



- Activarea cardului
- Alimentarea contului de card
- Sfaturi pentru siguranța fondurilor tale
- Descoperitul de cont

Caracteristici funcționale ale cardurilor CEC Bank	2
Descrierea cardului	2
Tipuri de carduri	3
Activarea cardului	3
Utilizarea cardului	4
a) Utilizarea cardurilor pentru plăți la POS	4
b) Utilizarea pentru retragere de numerar la ATM/MFM sau la ghișeele bancare	5
c) Utilizarea la comerțanții online	5
d) Operațiuni în valută	6
e) Consultarea disponibilului din cont	7
f) Alimentarea contului de card	7
Siguranța cardurilor	7
a) Codul PIN	8
b) Sfaturi pentru siguranța fondurilor tale:	8
Card pierdut / furat/ reținut	9
a) Notificarea băncii	9
b) Accesul la fonduri în cazul cardului pierdut/furat	9
c) Servicii de asistență internațională	9
Contestarea tranzacțiilor	10
Reînnoirea cardurilor	10
Extra beneficii cu cardurile Premium	11
Descoperitul de cont (Overdraft)	12
Carduri de credit	12
Termeni	13
Rapoartele lunare de activitate	13
Sistemul de rate fără dobândă	13
Rambursarea creditului utilizat	14
Dobânda datorată băncii pentru creditul utilizat	15
Proprietatea cardului, drepturi și obligații ale utilizatorilor	19
Proprietatea asupra cardului	19

Caracteristici funcționale ale cardurilor CEC Bank

Descrierea cardului

Cardul bancar este un instrument modern de plată care îți oferă siguranță și securitate. Cardul conține un cip încorporat care ajută la protejarea împotriva fraudelor.



1. Numele utilizatorului - Cardul poate fi folosit doar de titularul acestuia nefiind transferabil. Pentru alte persoane, pot fi emise carduri suplimentare atașate pe același cont
2. Numărul cardului - cod de 16 cifre care permite identificarea acestuia
3. Valabilitatea cardului: Cardul este valabil până în ultima zi a lunii specificate pe fața acestuia (Valid Thru: LUNĂ/ AN)
4. Emitent: Visa sau Mastercard
5. Contactless: Toate cardurile CEC Bank sunt echipate cu tehnologie NFC și pot fi folosite pentru plăți contactless
6. Bandă magnetică (verso)
7. Bandă pentru semnătură
8. Cod CVV – solicitat pentru plățile pe internet

Tipuri de carduri

Pentru persoane fizice

- **De debit** - Tranzacțiile vor fi debitate direct din suma disponibilă în contul de card, deci este necesar ca soldul contului să acopere cel puțin această valoare. Cardurilor de debit li se poate atașa și o facilitare de descoperit de cont, dacă încasezi în mod curent în cont pensii și salarii.
- **De credit** - Tranzacțiile vor fi debitate din disponibilul existent în contul de card (limită de credit aprobată de bancă). Valoarea tranzacțiilor efectuate trebuie să fie permanent corelată cu disponibilul existent în contul de card, respectiv să se încadreze în limita de credit acordată de bancă. Titularul poate opta și pentru sistemul de plată în rate fără dobândă. [Vezi detalii](#)
- **Multicurrency** - card de debit. Contul principal este în LEI, cu card atașat, cu posibilitatea deschiderii de către client prin aplicația de Mobile Banking a altor conturi adiacente în următoarele valute: EUR, USD, SEK, PLN, HUF, GBP, DKK, CHF, CAD.
- **Carduri suplimentare** - pot fi atașate conturilor de card de debit și de credit pentru persoane fizice (ex.: pentru alți membri ai familiei: până la 4 carduri pe cont) cu excepția cardului Visa Multicurrency pentru care se emit un card fizic principal și un card virtual principal, nefiind permisă emiterea de carduri suplimentare pe niciunul dintre carduri.

Pentru persoane juridice

- **De debit** - cu facilitare opțională de descoperire de cont, se adresează tuturor categoriilor de clienți persoane juridice, respectiv clienți mari (corporații), întreprinderi mici și mijlocii (IMM) și persoane fizice autorizate (PFA).
- **De credit** - Tranzacțiile vor fi debitate din disponibilul existent în contul de card (limită de credit aprobată de bancă). Valoarea tranzacțiilor efectuate trebuie să fie permanent corelată cu disponibilul existent în contul de card, respectiv să se încadreze în Limita de Credit acordată de bancă. Administratorul poate opta și pentru sistemul de plată în rate fără dobândă.
- **Carduri suplimentare** - (până la 50) pot fi atașate pe contul de card al firmei dacă dorești să pui la dispoziția salariaților tăi carduri de debit / credit business.

Activarea cardului

Din considerente de securitate, la livrare, cardul tău va fi inactiv. Îl poți activa folosind una din metodele de mai jos:

- Din aplicația de Mobile Banking, accesând opțiunea Carduri din meniul principal și apoi setările cardului tău.
- Apelând Serviciul Clienți, disponibil non-stop, la numerele de telefon: +40 021 202.69.99, 021 315.71.00.
- Apelând Serviciul Clienți, disponibil Luni - Duminică: 07:00 – 22:00, la numărul de telefon: +40 021.202.50.50.

- La unitatea teritorială unde ți-a fost înmânat.

După activare, este obligatoriu să efectuezi o primă tranzacție (interogare sold/retragere numerar) la orice terminal bancomat/multifuncțional de plată CEC Bank.

Utilizarea cardului

Cardurile în lei emise de CEC Bank pot fi utilizate în România și în străinătate. Când utilizezi cardurile CEC Bank se pot percepe comisioane, conform tarifelor în vigoare disponibile pe https://www.cec.ro/sites/default/files/public_folder/comisioane-carduri-persoane-fizice.pdf.

Poti folosi cardul tău CEC Bank pentru următoarele operatiuni:

- Plăți cu cardul în magazine, la comercianții care afișează sigla Visa/Mastercard. Pe teritoriul României plățile vor fi decontate întotdeauna în lei.
- Plăți cu ceasul smart sau telefonul mobil dacă ți-ai adăugat cardul în aplicații de tip portofel electronic precum **Apple Pay/Google Pay**.
- Retrageri de numerar de la ATM-uri și multifuncționale de plată CEC Bank sau ale altor bănci din România și străinătate.
- Retragere de numerar prin POS, de la ghișeele bancare CEC Bank și ale altor bănci care oferă această posibilitate.
- Tranzacții pe internet, dacă activezi serviciul 3D Secure oferit gratuit de bancă. Îl poți activa din Mobile Banking sau în orice unitate CEC Bank. Plățile online pot fi efectuate și prin portofelul electronic în care ți-ai adăugat cardul.
- Poți beneficia de avans în numerar (cash-back) în condițiile în care comerciantul la care efectuezi tranzacții oferă acest tip de serviciu și are numerar suficient.
- În plus, față de retrageri de numerar, la multifuncționalele de plată din rețeaua CEC Bank, poți plăti facturile (la furnizorii parteneri), poți face schimburi valutare, îți poți alimenta contul cu numerar în lei sau în euro.

Contul de card poate fi utilizat și pentru plăți și transferuri prin Internet Banking și Mobile Banking.

a) Utilizarea cardurilor pentru plăți la POS

- Poți plăti în magazine, la POS, cu cardul fizic, cu ceasul smart sau telefonul dacă îți adaugi cardul în portofele virtuale precum Google Pay, Apple Pay și altele.
- Pentru tranzacții contactless de valoare redusă, de obicei nu va fi nevoie să introduci PIN-ul. Acesta îți poate fi solicitat, în funcție de numărul și valoarea tranzacțiilor fără PIN efectuate anterior.
- Când introduci codul PIN, încearcă pe cât posibil ca acesta să nu fie văzut și memorat de alte persoane.
- Îți recomandăm să fii tu cel care manipulează cardul, sau, dacă nu este posibil, să ai mereu în câmpul vizual cardul tău atunci când este manipulat de angajații comercianților.

- Angajatul comerciantului îți poate cere să prezinți un act de identitate. Este indicat să dai curs unor astfel de solicitări, pentru că scopul lor este să te protejeze de fraude.
- Comerciantul îți poate cere să semnezi chitanța. Înainte de a semna chitanța eliberată de POS, asigură-te că valoarea înscrisă corespunde valorii mărfurilor/serviciilor achiziționate. Refuză semnarea chitanțelor greșite și cere comerciantului să anuleze pe loc, în prezența ta, tranzacția. În cazul în care tranzacția se derulează cu citirea microprocesorului de pe card și cu tastarea codului PIN, comerciantul nu este obligat să solicite semnarea chitanței.

Atenție: Nu în toate situațiile vi se va solicita introducerea codului PIN. Atât în străinătate, cât și în România, există comercianți care nu vă vor solicita codul PIN. Nu în toate cazurile se eliberează chitanța automat. Banca îți recomandă să soliciți un exemplar al chitanței, pentru a putea verifica înregistrarea în extrasul de cont.

b) Utilizarea pentru retragere de numerar la ATM/MFM sau la ghișeele bancare

- Poți face retrageri de numerar la ATM-urile și multifuncționalele de plată CEC Bank, ale altor bănci din România, dar și de la ATM-uri din străinătate (acceptatoare Visa și Mastercard).
- Pentru efectuarea unei tranzacții este necesar să prezinți cardul (să-l introduci în fanta dedicată sau să-l apropii de zona de citire contactless) și să introduci codul PIN.
- Suma maximă pe care o poți retrage printr-o singură operațiune și suma maximă totală a retragerilor zilnice sunt stabilite prin condițiile contractuale. În cazul retragerilor de la bancomatele altor bănci, se pot aplica alte limite, mai mici, stabilite de către posesorii echipamentelor.
- Poți retrage numerar în zilele lucrătoare bancare de la ghișeele băncilor echipate cu POS, care indică, prin afișarea siglei, acceptarea cardurilor Visa și Mastercard.

Atenție: Unele ATM-uri sau POS-uri ale băncilor din România sau din străinătate pot percepe comision. Verificați ecranele ATM-ului sau POS-ului înainte de a aproba retragerile.

c) Utilizarea la comerțianții online

- În momentul emiterii, cardul este activ pentru tranzacții (plăți) prin internet.
- Pentru a putea face plăți online cu cardul, este necesară activarea serviciului 3D Secure.
- În cazul în care serviciul 3D Secure este dezactivat, îl poți activa din Mobile Banking sau printr-o cerere la orice unitate bancară CEC Bank. Activarea serviciului este gratuită și nu se percep comisioane de administrare.
- La prima tranzacție, parola statică inițială folosită la prima tranzacție este formată din ultimele 6 cifre din CNP-ul tău. Este obligatoriu să schimbi parola inițială cu una nouă, formată din 6 cifre. Nu-ți face griji, dacă o vei uita o poți reseta la următoarea plată online cu cardul.
- Pentru a finaliza o plată online, este posibil să fie necesară autorizarea acesteia cu doi factori. Ai la dispoziție următoarele metode pentru autorizarea plăților cu cardul pe Internet:

- (1) Autorizarea plăților prin aplicația de Mobile Banking. Vei primi notificări push pentru fiecare plată și trebuie să aprobi finalizarea acesteia, accesând aplicația Mobile Banking. Pentru finalizarea plății este obligatorie întoarcerea pe pagina comerciantului.
- (2) Autorizarea plăților cu două parole: o parolă statică, definită la prima utilizare, și un cod de unică folosință, transmis prin SMS pentru fiecare tranzacție.

Există anumite plăți online care nu necesită autentificare strictă, în funcție de istoricul tău de plată, de comportamentul de plată, de site-urile pe care ai realizat până în prezent plăți, pentru plăți de valoare mică sau recurente (ex. abonamente), tranzacții inițiate de comerciant cu acordul tău (plăți pe site-uri pe care ți-ai salvat datele cardului), plăți la comercianți pentru care se aplică excepții de la autentificarea strictă sau plăți la comercianți neînrolați în serviciul 3D Secure.

- Recomandăm folosirea cardului în special la comercianții cunoscuți care afișează sigla Verified by Visa / Visa Secure și Mastercard Secure Code/Mastercard Identity Check.

d) Operațiuni în valută

Tranzacții în valută – cu excepția cardului Visa MultiCurrency

Poți folosi cardurile CEC Bank atât în țară, cât și în străinătate. Pentru operațiunile din străinătate, fie că este vorba de retrageri de numerar, de plăți la magazine fizice sau pe site-uri de comerț electronic, plata cu cardurile standard implică realizare de schimburi valutare. Moneda de referință pentru tranzacțiile efectuate în **străinătate** prin card este euro. În cazul plăților în alte valute, CEC Bank va debita contul de card astfel:

- Schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință se efectuează de către organizațiile Visa și/sau Mastercard la cursul intern de schimb al acestora, valabil la data decontării interbancare.
- Pentru debitarea în lei a contului de card, banca utilizează cursul intern euro-leu valabil pentru operațiunile în cont la data înregistrării în cont a tranzacției.

Tranzacții în valută – cu cardul Visa Multicurrency

Cardul tău Visa Multicurrency poate avea atașate un cont curent în RON (lei) și conturi curente în până la 9 valute: EUR (euro), USD (dolari), SEK (coroane suedeze), PLN (zlot polonez), HUF (forint), GBP (lire sterline), DKK (coroane daneze), CHF (franci elvetieni), CAD (dolari canadieni). La emiterea cardului, se va deschide automat contul în lei asociat cardului. Pentru celelalte valute, este necesar să deschizi conturile din Mobile Banking (nu se percep comisioane de deschidere și administrare lunară).

(i) Pentru operațiunile efectuate în străinătate precum și la terminale ATM/MFM/comercianți fizici și virtuali care au banca acceptatoare/de decontare în străinătate prin cardul Visa Multicurrency într-o altă valută decât cele menționate mai sus, Banca va debita contul de card în Lei, Euro sau USD utilizând ca moneda de referință USD, după cum urmează:

- Schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință se efectuează de către organizația Visa la cursul intern de schimb ale acesteia valabil la data decontării interbancare.
- Pentru debitarea în Lei a contului de card, Banca utilizează cursul BNR stabilit în ziua lucrătoare precedentă și valabilă în data înregistrării în cont a tranzacției.
- Pentru debitarea în Euro a contului de card Banca utilizează cursul BNR din data înregistrării în cont a tranzacției pentru schimburile valutare din moneda de referință USD în moneda Lei și apoi din moneda Lei în moneda Euro în vederea debitării contului în aceasta valută.

(ii) Pentru operațiunile efectuate în străinătate prin cardul Visa Multicurrency într-una din

valutele menționate mai sus, Banca va autoriza tranzacția și va debita ulterior contul deschis în valuta în care s-a efectuat tranzacția, în condițiile în care există suficient disponibil în contul respectiv. În cazul în care nu există suficient disponibil în contul deschis în valuta tranzacției, Banca va autoriza efectuarea acesteia din unul din conturile de Lei, Euro sau USD pe care-l va debita ulterior după cum urmează:

- Pentru debitarea în Lei a contului de card, Banca utilizează cursul BNR stabilit în ziua lucrătoare precedentă și valabil în data înregistrării în cont a tranzacției pentru schimburile valutare din moneda de tranzacționare (Euro, USD, SEK, PLN, HUF, GBP, DKK, CHF, CAD) în moneda Lei.
- Pentru debitarea în Euro a contului de card Banca utilizează cursul BNR stabilit în ziua lucrătoare precedentă și valabil în data înregistrării în cont a tranzacției pentru schimburile valutare din moneda de tranzacționare (USD, SEK, PLN, HUF, GBP, DKK, CHF, CAD) în moneda Lei și apoi din moneda Lei în moneda Euro în vederea debitării contului în această valută.
- Pentru debitarea în USD a contului de card Banca utilizează cursul BNR stabilit în ziua lucrătoare precedentă și valabil în data înregistrării în cont a tranzacției pentru schimburile valutare din moneda de tranzacționare (EUR, SEK, PLN, HUF, GBP, DKK, CHF, CAD) în moneda Lei și apoi din moneda Lei în moneda USD în vederea debitării contului în această valută.

Autorizarea tranzacțiilor într-una din valutele menționate mai sus se va încerca după cum urmează:

- Se verifică disponibilul contului în valuta originală a tranzacției, iar în caz că nu există disponibil sau contul nu este deschis în valuta respectivă autorizarea se va încerca pe rând din conturile deținute de client în Lei, Eur și USD, în această ordine.

Autorizarea tranzacțiilor într-o valută diferită de valutele menționate mai sus se va încerca pe rând din conturile deținute de client în Lei, Eur și USD, în această ordine.

Dacă nu va exista la momentul efectuării tranzacției disponibilul necesar în valuta tranzacției sau contravaloarea acesteia în conturile de Lei, Euro sau USD tranzacția va fi respinsă la autorizare.

Atenție: La unele terminale și pe unele site-uri ai opțiunea de a plăti în valuta contului de card (DCC - Dynamic Currency Conversion), serviciu oferit de banca acceptatoare sau în valuta țării respective. Tu trebuie să alegi, în acest caz, direct în cadrul tranzacției ce tip de curs dorești. Cursul valutar al băncii acceptatoare pentru tranzacțiile DCC este mai mare decât cursul oferit de banca emitentă. Îți recomandăm să te informezi, înainte de orice operațiune, asupra cursurilor curente.

e) Consultarea disponibilului din cont

Îți punem la dispoziție mai multe canale și instrumente pentru a verifica soldul disponibil pe cardul tău.

- La ATM-uri și multifuncționale de plată CEC Bank, poți verifica soldul și poți obține un mini raport de tranzacții.
- La ghișeele CEC Bank poți solicita verificarea soldurilor.
- Poți verifica soldul și la terminalele ATM/MFM ale altor bănci din România și din străinătate, care oferă această posibilitate pentru utilizatorii de carduri emise de alte bănci.
- Poți verifica soldul și tranzacțiile recente prin Internet Banking sau Mobile Banking. De aici poți descărca și rapoarte lunare ale tranzacțiilor.
- Prin serviciul opțional Info SMS primești alerte cu informații despre operațiunile efectuate cu cardul: tipul operațiunii, suma și soldul disponibil.

f) Alimentarea contului de card

Contul atașat cardurilor poate fi alimentat prin:

- Depuneri de numerar la ghișeele CEC Bank sau la multifuncționalele de plată CEC Bank, care permit depuneri de numerar în lei și euro*.
- Viramente din conturi deținute la CEC Bank sau în alte bănci în contul IBAN atașat cardului.
- Încasări în cont a salariilor sau a pensiilor (sau alte drepturi bănești recurente) - în cazul cardurilor de debit.

*Poți depune euro doar dacă ai deschis un cont curent în euro

Siguranța cardurilor

Siguranța cardului tău este asigurată printr-o serie de elemente de securitate: cipul și tehnologia NFC pentru plăți contactless, utilizarea codului PIN pentru autorizarea tranzacțiilor la comercianți fizici, respectiv autorizarea cu doi factori a plăților pe Internet, codul de activare al cardului, coduri de activare/înrolare în portofelele electronice Apple Pay/Google Pay, elemente de siguranță aferente aplicațiilor cu acces la contul de card (Internet Banking, Mobile Banking).

a) Codul PIN

- Codul PIN este un cod numeric, generat de bancă la emiterea cardului. Codul PIN îți va fi solicitat pentru autorizarea tranzacțiilor la comercianți și pentru operațiunile la bancomate, multifuncționale de plată și POS-uri.
- Poți schimba codul PIN la orice ATM/MFM din rețeaua CEC Bank.
- Dacă ai uitat codul PIN, poți solicita resetarea acestuia. Noul cod PIN îți poate fi transmis prin SMS la numărul de telefon mobil înregistrat în baza de date a băncii sau poate fi ridicat de către tine de la unitatea CEC Bank care a eliberat cardul, conform opțiunii tale inițiale.

b) Sfaturi pentru siguranța fondurilor tale:

- Nu comunica nimănui codul PIN, nu trebuie să-l înșcrii pe card și nici pe alt document. Nimeni nu are dreptul să-ți solicite dezvăluirea codului PIN.
- Nu comunica nimănui datele cardului tău: numărul de card, data de expirare, codul CVV/CVC și nu împrumuta cardul altor persoane.
- Când efectuezi cumpărături online, verifică dacă este un site de încredere.
- Asigură-te că, în timpul tranzacțiilor comerciale și de eliberare numerar, cardul rămâne permanent sub atenta ta supraveghere.
- Nu comunica nimănui codul de activare a cardului și nici codul de înrolare în aplicații/portofele electronice.
- Semnează cardul pe revers, în chenarul rezervat pentru acest scop, în momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pastă.
- Distruge plicul care conține PIN-ul sau, dacă ai primit PIN-ul pe SMS, șterge mesajul.
- Nu furniza nimănui parolele 3D Secure (statică și dinamică, unică, primită prin mesaj SMS).

- Nu transmite nimănui useri și parole de conectare la aplicații/conturi. Dezvăluirea acestor informații către alte persoane poate conduce la diminuarea disponibilității din contul tău de card, prin accesarea neautorizată și efectuarea de tranzacții neordonate și nedorite de tine.

Poți găsi mereu recomandări actualizate privind securitatea tranzacțiilor pe site-ul CEC-Bank (<https://www.cec.ro/securitatea-tranzactiilor>).

Îți recomandăm, mai ales în cazul activării 3D Secure, să folosești și serviciul Info SMS printru care primești alerte pe telefon la fiecare tranzacție cu cardul (suma utilizată, data, ora, locația), soldul disponibil și orice alte operațiuni de plăți și încasări din contul atașat-cardului.

Card pierdut / furat/ reținut

a) Notificarea băncii

În cazul în care cardul a fost pierdut/ți-a fost furat, anunță imediat CEC Bank de acest incident.

- Ai la dispoziție numerele de telefon de urgență: 021.202.69.99 / 021.315.71.00 (disponibile 24/7) unde trebuie să anunți furtul/pierderea cardului.
- În aplicația Mobile Banking poți opta între blocarea temporară a cardului (pentru maximum 48 de ore) sau poți declara cardul pierdut/furat, caz în care acesta va fi blocat definitiv iar în cazul în care dorești un alt card, îl poți re-emite direct din aplicație.
- Notificarea băncii este necesară pentru ca banii tăi să rămână în siguranță.
- Toate tranzacțiile autorizate (dar nedecontate încă) până la acel moment nu vor putea fi oprite de la decontare și se vor înregistra în contul de card (ca urmare a decontării).
- Până la primirea notificării de către bancă, utilizatorul de card (principal/suplimentar) își menține deplina responsabilitate pentru toate tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului pierdut/furat, în limita prevederilor legale în vigoare.

b) Accesul la fonduri în cazul cardului pierdut/furat

- Poți solicita eliberarea de numerar la ghișeele oricărei unități CEC Bank.
- Poți solicita înlocuirea în regim de urgență a cardului, în maximum 3 zile lucrătoare de la depunerea cererii, în orice unitate CEC Bank. Nu uita să specifici datele care permit CEC Bank identificarea ta ca utilizator autorizat al cardului declarat pierdut/furat și numărul de telefon la care poți fi contactat. Costul operațiunii de înlocuire în regim de urgență se va percepe automat de către bancă și se va reflecta pe extrasul contului de card.

Dacă ai identificat tranzacții suspecte de pe cardul tău, vezi capitolul [Contestarea tranzacțiilor](#).

c) Servicii de asistență internațională

- În cazul unui card pierdut/furat în străinătate, poți apela numerele de telefon (021) 202 69 99, (021) 315 71 00 sau serviciile Visa /Mastercard pentru a solicita eliberarea urgentă de numerar și reemiterea cardului
- Centrul de Asistență Visa –GCAS
https://www.visa.ro/content/dam/VCOM/download/personal/security/gcas_general_numbers.pdf

- Serviciul Mastercard de Asistență (MGSC Mastercard Global Service Center) la numerele de telefon de la 001-636-722-7111.
- Dacă soliciți o eliberare urgentă de numerar, vei primi răspuns la solicitarea ta cuindă carea băncii de la care poți ridica suma, în maximum 24 ore, din momentul cererii.
Notă: Comisionul aferent serviciului solicitat se va debita de către bancă din contul tău de card. Valoarea comisionului diferă în funcție de locația geografică (națională și internațională).

Contestarea tranzacțiilor

În cazul în care identifici o tranzacție suspectă efectuată prin cardul tău, ai posibilitatea să contesti această tranzacție prin transmiterea unei cereri către bancă. Poți contesta:

- Tranzacții pe care nu-ți amintești să le fi inițiat.
- Tranzacții dublate.
- Dacă nu ai primit bunurile/serviciile aferente.
- Dacă terminalul nu a eliberat numerarul solicitat.
- Dacă terminalul nu a efectuat schimbul valutar.

Cererile de contestare a tranzacțiilor pot fi inițiate de către utilizatorii principali ai cardului sau de către împuterniciții acestora, în intervalul de timp stipulat în contractul de emisie a cardului/CGA. Pentru investigarea situației semnalate, ne sunt necesare: copii ale documentelor care pot susține afirmațiile tale: de exemplu - chitanțe de la comerciant, factura, chitanța de ridicare numerar etc.

Poți transmite Contestația (cererea + documentele anexate) pe următoarele canale:

- La orice unitate CEC Bank.
- Pe site-ul băncii la rubrica de Contact, secțiunea Sugestii/Reclamații, alegând motivul potrivit.
- Telefonice la Call Center-ul băncii (0800.800.848) și/sau numerele de telefon de pe reversul cardului.

În cazul în care sunt necesare informații/documente suplimentare, vei fi contactat de bancă. În funcție de complexitatea situației semnalate și de documentația anexată, banca îți va răspunde în modul ales de tine (scrisoare, e-mail, telefonic) asupra modului de rezolvare a Contestației într-un termen de maximum **40-120*** zile calendaristice.

***Notă:** Durata de rezolvare este mai mare în cazul contestării unor tranzacții efectuate în străinătate, precum și de tipul de tranzacție contestată. În general, durata de investigare a unei tranzacții comerciale este net superioară duratei de investigare a unei eliberări de numerar.

Reînnoirea cardurilor

- Cardurile au o perioadă de valabilitate de 5 ani.
- În luna în care expiră îți vom emite un card nou cu aceleași date (număr de card, cod PIN) pe care îl poți ridica de la sucursala/unitatea unde ai deschis contul.
- Există opțiunea ridicării cardului din altă sucursală/unitate. În acest sens, te rugăm să contactezi sucursala/unitatea unde ai deschis contul pentru a discuta detaliile.
- Există opțiunea trimiterii cardului prin Curier, la o adresă - din țară sau străinătate. Te rugăm să discuți detaliile cu cei din sucursală. În cazul trimiterii în străinătate, trebuie să suporti costul expedierii.

Extra beneficii cu cardurile Premium

Titularii cardurilor **Mastercard World** se bucură de următoarele beneficii:

- Cashback (restituiri în contul de card): maximum 0,5% din valoarea tranzacțiilor comerciale efectuate lunar.
- Oferte speciale la comercianții ce fac parte din **Programul Mastercard Premium Collection**, din categorii variate precum Beauty, Digitize your business, Entertainment, Fashion, Gifts, Gourmet, Health, Home & Deco, Personal Development & Business și Travel.
- Acces gratuit pentru posesorul cardului în Mastercard Business Lounge din Aeroporturile Internaționale București-Otopeni, Avram Iancu Cluj Napoca, Traian Vuia Timișoara, Sibiu și în Vienna International Airport.
În Business Lounge-uri au acces toate cardurile Mastercard World, care sunt valide (respectiv nu sunt blocate, declarate pierdute sau furate, sau nu pot fi folosite pentru tranzacții de plată) și care sunt active (unde card activ înseamnă un card cu cel puțin o tranzacție POS sau e-commerce decontată, în ultimele 30 de zile, până cu cel mult 96 de ore înainte de intrarea într-un salon).
- Pachet complet de asigurări de călătorie în străinătate
- Abonament lunar gratuit la serviciile Info SMS către numere naționale, Mobile Banking și Internet Banking.

Titularii cardurilor **Visa Gold/Visa Platinum** se bucură de următoarele beneficii:

Naționale

- Cashback (restituiri în contul de card): maximum 0,5% din valoarea tranzacțiilor comerciale efectuate lunar (numai pentru Visa Gold).
- Acces în lounge-urile aeroporturilor Otopeni, Cluj și Timișoara pe parcursul unui an, pentru posesorul cardului, dacă acesta a înregistrat tranzacții comerciale de minimum 5.000 lei în ultimele 30 zile (Visa Gold)/ 7.500 lei în ultimele 30 zile (Visa Platinum). Mai multe detalii în **Termeni și Condiții**.
- Reduceri naționale și internaționale, pentru momentele în care călătoriți în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa **aici** lista completă de oferte.
- Abonament lunar gratuit la serviciile Info SMS numere naționale și Mobile Banking.
- Acces la serviciile Visa Concierge (numai pentru Visa Platinum).
- Reducere la achiziționarea semnăturilor digitale.

Internaționale

- Compensații financiare prin **Air Refund** în cazul în care experimentați întârzieri la zborurile cu avionul.
- Acces la cele mai bune oferte hoteliere prin **Visa Luxury Hotels**.
- Acces la una din cele mai mari comunități de călătorii prin **Visa Bidroom**.
- Acces în peste 1400 de Business Lounge-uri din aeroporturi internaționale
- Pachet complet de asigurări de călătorie în străinătate.

Descoperitul de cont (Overdraft)

Dacă folosești contul atașat cardurilor de debit CEC Bank în lei pentru încasarea salariilor, pensiilor sau a altor venituri permanente în baza unei convenții cu banca, poți avea acces la o facilitate de credit de tip descoperire de cont (Overdraft), în funcție de venitul lunar net liber de sarcini (salariul/ pensia).

Limita de descoperire de cont reprezintă plafonul maxim al descoperirii autorizate în contul de card acordat de bancă. CEC Bank stabilește valoarea limitei de descoperire de cont pe baza unor criterii interne de evaluare de risc și de bonitate financiară, pe baza veniturilor nete permanente, din care se scad o serie de cheltuieli cum ar fi alte rate etc. Limita de descoperire de cont se acordă în baza unui contract de creditare ce se încheie între tine și CEC Bank.

Avantajele descoperitului de cont:

- Ai ZERO comision de analiză și ZERO comision de administrare.
- Dobânda se calculează doar pentru suma utilizată efectiv. La încasarea salariului/pensiei în cont, o parte din suma datorată se acoperă (rambusează) automat și vei putea utiliza disponibilul astfel creat în cont, fără a depăși însă limita stabilită de bancă. În cazul unor fonduri insuficiente, dobânda calculată de bancă pentru suma utilizată în cursul unei luni, precum și orice alte taxe și comisioane de utilizare card și cont de card, se adaugă datoriei înregistrate în contul de card.

Accesarea descoperitului de cont:

- Poți solicita acordarea unui descoperit de cont în orice unitate CEC Bank. Poți inclusiv să aplici pentru refinanțarea altor limite de overdraft obținute de la alte bănci.
- Dacă ești deja client CEC Bank poți contracta descoperitul de cont 100% online, din magazinul online CEC_IN.

Carduri de credit

Cardul de credit reprezintă o linie de credit pe care o poți folosi ori de câte ori ai nevoie, dacă te încadrezi în limita totală acordată de bancă. Poți rambursa integral sumele utilizate, sau poți face rambursări parțiale, aferente ciclurilor de tranzacționare. Termenii de mai jos sunt specifici pentru utilizarea cardurilor bancare.

Avantajele cardurilor CEC Bank:

- Ai perioadă de grație de **până la 59 de zile** pentru plățile cu cardul de cumpărături.
- Ai 0% dobândă când rambursezi integral sumele utilizate din cardul de credit până la scadența lunară.
- Poți opta pentru sistemul rate fără dobândă la orice comerciant (vezi capitolul **Rate fără dobândă**).

Termeni

- Limita de credit aprobată de bancă este suma maximă ce poate fi cheltuită de client prin intermediul cardului.
- Ciclul de tranzacționare este un interval de timp cu durată standard de o lună (poate fi mai lung sau mai scurt ca număr de zile, în funcție de zilele lucrătoare dintr-o lună), demarcat de două date de închidere succesive. Data de închidere a ciclului de tranzacționare este data la care banca generează Raportul de activitate a contului de card de credit.
- Data maximă de rambursare este indicată în Raportul de activitate și reprezintă data maximă până la care clientul poate rambursa suma minimă de plată aferentă utilizării liniei de credit.
- Suma minimă de plată aferentă utilizării liniei de credit se indică de către bancă în Raportul de activitate a contului de card, în prezent fiind de 2,5% din suma utilizată (carduri credit persoane fizice) sau 10% din suma utilizată (carduri credit persoane juridice) în cadrul unui ciclu de tranzacționare.
- Raportul de activitate al contului de card este emis lunar de către bancă, la data de închidere a ciclului de tranzacționare, și este trimis prin poștă la adresa de rezidență sau la o altă adresă indicată de client în cererea de emitere card.
- Perioada de grație este de 59 de zile. Ciclul de tranzacționare începe pe 1 a fiecărei luni. Termenul de plată va fi în data de 28 a lunii următoare, pentru tranzacțiile efectuate în luna anterioară.

Rapoartele lunare de activitate

Rapoartele lunare de activitate sunt transmise lunar prin email sau prin curier și disponibile pentru download în Internet și Mobile Banking.

Prin rapoartele lunare, ai acces la informații utile despre cardul tău de credit:

- Suma aprobată și valoarea disponibilă la sfârșitul ciclului de tranzacționare.
- Sumele utilizate/tranzacțiile efectuate în ciclul de tranzacționare.
- Sumele rambursate/alimentările în ciclul de tranzacționare precedent.
- Dobânda calculată și comisioanele reținute pentru ciclul de tranzacționare precedent.
- Suma minimă de rambursat și data până la care aceasta trebuie rambursată.
- Totalul ratelor scadente în ciclul de tranzacționare curent și ratele cu scadențe viitoare.

Atenție: Suma minimă de plată din extrasul de cont reprezintă suma minimă pe care trebuie să o depui pentru a nu fi penalizat.

Sistemul de rate fără dobândă

Prin cardul de credit CEC Bank, poți beneficia de până la 24 de rate fără dobândă la orice comerciant din lume.

După activarea serviciului, în orice unitate CEC Bank, sunând la numerele de telefon de pe reversul cardului sau din aplicația Mobile Banking (Meniu principal/Carduri/Setări card) numărul de rate fără dobândă se va aplica după cum urmează:

Persoane fizice:

Nr. rate fără dobândă	Valoarea tranzacției
3 rate lunare egale	100 – 300 lei
6 rate lunare egale	300,01 – 600 lei
9 rate lunare egale	600,01 – 1.200 lei
12 rate lunare egale	1.200,01 – 1.800 lei
18 rate lunare egale	1.800,01 – 2.400 lei
24 rate lunare egale	> 2.400 lei

Persoane juridice:

Nr. rate fără dobândă	Valoarea tranzacției
3 rate lunare egale	200 – 1000 lei
6 rate lunare egale	1.000,01 – 2.000 lei
9 rate lunare egale	2.000,01 – 3.000 lei
12 rate lunare egale	3.000,01 – 5.000 lei
18 rate lunare egale	5.000,01 – 10.000 lei
24 rate lunare egale	> 10.000 lei

Dacă dorești ca una sau mai multe tranzacții efectuate la comercianți să **nu** fie inclusă în planul de rate, ne poți comunica această opțiune în maximum 24 ore, prin centrul de asistență carduri, la numerele de telefon de pe verso-ul cardului.

Dezactivarea serviciului se realizează în baza solicitării scrise depuse la bancă sau prin aplicația Mobile Banking.

Rambursarea creditului utilizat

În fiecare raport de activitate emis, vei regăsi:

- Suma minimă de rambursat.
- Valoarea ratelor lunare fără dobândă aferente ciclului de tranzacționare.
- Data până la care trebuie efectuată rambursarea.
- Contul în care trebuie depuși banii.

În ceea ce privește suma ce trebuie achitată lunar băncii, clientul poate opta pentru plata sumei minime sau a oricărei sume mai mari decât aceasta, inclusiv plata integrală a creditului utilizat, fără a plăti comisioane de anticipare.

Metode de plată:

- Prin transfer bancar, în contul IBAN asociat cardului de credit și indicat în raportul de activitate. În cazul viramentelor interbancare (de la alte bănci), acestea trebuie inițiate cu cel puțin două zile lucrătoare înainte de data limită a rambursării.
- Prin depuneri de numerar la multifuncționalele de plată (MFM).
- La orice ghișeu CEC Bank, prin depunere de numerar.

Suma rambursată lunar se adaugă disponibilului neutilizat din contul de card de credit putând fi utilizată de client pentru alte tranzacții.

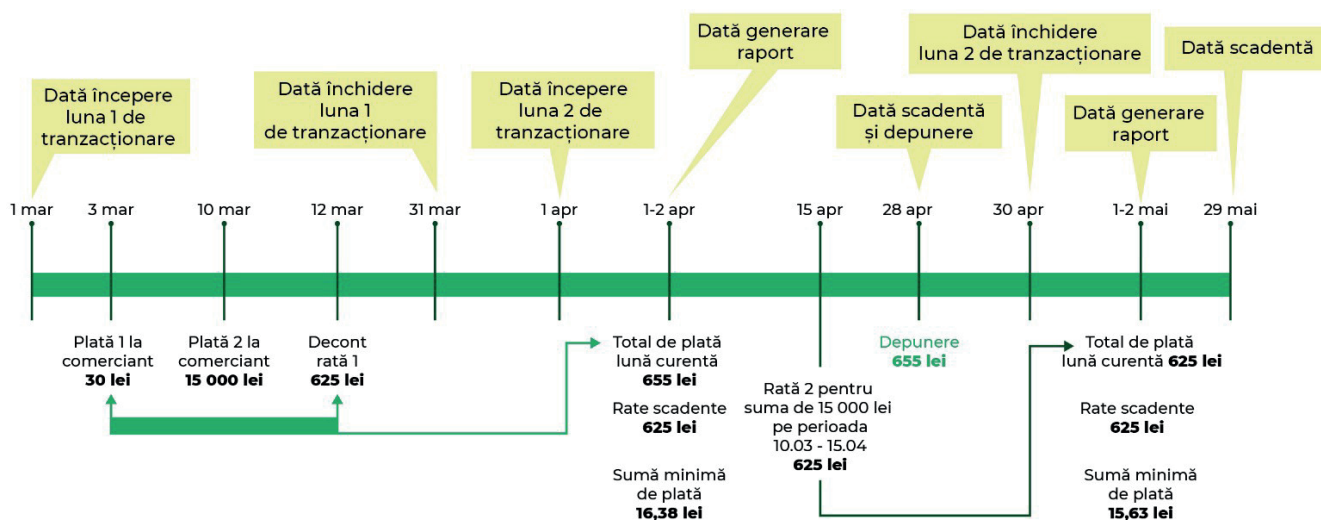
Dobânda datorată băncii pentru creditul utilizat

Poți afla rata curentă a dobânzilor practice de bancă pentru cardul de credit de la orice unitate CEC Bank sau de pe site-ul www.cec.ro. Dobânda datorată se calculează lunar, diminuând disponibilul contului de card de credit. CEC Bank calculează și reține dobânda aferentă utilizării limitei de credit, după cum urmează:

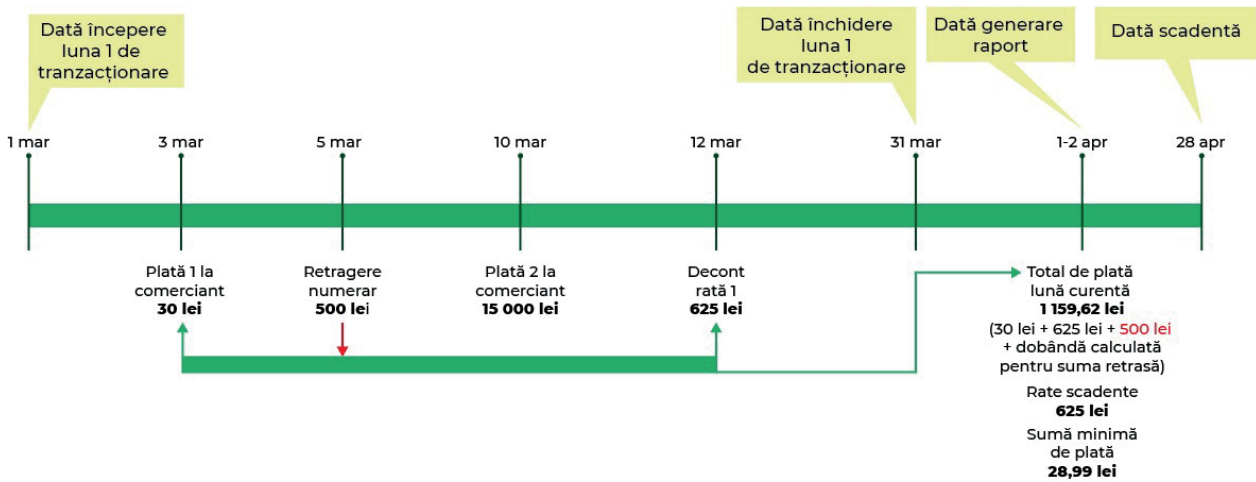
- Pentru tranzacțiile efectuate la comercianți, dobânda calculată ESTE ZERO în condițiile achitării integrale a valorii utilizate de la sfârșitul ciclului de tranzacționare (tranzacții non rate și/ sau rate scadente înregistrate pe cont).
- Pentru tranzacțiile de retragere de numerar, cele de virament intra și interbancar și cele de transfer de bani prin card, dobânda se calculează din momentul efectuării tranzacției și până la data închiderii ciclului de tranzacționare, aplicând procentul de dobândă curentă la valoarea tranzacției, raportat la un an de 365 zile.
- În cazul în care sumele nu au fost rambursate integral la sfârșitul ciclului de tranzacționare, se vor calcula **dobânzi standard aferente soldului**. Dobânda se calculează la sold, aplicând procentul de dobândă curentă în vigoare, înmulțit cu numărul de zile efective, raportat la 365 de zile, după ce se scade rambursarea lunară efectuată între data generării raportului de activitate și data maximă de rambursare.
- **Dobândă majorată** se percepe în cazul în care rambursarea minimă nu este efectuată la valoarea indicată în raportul de activitate. Dobânda majorată se percepe pe lângă dobânda curentă, pe perioada ciclului de tranzacționare în care s-a efectuat rambursarea, raportat la un an de 365 zile.
- În cazul în care **rambursarea minimă** determinată în baza contractului de emitere card este efectuată cu întârziere față de data indicată prin intermediul raportului de activitate, banca va calcula dobânda majorată între data de început a ciclului de tranzacționare și data efectuării rambursării, urmând ca pe intervalul între data generării raportului de activitate și data de închidere a ciclului în care s-a efectuat rambursarea să se calculeze doar dobânda curentă.
- Dobânda astfel calculată se înregistrează în contul de card de credit la data de închidere a ciclului de tranzacționare în care s-a efectuat rambursarea și este evidențiată în Raportul de activitate emis la acea dată.

Exemple de utilizare a cardului de credit și rambursare a sumei utilizate***

1. Acoperirea integrală a sumei utilizate până la scadență:

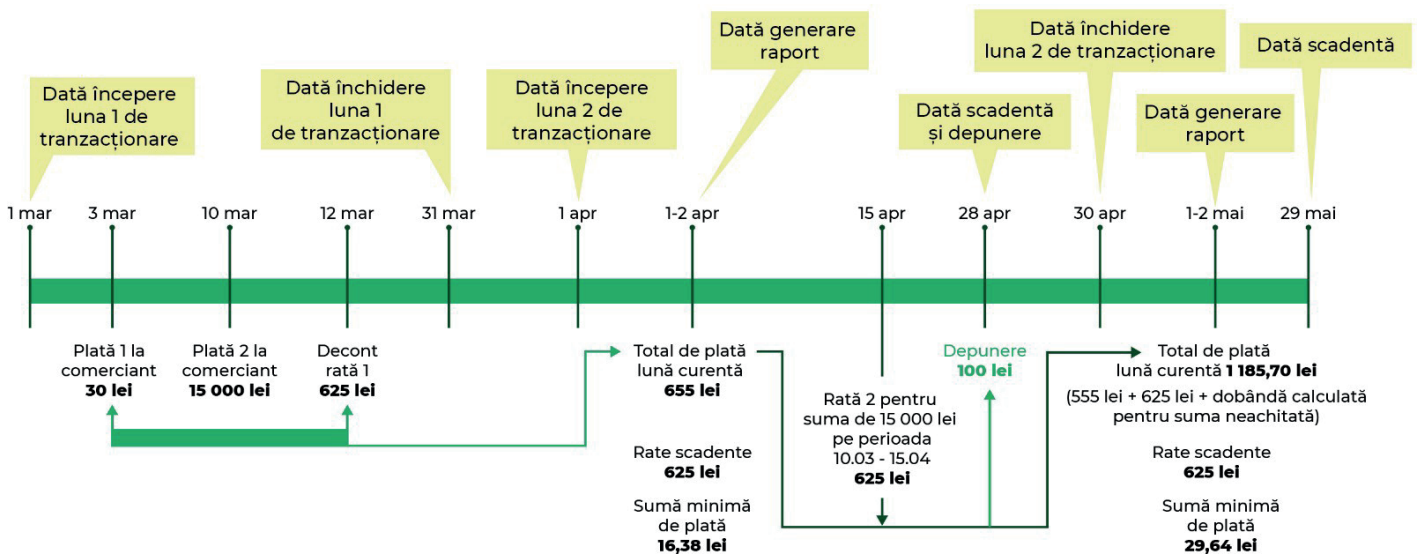


2. Tranzacții de retragere numerar:



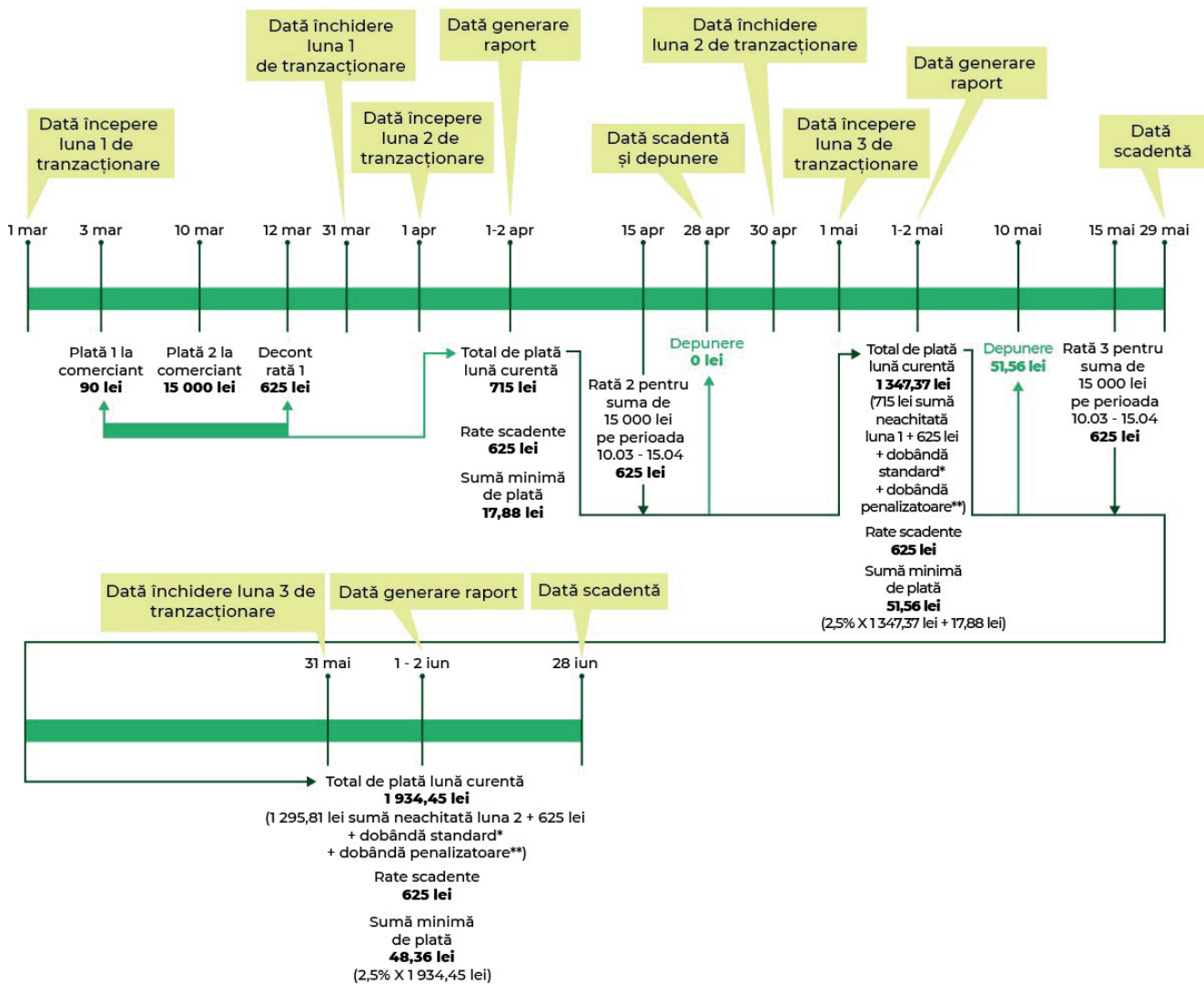
* În luna 2, se datorează dobândă pentru suma retrasă de 500 lei (dobânda se calculează din momentul efectuării tranzacției și până la data închiderii ciclului de tranzacționare, aplicând procentul de dobândă curentă la valoarea tranzacției, raportat la un an de 365 zile).

3. Rambursarea unei sume mai mici decât suma utilizată în luna precedentă:



* În luna 2, se datorează dobândă pentru suma de 555 lei (calculată ca diferență între suma totală datorată în luna 1 – 655 lei, din care se scade depunerea de 100 de lei). Rata dobânzii se aplică pentru 30 de zile – perioada dintre cele două cicluri de tranzacționare.

4. Rambursarea sumei minime de plată după închiderea ciclului 2 de tranzacționare:



* În luna 2, se datorează dobândă standard pentru suma de 715 lei – sumă utilizată în luna 1, fără rambursări. Rata dobânzii se aplică pentru 30 de zile – perioada dintre cele două cicluri de tranzacționare.

* În luna 3, se datorează dobândă standard pentru suma de 1 295,81 lei (calculată ca diferență între suma utilizată – 1 347,37 lei în luna 2, din care se scade depunerea de 51,56 de lei).

** În luna 2 se datorează dobândă penalizatoare – calculată prin aplicarea procentului din contract pentru suma minimă de plată – de 17,88 lei, aferente unei durate de trei zile (diferență dintre data scadentă și data emiterii raport).

** În luna 3, se datorează dobândă penalizatoare – calculată prin aplicarea procentului din contract pentru suma minimă de plată – 17,88 lei aferente unei durate de nouă zile (diferență dintre data emiterii raport și data achitării).

*** Exemple orientative în care s-a luat în calcul o dobândă standard de 12,50% și o dobândă penalizatoare de 15,50%.

Proprietatea cardului, drepturi și obligații ale utilizatorilor

Proprietatea asupra cardului

Cardurile CEC Bank sunt și rămân în permanență proprietatea CEC Bank. Banca poate dispune în anumite situații reținerea cardului (solicitând returnarea sau suspendarea utilizării acestuia), modificarea limitelor de tranzacționare sau accesul la diverse tipuri de tranzacții, fără a putea fi făcută răspunzătoare pentru eventualele pierderi pricinuite utilizatorului cardului.

La expirarea intervalului de valabilitate a cardului sau primirea unei notificări din partea CEC Bank, cardul poate fi reținut de orice unitate bancară, terminal ATM/MFM sau comerciant instruit în acest sens de către CEC Bank.

Titularul principal de cont are următoarele drepturi și obligații:

- Să primească extrasul de cont și rapoartele de activitate pentru cardul principal și cardul suplimentar. Ele se vor expedia prin poștă/email sau înmâna de către unitatea CEC Bank, la cerere.
- Să inițieze blocarea cardului principal, iar banca poate bloca concomitent și cardurile suplimentare, fără a fi obligată să notifice acest fapt utilizatorului suplimentar.
- Să solicite inițierea de refuzuri ulterioare la plată, atât pentru cardul său, cât și pentru cardul suplimentar.
- Să conteste tranzacțiile cât mai rapid după identificarea situației care determină sesizarea, dar nu mai târziu de maximum 13 luni (respectiv 396 de zile calendaristice) de la data înregistrării operațiunii în extrasul său de cont pentru tranzacțiile efectuate în spațiul Uniunii Europene, respectiv maximum 40 de zile calendaristice de la data înregistrării operațiunii în extrasul său de cont pentru tranzacțiile efectuate în afara Uniunii Europene, cu respectarea prevederilor CGA.

Utilizatorul suplimentar de card are următoarele drepturi și obligații:

- Să dispună de sumele din contul titularului de cont în aceleași condiții ca acesta, cu respectarea limitelor de tranzacționare solicitate de către titular și setate de Bancă.
- Să consulte, prin folosirea cardului aflat în posesia sa și a echipamentelor ATM/MFM/POS, disponibilul din contul de card.