

Nexent Bank N.V., o instituție de credit înregistrată în Regatul Țărilor de Jos (Olanda) – țară membră a Uniunii Europene, având sediul în Amsterdam, 6A Karspeldreef, 1101 CJ Amsterdam, Olanda, telefon +31 (0)20 35 76 300, e-mail info@nexentbank.nl, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Camera de Comerț din Olanda sub nr. 33256675, aflată sub supravegherea De Nederlandsche Bank, banca națională a Olandei, cu adresa poștală Postbus 98 1000 AB Amsterdam, telefon +31 20 524 9111, e-mail info@dnb.nl („DNB”) și înregistrată în registrul instituțiilor de credit ținut de aceasta sub nr. B0546, prin **Nexent Bank N.V. Amsterdam Sucursala București**, cu sediul în Municipiul București, Bulevardul Timișoara, nr.26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, cod postal 061331, e-mail office@nexentbank.ro, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J2024027422009, cod unic de înregistrare 50637620, cod de înregistrare în scop de TVA RO50637620, identificator unic european (EUID) ROONRC.J2024027422009, înscrisă în Registrul instituțiilor de credit cu numărul RB-PJS-40-079/11.11.2024 („Banca”/ „Nexent Bank”), **oferă Clientilor Băncii - persoane fizice**, care au împlinit vârsta de 18 ani, au calitatea de titular de cont ce posedă unul sau mai multe conturi curente active în monedă locală și/sau valută la Bancă și care semnează prezentul Contract și/sau acceptă Termenii și Condițiile specifice în vederea furnizării de către Bancă a serviciului Mobile Banking, **posibilitatea de a efectua operațiuni de plată prin intermediul instrumentului de plată electronică cu acces la distanță de tip Mobile Banking**, din conturile sale deschise la Bancă, precum și administrarea relației de afaceri cu Banca, fără a fi necesară prezența Clientului într-o unitate teritorială a Băncii, **folosind aplicația monet de la Nexent Bank**, disponibilă prin descărcarea din magazinele de aplicații AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tabletă, pe care rulează sistemele de operare iOS sau Android.

Mai multe informații despre aplicația monet de la Nexent Bank puteți afla consultând site-ul Băncii: www.nexentbank.ro.

Vă rugăm să citiți cu atenție prezenta Termeni și Condiții aplicabili procesului de înregistrare și utilizare a aplicației monet („Termenii”) care vă sunt comunicați de Bancă la inițierea acestui proces. Totodată, Banca vă pune la dispoziție Termenii în vigoare în oricare din unitățile sale teritoriale și aveți posibilitatea să-i accesați pe site-ul web www.nexentbank.ro. Oricând pe durata utilizării serviciului Mobile Banking puteți solicita Băncii să vă comunice Termenii în vigoare la acel moment.

Bifând căsuța „am citit și sunt de acord cu termenii și condițiile” din ecranul de activare confirmați în

mod expres și în deplină cunoștință de cauză faptul că ați analizat și v-ați informat cu privire la obligațiile și condițiile acestui contract și vă exprimați acordul pentru utilizarea aplicației monet în condițiile menționate în prezenta termeni.

A. Definirea termenilor utilizați

Aplicația înseamnă aplicația **monet** by Nexent Bank, disponibilă prin descărcarea din magazinele de aplicații AppStore sau Google Play pe dispozitivele de tip „smart”, telefon sau tabletă, pe care rulează sistemele de operare iOS sau Android.

Autentificare înseamnă procedura care permite Băncii să verifice identitatea unui Client, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

Autentificare Strictă a Clientilor înseamnă procedura de autentificare bazată pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște - ex. Cod acces **monet**), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă - ex. dispozitiv de încredere - trusted device) și inerenței (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 convenit între Client și Bancă, prin utilizarea elementelor de securitate ale serviciului Mobile Banking.

Banca înseamnă Nexent Bank N.V., o instituție de credit înregistrată în Regatul Țărilor de Jos (Olanda) – țară membră a Uniunii Europene, având sediul în Amsterdam, 6A Karspeldreef, 1101 CJ Amsterdam, Olanda, telefon +31 (0)20 35 76 300, e-mail info@nexentbank.nl, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Camera de Comerț din Olanda sub nr. 33256675, aflată sub supravegherea De Nederlandsche Bank, banca națională a Olandei, cu adresa poștală Postbus 98 1000 AB Amsterdam, telefon +31 20 524 9111, e-mail info@dnb.nl („DNB”) și înregistrată în registrul instituțiilor de credit ținut de aceasta sub nr. B0546, prin Nexent Bank N.V. Amsterdam Sucursala București, cu sediul în Municipiul București, Bulevardul Timișoara, nr.26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, cod postal 061331, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J2024027422009, cod unic de înregistrare 50637620, cod de înregistrare în scop de TVA RO50637620, identificator unic european (EUID) ROONRC.J2024027422009, înscrisă în Registrul instituțiilor de credit cu numărul RB-PJS-40-079/11.11.2024, telefon: 0801.000.000, 0750.000.000, website: www.nexentbank.ro, e-mail: office@nexentbank.ro.

Client/ Utilizator înseamnă persoana fizică care a împlinit 18 ani, titular de cont ce posedă unul sau mai multe



conturi curente active în monedă locală și/sau valută la Bancă, care semnează prezentul Contract și/sau acceptă Termenii și Condițiile specifice în vederea furnizării de către Bancă a serviciului Mobile Banking.

Cod de Acces înseamnă elementul de securitate cu caracter confidențial prezentat în forma unui identificator creat de către Utilizatorul aplicației Mobile Banking – **monet**, 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 perioadă 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 Bancă 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 un cod unic de validare de 20 caractere, cu perioadă 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 un cod unic de validare de 6 caractere, cu perioadă 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 Bancă 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 Bancă, astfel cum este definit în CGA.

Contract sau Termeni reprezintă documentul care are ca scop stabilirea Termenilor și Condițiilor pentru furnizarea de către Bancă 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 referă la datele cu caracter personal care rezultă în urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice și care permit stabilirea sau confirmarea identificării unice a respectivei persoane, cum ar fi identificarea geometriei feței unei persoane (Face ID) sau identificarea amprente digitale (Touch ID).

Dispozitiv de încredere – Trusted Device înseamnă echipamentul utilizat de Client (de ex. telefon de tip smartphone, tabletă) și înregistrat în sistemele Băncii pentru autentificări ulterioare atunci când Clientul fo-

losește Aplicația. Această funcționalitate presupune „legarea” contului Utilizatorului de dispozitivul mobil utilizat și de aplicația monet instalată pe respectivul dispozitiv și se activează la prima autentificare în Aplicație. După activare, Aplicația funcționează într-un mod similar cu un token hardware, prin utilizarea de PIN-uri unice pentru fiecare sesiune de autentificare.

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

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

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

Instrument de plată electronică la distanță înseamnă orice set de proceduri care se bazează pe o soluție informatică de tipul internet banking sau mobile-banking (în cazul de față – Mobile Banking), stabilite de către Bancă prin termeni și condiții specifice unui anumit produs sau serviciu, care permite transferul de fonduri și poate fi folosit de Client pentru a iniția un ordin de plată.

Operațiune de plată la distanță înseamnă operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanță (de ex. smartphone).

Operațiune de plată la distanță în regim instant înseamnă operațiunea de plată la distanță de tip transfer credit între conturi deschise la prestatorii de servicii de plată care au aderat la Schema de transfer credit SENT Componenta Plati Instant Lei (CPI lei) operată de Transfond și care va fi executată de Banca în regim instant, în condițiile și conform celor menționate la lit.H, pct. 7.2.

Prelucrarea datelor cu caracter personal înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea ori combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.



Recunoaștere facială/ Face ID reprezintă tehnologia pusă la dispoziția Utilizatorului de către furnizorul dispozitivului pe care acesta își instalează Aplicația, care asigură o autentificare securizată, prin intermediul identificării geometriei feței unei persoane (recunoaștere facială). Tehnologia poate fi utilizată pentru autentificarea în Aplicație.

Scanare amprentă/TouchID înseamnă tehnologia pusă la dispoziția Utilizatorului de către furnizorul dispozitivului pe care acesta își instalează aplicația **monet**, care asigură o autentificare securizată, prin intermediul identificării amprente 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 reprezintă serviciul furnizat Clientului de către Bancă, prin punerea la dispoziție a Aplicației **monet** by Nexent Bank, ce permite Clientului efectuarea de operațiuni de plată, prin intermediul instrumentului de plată electronică cu acces la distanță de tip Mobile Banking, din conturile sale deschise la Bancă, precum și administrarea relației de afaceri cu Banca, fără a fi necesară prezența Clientului într-o unitate teritorială a Băncii.

Zi lucratoare bancară înseamnă orice zi în care băncile din jurisdicția relevantă sunt în general deschise activității de lucru cu publicul, alta decât sâmbăta sau duminica sau orice altă zi declarată ca fiind nelucratoare nebanară, limitată la acea parte a unei zile pe parcursul căreia Banca recepționează, acceptă sau refuză executarea operațiunilor, astfel cum se detaliază în documentul Ore Limită pentru Procesare afișat pe site-ul oficial al Băncii și/sau la sediile unităților teritoriale ale acesteia.

Termenii utilizați care nu sunt definiți expres în prezentul Contract vor avea înțelesul definit în cuprinsul Condițiilor Generale de Afaceri aplicabile persoanelor fizice, care sunt Anexă la prezentul Contract.

B. Obiectul contractului

1. Obiectul Contractului îl constituie furnizarea de către Bancă a serviciului de Mobile Banking prin punerea la dispoziție a aplicației **monet**, la solicitarea Clientului, pentru efectuarea de operațiuni, în condițiile stabilite între Părți.
2. **monet** este o aplicație informatică securizată pentru dispozitivele mobile (telefon sau tabletă) pe care rulează sistemele de operare iOS și Android. Aplicația **monet** poate fi descărcată pe telefon/ tabletă din magazinele dedicate (Google Play Store – pentru Android, respectiv App Store pentru iOS). Aplicația poate fi accesată prin intermediul dispozitivului mobil cu conexiune la Internet. Pentru a putea utiliza/descărca aplicația **monet**, clientul are nevoie de un dispozitiv cu sistem de operare Android sau iOS;
3. Prin intermediul aplicației **monet** pot fi efectuate următoarele operațiuni, enumerarea fiind exemplificativă și nu limitativă:

- a. Operațiuni financiar - bancare:
 - Transferuri și plăți intrabancare și interbancare în monedă națională (inclusiv cele în regim instant) și în valută;
 - Constituire și lichidare depozite la termen;
 - Schimburi valutare;
 - Operațiuni din/în conturile cardului de credit.
- b. Operațiuni și informații bancare non-financiare:
 - Consultare conturi, solduri și informații referitoare la produsele deținute la Bancă;
 - Definire șabloane de plată;
 - Deschidere conturi curente/de economii;
 - Generare istoric tranzacții pentru conturile curente deținute;
 - Consultare extras de cont pentru conturile deținute la Bancă;
 - Informații curs de schimb;
 - Informații generale unități teritoriale ale Băncii și ATM (localizare);
 - Serviciu mesagerie;
 - Restricționare carduri pentru plăți pe Internet etc.

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 pe site-ul Băncii: <https://www.nexentbank.ro>.

5. La data lansării Serviciului, acesta este disponibil doar Clientului, nu și persoanelor împuternicite.

C. Durata contractului

1. Prezentul Contract se încheie pentru o perioadă nedeterminată de timp și poate înceta conform prevederilor Art. F de mai jos.
2. Contractul pentru furnizarea serviciului Mobile Banking se consideră încheiat 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 căsuței corespunzătoare din ecranul de activare al aplicației **monet**, Părțile agreeând că această acceptare valorează acordul 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.
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 Băncii. Pe parcursul derulării relației contractuale, Clientul poate solicita, oricând, un exemplar al Contractului pe suport hârtie, în orice unitate teritorială a Băncii.



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.. Încetarea/denunțarea Contractului de către Client nu produce efecte în privința prestațiilor executate sau care se află în curs de executare.
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/înlocuirilor, că nu le acceptă.
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 funcționalităților aplicației

1. Clientul înțelege și este de acord că Banca va continua să dezvolte și să ofere noi funcționalități în cadrul aplicației monet, având ca scop îmbunătățirea experienței utilizatorilor.
2. Funcționalitățile monet pot fi îmbunătățite sau actualizate automat. Acestea vor fi aduse la cunoștința Clientului prin materiale promoționale în unitățile teritoriale ale Băncii, prin intermediul mesageriei disponibilă în cadrul monet, precum și prin alte mijloace publice de informare (www.nexentbank.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 deținut, de fiecare dată când primește o alertă în acest sens. În cazul în care refuză actualizarea respectivă, Clientul cunoaște și înțelege că 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.

F. Încetarea contractului

1. Prezentul Contract poate înceta prin una din următoarele modalități:
 - 1.1. acordul scris al Părților;
 - 1.2. 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;

- 1.3. denunțare unilaterală de către Bancă, cu condiția notificării Clientului în prealabil, cu un preaviz scris de 2 luni de la comunicarea notificării;
- 1.4. în cazurile de încetare a relațiilor contractuale menționate în CGA.
- 1.5. în cazul în care titularul contului a decedat.
- 1.6. prin reziliere, în oricare din următoarele situații:
 - 1.6.1. în cazul în care Clientul nu respectă prevederile legale în vigoare sau condițiile de funcționare ale aplicației monet;
 - 1.6.2. în cazul în care există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de fraudă;
 - 1.6.3. în cazul nerespectării sau executării necorespunzătoare a oricăror obligații prevăzute în prezentul Contract și în CGA pentru persoane fizice;
 - 1.6.4. în cazul nerespectării de către Client a obligațiilor referitoare la păstrarea confidențialității datelor de autentificare.
2. Simpla dezinstalare a aplicației monet de pe dispozitivul mobil 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 Dobanzi pentru persoane fizice primită de Client la data activării Serviciului și afișată în toate unitățile teritoriale ale Băncii, precum și pe site-ul de internet al Băncii.
2. Orice modificare a acestora va fi notificată Clientului cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru aplicare, astfel cum este reglementat 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 notificarea prealabilă a Clientului, Banca notificându-l pe acesta ulterior, cu prima ocazie, prin orice modalitate disponibilă.

H. Utilizare

1. Precondiții de utilizare
 - 1.1. Aplicația monet poate fi descărcată pe orice dispozitiv (telefon sau tableta) cu sistem de operare Android sau iOS, din magazinele dedicate (Google Play Store – pentru Android, respectiv App Store pentru iOS).
 - 1.2. În vederea utilizării aplicației monet, achiziția dispozitivului necesar (telefon sau tabletă) și asigurarea conexiunii la internet cad în sarcina exclusivă a Clientului.



- 1.3.** 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 implicate ale dispozitivului).
- 1.4.** Funcționalitățile aplicației monet sunt descrise în Ghidul Utilizatorului.
- 2. Activare**
- 2.1.** Pentru activarea serviciului Mobile Banking prin intermediul aplicației monet, se utilizează:
- Codul de Client (7 cifre);
 - Adresa de email declarată în relația cu Banca;
 - Numărul 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 perioadă de valabilitate limitată transmis prin email către adresa de email 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 perioadă de valabilitate limitată, transmis prin SMS către numărul de telefon mobil declarat de către Client în relația cu Banca.
- 2.2.** Tot în acest pas, după finalizarea pasului de autentificare în baza Codului de Client și al Codurilor unice de validare, se selectează metoda de conectare în aplicație, respectiv Cod de acces sau autentificare în baza Datelor Biometrice.
- 3. Conectare**
- 3.1.** Pentru conectarea în aplicația monet se folosește codul de acces/authentificarea în baza datelor biometrice (în funcție de opțiunea selectată în pasul de Activare).
- 4. Utilizare**
- 4.1.** Utilizatorul trebuie să utilizeze aplicația monet conform instrucțiunilor cuprinse în "Ghidul Utilizatorului", ce este disponibil în variantă electronică pe adresa www.nexentbank.ro.
- 5. Autorizarea și Executarea operațiunilor**
- 5.1.** Utilizatorul aplicației monet va efectua tranzacțiile ordonate, conform instrucțiunilor cuprinse în "Ghidul Utilizatorului", disponibil în variantă electronică pe adresa www.nexentbank.ro.
- 5.2.** 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 aceluiasi Client deschise la Bancă.
- 5.3.** 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 incorrect.
- 5.4.** Clientul își manifestă consimțământul pentru efectuarea operațiunilor de plată prin serviciul Mobile Banking prin:
- apăsarea butoanelor specifice de confirmare de transmitere a tranzacției către Bancă și
 - utilizarea Codului de Acces sau recunoașterea Datelor biometrice.
- 5.5.** 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 sancțiunilor internaționale, Banca poate solicita documente justificative suplimentare pentru onorarea unor plăți sau poate refuza unele transferuri.
- 5.6.** Orice accesare a Serviciului prin utilizarea Elementelor de Securitate dă dreptul Băncii să considere că 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.
- 5.7.** Banca își rezervă dreptul de a nu procesa Instrucțiunile autorizate, fără a fi obligată să solicite inițierea vreunei verificări, dacă:
- 5.7.1.** are suspiciuni că astfel de Instrucțiuni nu au fost autorizate corespunzător de către Client sau prin Utilizatorul desemnat de către Client;
- 5.7.2.** are suspiciuni în legătură cu legalitatea unei tranzacții sau
- 5.7.3.** procedurile generale de securitate au fost încălcate și Elementele de securitate nu sunt utilizate corespunzător.
- 5.8.** În cazurile menționate la art. H. (5) 5.7., Banca nu poate fi obligată să platească despăgubiri pentru pierderile sau prejudiciile cauzate de refuzul sau amânarea procesării plăților.
- 5.9.** Banca își rezervă 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 plătitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.
- 5.10.** În cazul în care Banca refuză executarea operațiunii 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 preț pentru această notificare, în concordanță cu Lista de taxe, comisioane și dobânzi.



5.11. După primirea de către Bancă a unei Instrucțiuni autorizate, o astfel de Instrucțiune nu mai poate fi revocată, modificată sau anulată decât dacă Banca stabilește că 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 Bancă.

6. Limite Tranzacții

6.1. Banca are dreptul de a impune limite referitoare la suma, tipul sau numărul de operațiuni premise prin mijloacele electronice de plată.

6.2. Acestea sunt detaliate în documentul “Limitele de tranzacționare prin intermediul Internet și Mobile Banking”, care poate fi consultat oricând de pe site-ul Băncii: <https://www.nexentbank.ro> sau în unitățile teritoriale ale acesteia.

6.3. Limitele standard pot fi modificate la cererea Clientului în sensul diminuării sau a creșterii valorii acestora.

6.4. Majorarea sumei maxime tranzacționate (zilnică sau pe tranzacții) poate fi efectuată, pe perioadă determinată, la cererea justificată a Clientului, doar în baza acordului expres al Băncii.

7. Orar procesare

7.1. Clientul a luat la cunoștință 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, conform orarului detaliat în documentul „Ore Limită pentru Procesare” afișat pe site-ul oficial al Băncii și/sau la sediile unităților teritoriale ale acesteia.

7.2. Clientul a luat la cunoștință ca operațiunea de plată/tranzacția la distanță în regim instant efectuată prin intermediul instrumentului de plată electronică la distanță de tip Mobile Banking va fi procesată de Banca imediat după primirea ordinului de plată (respectiv suma aferentă operațiunii de plată va fi transferată de Banca în contul beneficiarului plății în câteva secunde), dacă sunt îndeplinite următoarele condiții specifice:

- operațiunea de plată este instructată de către Client doar către conturi în lei deschise la instituții financiare din România care au aderat la Schema de transfer credit SENT CPI Lei;
- operațiunea de plată este o operațiune de transfer credit interbancar;
- operațiunea de plată este efectuată în moneda națională: lei;
- operațiunea de plată este una de mică valoare: suma maximă admisă este de 49.999,99 lei/tranzacție;
- ordinul de plată este semnat de către Client;
- operațiunea de plată nu este efectuată din contul Clientului încadrat ca și Cont dormant conform CGA;
- sunt îndeplinite condițiile generale de acceptare și executare a unui ordin de plată prevăzute în documentația contractuală (cu titlu de exemplu, dar fără a se limita la: contul nu este

indisponibilizat, soldul disponibil al contului indicat permite efectuarea atât a respectivei plăți, cât și plata oricărui comision datorat Băncii în legătură cu executarea respectivului ordin de plată)

Operațiunile de plată/tranzacțiile la distanță în regim instant se prelucrează în timp real, 24/7, prin Schema de transfer credit SENT Componenta Plăți Instant Lei (CPI Lei), într-un mediu securizat, beneficiarul sumei având acces imediat la fondurile încasate.

Clientul a luat la cunoștință ca:

- operațiunea de plată/tranzacția care îndeplinește condițiile menționate mai sus în cadrul prezentului articol, în mod cumulativ, va fi automat prelucrată de Banca ca o operațiune de plată la distanță în regim instant, fără a fi necesară în acest sens o manifestare de voință suplimentară a Clientului, o notificare din partea Băncii sau orice altă formalitate;
- În situația în care, din motive tehnice sau de altă natură (ex. indisponibilitatea temporară a Schemei de transfer credit SENT Componenta Plăți Instant Lei (CPI Lei) sau a unui participant la schema menționată etc.), operațiunea de plată/tranzacția la distanță nu poate fi executată în regim instant, ordinul de plată se va considera primit de Banca conform limitelor orare aplicabile plăților domestice în Lei de mică valoare, iar operațiunea de plată prin transfer credit va fi executată în termenele maxime de executare aplicabile respectivei categorii de plăți astfel cum acestea sunt menționate în documentul „Ore limită pentru procesare” disponibil pe site-ul Băncii. În aceste situații Banca va informa Clientul în cel mai scurt timp prin intermediul Serviciului mesagerie sau prin intermediul mesajelor afișate pe site-ul Băncii, în secțiunea monet.
- Lista participantilor care au aderat la Schema de transfer credit SENT Componenta Plăți Instant Lei (CPI Lei) este disponibilă pe site-ul Transfond, la adresa: <https://www.transfond.ro/servicii/casa-de-compensare-automata-sent> (“Lista bancilor care oferă Plăți Instant”).

8. Securitate

8.1. Aplicația monet este dezvoltată folosind tehnologii avansate de securitate, care permit efectuarea de operațiuni securizate, ce utilizează mecanisme avansate de autentificare a Clientilor (“ASC”) atât în etapa de activare a serviciului, cât și în etapele de autentificare în aplicație (login) și autorizare tranzacțiilor, după cum urmează:

- La activarea serviciului (sau de fiecare dată când se accesează opțiunea “forgot password”), aplicația implementează o autentificare puternică a Clientului, utilizând ceva ce utilizatorul cunoaște (cod client și “One Time



Password” - email & SMS) și ceva ce utilizatorul are (dispozitivul mobil de pe care accesează aplicația).

- După activarea serviciului, pentru fiecare autentificare în aplicație, precum și la autorizarea tranzacțiilor în aplicație, aplicația implementează Autentificarea Strictă a Clientilor (ASC) utilizând ceva ce utilizatorul cunoaște (un cod unic format din 6 cifre - passcode - setat de client) sau ceva ce utilizatorul este (amprenta digitală sau recunoaștere facială) precum și ceva ce utilizatorul are (dispozitivul mobil de pe care accesează aplicația).

8.2. Aplicația integrează:

- funcționalitatea de securitate Appshielding, care asigură o înaltă protecție împotriva unei game largi de atacuri cibernetice.
- funcționalitatea Malwarelytics, ce protejează dispozitivul mobil împotriva eventualelor aplicații malițioase (mobile malware).

8.3. Aplicația implementează o serie de funcționalități de securitate suplimentare cum ar fi:

- Timeout sesiune;
- Dispozitiv de încredere (“Trusted Device”);
- Autentificarea Strictă a Clientilor (Strong Customer Authentication);
- Criptarea datelor folosite pentru autentificare;
- Valabilitate limitată a unui cod de acces (funcționalitate de expirare cod acces).
- Blocarea accesului la aplicația monet după un număr de 3 încercări de conectare/ autentificare esuate.

8.4. În scopul prevenirii utilizării neautorizate a aplicației monet, Clientul va respecta cu strictețe prevederile prezentului Contract, ale Ghidului Utilizatorului, ale CGA și orice alte informații/ instrucțiuni primite de la Bancă. Acesta răspunde pentru păstrarea în siguranță a Elementelor de securitate. Astfel, Clientul:

- 8.4.1. va păstra în siguranță Elementele de securitate, scop în care va lua toate măsurile de precauție necesare pentru păstrarea confidențialității și securității acestora, pentru prevenirea fraudei și/sau a utilizării lor neautorizate/necorespunzătoare;
- 8.4.2. va putea solicita blocarea accesului în aplicația monet apelând Banca la numerele de telefon +0801.004.444 sau +40750.202.000, disponibile 24 h pe zi/7 zile pe săptămână;
- 8.4.3. va respecta cel puțin următoarele standarde de securitate/ bune practici privind securitatea dispozitivelor mobile:
 - Descarcă monet doar din magazinele oficiale App Store și Google Play Store și folosește pe telefon doar versiunile oficiale;
 - Accesează aplicația monet 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);

- Nu va înregistra, respectiv nu va permite înregistrarea în dispozitivul utilizat (tabletă și/ sau telefon) a amprentei digitale a unei terțe persoane, atunci când a optat pentru accesarea Serviciului și autorizarea operațiunilor prin intermediul amprentei digitale, sau, după caz, a recunoașterii faciale;
- Nu va comunica nimănui metoda de deblocare a dispozitivului mobil sau codul de acces;
- Schimbă periodic codul de acces;
- Instalează un software Antivirus pentru a scana aplicațiile instalate pe dispozitivul mobil;
- Instalează toate actualizările solicitate atât pentru sistemul de operare, cât și pentru aplicații;
- Actualizează imediat aplicația monet atunci când sunt disponibile versiuni noi în Google Play (pentru Android) sau în Apple Store (pentru iOS), deoarece noile versiuni aduc îmbunătățiri și pot remedia erori sau vulnerabilități;
- Nu va lăsa dispozitivul nesupravegheat atunci când este autentificat și se va asigura că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate atunci când desfășoară operațiuni confidențiale;
- Va fi atent la deschiderea link-urilor pe care le primește în SMS-uri sau email-uri;
- Întotdeauna verifică permisiunile aplicațiilor pe care le descarcă;
- Blochează conectarea automată la wi-fi și Bluetooth.

9. Confidențialitatea datelor de acces

9.1. Clientul înțelege și este de acord că este responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor de conectare asociate utilizării aplicației monet și pentru luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra confidențialitatea acestor informații. Banca nu solicită niciodată dezvăluirea datelor de conectare ale utilizatorului Aplicației în interacțiunea acestuia cu angajații Băncii.

9.2. Totodată, Clientul se obligă să notifice Banca imediat, fără întârzieri nejustificate, atunci când sesizează utilizarea neautorizată a datelor sale de conectare sau i se solicită confirmarea unei tranzacții nesolicitate/ neefectuate de către Client, precum și când sesizează utilizarea neautorizată a dispozitivului 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 obligă să notifice de îndată Banca, fără întârzieri nejustificate, cu privire la orice altă încălcare a securității despre care are cunoștință în legătură cu aplicația monet.

10. Blocare/dezactivare acces

10.1. Banca poate bloca accesul la serviciul Mobile Banking în următoarele cazuri:

10.1.1. în situația în care Clientul/ Utilizatorul pierde oricare dintre elementele de securitate sau declară că acestea au fost furate sau deteriorate. În acest caz, în urma notificării Băncii de către



- Client/Utilizator, accesul la serviciu va fi blocat până la obținerea componentelor lipsă;
- 10.1.2. introducerea greșită de 3 ori consecutiv a Codului de Acces/ Codurilor unice de validare (OTP SMS sau OTP email);
 - 10.1.3. din motive legate de securitatea serviciului;
 - 10.1.4. dacă există suspiciuni de utilizare frauduloasă/ neautorizată a Elementelor de securitate;
 - 10.1.5. dacă există suspiciuni legate de utilizarea unui dispozitiv mobil compromis (printr-o varietate de programe de tip malware) sau infectat cu software ce conține cod malițios și care ar putea pune în pericol siguranța tranzacțiilor bancare desfășurate de pe acel dispozitiv;
 - 10.1.6. dacă este necesar pentru protejarea Clientului sau a Băncii de posibile viitoare prejudicii;
 - 10.1.7. la solicitarea Clientului;
 - 10.1.8. în situația în care Banca are suspiciuni privind respectarea de către Client a dispozițiilor legale și cele de uzanță bancară în ceea ce privește tranzacțiile pe cont.
 - 10.1.9. în orice alte cazuri prevăzute de reglementările legale aplicabile și/sau de CGA.
- 10.2.** Banca poate suspenda drepturile de acces în aplicație în cazul în care Clientul nu actualizează datele sale sau ale utilizatorilor desemnați în acest sens.
- 10.3.** Nu vor putea fi efectuate operațiuni pe conturi utilizând Serviciul, cu excepția vizualizării conturilor, dacă:
- 10.3.1. Banca a restricționat accesul Clientului la contul/conturile sale în conformitate cu prevederile altor contracte încheiate între Client și Bancă. În această situație, Banca va notifica Clientul în această privință în modalitatea agreată de Părți conform prevederilor CGA;
 - 10.3.2. sunt înființate popririi de către executorul judecătoresc/fiscal, sunt instituite măsuri asigurătorii de către autoritățile competente și/sau în alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Bancă blocarea contului/conturilor Clientului.
 - 10.3.3. Banca a restricționat accesul Clientului la Serviciu pentru efectuarea plăților valutare. În această situație, Banca va notifica Clientul în această privință în modalitatea agreată de Părți conform prevederilor CGA.
- 11. Asistență**
- 11.1.** Pentru probleme legate de funcționarea monet, Clientul poate accesa pagina oficială a aplicației de pe www.nexentbank.ro unde se regăsește o listă de întrebări frecvente și răspunsuri la acestea sau poate contacta Banca la adresa de e-mail net@nexentbank.ro (de luni până vineri, în zilele lucrătoare bancare, în 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.
- 11.2.** În cadrul monet, prin intermediul serviciului de mesagerie al Aplicației.

I. Obligațiile și răspunderea băncii

- 1.** banca are următoarele obligații:
 - 1.1.** Să pună la dispoziția Clientului Ghidul Utilizatorului în format electronic pe site-ul Băncii, www.nexentbank.ro.
 - 1.2.** Să se asigure 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.
 - 1.3.** Să asigure securitatea tranzacțiilor/instrucțiunilor prin criptarea mesajelor și prin recunoasterea automată a Clientului după Elementele de securitate stabilite.
 - 1.4.** Să execute tranzacțiile solicitate de Client și/sau Utilizator, conform cerințelor impuse de legislația actuală din România.
 - 1.5.** Să asigure executarea instrucțiunilor transmise electronic de către Client și/sau Utilizator, conform procedurilor legale actuale.
 - 1.6.** Să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată după ce Clientul/ Utilizatorul desemnat a efectuat notificarea referitoare la situațiile de urgență sau de suspiciune, pierderea, furtul, deturnarea instrumentului de plată sau orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
 - 1.7.** Să pună la dispoziția Clientului, în mod gratuit, cel puțin o modalitate de comunicare prin care acesta să poată comunica situațiile de urgență sau de suspiciune, deturnarea instrumentului de plată sau orice altă utilizare neautorizată a acestuia, precum și să transmită solicitările de blocare/deblocare a instrumentului de plată. În acest sens, Banca pune la dispoziția Clientului următoarele mijloace de comunicare:
 - Telefon: linie de Suport Internet Banking disponibilă 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână la numerele 0801.004.444, 0750.202.000;
 - E-mail: net@nexentbank.ro, adresa de corespondență dedicată serviciului monet Mobile Banking, disponibilă de luni până vineri, în zilele lucrătoare bancare, în decursul orelor de program 09:00 – 17:30;
- 2.** Prin acceptarea prezențelor Termenilor, Clientul declară că a luat la cunoștință următoarele:
 - 2.1.** 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 dispozitivul mobil să nu fie înstrăinat/ împrumutat, să nu fie divulgată metoda de deblocare a dispozitivului și să nu se ofere cardul altor persoane și să se verifice cu atenție termenii și condițiile de utilizare a dispozitivelor



- pe care este instalata aplicația;
- 2.2.** Banca nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului folosit și nu este responsabilă de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzând, dar fără a se limita la orice breșă de securitate cauzată de viruși, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiune, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă ca urmare a utilizării Aplicației.
- 3.** Banca nu va fi răspunzătoare pentru nicio pierdere directă, indirectă sau incidentală sau pentru orice prejudiciu, în prezent sau în viitor, inclusiv profit nerealizat, suferit de Client și generat de cauzele menționate mai jos:
- 3.1.** În cazul în care Clientul sau Utilizatorul desemnat nu pot accesa aplicația monet, respectiv nu pot utiliza serviciul Mobile Banking, în orice moment, din cauza întreruperii sau căderii serviciilor de comunicații externe, care nu sunt administrate de Bancă sau în cazul în care informațiile primite de la Client sunt inexacte, incomplete sau amânate ca rezultat al unei astfel de întreruperi sau căderi;
- 3.2.** din cauza întreruperii, căderii sau amânării legate de accesarea aplicației monet respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking când astfel de întreruperi, căderi sau amânări sunt cauzate de circumstanțe care depășesc posibilitățile de control obișnuite ale Băncii.
- 4.** Banca nu își va asuma răspunderea pentru operațiunile care nu pot fi executate în contul Clientului ca urmare a lipsei disponibilităților din astfel de conturi, erori în instructarea plății/ erori materiale, operațiuni ilegale, dispozițiilor legale cu caracter executoriu (poprire, sechestru etc.) sau lipsei documentelor justificative aferente operațiunilor.
- 5.** Banca nu este responsabilă în ceea ce privește securitatea echipamentului necesar Clientului/ Utilizatorului pentru utilizarea Serviciului; Banca nu oferă suport pentru infrastructura hardware și software a Clientului.
- 6.** Banca nu va fi responsabilă în cazul erorilor de conexiune la internet sau a utilizării neadecvate a acestuia.
- 7.** Banca nu își asumă răspunderea pentru utilizarea nepermisă, incompatibilă cu scopul menționat, abuzivă sau nelegală a datelor menționate, Utilizatorul declarând expres că exonerează instituția de credit pentru orice astfel de răspundere prin descărcarea aplicației și exprimării acordului de acces la datele menționate mai sus.
- 8.** În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile conform Contractului, Banca nu va fi răspunzătoare pentru:
- 8.1.** pierderi cauzate de încălcarea obligației de a proteja Elementele de securitate;
- 8.2.** acces necalificat și neautorizat la aplicației monet, respectiv de utilizarea serviciului Mobile Banking;
- 8.3.** greșeli ale Clientului/Utilizatorului în introducerea datelor de conectare/ autorizare tranzacții.
- 9.** Banca nu este responsabilă pentru niciun fel de pa-

gube decurgând din accesarea neautorizată a aplicației monet, respectiv de utilizarea în mod fraudulos a serviciului Mobile Banking sau pentru nerespectarea obligațiilor contractuale referitoare la utilizarea Serviciului și păstrarea Elementelor de securitate de către Client/ Utilizator, cu intenție sau din neglijență gravă.

- 10.** Banca nu răspunde pentru acuratețea niciunei informații transmise Băncii 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 email”, „Cod client” și „Cod de acces”.
- 2.** Clientul/ Utilizatorul are următoarele obligații:
- 2.1.** să solicite executarea instrucțiunilor autorizate prin utilizarea Elementelor de securitate.
- 2.2.** să asigure securitatea dispozitivului pe care s-a instalat aplicația monet conform recomandărilor prezentate în acest document.
- 2.3.** să nu copieze, vândă, închirieze, să înstrăineze sub orice altă formă ori să permită utilizarea de către persoane neautorizate a aplicației monet și/sau a Elementelor de securitate.
- 2.4.** să păstreze confidențialitatea cu privire la Elementele de securitate și să nu le dezvăluie altei persoane, inclusiv în situația în care aceasta se prezintă ca fiind un angajat al Băncii și le solicită verbal sau în scris sau prin orice alte mijloace (email, SMS etc.), pe întreaga durată a Contractului.
- 2.5.** să informeze Banca de îndată, fără o întârziere nejustificată, în cazul în care Elementele de securitate s-au pierdut sau dacă există vreo suspiciune cu privire la faptul ca o persoană neautorizată a intrat în posesia lor total sau parțial. Clientul este răspunzător pentru operațiunile efectuate înainte de comunicarea pierderii/furtului/deteriorării, utilizării neautorizate a Componentelor de securitate ale acestuia, conform legislației în vigoare, în cuantumulurile stabilite conform legislației în vigoare.
- 2.6.** să comunice Băncii, în modalitățile agreeate, orice schimbare a datelor sale personale și/sau de contact, inclusiv schimbarea numărului de telefon mobil. Ulterior modificării, toate notificările Băncii în legătură cu prezentul Contract vor fi transmise la noile date de contact (inclusiv la noul număr de telefon mobil) comunicate Băncii. În caz contrar, Banca nu va fi răspunzătoare pentru orice eventual prejudiciu cauzat Clientului, iar comunicarea transmisă de Bancă la datele de contact înregistrate în evidențele sale va fi considerată valabilă;



- 2.7. să monitorizeze tranzacțiile efectuate prin intermediul aplicației monet și să comunice imediat Băncii, prin apelarea Serviciului Call Center, orice neconcordanță sau neregulă identificată în legătura cu acestea;
- 2.8. să depună la Bancă autorizațiile/formularele prevăzute de lege și/sau documentele originale în baza cărora se efectuează operațiunile de plată, în situația în care legislația în vigoare prevede această obligație sau în cazul în care Banca solicită acest lucru în mod expres, conform procedurilor sale interne.
- 2.9. să utilizeze aplicația monet și serviciul Mobile Banking cu respectarea tuturor prevederilor prezentului Contract; Banca va fi despăgubită de către Client pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentul Contract sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Clientului.
- 2.10. Nu va instala/nu va permite instalarea pe dispozitivul utilizat aplicații software care permit accesul/controlul de la distanță al dispozitivului respectiv;
- 3. Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru:
 - 3.1. Corectitudinea și caracterul complet al Instrucțiunilor autorizate, inclusiv a datelor introduse, precum și a tranzacțiilor ordonate electronic.
 - 3.2. Păstrarea și utilizarea Elementelor de securitate și a 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;
- 4. Prin acceptarea prezenților Termeni, Clientul declară că a luat la cunoștință următoarele:
 - 4.1. Responsabilitatea păstrării datelor personale de autentificare a dispozitivului revine în totalitate Clientului/ Utilizatorului, Banca neputând fi considerată responsabilă dacă alte persoane au avut acces la utilizarea Aplicației cu acordul sau din neglijența Clientului/ Utilizatorului sau în urma neîndeplinirii responsabilităților acestuia.
 - 4.2. Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate efectuate înainte de momentul comunicării către Bancă a pierderii/furtului dispozitivului mobil sau utilizării neautorizate a Elementelor de securitate în cuantumul prevăzute de legile în vigoare sau integral, în funcție 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 suportă toate pierderile, fără limită de sumă, legate de orice operațiuni de plăți neautorizate dacă acestea rezultă în urma fraudei Clientului sau a nerespectării intenționate sau din neglijența gravă a uneia sau mai multor obligații care îi revin în temeiul Contractului.
 - 4.3. Este posibil ca nu toate serviciile/funcționalitățile aplicației monet să funcționeze pe toate echipa-

mente mobile (de exemplu, funcționalitatea de autentificare folosind amprenta nu va funcționa pe dispozitive care nu au funcționalitatea de autentificare prin amprentă). Mai multe detalii actualizate despre aplicație se regăsesc pe site-ul web: www.nexentbank.ro.

- 4.4. 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 Băncii.

K. Forța majoră

- 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 dispută care poate deriva în legătură 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: 0219551, prin Formularul de reclamație disponibil pe pagina www.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 cunoștință, este de acord și a primit un exemplar al prezenților Termeni și al Listei de taxe, comisioane și dobânzi.
2. Datele cu caracter personal vor fi prelucrate de Bancă pentru executarea prezentului Contract în conformitate cu Politica de confidențialitate publicată pe site-ul Băncii la adresa www.nexentbank.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 Bancă sunt disponibile permanent în orice unitate teritorială a Băncii

sau pe www.nexentbank.ro/politica-de-confidentialitate.

3. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenții Termeni, toate notificările sau orice alte comunicări între Bancă 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 impreviziunii, art.8. Forța 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. În caz de discrepanță între prevederile prezentului Contract și CGA, prevederile prezentului Contract prevalează.
5. Pe parcursul derulării prezentului Contract, Banca are dreptul de a modifica prevederile acestuia, 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 ca 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 tarziu de ultima zi înaintea intrării în vigoare a modificărilor, în legătură cu neacceptarea acestora. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările propuse de către Bancă, 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 la 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 Bancă 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 legătură 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, țară, IP utilizator, versiunea aplicației instalate, limba selectată implicit pe telefon).



2. La momentul accesării meniului “Sucursale și ATM” din cadrul aplicației monet, aplicația solicită permisiune pentru utilizarea informațiilor privind locația dispozitivului (pentru afișarea celor mai apropiate unități și ATM-uri ale Băncii). Dacă Utilizatorul nu acceptă, atunci aplicația prezintă toate unitățile teritoriale ale Băncii și ATM-urile (fără filtru de proximitate);
3. La momentul activării serviciului, aplicația colectează și prelucrează informații despre datele de identificare: cod client, adresa de email și număr de telefon, OTP SMS, OTP email, ID-ul dispozitivului mobil (device_ID);
4. Oricând în timpul utilizării serviciului Mobile Banking prin aplicația monet, se prelucrează informații:
 - 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 plată, 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 Bancă, tipul unei tranzacții inițiate în mediu online, respectiv dacă aceasta a fost inițiată dintr-un web-browser sau dintr-o aplicație, precum și când și unde acestea au fost efectuate;
 - b. Despre caracteristici dispozitiv: adresa IP a dispozitivului mobil, regiune, țară, informații referitoare la dispozitiv, inclusiv ID-ul dispozitivului, caracteristicile tehnice ale dispozitivului. Pot fi supuse prelucrării inclusiv date asociate sau generate în contextul utilizării aplicației monet precum istoricul utilizării aplicației, tipul de dispozitiv mobil utilizat, sistemul de operare utilizat, metoda de autentificare utilizată, activitatea în cadrul sau în legătură cu aplicația monet, inclusiv din perspectiva interacțiunilor cu diferitele mesaje afișate în cadrul acestora.
5. De asemenea, aplicația monet conține instrumente/ funcționalități care permit detectarea software-ului malițios/virusilor (funcționalități anti-malware/antivirus) precum și detectarea înlăturării limitărilor de securitate impuse de producătorul dispozitivului (prin rooting/jailbreaking) pentru a determina dacă dispozitivul de pe care este accesată aplicația monet este securizat sau este expus vreunui risc de securitate. În acest scop se colectează și prelucrează informații despre setările de securitate ale dispozitivului (de exemplu, dacă blocarea ecranului este dezactivată etc.), informații despre integritatea aplicației și a sistemului de operare (de exemplu, drepturile de administrator modificate [root/jailbreak]), pornire în emulator, informații despre dispozitiv (de exemplu, modelul dispozitivului, identificatorul anonim al dispozitivului pentru a verifica dacă aplicația este rulată pe același dispozitiv pe care a fost instalată inițial), date despre

aplicațiile potential dăunătoare instalate pe dispozitiv (de ex., aplicații care permit preluarea controlului asupra dispozitivului de la distanță) și setarea notificărilor.

6. Datele menționate mai sus sunt prelucrate pentru a preveni fraudă, a asigura securitatea utilizatorilor, a respecta legislația și a efectua analize în scopul îmbunătățirii securității și al evaluării potențialelor amenințări. Pentru analizele menționate mai sus, în unele cazuri se folosesc furnizori de servicii de securitate IT (de exemplu Wultra).

Ulterior instalării și activării aplicației monet, Clientul/Utilizatorul poate opta pentru folosirea autentificării pe baza recunoașterii amprente sau recunoașterii faciale, dacă dispozitivul său are aceasta funcționalitate.

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

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

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

SANB are ca obiectiv furnizarea unei facilități pentru clienții care efectuează plăți electronice de verificare a identității beneficiarului în scopul prevenirii fraudelor în mediul online. Totodată, serviciul SANB contribuie la reducerea plăților nedatorate sau a tranzacțiilor eronate generate prin introducerea greșită a codului IBAN al beneficiarului (la introducerea codului IBAN către care clientul Băncii dorește să facă o plată va afișat prenumele și inițiala numelui beneficiarului căruia îi aparține IBAN-ul respectiv în cazul persoanelor fizice sau denumirea trunchiată a firmei în cazul persoanelor juridice, permițând astfel plătitorului să identifice din timp orice discrepanță între persoana către care intenționa să facă plata și deținătorul contului). Furnizarea SANB presupune transmiterea de către instituțiile de plată participante a unor date cu caracter personal ale clienților lor (prenumele complet, inițiala numelui și codul IBAN) către o bază de date administrată de către TRANSFOND pentru a putea fi interogată de către ceilalți participanți la SANB la momentul efectuării plăților online de către clienții proprii. Datele cu caracter personal astfel transmise de Bancă către TRANSFOND sunt stocate și actualizate de acesta periodic până la încetarea relației de afaceri cu Banca.

Datele sunt prelucrate în scopul îndeplinirii intereselor legitime ale Băncii de a asigura cele mai bune standarde de calitate, prudență și diligență profesională, pentru a putea desfășura pe deplin activitățile ce-i sunt permise de lege, a-și elabora și aduce la îndeplinire strategiile de



afaceri, pentru a veni constant în întâmpinarea așteptărilor și nevoilor clienților săi și a se adapta cerințelor, tendințelor și evoluției pieței nu întotdeauna precedate de reglementări legale exprese. De asemenea, Banca va putea prelucra datele cu caracter personal ale Clientului și în alte scopuri legitime, incluzând îmbunătățirea calității serviciilor, activități de marketing (în măsura în care acestea pot fi desfășurate în baza interesului legitim, în condițiile legii), analiza preferințelor și segmentare, în măsura în care aceste activități nu produc eventuale efecte juridice sau un impact similar de manieră semnificativă, în scop statistic și de cercetare, pentru administrarea afacerii, astfel cum acestea (dar și alte scopuri de prelucrare) sunt descrise în detaliu în Politica de confidențialitate a Băncii.

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 distrugeri accidentale sau ilegale, pierderi, modificări, dezvăluiri sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

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

Mai multe detalii legate de prelucrarea datelor cu caracter personal de către Bancă puteți găsi în Politica Nexent Bank privind Confidențialitatea care completează acest document și pe care Banca o pune la dispoziția dumneavoastră în oricare din unitățile sale teritoriale sau care poate fi accesată pe site-ul său web: www.nexentbank.ro, în secțiunea Politica de Confidențialitate.

Banca va revizui și va actualiza periodic această Nota de informare ori de câte ori va fi necesar. Varianta actualizată va fi pusă la dispoziția Clientului prin canalele de comunicare prevăzute în Condițiile Generale de Afaceri. Nota de informare actualizată poate fi pusă la dispoziția Clientului și sub formă de link prin SMS, la ATM, prin poștă electronică sau prin intermediul serviciului mesagerie și/sau a serviciului de notificări disponibile prin aplicația monet.

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

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