

1. Ce este CEOnline?

Un serviciu de Internet Banking pus la dispozitie de catre CEC Bank, care iti asigura accesul la produsele si serviciile noastre bancare 24 de ore din 24, 7 zile pe saptamana. Poti sa efectuezi diverse operatiuni bancare, de la birou, de acasa sau de oriunde in lume. Tot ceea ce iti trebuie este un PC si o conexiune internet. Castigi timp, bani si confort.

2. Cum obtin acces la CEOnline? Vreau si eu! Cum fac, cat platesc?

Pentru a utiliza acest serviciu trebuie in primul rand sa aveti un cont curent in lei deschis la una din sucursalele/agentiile CEC Bank. Completati contractul pentru utilizarea serviciului de Internet Banking "CEOnline" si cererea de acces/modificare acces la serviciul de Internet Banking - CEOnline. Vetii primi numele de utilizator si veti alege o metoda de autentificare si autorizare cu care veti avea acces 24 de ore din 24 la produsele si serviciile bancii. Se retine un abonament lunar, conform tarifului de speze si comisioane (iar in cazul unui dispozitiv de tip digipass se va retine si o garantie). Mai mult, toate operatiunile efectuate prin CEOnline beneficiaza de o **reducere a comisiunilor cu 50% fata de tarifele operatiunilor de la ghiseu.**

3. Ce avantaje am daca folosesc CEOnline?

Mobilitate: acces de la orice legatura Internet;

Comoditate, confort;

Securitate: acelasi grad de protectie ca si sistemul informatic al bancii;

Economisirea timpului: timp de procesare considerabil redus;

Evitarea stresului si a aglomeratiei;

Costuri implicit mai mici per tranzactie: **comisioane mai mici cu 50% decat la ghiseele bancii;**

Disponibilitate: non stop de la orice dispozitiv conectat la internet.

4. Cum este protejata transmiterea informatiilor intre tine si banca? Sunt sigure tranzactiile? Care sunt garantiile?

- comunicatia client-banca este criptata folosind protocolul SSL 3.0 128 biti;

- dispozitivul digipass, token-ul sub forma de card bancar si aplicatia eToken CEC Bank sunt protejate de un cod PIN, necesar pentru autentificarea in Internet Banking;

- accesul utilizatorilor se face pe baza unui nume de utilizator si a unui cod unic generat de catre metoda de autentificare si autorizare aleasa (digipass/ token sub forma de card bancar/ aplicatia eToken CEC Bank);

- semnarea digitala a tranzactiilor se face tot cu codul generat de catre metoda de autentificare si autorizare aleasa, pentru a asigura non-repudierea;

- securitatea sistemului este marita prin masurile de protectie a retelei cu dispozitive firewall;

- sistemul deconecteaza automat un utilizator dupa 10 minute de inactivitate;

- blocarea automata a digipass-ului/token-ului sub forma de card bancar dupa 3 incercari gresite de a introduce codul PIN.

- blocarea automata a utilizatorului dupa 3 incercari nereusite de logare in aplicatie.

5. Cum se face identificarea personala?

Identificarea personala se face pe baza numelui de utilizator si a codului de acces. Numele de utilizator este ales de dumneavoastra si poate consta intr-un sir de maxim 8 caractere alfa numerice si/sau cifre. In cazul dispozitivului digipass, codul de acces este format din 6 caractere hexazecimale (cifre de la 0-9 si litere de la A-F, b si d fiind singurele litere mici, pentru a nu se confunda cu cifrele 0 si 8). In cazul token-ului sub forma de card bancar si a aplicatiei eToken CEC Bank, codul de acces este format din 6 cifre.

6. Ce este dispozitivul de autentificare?

Un dispozitiv de autentificare este un dispozitiv care calculeaza o parola dinamica, cunoscuta si sub numele de "one time password", cu ajutorul careia un utilizator al aplicatiei de Internet Banking a CEC Bank se autentifica pentru accesul in sistem si autorizeaza operatiunile ordonate prin intermediul aplicatiei. Aceasta parola este generata folosind algoritmul criptografic 3DES si este valabila pentru un timp limitat. Dispozitivul este protejat de catre un cod de acces, denumit PIN (Personal Identification Number). Numai cunoscand acest cod veti putea genera parola folosita in aplicatia INTERNET BANKING.

7. Ce este eToken CEC Bank?

eToken CEC Bank este aplicatia de tip mobile token, publicata pe App Store si Google Play Store, care faciliteaza autentificarea utilizatorului in "CECOnline" si autorizarea tranzactiilor din aplicatia de Internet Banking.

Pentru utilizarea aplicatiei eToken CEC Bank este necesara descarcarea si instalarea acesteia de catre utilizator pe un terminal mobil de tip smartphone cu sistem de operare Android minim versiunea 4.x sau iOS minim versiunea 8.x, nealterat (NU sunt suportate dispozitive Jailbreak sau root!) cu conexiune la Internet.

Pentru activarea aplicatiei eToken CEC Bank se vor introduce de catre utilizator codurile primite prin SMS dupa depunerea cererii in orice agentie CEC Bank.

8. Ce este PIN-ul?

Numarul Personal de Identificare (PIN/ Personal Identification Number) in cazul dispozitivului digipass si al token-ului sub forma de card bancar, este un cod format din 4 cifre care protejeaza dispozitivele de autentificare si autorizare securizata sus mentionate. Acest cod se stabileste de catre client la primirea dispozitivului digipass/ token sub forma de card bancar si poate fi schimbat ulterior. Codul PIN, in cazul aplicatiei eToken CEC Bank, este un cod intre 6-8 cifre stabilit de catre client, necesar pentru autentificarea in aplicatie. Acesta poate fi schimbat de utilizator ori de cate ori considera necesar.

IMPORTANT! Pentru a asigura securitatea tranzactiilor, CEC Bank va recomanda sa NU scrieti codul PIN intr-un loc vizibil si cu atat mai putin pe dispozitivul de autentificare.

9. Cum schimb PIN-ul?

In cazul dispozitivului digipass, dupa ce acesta genereaza codul de acces format din 6 caractere alfa numerice, tineti apasat butonul marcat cu triunghi pentru cateva secunde. Pe ecran va aparea

mesajul "NEW PIN", iar Dvs. trebuie sa introduceti noul PIN dorit. Dupa introducerea celor 4 cifre, pe ecran apare mesajul "PIN CONF" si va trebui sa repetati noul PIN. In cazul in care ati introdus a doua oara acelasi PIN nou, mesajul va fi "NEW PIN CONF" si acesta va fi PIN-ul care va va proteja de acum incolo dispozitivul digipass. In caz contrar, mesajul va fi "FAIL" si va trebui sa repetati procedura de mai sus pentru schimbarea PIN-ului.

In cazul token-ului sub forma de card bancar, dupa ce se apasa pe butonul "ON/OFF", se introduce PIN-ul curent, se apasa pe butonul OK, apoi dupa afisarea mesajului "SELECT" pe butonul "0" (zero)"CHGPIN". Dupa afisarea mesajului "NEW PIN" se introduce un cod PIN de 4 cifre si apoi se apasa pe butonul OK. Dupa afisarea mesajului "CONFIRM", se reintroduce codul PIN pentru confirmare si apoi se apasa pe butonul OK. Daca este corect, apare mesajul "SUCCESS". Daca a doua oara (pentru confirmare) se introduce un cod PIN ce nu este identic cu primul, apare mesajul "FAILURE" si imediat "NEW PIN", iar clientul trebuie sa reia procesul descris mai sus.

In cazul aplicatiei eToken CEC Bank, dupa logare, se acceseaza meniul Setari, submeniul "Schimba codul PIN", se introduce codul PIN vechi, apoi se introduce codul PIN nou de doua ori (a doua oara pentru confirmare). Dupa setarea noului cod PIN, pe ecranul terminalului mobil este afisat noul indiciu sub forma de steag. In cazul in care se introduce din greseala codul PIN vechi de 3 ori consecutiv gresit, aplicatia se blocheaza si este afisat mesajul "Token a fost blocat", fiind necesara contactarea Call Center-ului in vederea transmiterii unui cod de activare.

10. Ce se intampla daca am introdus un cod PIN gresit?

a) Dispozitiv de autentificare digipass

In cazul in care introduceti de 3 ori consecutiv un PIN gresit, apare mesajul "FAIL 3 LOCK PIN", iar dispozitivul se blocheaza. Pentru deblocarea sa, este necesar sa parcurgeti urmatoorii pasi:

- apelati telefonic serviciul suport clienti de la banca la numarul 0800 800 848 sau +40-(0)21-202.50.50;

- deschideti dispozitivul apasand pe butonul marcat cu triunghi. Acesta va afisa un cod pe care va trebui sa il transmiteti personalului bancii;

- veti primi un alt cod furnizat de banca, pe care va trebui sa-l introduceti folosind tastatura dispozitivului. In acest moment dispozitivul este deblocat si il veti putea folosi din nou, dupa ce va stabiliti un nou PIN.

b) Dispozitiv de autentificare sub forma de card bancar

In cazul in care introduceti de 3 ori consecutiv un PIN gresit, apar succesiv mesajele:

- PINERR>1, PINERR>2, iar dupa PINERR>3 este afisat: PUK>.

Se asteapta introducerea codului pentru deblocarea dispozitivului. Pentru aflarea codului, utilizatorul va lua legatura cu serviciul Call Center pus la dispozitie de CEC Bank si va comunica seria cardului. Dupa introducerea corecta a codului PUK comunicat de catre Call Center, dispozitivul este deblocat si il veti putea folosi din nou, dupa ce va stabiliti un nou PIN.

c) Aplicatia eToken CEC Bank

Dupa introducerea codului PIN pe ecranul terminalului mobil este afisat steagul cu rolul de indiciu pentru PIN. In cazul in care indiciul afisat nu corespunde cu cel stiut de Dvs., ati introdus gresit codul PIN. Puteti apasa pe "Nu" pentru a putea reintroduce PIN-ul corect. Daca in schimb

utilizatorul nu isi mai aminteste indiciul si crede ca a introdus codul PIN corect, atunci aplicatia eToken CEC Bank va genera un cod de autentificare/ autorizare gresit. La introducerea unui cod de autentificare/ autorizare de 3 ori consecutiv gresit, se blocheaza accesul la aplicatia CEOnline, fiind necesara contactarea Call Center-ului in vederea deblocarii accesului.

11. Ce trebuie sa fac daca am pierdut sau mi s-a furat dispozitivul de autentificare si autorizare/ terminalul mobil pe care am activat aplicatia eToken CEC Bank?

In cazul pierderii sau furtului dispozitivului de tip digipass/ token sub forma de card bancar/ terminalului mobil pe care ati instalat aplicatia eToken CEC Bank, va rugam anuntati imediat serviciul de urgenta la telefon +40-(0)21-202.50.50 sau 0800 800 848 pentru blocarea contului de utilizator Internet Banking/ stergerea serviciului eToken CEC Bank.

12. Cum obtin ajutor?

Pentru a te asista la utilizarea serviciului CEOnline, CEC Bank iti ofera urmatoarele alternative:

- un manual de utilizare care te informeaza cu privire la modul de accesare a diverselor functionalitati ale serviciului – postat pe site-ul <https://www.ceconline.ro> ;
- un Help contextual la fiecare tip de operatiune afisat in aplicatia de Internet Banking in partea dreapta sus “ ? “;
- un ghid de utilizare a dispozitivelor de autentificare - oferit la semnarea contractului, care poate fi accesat si online pe site-ul www.cec.ro;
- un serviciu de asistenta tehnica prin telefon la numerele +40-(0)21-202.50.50 sau 0800 800 848;
- un serviciu de asistenta tehnica prin e-mail la adresa suport@ceconline.ro sau serviciul de mesaje din cadrul aplicatiei de Internet Banking.

13. Tranzactii ce pot fi efectuate prin intermediul contului curent in aplicatia CEOnline:

- vizualizarea extraselor de cont si a tranzactiilor;
- consultarea situatiei conturilor curente (istoric operatiuni);
- plati in lei intra si interbancare;
- plati in valuta intra si interbancare;
- plati programate (periodice);
- plati in asteptare (ordine de plata care au indicata o anumita data de executie a platii, alta decat ziua curenta);
- incarcare fisiere plati din aplicatiile clientilor in solutia de Internet Banking
- schimburi valutare la curs ferm si curs negociat(pentru sume cu valori de peste 10.000 EURO sau echivalent)
- constituire si lichidare depozite;
- remitere confirmari executie plati.
- plati catre furnizorii de utilitati cu care CEC Bank S.A. a incheiat conventii.

14. Ce tranzactii se pot face prin intermediul contului de card?

Prin intermediul contului de card se pot face plati INTRABANCARE si INTERBANCARE, precum si catre furnizorii de utilitati cu care banca are incheiate conventii.

15. In cat timp se efectueaza o tranzactie ordonata prin intermediul serviciului CEOnline?

Dupa efectuarea fiecarei tranzactii verificati mesajele primite de la banca, pe care le puteti vizualiza in meniul Mesaje / Mesaje primite. Acestea vor contine starea operatiunilor transmise catre banca (“procesata cu succes”, “rejectata cu eroarea...”, “va fi executata in urmatoarea zi bancara” etc).

IMPORTANT! Ora limita de procesare pentru fiecare tip de operatiune apare in partea de jos a ecranului.

16. Sotia mea/sotul meu poate avea acces la CEOnline cu acelasi nume de utilizator?

Atat numele de utilizator cat si PIN-ul digipass-ului/ token-ului sub forma de card bancar/ aplicatiei eToken CEC Bank sunt strict personale. Daca le comunicati unei terte persoane o faceti pe propria raspundere.

17. Se pot efectua tranzactii si noaptea sau in weekend?

Da. Serviciul CEOnline poate fi accesat 24 de ore din 24, 7 zile din 7, oferindu-ti acces la informatiile private despre conturile personale oricand si de oriunde din lume. Totusi din motive tehnice, uneori serviciul poate fi intrerupt pentru o perioada scurta de timp. Tranzactiile ordonate pe timpul noptii si in weekend vor fi prelucrate in urmatoarea zi lucratoare. Pentru a verifica efectuarea acestora te rugam sa consulti mesajele primite de la banca in meniul Mesaje / Mesaje primite.

18. Care sunt operatiunile gratuite?

Operatiunile gratuite prin intermediul serviciului CEOnline sunt cele legate de soldul conturilor si al extraselor de cont, operatiunile intre conturile proprii (constituire/lichidare, depozite schimburi valutare) si platile intrabancare in lei, inclusiv platile catre furnizorii de utilitati cu care CEC Bank S.A. a incheiat conventii.

19. Ce inseamna “phishing”?

“Phishing” este o fraudare a informatiilor bancare. De obicei apare ca un presupus mesaj de la banca in care trebuie sa dai click si sunt capturate informatiile tale bancare (parola de acces, numar card etc.). Ignora asemenea mesaje!

CEC Bank nu iti va cere niciodata datele de conectare la aplicatia CEOnline (prin telefon sau e-mail). Aceste coduri sunt personale si nu trebuie dezvaluite nimanui.

Ignora email-urile care par a veni din partea CEC Bank si iti cer conturile bancare, numerele de card sau codurile de securitate CEOnline. Acestea sunt trimise de persoane ce incearca sa iti fure codurile secrete si sa aiba astfel acces la conturile tale.

Nu accesa link-uri gasite in e-mail-uri sau in website-uri care te redirecteaza catre pagini web unde ti se cer numerele contului si cardului si/sau codurile de securitate CEOnline. In cazul in care primesti genul acesta de e-mail-uri suspecte, te rugam sa le redirectionezi imediat (la adresa de e-mail: suport@ceconline.ro) si sa le stergi din casuta ta de e-mail.