte de data intrarii in vigoare a modificarilor.
- Banca va considera acceptate modificarile daca Utilizatorul de card/reprezentantul legal nu notifica Bancii in scris in intervalul stipulat anterior dezacordul sau. In cazul in care Utilizatorul de card/reprezentantul legal nu este de acord cu aceste modificari, acesta poate denunta imediat si gratuit *Contractul de Achizitionare Pachet*.
- Diminuarea sau eliminarea de comisioane de functionare card sau cont pot fi operate unilateral de catre Banca si nu necesita notificarea clientului.
- Banca nu va notifica clientul in cazul in care introduce servicii suplimentare comisionabile, daca utilizarea efectiva a acestora si plata comisionului necesita acceptul liber exprimat si in cunostinta de cauza al clientului in momentul utilizarii serviciului.

### 6. Inchetarea contractului

#### (1) Rezilierea la initiativa Bancii

Banca poate rezilia unilateral si de plin drept prezentul contract, notificand clientul cu minim doua luni (respectiv 60 de zile calendaristice) anterior intrarii in vigoare a rezilierii in cazul:

- Nerespectarii de catre Utilizatorul principal sau suplimentar de card a prevederilor contractuale sau a instructiunilor cuprinse in Ghidul de utilizare card;
- Nesolutionarii de catre Utilizatorul principal de card a soldului debitor al contului de card de debit, conform Conditiiilor Generale de Afaceri.
- In orice alte cazuri considerate intemeiate de catre Banca, cu instiintarea scrisa a Utilizatorului principal de card.
- La expirarea cardului, dupa implinirea varstei de 18 ani in cazul cardului de debit pentru Adolescenti Mastercard/Visa/ Visa Classic .

Rezilierea va opera fara interventia instantei judecatoresti.

## (2) Rezilierea la initiativa Utilizatorului de card

- Utilizatorul principal de card poate rezilia unilateral *Contractul de Achizitionare Pachet*, prin depunerea cardului/cardurilor si a unei notificari scrise la orice unitate bancara, cu maxim 15 zile in avans fata de data solicitata de incetare a acestuia.
- Conturile deschise pe numele minorilor vor putea fi inchise la cererea acestora si cu incuviintarea Reprezentantilor Legali.

## (3) Efecte legale ale rezilierii

- Utilizatorul principal de card sau imputernicitii/Reprezentantii legali ai acestuia au obligatia ca in conditiile enuntate la art 6. punctul (1) sa depuna cardul principal si al utilizatorului suplimentar la Banca in maximum 5 zile lucratoare de la data primirii instiintarii in acest sens de la Banca si sa acopere integral eventualele debite. Orice debit neacoperit in acest interval va fi tratat de Banca drept credit restant, cu percepere de dobanda de credit restant si urmarirea recuperarii pe cale amiabila si/sau legala;
- Rezilierea *Contractului de Achizitionare Pachet* conform art.6, punctele (1) si (2) nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Utilizatorul principal de card ca efect al actiunilor intreprinse sau neintreprinse de acesta anterior datei rezilierii. In cazul decesului utilizatorului principal de card recuperarea sumelor datorate se va continua in contra mostenitorilor.

## (4) Restituirea disponibilului din contul de card

In cazul rezilierii *Contractului de Achizitionare Pachet*, Banca va deconta si evidentia pe extrasul contului de card de debit in urmatoarele 30 de zile, tranzactiile efectuate prin card autorizate si netrimise in decontare la data rezilierii contractului si va restitui titularului soldul creditor al contului de card.

## 7. Dispozitii finale

- Utilizatorul de card (principal, suplimentar) va respecta intocmai instructiunile cuprinse in Ghidul de utilizare card pus la dispozitie de catre Banca pe site-ul Bancii.
- Utilizatorul de card (principal, suplimentar) are obligatia de a notifica Bancii in scris orice schimbare de nume, adresa, nr. telefon sau acte de identitate, in termen de maximum 15 zile calendaristice de la aparitia modificarii;
- In cazul in care contul de card este utilizat pentru incasarea de drepturi banesti, Banca nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste:
  - Suma alimentata de angajator/institutie ca si drepturi banesti.
  - Data alimentarii cu drepturi banesti, in cazul in care angajatorul/institutia intarzie ordonarea alimentarilor sau documentatia de alimentare cuprinde erori care duc la intarzierea operatiunii.
- Banca raspunde fata de utilizatorii de carduri emise de CEC Bank in ceea ce priveste neonorarea cardurilor in reseaua sa proprie de terminale (ATM/MFM/EPOS), cu exceptia cazurilor de disfunctionalitate temporara sau locala, a opririlor de sistem anuntate prin mijloace de informare in masa precum si a cazurilor de forta majora;
- Banca nu este responsabila fata de utilizatorii de card in ceea ce priveste neonorarea cardurilor de catre un tert (comerciant, institutie financiara, ATM, MFM, etc) ca urmare a unor cauze directe sau indirecte care nu pot fi controlate de banca, cum ar fi: disfunctionalitati ale echipamentelor tertilor, ale sistemelor acestora de procesare sau de transmitere a datelor, sau alte evenimente similare;
- Banca si/sau organizatiile de card nu vor fi tinute responsabile de catre utilizatorii de card (principal si suplimentari) daca acestia au de suferit consecinte de orice natura ca urmare a incalcarii unor legislatii locale prin folosirea cardului/cardurilor pentru plata de produse sau servicii considerate ilegale in respectivele tari/teritorii;
- Ulterior semnarii prezentului document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, Banca poate oferi clientului servicii suplimentare,notificand clientul in conformitate cu prevederile art.5. Pentru serviciile suplimentare oferite cu titlu gratuit, Banca nu este obligata sa notifice clientul pentru punerea acestora in aplicare;

## 8. Declaratia Utilizatorului principal de card

Sunt de acord si inteleg Banca isi rezerva dreptul de a anula *Contractul de Achizitionare Pachet* aprobat si cardul emis in cazul in care nu ma prezint pentru ridicarea cardului in termen de 90 de zile de la data depunerii documentatiei in Banca.

### III. Serviciul Info SMS CEC Bank

Prin semnarea *Cererii de Achizitionare Pachet*, titularul de cont de card isi exprima acordul expres pentru furnizarea de catre Banca a serviciului in termenii si conditiile mentionate mai jos. Banca nu va investiga titularul numarului de telefon mobil indicat de catre titularul de cont de card, responsabilitatea pentru corectitudinea acestor date si pentru accesul neautorizat al tertelor persoane la informatii bancare confidentiale fiind exclusiv in sarcina titularului de cont de card.

#### 1. Drepturi si obligatii

##### (1) Drepturile titularului de cont de card

- Sa beneficieze, din partea Bancii de suportul necesar privind serviciul Info SMS.
- Titularul de cont de card are dreptul sa solicite oricand Bancii activarea in Unitatile Bancii sau pe aplicatiile de Internet Banking/Mobile Banking si dezactivarea serviciului in Unitatile Bancii pentru contul de card detinut.

##### (2) Obligatiile titularului de cont de card

- Inainte de solicitarea serviciului, titularul de cont de card va lua toate masurile pentru a se asigura ca nici o persoana neautorizata nu poate avea acces la telefonul mobil cu numarul indicat.
- Titularul de cont de card este singurul responsabil pentru pastrarea confidentialitatii continutului mesajelor SMS primite de la Banca.
- Titularul de cont de card va notifica Banca in cazul modificarii numarului sau de telefon mobil sau a pierderii/furtului acestuia. Pana la primirea notificarii respective, Banca va continua sa transmita mesaje SMS la numarul de telefon anterior comunicat de catre titularul de cont de card. Titularul de cont de card este unic raspunzator pentru stergerea mesajelor transmise de Banca prin serviciul Info SMS.
- Titularul de cont de card va furniza Bancii si va actualiza ori de cate ori este necesar, datele personale de identificare care sa permita sistemului de mesaje Info SMS sa transmita informatii titularului de cont de card, la momentul efectuarii de operatiuni pe cont. Informatiile sunt garantate de client ca reale si complete si isi asuma responsabilitatea pentru corectitudinea datelor de identificare furnizate Bancii (numele si prenumele, codul IBAN, tipul cardului, numarul de telefon mobil la care se vor transmite SMS-urile). Modificarile datelor personale de identificare si ale oricarei informatii, vor fi comunicate de catre titularul de cont de card Bancii in maximum 5 zile lucratoare de la producerea modificarii, Banca neasumandu-si riscurile care pot aparea ca urmare a nerespectarii acestei obligatii.
- Titularul de cont de card mandateaza Banca sa transmita SMS-uri pentru miscarile de cont definite in cadrul *Cererii de Achizitionare Pachet* sau la sectiunea specifica pe aplicatia de Internet Banking/Mobile Banking, fara a fi necesare instructiuni suplimentare.
- In cazul in care operatiunile mentionate in prezentul document nu pot fi executate din culpa titularului de cont de card (furnizarea de date incorecte de identificare, numar gresit de telefon, etc.), acesta va datora in continuare costul lunar pentru Pachet.

##### (3) Drepturile Bancii

- Banca are dreptul de a anula din ratiuni de securitate sau urmare a neplatii costului lunar aferent Pachetului accesul la sistemul de mesaje Info SMS in orice moment fara a putea fi tinuta vinovata de catre client pentru efectele deciziei sale si fara a prezenta in prealabil justificari titularului de cont de card (clientului) pentru decizia sa. Banca va notifica imediat titularul de cont de card asupra acestei masuri utilizand datele de identificare aduse la cunostinta Bancii de catre respectivul client (nume, prenume, adresa, numar telefon).
- Banca isi rezerva dreptul de a aduce oricand modificari sistemului software al platformei de transmitere mesaje SMS, in baza prezentului document parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*. Banca va aduce la cunostinta titularului de cont de card respectivele modificari, in scris, pe suport hartie si/ sau prin mijloace de comunicare electronica, in masura in care acestea impacteaza in sens negativ performantele serviciului sau genereaza o crestere a tarifului aplicabil.

##### (4) Obligatiile Bancii

- Sa pastreze confidentialitatea datelor personale de identificare ale titularului de cont de card, precum si a operatiunilor efectuate de acesta, conform prevederilor *Informarii privind preluarea datelor cu caracter personal*. Astfel de date si informatii pot fi divulgate, potrivit dispozitiilor legale,



- autoritatilor abilitate sa dispuna de acestea si pot fi utilizate in cazurile in care utilizatorul de card este implicat in activitati frauduloase sau de natura sa induca riscuri in cadrul sistemului bancar.
- Sa transmita prin serviciul Info SMS informatiile conform instructiunilor transmise de titularul de cont de card, in masura in care acestea se incadreaza in prevederile legale in vigoare.
  - Banca nu isi asuma nicio raspundere pentru erorile de transmitere a mesajelor SMS care pot aparea, in afara cazului in care acestea se datoreaza exclusiv Bancii. Banca nu va raspunde pentru inaccessibilitatea mesajelor.
  - Banca nu se face raspunzatoare pentru pierderea sau dauna rezultata din utilizarea sau functionarea neadecvata a telefonului mobil (utilizarea neautorizata sau frauduloasa, blocarea in functionare sau functionare defectuoasa a acestuia, etc).

## 2. Conditii de utilizare a serviciului Info SMS CEC Bank

- Pentru a se putea activa serviciul Info SMS, titularul de cont de card trebuie sa detina cel putin un cont de card activ si un numar de telefon mobil activ intr-una din retelele Vodafone Romania, Orange Romania, Telekom Romania si RCS & RDS Romania.
- Informatiile transmise prin serviciul Info SMS CEC Bank au un caracter exclusiv de informare si nu reprezinta/ nu au valoare de facturi sau extrase de cont de card.
- Mesajele SMS privind tranzactiile generate prin card se transmit la momentul autorizarii operatiunilor (blocarii sumelor respective in contul de card) si nu se retransmit din nou la momentul debitarii efective a contului de card cu sumele in cauza. Operatiunile card fara cod de autorizare (operatiuni sub limita de autorizare \*) nu genereaza mesaje SMS. Miscarile non-card genereaza mesaje la momentul postarii pe cont.
- Operatiunile din strainatate prin card se comunica prin mesaj SMS la valoarea in echivalent lei de la data autorizarii tranzactiei (blocarii pe cont a echivalentului in lei), iar valoarea finala la data decontarii poate diferi functie de evolutia cursului de schimb intre data tranzactiei si data decontarii.
- Banca isi rezerva dreptul de a bloca accesul la acest serviciu in cazul in care titularul de cont de card nu-si respecta obligatiile contractuale si/sau in cazul folosirii necorespunzatoare a serviciului.
- In cazul anuntarii pierderii/furtului/distrugerii telefonului mobil definit ca destinat al mesajelor, Banca va bloca transmiterea de mesaje SMS-uri catre numarul respectiv in maximum o zi lucratoare de la data anuntarii, in baza cererii scrise a titularului de cont de card, fara a inceta insa comisionarea serviciului lunar.
- Pana la data anuntarii pierderii/furtului/distrugerii telefonului Banca va continua sa furnizeze informatiile solicitate conform contractului, fara a putea fi facuta raspunzatoare pentru eventuale daune suferite de titularul de cont de card.
- In cazul in care titularul de cont de card are telefonul inchis sau casuta de mesagerie plina, mesajele SMS netransmise se stocheaza un numar de zile in vederea transmiterii lor ulterioare, functie de politica de retransmitere mesaje a operatorilor de telefonie mobila (actualmente 3 zile).
- Banca nu-si asuma nicio raspundere pentru erorile de transmitere SMS care pot aparea pe fluxul prestarii serviciului, cu exceptia cazului in care acestea se datoreaza exclusiv Bancii.
- Prezentul document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, incheiat intre cele doua parti este guvernat de Legea romana. Orice diferend aparut intre Banca si titularul de cont de card in legatura cu incheierea si executarea prezentului Contract va fi solutionata pe cale amiabila, inclusiv prin mediere, sau, in cazul in care acest lucru nu este posibil, de catre instantele judecatoresti competente, conform legislatiei romane in vigoare.
- In situatia in care o clauza din prezentul document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, va deveni nula sau inaplicabila, celelalte clauze sau partile neafectate ale respectivei clauze isi vor pastra valabilitatea si vor continua sa-si produca efectele.
- Intarzierea sau neindeplinirea de catre Banca a oricarui drept contractual, nu va impiedica Banca sa isi exercite acest drept si nu va fi considerata ca reprezentand un acord cu privire la neindeplinirea la timp a obligatiilor contractuale de catre titularul de cont de card (client).

## 3. Dezactivarea serviciului si/sau incetarea furnizarii serviciului

- Dezactivarea accesului la serviciul Info SMS CEC Bank poate fi cu caracter permanent sau temporar, dar pentru minimum 3 luni. Dezactivarea serviciului sau incetarea contractului are loc fie la cererea expresa in scris a utilizatorului de card, fie din initiativa Bancii in conditiile Contractului de achizitionare

Pachet. Dezactivarea serviciului devine operationala in termen de 2 zile lucratoare de la data depunerii de catre titularul de cont de card a cererii in acest sens la Banca.

- *Contractul de Achizitionare Pachet* poate fi denuntat/ modificat unilateral de catre Banca in cazul incalcarii de catre utilizatorul de card a declaratiilor precum si in cazul in care Banca suspenda/anuleaza in totalitate prestarea serviciului Info SMS CEC Bank . Decizia Bancii va fi comunicata cu 60 zile calendaristice inainte de data efectiva de incetare.
- Contractul produce efecte pe perioada de valabilitate a contului de card. In cazul incetarii relatiei contractuale privind produsul de card furnizarea serviciului Info SMS CEC Bank atasat inceteaza de drept, fara a mai fi necesare notificari prealabile sau ulterioare din partea Bancii.
- In situatia in care una din parti nu-si executa obligatiile contractuale, cealalta parte poate dispune dezactivarea furnizarii serviciului Info SMS din cadrul Pachetului. Dezactivarea opereaza de plin drept, fara somatie, fara punere in intarziere si fara a mai fi necesara interventia instantei judecatoresti.

#### 4. Declaratia titularului de cont de card

- Am primit din partea Bancii informatiile cu privire la serviciul solicitat si inteleg ca modificarile parametrilor/dezactivarea serviciului Info SMS CEC Bank se vor efectua prin tipizate specifice care vor fi Anexe prezentului document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*.
- Imi asum toate riscurile ce pot decurge din accesarea telefonului meu mobil de catre terte persoane, al carui numar de telefon a fost furnizat Bancii, si implicit accesul acestora la continutul confidential al mesajelor SMS primite de la Banca.
- Inteleg si accept urmatoarele: **a.)** Mesajele SMS privind tranzactiile card se transmit o singura data, la momentul autorizarii acestora; **b.)** Operatiunile din strainatate pe card se comunica la valoarea in echivalent lei la data tranzactiei, valoarea la data decontarii putand diferi functie de evolutia cursului de schimb intre cele doua date calendaristice; **c.)** Pentru tranzactii card se emit mesaje SMS pentru toate cardurile atasate pe contul in cauza, inclusiv cardurile suplimentare; **d.)** Banca nu emite mesaje SMS pentru perceperea din contul de card a comisiunilor bancare; **e.)** Operatiunile card fara cod de autorizare (efectuate sub limita de autorizare\*) nu genereaza mesaje SMS;

\*)Exista comercianti (in special in strainatate) care au limita de autorizare tranzactii card diferita de zero si nu solicita autorizarea anumitor tranzactii card, motiv pentru care respectivele operatiuni nu genereaza SMS-uri de informare.

### IV. Serviciul de comert electronic securizat 3 D Secure

#### 1. Conditii de inrolare si functionare a cardurilor utilizand standardul 3D Secure

- In cazul in care Clientul nu doreste inrolarea automata a cardului in serviciul 3D Secure, poate opta pentru dezactivarea acestui serviciu la achizitionare prin completarea corespunzatoare a *Cererii de Achizitionare Pachet* sau ulterior prin aplicatia de Mobile Banking, prin intermediul unitatilor teritoriale sau **Support carduri Clienti** (numere de telefon de pe verso card - tarif normal), disponibil non-stop.
- Numarul de telefon mobil este declarat initial, prin completarea acestuia in *Cererea de deschidere cont si emitere a cardului de debit international in lei*. Actualizarea numarului de telefon mobil aferent serviciului 3D Secure se face prin completarea de catre client a *Cererii de actualizare parametri pentru serviciul de comert electronic securizat 3D Secure*, in orice unitate CEC Bank ori prin aplicatia de Mobile Banking\*.

\*Clientul acceseaza meniul *Carduri*, selecteaza cardul dorit → *Setari* → *Tranzactii card pe internet* → *Numar de telefon*.

#### **Atentie!**

1. Daca clientul isi modifica numarul de telefon si alege autentificarea biometrica, notificarea push o va primi tot pe numarul de telefon aferent serviciului de Mobile Banking.
2. Daca clientul isi modifica numarul de telefon si alege sa se autentifice prin introducerea celor doi factori de autentificare specifici (parola statica si parola dinamica primita prin SMS), atunci acesta va primi parola dinamica unica prin SMS pe numarul modificat.

**Nota:** In functie de politica de risc a fiecarui comerciant, pentru anumite tranzactii este posibil sa nu se solicite autentificare biometrica in aplicatia de Mobile Banking/introducerea parolei statice si a parolei dinamice unice 3D Secure.

- **Parola dinamica unica** generata si transmisa prin intermediul mesajului text (SMS):
  - reprezinta cheia securitatii tranzactiilor cu carduri pe Internet la comerciantii de tip e-commerce inrolati in serviciul de comert electronic securizat 3D Secure astfel incat Utilizatorul cardului activat pentru comertul electronic securizat are obligatia de a nu dezvalui aceasta parola catre nici o alta persoana (chiar daca sunt angajati ai autoritatilor sau ai Bancii);
  - contine 6 cifre si va fi cunoscuta exclusiv de catre detinatorul cardului;
  - este valabila pentru o perioada limitata de timp de 10 minute. La cerere, se va putea solicita o alta parola, prin simpla accesare a link-ului afisat pe site-ul comerciantului: *“Nu ati primit parola, retrimiteti parola prin SMS”*;
  - introducerea gresita in mod repetat de 3 ori consecutiv a parolei conduce la afisarea mesajului *“Autentificare esuata”*. Dupa afisarea acestui mesaj, functie de posibilitatile oferite de fiecare comerciant in parte, exista urmatoarele optiuni: i) reluarea procesului de autentificare; ii) derularea tranzactiei in forma nesecurizata. La a patra introducere eronata, din motive de securitate, se blocheaza automat accesul pentru efectuarea de tranzactii de comert electronic.

In cazul in care nu se mai cunoaste parola statica initiala declarata la Banca, se intampina probleme in schimbarea acesteia, nu se primeste mesajul SMS cu parola dinamica unica, se blocheaza accesul pentru efectuarea de tranzactii de comert electronic, se contacteaza Banca **Support carduri Clienti** ( numere de telefon de pe verso card - **tarif normal**) disponibil non-stop sau in orice unitate CEC Bank.

## 2. Drepturi si obligatii

### (1) Drepturile utilizatorului de card

- Sa poata folosi permanent si in conditii de buna functionare sistemul de comert electronic securizat 3 D Secure, serviciu pe care il poate active/dezactiva gratuit.
- Sa beneficieze, din partea Bancii, de suportul necesar in cazul tranzactiilor de refuz la plata conform prevederilor contractelor de emitere card aplicabile.

### (2) Obligatiile utilizatorului de card (principal, suplimentar)

- Sa se autentifice prin introducerea celor doi factori de autentificare specifici (parola statica si parola dinamica primita prin SMS) sau prin autentificare biometrica in aplicatia de Mobile Banking in cazul tranzactiilor efectuate la comerciantii e-commerce inrolati in serviciul de comert electronic securizat 3D Secure, la solicitarea acestora.
- Utilizatorul de card este singurul responsabil pentru pastrarea confidentialitatii celor doi factori de autentificare specifici (parola statica si parola dinamica primita prin SMS), in caz contrar riscul aferent revenind acestuia. Banca nu cunoaste aceste informatii si in consecinta nu poate fi facuta raspunzatoare pentru divulgarea acestora.
- Sa nu substituie o alta persoana sau entitate care utilizeaza serviciul 3 D Secure.
- Sa notifice imediat Banca asupra folosirii de catre persoane neautorizate a cardului pentru operatiunile de comert electronic securizat sau nesecurizat si sa respecte cu strictete instructiunile Bancii.
- Sa respecte obligatiile stabilite in sarcina detinatorilor de card, asa cum sunt acestea mentionate in prezentul document precum si in *Cererea de Achizitionare Pachet*.

### (3) Obligatiile Bancii

- Sa asigure securitatea deplina a datelor personale de identificare comunicate de utilizatorul de card stocate in sistemul securizat de comert electronic pentru identificarea clientului la momentul efectuarii tranzactiei.
- Sa pastreze confidentialitatea datelor personale de identificare ale utilizatorului de card, precum si a operatiunilor efectuate de acesta in temeiul prezentului document. Astfel de date si informatii pot fi divulgate, potrivit dispozitiilor legale, autoritatilor abilitate sa dispuna de acestea si pot fi utilizate in cazurile in care utilizatorul de card sau comerciantii vanzatori de bunuri si servicii in mediu electronic (Internet) sunt implicati in activitati frauduloase sau de natura sa induca riscuri in cadrul sistemului bancar.

### (4) Drepturile Bancii

- Banca are dreptul de a anula accesul unui card la comertul electronic securizat in orice moment din proprie initiativa sau la solicitarea unor terti indreptatiti legal sa monitorizeze legalitatea si corectitudinea tranzactiilor card pe Internet, fara a prezenta justificari utilizatorului de card (clientului) pentru decizia sa. Banca va notifica imediat utilizatorul de card asupra acestei masuri utilizand datele de identificare aduse la cunostinta Bancii de catre respectivul client (nume, prenume, adresa, nr.



telefon).

- Banca isi rezerva dreptul de a aduce oricand, orice modificari sistemului software pus la dispozitia utilizatorului de card, in baza prezentului document. Banca va aduce la cunostinta clientului aceste modificari, in scris, pe suport hartie si/sau prin mijloace de comunicare electronica.

### 3. Prevederi Generale

- Banca, VISA si/sau Mastercard nu sunt raspunzatoare privind esecul utilizatorului de card de a accesa anumite site-uri pe Internet sau pentru nerespectarea conditiilor comerciale (pierderi, deteriorari, intarzieri, etc.) de catre comerciantul furnizor de bunuri si/sau servicii cu care detinatorul de card a incheiat o tranzactie.
- Dezactivarea accesului la serviciul de comert electronic securizat 3 D Secure poate fi cu caracter permanent sau temporar. Aceasta operatiune se efectueaza fie la cererea expresa in scris a utilizatorului de card, fie din initiativa Bancii in conditiile prezentului document. Utilizatorul cardului principal are dreptul sa dezactiveze atat cardul propriu cat si orice carduri suplimentare atasate pe contul sau. Utilizatorul de card suplimentar poate dezactiva exclusiv cardul propriu. Dezactivarea devine operationala in termen de maxim o zi lucratoare de la data depunerii cererii clientului la Banca. Activarea/dezactivarea serviciului se poate face si direct de catre Client, prin intermediul aplicatiei de Mobile Banking sau apeland **Support carduri Clienti** (numere de telefon de pe verso card - tarif normal), disponibil non-stop.
- In intervalul dintre depunerea la Banca a cererii de dezactivare si momentul la care aceasta devine operationala responsabilitatea tranzactiilor revine in totalitate utilizatorului de card si implicit titularului de cont.
- In cazul in care accesul la comertul electronic securizat este dezactivat, din initiativa oricareia dintre partile contractante, tranzactiile card pe Internet efectuate inaintea dezactivarii nu vor fi afectate si nu pot fi anulate.
- CEC BANK SA, VISA si Mastercard NU pot fi facute raspunzatoare pentru:
  - modificarea, intreruperea sau inaccesibilitatea serviciului 3D Secure datorate unor cauze independente de vointa acestora;
  - defectiuni ale computerului pe durata accesarii serviciului 3D Secure;
  - virusarea echipamentului utilizat pentru accesarea serviciului 3D Secure.

### 4. Incetarea furnizarii serviciului 3 D Secure

Prezentul document poate fi denuntat in mod unilateral de catre titularul de cont (utilizatorul de card principal) sau de catre Banca, in cazul incalcarii de catre utilizatorul de card a prevederilor prevazute in prezentul document, precum si in cazul in care Banca suspenda / anuleaza in totalitate prestarea serviciului de comert electronic securizat.

### 5. Dispozitii finale

Prezentul document produce efecte incepand cu data inrolarii de catre Banca in serviciul 3 D Secure a cardului.

## V. Serviciul Internet Banking "Home CEOnline" / Serviciul de Mobile Banking

### 1. Prezentare Serviciu Internet Banking / Serviciu de Mobile Banking

Acest serviciu permite conectarea securizata a utilizatorului la sistemul informatic al Bancii in vederea efectuarii de tranzactii Bancare electronice, ca urmare a cererii sale exprese adresata Bancii Operatiunile Bancare ce pot fi efectuate de catre utilizatorii serviciului **Internet Banking**:

- Vizualizarea extraselor de cont, graficului de rambursare credite si a tranzactiilor;
- Consultarea situatiei conturilor curente (istoric operatiuni);
- Plati in lei intra si interbancare;
- Plati in valuta;
- Plati programate (periodice);
- Plati in asteptare (ordine de plata care au indicata o anumita data de executie a platii, alta decat ziua curenta);
- Schimburi valutare;
- Constituire si lichidare depozite produse de economisire;

- Plati de facturi utilitati, pentru furnizori cu care CEC BANK S.A. a incheiat conventie;
- Transfer de bani de pe contul de card deschis la alta banca intr-un cont deschis la CEC Bank;
- Activare serviciu de Mobile Banking;
- Activare/modificare serviciu INFO SMS;
- Deschidere conturi in valuta;
- Cereri de bani catre un alt client CEC pe baza unui numar de telefon mobil

Operatiunile Bancare ce pot fi efectuate de catre utilizatorii serviciului de **Mobile Banking**:

- Vizualizarea situatiei financiare a conturilor proprii in timp real;
- Plati in lei si in valuta, intre conturile proprii, intra si interbancare;
- Plati catre Trezoreria Statului;
- Plati de taxe si impozite prin conventia incheiata cu Ministerul Finantelor;
- Programare ordine de plata periodice;
- Plati in asteptare - ordine de plata care au indicata o anumita zi de executie a platii, alta decat ziua curenta;
- Schimburi valutare la curs ferm;
- Depozite – constituire si lichidare depozite;
- Plati de facturi de utilitati, pentru furnizori cu care CEC BANK S.A. a incheiat conventii, inclusiv prin scanarea codului de bare;
- Istoric tranzactii – cu diverse optiuni de filtrare a tranzactiilor;

Operatiunile Bancare ce pot fi efectuate de catre utilizatorii serviciului de Home CEOnline/ Mobile Banking-titulari minori, incluse in **Pachet**:

- Vizualizarea extraselor de cont si a tranzactiilor;
- Consultarea situatiei conturilor curente (istoric operatiuni).

## 2. Drepturile si obligatiile Bancii

- (1) Banca se obliga sa execute intocmai instructiunile transmise de catre Client cu conditia ca acestea sa fie emise cu respectarea reglementarilor legale in vigoare. Instructiunile vor fi executate de catre Banca in zilele bancare si in intervalul orar stabilit de Banca, in conformitate cu reglementarile BNR in vigoare la momentul transmiterii instructiunii de catre Client; nu se retine de la procesare o plata, daca Clientul nu a notificat Banca in scris si la termen in vederea anularii ordinului de plata asa cum este prevazut la punctul 3.(3).
- (2) Banca are dreptul sa refuze efectuarea unei tranzactii ordonate de Client in cazul in care disponibilul din contul acestuia nu permite atat efectuarea tranzactiei, cat si achitarea comisioanelor aferente, iar Clientul va fi notificat in acest sens printr-un mesaj specific in aplicatia de Mobile Banking.
- (3) Banca are dreptul sa blocheze/restrictioneze/suspende, fara o notificare in prealabil, pe termen nedeterminat accesul la serviciul de Internet Banking/ Mobile Banking sau efectuarea de catre Client a unui anumit tip de operatiuni in cazul in care Clientul nu isi respecta oricare dintre obligatiile contractuale si/sau in cazul folosirii necorespunzatoare a serviciului de Internet Banking/ Mobile Banking.  
Neplata comisionului de administrare Pachet de catre CLIENT duce la blocarea accesului la aplicatie pana cand datoriile sunt achitate integral.
- (4) Banca va putea dovedi, in situatia in care Clientul contesta, orice instructiune dispusa de catre acesta si orice tranzactie/operatiune efectuata de Banca in numele acestuia prin serviciul de Internet Banking/Mobile Banking, prin orice inregistrare efectuata de sistemele utilizate pentru receptionarea instructiunilor Clientului, prin reproducerea acestor instructiuni/operatiuni/tranzactii pe suport informatic si/sau hartie precum si prin extrasele de cont tiparite de catre Banca, acestea reprezentand dovada incontestabila.
- (5) Banca se obliga sa puna la dispozitia Clientului, dupa executarea operatiunilor ordonate de acesta prin intermediul aplicatiei de Internet Banking, extrasul de cont care va contine informatii cu privire la referinta operatiunii, valoarea acesteia in moneda utilizata, beneficiarul platii (daca este cazul), comisioanele aferente si data valutei creditarii/debitarii contului.
- (6) In cazul in care se inregistreaza diferente intre evidentele Bancii si cele ale Clientului, evidentele Bancii vor prevala.
- (7) Banca se obliga sa puna la dispozitia Clientului:
  - aplicatia eToken CEC Bank, de tip mobile token si

- plicul care va contine numele de utilizator.
- (8) Banca poate inactiva temporar, partial sau total, serviciul de Internet Banking/Mobile Banking in urmatoarele conditii:
- modificarile legislative o impun;
  - la initiativa Bancii, din motive tehnice, de securitate sau mentenanta. In cazul in care se efectueaza operatiuni de mentenanta, Banca informeaza Clientul in acest sens printr-un anunt postat pe pagina de logon a aplicatiei de Internet Banking sau Banca va anunta in prealabil Clientul prin serviciul de mesaje al aplicatiei de Mobile Banking.
  - datorita unor probleme tehnice provocate de un tert furnizor de servicii de comunicatii, etc.
- In aceste situatii Clientul va putea efectua operatiuni bancare prin celelalte mijloace puse la dispozitia sa de catre Banca.
- (9) Daca, din motive imputabile Clientului, Banca se expune la cheltuieli sau sufera pierderi legate de tranzactiile executate conform acestui document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, astfel de cheltuieli sau pierderi vor fi suportate de Client. In acest caz, Banca este autorizata sa recupereze suma respectiva direct din conturile Clientului.
- (10) Banca trebuie sa informeze Clientul cu privire la continutul acestui document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet* cu suficient timp, dar nu mai putin de 15 zile inainte ca utilizatorul sa devina parte la prezentul document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*. Perioada de 15 zile poate fi redusa cu acordul expres al Clientului, acord care poate fi exprimat prin semnarea *Cererii de Achizitionare Pachet*.
- (11) Banca se obliga sa informeze Clientul asupra oricaror modificari intervenite in cadrul documentului, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, in termen de minim 2 luni (60 de zile) inainte de data propusa pentru aplicarea acestora. Comunicarea se va face prin afisare la ghiseele Bancii si/sau prin mesaje primite de utilizator prin intermediul aplicatiei de Internet Banking si/sau Mobile Banking.
- (12) Banca are dreptul sa restrictioneze accesul utilizatorilor pe toate terminalele mobile la aplicatia de Mobile Banking, daca acestia nu isi descarca versiunea actualizata sau daca nu sunt de acord cu noile conditii contractuale dupa intrarea in vigoare a acestora.
- (13) Banca nu acorda suport pentru utilizarea aplicatiei de eToken CEC Bank / Mobile Banking pe telefoane cu soft modificat (Jailbreak sau root) si nu isi asuma raspunderea pentru accesarea solutiilor de pe astfel de aparate.

### 3. Drepturile si obligatiile Clientului

- (1) Clientul este obligat sa detina elementele de hardware si software necesare pentru utilizarea serviciului de Internet Banking, conform recomandarilor publicate de Banca pe site-ul <https://www.home.ceconline.ro>.
- (2) CLIENTUL este obligat sa detina un terminal mobil de tip smartphone sau tableta cu conexiune la Internet si un numar de telefon si servicii de telefonie mobila furnizate de un operator de telecomunicatii, necesar pentru utilizarea serviciului de Mobile Banking.
- (3) Clientul isi asuma responsabilitatea pentru acuratetea datelor tranzactiei introduse si ordonate electronic.

Forma de exprimare a consimtamantului pentru efectuarea platii o reprezinta:

- In cazul aplicatiei Internet Banking, semnatura care presupune introducerea in campul respectiv a codului generat de aplicatia eToken CEC Bank. De asemenea, Clientul are obligatia sa citeasca mesajele transmise de Banca si sa salveze ordinele de plata efectuate prin aplicatia CEOnline.
- In cazul aplicatiei de Mobile Banking apasarea butonului "Plateste", dupa care se introduce PIN-ul (cu exceptia transferurilor intre conturile proprii, a constituirilor si lichidarilor de depozite si a schimburilor valutare, la care nu este necesara introducerea codului PIN).

Orice instructiune transmisa de Client trebuie sa respecte reglementarile legale in vigoare. Clientul nu poate revoca un ordin de plata dupa exprimarea consimtamantului sau dupa ce acesta a fost primit de catre Banca, decat daca solicita acest lucru pana la sfarsitul zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru plata. Clientul poate revoca un ordin de plata in lei/valuta, daca solicita acest lucru pana la sfarsitul zilei lucratoare care precede ziua convenita pentru plata, prin completarea formularului de pe site-ul <https://www.cec.ro/contact>, prin selectarea optiunii "Vreau suport pentru Internet&Mobile Banking" in care trebuie sa specifice numele si prenumele, numarul de telefon mobil precizat de catre acesta in Cerere sau in formularul "Cerere de acces/ modificare acces la serviciul

*CEC Bank Mobile Banking/ Cerere Achizitionare Pachet*”, suma si beneficiarul platii interbancare in lei/ valuta de anulat), numai daca ordinul de plata nu a fost deja decontat. Clientului i se va percepe in acest sens un comision, conform Tarifului de comisioane si speze in vigoare; Orele limita de autorizare a platilor sunt prevazute in formularul *”Ore limita de autorizare Internet Banking”* sau *”Ore limita de autorizare si limite valorice de tranzactionare”* (pentru Mobile Banking). Platile ordonate dupa ora limita de autorizare din ziua Bancara curenta se deconteaza in urmatoarea zi bancara, in conformitate cu orele limita de autorizare prevazute de catre BANCA.

- (4) Clientul isi poate modifica limitele standard de tranzactionare prin intermediul aplicatiei CEC Bank Mobile Banking, respectand limitele maxime impuse de catre Banca.
- (5) Clientul raspunde pentru pastrarea in siguranta a numelui de utilizator alocat, a codului de activare pentru aplicatiile de eToken CEC Bank/Mobile Banking si a codului PIN.
- (6) Clientul este obligat sa informeze Banca imediat in situatia in care elementele de identificare prevazute la punctul 4.(7) s-au pierdut sau daca exista vreo suspiciune cu privire la faptul ca o persoana neautorizata a intrat in posesia lor total sau partial.
- (7) Clientul este obligat sa mentina confidentialitatea cu privire la componentele de securitate si sa nu furnizeze informatii despre serviciul de Internet Banking/ Mobile Banking fara acordul scris al Bancii.
- (8) In cazul in care Clientul doreste inlocuirea terminalului mobil cu pastrarea aceluiasi numar de telefon, pentru a primi un nou cod de activare acesta poate solicita transmiterea unui nou cod de activare direct din aplicatie (in cazul in care detine un card activ), poate contacta Call Center-ul sau se poate prezenta la orice unitate a Bancii. In cazul in care se prezinta la unitatea Bancii, este necesara completarea formularului *”Notificare activare/ dezactivare a serviciului CEC Bank Mobile Banking”*. In cazul *furtului/pierderii terminalului/terminalelor mobil/e de tip smartphone sau tableta*, pe care are instalata aplicatia de Mobile Banking, utilizatorul va apela Call Center-ul Bancii (acesta este operational de luni pana duminica in intervalul orar **07.00 – 22.00**, inclusiv in timpul sarbatorilor legale si este apelabil la numarul/numerele de telefon **+4(0)21 202.50.50** sau **0 800 800 848**) in vederea blocarii accesului Clientului la instrumentul de plata electronica de pe toate terminalele mobile. Pana la momentul comunicarii catre Banca a respectivului eveniment, detinatorul instrumentului de plata cu acces la distanta este raspunzator pentru toate obligatiile operatiunilor executate, urmand sa suporte toate pierderile aferente acestor operatiuni conform reglementarilor legale in vigoare. Raspunderea detinatorului instrumentului de plata electronic cu acces la distanta este integrala in cazul in care se dovedeste ca acesta a actionat cu neglijenta si/sau in mod fraudulos.
- (9) Clientul va putea solicita activarea serviciului de Mobile Banking pe alt numar de telefon:
  - online prin accesarea site-ului Bancii, sectiunea Mobile Banking, rubrica *”Daca ti-ai schimbat numarul de telefon”* sau
  - prin completarea formularului specific in orice unitate teritoriala a Bancii.In acest caz, accesarea serviciului folosind vechiul numar de telefon este dezactivata.
- (10) In cazul Clientilor care doresc *dezactivarea serviciului pe un terminal sau mai multe terminale mobile, insa nu pe toate cele indicate in Cererea de Achizitie Pachet/ Cerere de acces/ modificare acces la serviciul CEC Bank Mobile Banking*, Clientul are obligatia sa se prezinte la orice unitate a Bancii pentru a completa, semna si depune in original formularul *”Cerere activare/ dezactivare serviciu CEC Bank Mobile Banking”*.
- (11) Utilizatorul are obligatia de a anunta Banca, in maxim 24 ore cu privire la orice disfunctionalitate/ eroare aparuta in utilizarea serviciului de Home CEOnline / Mobile Banking, prin apelarea serviciului de asistenta Call Center. Acesta este operational de luni pana duminica in intervalul orar **07.00 – 22.00**, inclusiv in timpul sarbatorilor legale si este apelabil la numarul de telefon **+4(0)21 202.50.50** sau **0 800 800 848**.
- (12) Clientul este obligat sa efectueze numai la ghiseele Bancii plati externe in valuta catre anumite tari considerate ca prezinta risc operational, conform legislatiei in vigoare. In acest caz, indiferent de valoarea tranzactiei, se vor prezenta si documentele justificative aferente operatiunii solicitate;
- (13) Utilizatorul poate contesta platile efectuate prin intermediul serviciilor CEOnline/ Mobile Banking, in scris, in termenul maxim prevazut de Conditiiile Generale de Afaceri. In caz contrar, soldurile si operatiunile din extrasul de cont se considera confirmate tacit.
- (14) Clientul este obligat sa comunice in scris, prin completarea formularelor puse la dispozitie de catre Banca, orice modificare cu privire la datele de identificare ale utilizatorului, limitele acordate, drepturile de semnatura etc., iar Banca va efectua modificarile in sistem cu conditia ca o astfel de informare sa fie facuta de titularul de cont sau de reprezentantul legal (in cazul clientilor minori), si insotita de documente justificative, dupa caz. Limitele de tranzactionare pot fi majorate si prin intermediul aplicatiei de Mobile Banking, respectand limitele maxime impuse de catre Banca.

- (15) Clientul are obligatia asigurarii fondurilor necesare pentru perceperea de catre Banca a comisionului de administrare pachet si a comisiunilor pentru tranzactiile ordonate prin serviciul de Internet Banking/ Mobile Banking si autorizeaza Banca sa debiteze contul sau cu contravaloarea acestora. Neplata comisionului de administrare pachet poate duce, fara o notificare in prealabil din partea Bancii, la blocarea accesului, de pe toate terminalele mobile, la aplicatia de Mobile Banking. CLIENTUL poate solicita reactivarea serviciului daca si-a achitat integral obligatiile restante.
- (16) In cazul in care Clientul nu este de acord cu noile clauze contractuale afisate in prealabil la logarea in aplicatia de Mobile Banking, nu va mai putea accesa aplicatia si are dreptul sa rezilieze contractul, dupa achitarea sumelor datorate.
- (17) Prin semnarea *Cererii de reziliere Pachet* utilizatorul confirma ca in scopul rezilierii contractului si-a blocat/ sters platile periodice setate in aplicatia de Mobile Banking si si-a achitat integral obligatiile restante.

#### 4. Securitatea aplicatiei si suport pentru utilizare

- (1) Autentificarea utilizatorilor si autorizarea tranzactiilor se face pentru aplicatia CEOnline, pe baza numelui de utilizator furnizat de catre Banca si a codului de acces furnizat de catre aplicatia eToken CEC Bank.  
Conectarea la aplicatia de Mobile Banking, respectiv autentificarea utilizatorilor se poate face pe baza codului PIN stabilit de catre utilizator sau prin utilizarea datelor biometrice (amprenta sau recunoasterea faciala) stocate in telefonul mobil al clientului. Autorizarea tranzactiilor se face pe baza codului PIN stabilit de catre client.  
In conformitate cu prevederile prezentului document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*, toate tranzactiile/operatiunile autorizate prin intermediul aplicatiei de catre un utilizator autentificat, in numele Clientului, se vor considera de catre Banca a fi valide si vor fi executate.
- (2) Traficul Internet intre serverul Bancii si navigatorul Internet al Clientului se deruleaza criptat, Banca utilizand algoritmi de criptare specifici Internet (SSL si chei de criptare). Totodata, certificatul digital instalat pe serverul Bancii permite autentificarea mutuala a partilor care comunica (serverul si utilizatorul CEOnline) si garanteaza Clientului ca site-ul accesat este autentic.
- (3) Banca poate impune limite de tranzactionare implicite sau poate limita, temporar sau permanent, accesul la anumite tipuri de tranzactii pentru a limita riscurile la care se poate expune vreuna dintre Parti.
- (4) Banca nu are nicio obligatie cu privire la asigurarea unor servicii de hardware, software sau comunicatii si nu raspunde de securitatea sistemului informatic al Clientului. In particular, nu ofera suport Clientului daca acesta are sistemul original de operare al telefonului modificat (jailbreak-uit sau rootat).
- (5) Banca va bloca accesul la serviciul de Internet Banking dupa 3 tentative repetate de acces/autentificare esuate si accesul la aplicatia eToken CEC Bank in cazul incercarii de schimbare a PIN-ului curent prin introducerea de 3 ori consecutiv gresit a vechiului PIN. Pentru reactivarea serviciului de Internet Banking/ aplicatiei eToken CEC Bank, Clientul va fi obligat sa contacteze serviciul de asistenta Call Center si sa solicite reactivarea serviciului.
- (6) Banca va bloca accesul la aplicatia de Mobile Banking dupa 3 tentative repetate de acces/autentificare esuate. Pentru reactivarea serviciului, Clientul va putea solicita direct din aplicatie retransmiterea codului de autentificare (in cazul in care detine un card activ), se va prezenta in orice unitate teritoriala sau va contacta serviciul de asistenta Call Center pentru reactivarea serviciului, identificandu-se prin intermediul: nume si prenume, CNP, adresa, numar de telefon mobil, asa cum apar ele inscrite in *Cererea de Achizitionare Pachet* si/sau in formularul "*Cerere de acces/modificare acces la serviciul CEC Bank Mobile Banking*".
- (7) Banca nu va solicita Clientului telefonic, prin email sau prin orice alte mijloace electronice „la distanta” numele de utilizator, codul de activare, codul PIN si date privind produsele Bancare (ca de exemplu datele imprimate pe cardurile emise de Banca). Clientul nu va furniza sub niciun pretext astfel de date nimanui.
- (8) Banca pune la dispozitia Clientului, pe paginile din aplicatia Home CEOnline un help contextual care contine explicatii specifice fiecarui tip de operatiune si pe paginile din aplicatia de Mobile Banking un tutorial.
- (9) Clientul poate adresa un email la adresa [suport@ceconline.ro](mailto:suport@ceconline.ro) in cazul in care considera necesar suportul in vederea accesului sau utilizarii aplicatiei Internet Banking, ori pentru clarificarea unor operatii sau activitati proprii, furnizand in corpul mesajului numele de utilizator si codul sau unic de client al Bancii, asa cum apar ele inscrite in *Cererea de Achizitionare Pachet*.



- (10) Clientul poate completa 24 de ore din 24, 7 zile pe saptamana, un formular la adresa <https://www.cec.ro/contact>, prin selectarea *optiunii "Vreau suport pentru Internet&Mobile Banking"*, in cazul in care considera necesar suportul in vederea accesului sau utilizarii aplicatiei de Mobile Banking, ori pentru clarificarea unor tranzactii sau activitati proprii. Clientii trebuie sa specifice numele, prenumele si CNP-ul, asa cum apar ele inscrise in *Cererea de deschidere cont si emitere a cardului de debit international in lei Visa Multicurrency* si/ sau formularul *"Cerere de acces/ modificare acces la serviciul CEC Bank Mobile Banking"*. Banca va raspunde solicitarilor.

## 5. Clauza de exonerare

Banca este exonerata de raspundere contractuala in urmatoarele cazuri:

- Clientul nu citeste mesajele transmise de Banca prin aplicatia de Home CEOnline/ Mobile Banking.
- In cazul in care o terta persoana, neautorizata, alta decat Utilizatorul, efectueaza operatiuni in numele si pe seama Clientului, ca urmare a dezvaluirii, intentionate sau fara intentie de catre Client a elementelor de autentificare necesare accesarii serviciului de Internet Banking sau a codului PIN necesar logarii si semnarii tranzactiilor in aplicatia de Mobile Banking sau a codului de activare.
- Clientul nu asigura in conturile sale suficiente fonduri pentru plata comisiunelor aferente operatiunilor initiale, acestea neputand fi executate de catre Banca.
- Operatiunile ordonate de catre Client care nu pot fi duse la indeplinire de catre Banca din cauza faptului ca acestea presupun riscuri de securitate a operatiunilor sau interdictii si restrangeri prevazute de legislatie, cum ar fi, dar fara a se limita la, interdictii si/sau restrangeri impuse persoanelor fizice de legislatia privind prevenirea spalarii banilor si combaterii terorismului, blocarea conturilor de catre institutiile autorizate, poprii.
- Banca nu va raspunde pentru consecintele executarii instructiunilor eronate, false sau frauduloase. Daunele, pierderile si/sau costurile astfel cauzate vor fi suportate in intregime numai de Client.

## 6. Forta majora

Forta majora poate fi invocata de oricare din Partile contractului, in conditiile legii.

## 7. Notificari

- (1) Orice notificare se va considera a fi facuta, daca a fost transmisa:
- prin posta, in termen de doua zile de la data primirii expeditiei postale de catre destinatar;
  - prin intermediul functionalitatilor de mesagerie ale aplicatiei „Home CEOnline” sau prin intermediul functionalitatilor de mesagerie sau serviciului de notificari ale aplicatiei de Mobile Banking, in termen de 24 de ore de la data/ora transmiterii ei.
- (2) Banca nu va fi facuta raspunzatoare de neluarea la cunostiinta in termen de catre Client a notificarilor de orice tip transmise de aceasta, in conditiile in care Clientul nu se conecteaza periodic la aplicatiei si nu-si citeste mesajele primite prin intermediul aplicatiei.
- (3) Modificarile de taxe si comisioane, in sensul diminuarii acestora, nu necesita notificare catre client.

## 8. Modificarea termenilor si conditiilor

- (1) In situatia modificarii prevederilor legale aplicabile sau a normelor interne ale BANCII ce ar surveni pe parcursul derularii contractului, Banca isi rezerva dreptul de a introduce conditii suplimentare ce ar modifica prezentul document, parte integranta din *Contractul de Achizitionare Pachet*. De asemenea, Banca poate modifica termenii si conditiile enuntate mai sus, cu notificarea prealabila a Clientului cu 60 de zile inainte de aplicarea noilor termeni si conditii.
- (2) Modificarile, altele decat cele de la pct. 8.(1), initiale de oricare dintre parti, vor fi incluse, in baza acordului de vointa al ambelor parti, prin acte aditionale semnate de Client (si reprezentant(i) legal(i), dupa caz) si Banca, si in urma acordului dat de catre Client prin accesarea aplicatiei de Mobile Banking, la notificarea transmisa de catre Banca prin intermediul aplicatiei, daca este cazul.
- (3) Clientul are dreptul de a notifica in scris refuzul de acceptare a modificarilor, prin depunerea unei adrese la unitatea Bancii unde este deschis contul curent, anterior datei de intrare in vigoare a acestora. In acest caz Clientul are dreptul sa denunte unilateral contractul si in mod gratuit. In caz contrar, se considera ca Clientul accepta modificarile contractuale.

## 9. Incetarea furnizarii serviciului Internet Banking / serviciului de Mobile Banking

- (1) Furnizarea serviciului de Internet Banking/Mobile Banking inceteaza in urmatoarele situatii:
- prin acordul partilor;
  - oricare dintre parti poate denunta unilateral furnizarea, respectiv utilizarea serviciului de CEOnline/ Mobile Banking, cu respectarea unui termen de preaviz de cel putin 2 luni (60 de zile), daca solicita Banca si oricand daca solicita Clientul; Banca notifica in scris Clientul prin transmiterea unui preaviz. Daca solicitarea incetarii relatiei contractuale apartine Clientului, acesta va completa formularul pus la dispozitie de Banca in acest sens;
  - de plin drept, fara punere in intarziere sau alte formalitati prealabile, in cazul in care Clientul nu respecta oricare dintre conditiile specificate in contract;
  - ca drept deplin si imediat, fara obligatia vreunei notificari, la inchiderea contului curent al Clientului sau cand Banca considera ca este expusa riscurilor legale, reputationale sau operationale, ca urmare a tranzactiilor derulate de Client.
- (2) La incetarea furnizarii serviciului de Internet Banking/ Mobile Banking, Clientul este obligat sa achite toate sumele aferente obligatiilor asumate prin prezentul *Contract de Achizitionare Pachet* pana la data incetarii acestuia.

## 10. Cesiunea

In temeiul prezentului document, parte integranta din Contractul de achizitionare Pachet, este interzis Clientului sa ceseze drepturile sale derivand din acest contract catre terte persoane. Nu se considera terte persoane Utilizatorii autorizati de client prin inscrierea lor in formularul "*Cerere de Achizitionare Pachet*" / "*Cerere modificare/reziliere Pachete Persoane Fizice*" remis Bancii.