

## CARACTERISTICI GENERALE ALE SERVICIULUI MOBILE BANKING PROCREDIT ROMANIA

### FUNCTIONALITATI:

- Logare biometrica (amprenta/recunoastere faciala)
- Vizualizarea situatiei financiare a conturilor proprii in timp real;
- Transferuri in lei si in valuta, intre conturile proprii;
- Schimburi valutare pana in 20.000 EUR/GBP/USD/echivalent in LEI
- Transferuri intrabancare in LEI si EUR
- Transferuri in LEI si EUR catre un prieten ProCredit Bank Romania (transfer intrabancar catre numarul de telefon al unui client persoana fizica, cu cont curent deschis la ProCredit Bank Romania)
- Transferuri nationale in LEI (instant, standard, mare valoare/urgente)
- Serviciul afisare nume beneficiar (SANB)
- Administrare beneficiari
- Notificari push pentru diverse operatiuni/transferuri
- Vizualizare detalii credite acordate pe termen scurt si lung
- Vizualizare depozite si constituire de noi depozite
- Card digital instant
- Gestiune carduri – adaugare card in portofelul electronic Apple/Google, blocare/deblocare, modificare limite tranzactionare, modificare cod PIN
- Vizualizare istoric tranzactii si istoric operatiuni – cu diverse optiuni de filtrare a tranzactiilor si a operatiunilor
- Receptionare mesaje transmise de catre Banca (Inbox)
- Trimitere de mesaje catre Banca (Outbox)
- Functioneaza si ca aplicatie de autentificare a operatiunilor inregistrate din E-banking.

Adaugarea unor functionalitati suplimentare la aplicatia **MOBILE BANKING PROCREDIT ROMANIA** va fi adusa la cunostinta clientului prin transmiterea unui SMS la numarul de telefon inregistrat in evidentele bancii / postare pe pagina oficiala a bancii, respectiv informare prin intermediul aplicatiei de mobile banking, fara a fi necesara incheierea unui act additional la prezentul contract.

### ACCESAREA SERVICIULUI MOBILE BANKING PROCREDIT ROMANIA

Serviciul de Mobile Banking poate fi accesat de pe telefonul Clientului/Utilizatorului, daca acesta are sistem de operare de tip **IOS** sau **Android**, după ce în prealabil a fost instalată aplicația.

La prima conectare, Clientul/Utilizatorul trebuie să introduca numele de utilizator (Codul de client generat de sistemul informatic al Băncii), parola temporara (primita prin SMS pe numarul de telefon inregistrat in evidentele Bancii) si un cod de securitate (mTAN) transmis prin SMS.

Clientul/Utilizatorul va seta apoi o noua parola si un cod PIN / biometria (amprenta/recunoastere faciala) pentru accesarea ulterioara a aplicatiei Mobile Banking ProCredit Romania.

Clientul/Utilizatorul se va conecta in aplicatia Mobile Banking ProCredit Romania folosind codul PIN setat/ biometria (amprenta/recunoasterea faciala).

Drepturile de acces pentru serviciile de plata la distanta sunt neexclusive, limitate si revocabile, prin prezenta stabilindu-se un set de reguli conform cărora Clientul/Utilizatorul(ii), are/au dreptul să utilizeze respectivele servicii. Activarea serviciului se face pe durată nedeterminată.

Pentru a preveni utilizarea neautorizată, Clientul/Utilizatorul(ii) va/vor păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Banca.

## **OPERATIUNI ORDONATE PRIN MOBILE BANKING PROCREDIT ROMANIA**

Pentru efectuarea operatiunilor Clientul/Utilizatorul(ii) trebuie sa completeze informatiile solicitate de catre aplicatie in campurile corespunzatoare. Pentru fiecare instructiune autorizata, Clientul va achita Bancii comisioanele astfel cum acestea sunt mentionate in Lista de Preturi afisata pe site-ul [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro). Operatiunile de plata ordonate, autorizate si receptionate de catre Banca dupa termenul limita de procesare a platilor dintr-o zi bancara, comunicat Clientului atat in Lista de preturi cat si pe pagina de internet, vor fi procesate in urmatoarea zi bancara.

După ce Banca a primit o instrucțiune autorizată, aceasta nu va putea fi revocată, modificată sau anulată, cu excepția cazului în care Banca stabilește în mod expres că revocarea, modificarea sau anularea instrucțiunii autorizate respective este sau ar fi posibilă.

Banca va avea dreptul să nu acționeze conform instrucțiunii ordonate, în condițiile în care considera, bazat pe propriile evaluări, că aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător de către Client/Utilizator(i) sau elementele de securitate au fost utilizate în mod necorespunzător, fără însă ca Banca să fie obligată să inițieze o acțiune de verificare în acest sens. În astfel de cazuri, Banca va contacta Clientul în vederea confirmării operațiunii ordonate și nu va fi obligată la plata de despăgubiri pentru pierderi sau daune provocate de neefectuarea sau întârzierea efectuării plăților.

Clientul/Utilizatorul(ii) are/au obligația să transmită datele clare și corecte pentru efectuarea operațiunilor ordonate prin acest serviciu.

Clientul/Utilizatorul(ii) va fi singurul responsabil de corectitudinea datelor pe care le introduce în operațiunile ordonate către Bancă prin intermediul serviciului. Utilizatorul(ii) trebuie să verifice corectitudinea datelor introduse (spre exemplu suma care va fi transferată, numele/denumirea/contul IBAN al beneficiarului), în caz contrar asumându-și toate riscurile care ar putea fi generate de întârzierea plății către beneficiar.

Banca asigură buna executare a tranzacțiilor ordonate de Client /Utilizator(i), pe baza datelor transmise de acesta, dacă următoarele condiții sunt îndeplinite în mod cumulativ: (i) Plățile sunt făcute cu respectarea normelor bancare în vigoare și în conformitate cu prevederile Manualului Utilizatorului care reglementează funcționarea serviciului; (ii) Disponibilitățile din cont sunt suficiente pentru a permite efectuarea respectivei plăți și achitarea taxelor și comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate; (iii) Contul nu este blocat în temeiul unei popriri/hotărâri judecătorești sau al unui titlu executoriu; (iv) ordinul este complet. Banca poate contacta Utilizatorul(ii), în cel mai scurt timp posibil, ori de câte ori operațiunea ordonată nu poate fi efectuată din diferite motive (exemplificare: date introduse eronat, etc.) în vederea remedierii acestora.

Tranzacțiile bancare se vor efectua numai în conformitate cu documentația de operare furnizată de Bancă - Manualul utilizatorului și Lista de prețuri a Bancii.

Cu privire la instrucțiunile de plata ordonate de catre Client prin intermediul serviciului, Clientul va respecta dispozitiile legale in vigoare privind disciplina financiar-valutara.

Clientul nu poate revoca unilateral un ordin de plata dupa momentul autorizarii acestuia de catre Banca prin intermediul serviciului.

In cazul in care Banca refuza executarea unei instructiuni de plata, aceasta pune la dispozitia Clientului notificarea de refuz precum si motivele acestuia impreuna cu posibilitatile de remediere daca prevederile legale nu interzic.

Banca poate impune limite de tranzactionare sau poate limita, temporar sau permanent accesul la anumite tranzactii pentru a diminua astfel riscurile la care se poate expune una dintre Parti.

În cazul în care Utilizatorul(ii) constata ca operațiunea efectuată este incorectă, sau neconformă cu instrucțiunea autorizată pe care a transmis-o Băncii, acesta va transmite de îndată Băncii, printr-o notificare scrisă, contestație cu privire la respectiva operațiune, în cuprinsul căreia vor fi detaliate toate motivele pentru care considera respectiva operațiune incorectă sau neconformă cu instrucțiunea autorizată. În cel mai scurt timp dar nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii contestației, Banca va formula un răspuns scris detaliat, pe care îl va transmite Clientului, la adresa de corespondența comunicată și înregistrată în evidențele bancii.

Banca nu percepe niciun cost pentru soluționarea contestațiilor, însă, în cazul în care solicitarea Clientului/Utilizatorului(ilor) va implica și alte operațiuni ce presupun anumite costuri suplimentare verificării operațiunilor, acestea sunt în sarcina Clientului, urmând a fi achitate de către acesta după ce îi vor fi comunicate, în scris, de către reprezentanții Băncii.

## **BLOCARE/DEBLOCARE SERVICIU**

În cazul pierderii/furtului telefonului, vă rugăm să anunțați imediat Serviciul Contact Center al bancii la numărul de telefon 0372.100.200 sau la 021.201.55.55 pentru a bloca accesul utilizatorului la Internet Banking. Dacă ulterior găsiți telefonul, vă rugăm să anunțați Serviciul Contact Center al băncii la aceleași numere de telefon, pentru a debloca accesul utilizatorului la Mobile Banking și a vă reseta parola.

## **RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

Banca răspunde numai în caz dovedit de culpă sau de încălcare cu rea-credința a obligațiilor sale și numai în limita pierderii efective suferite prin tranzacție - prin aceasta se înțelege neonorarea totală a operațiunilor ordonate de către Client, respectiv condiția ca acestea să fie în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și manualul Mobile Banking ProCredit Romania.

Banca nu poartă răspunderea pentru acuratețea niciunei informații transmise Băncii de către Client prin serviciul Mobile Banking ProCredit Romania și nici pentru corectitudinea sau caracterul complet al unor astfel de informații.

Banca nu poartă răspunderea pentru nicio pierdere și pentru niciun prejudiciu suferite de Client, generate de cauzele specificate mai jos:

- Utilizatorul(ii) nu are/au posibilitatea să acceseze în orice moment serviciul Mobile Banking ProCredit Romania din cauze externe și neimputabile Bancii: întreruperea sau defecțiunea ori întârzierile intervenite în serviciile de comunicație sau în legătură cu serviciul Mobile Banking ProCredit Romania, atunci când acestea din urmă se datorează unui caz fortuit sau eveniment de forță majoră. În acest caz, Utilizatorul va contacta serviciul Contact Center și/sau se va prezenta la sediile Bancii în vederea efectuării operațiunilor urgente pe perioada disfuncționalității serviciului;
- Clientul/Utilizatorul(ii) nu are/au acces la serviciul Mobile Banking ProCredit Romania din cauza unor probleme tehnice ale sistemelor lui(lor) informatic(e);
- Securitatea echipamentului Clientului/Utilizatorului(ilor), necesar pentru utilizarea serviciului;
- Informațiile recepționate de către Banca din partea Clientului/Utilizatorului prin serviciul Mobile Banking ProCredit Romania sunt incorecte, incomplete sau întârziate, dintr-un motiv neimputabil Bancii, inclusiv datorită întreruperii sau funcționării defectuoase a mijloacelor de comunicație;
- Imposibilitatea utilizării serviciului în perioadele de mentenanță (revizie tehnică), care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă;
- Utilizatorul nu folosește serviciul în strictă conformitate cu Manualul Utilizatorului Mobile Banking ProCredit Romania;
- În cazul piratării sistemului informatic al Clientului (patrundera în sistem a altor persoane/terte persoane neautorizate);

- Clientul nu asigura confidentialitatea tuturor elementelor de identificare furnizate de catre Banca;
- In cazul in care sunt efectuate operatiuni neautorizate pe contul Clientului/Utilizatorului ca urmare a dezvaluirii de catre Client, cu sau fara intentie, a elementelor de identificare necesare utilizarii serviciului de mobile banking;

Banca nu își asumă răspunderea pentru operațiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei de disponibilități sau insuficienței fondurilor în contul Clientului, erorilor de utilizare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de către Client Bancii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Client Bancii, dispozițiilor executorii ale autorităților judiciare, organelor administrative, jurisdicționale, ale executorilor bancari, judecătorești sau bugetari sau ale oricăror autorități ale statului competente în acest sens.

Clientul prin reprezentantii sai autorizati își asumă întreaga responsabilitate cu privire la păstrarea și utilizarea elementelor de securitate și va suporta toate pierderile și riscurile decurgând din divulgarea elementelor de securitate sau utilizarea lor de către terțe persoane a serviciului.

Clientul poarta intreaga raspundere cu privire la corectitudinea si legalitatea tranzactiilor efectuate.

Clientul este obligat sa asigure existenta unor disponibilitati suficiente in conturile sale deschise la Banca pentru acoperirea tuturor obligatiilor sale de plata. Clientul achita Bancii comisioanele astfel cum acestea sunt mentionate in Lista de Preturi valabila la data realizarii operatiunii. Clientul este de drept in intarziere incepand cu momentul in care se implineste termenul stabilit pentru indeplinirea obligatiilor sale, inclusiv, dar nu limitat la, obligatia de plata a sumelor datorate in temeiul contractului incheiat cu Banca.

## **ÎNCETAREA FURNIZARII SERVICIULUI MOBILE BANKING PROCREDIT ROMANIA**

Furnizarea serviciului Mobile Banking ProCredit Romania poate înceta prin una din modalitățile prezentate mai jos:

- a) prin acordul scris al părților;
- b) prin denunțarea unilaterală, de către oricare din părți, cu comunicarea prealabilă a intenției de denunțare, notificată celeilalte parti cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte; denunțarea devine efectivă imediat după confirmarea recepționării notificării;
- c) rezilierea, în cazul în care una dintre părți nu-și execută obligațiile contractuale sau le execută în mod necorespunzător. Rezilierea operează de plin drept, fără nicio formalitate și fără a fi necesară, punerea în întârziere sau intervenția instanțelor judecătorești;
- d) în caz de forță majoră, când evenimentul de forță majoră durează mai mult de 15 (cincisprezece) zile;
- e) în situația în care Banca întrerupe sau retrage furnizarea serviciului Mobile Banking ProCredit Romania, Banca va notifica Clientul prin afișarea la sediile sale și pe site-ul internet de acces la serviciul Mobile Banking ProCredit Romania, cu 30 (treizeci) zile anterior întreruperii furnizării serviciului.

Incetarea serviciului Mobile Banking ProCredit Romania prin una dintre modalitatile sus mentionate nu va avea nici un efect asupra obligatiilor deja scadente intre parti la momentul incetarii.