

CEBLine

Instructiuni de utilizare



0801.000.000
0750.000.000

www.crediteurope.ro

Credit  EuropeBank

CEBLine

Instructiuni de utilizare

Credit Europe Bank (Romania) S.A.
2016

CUPRINS

| | |
|--|----------|
| I. Prezentarea serviciului | 3 |
| Ce va ofera CEbLine?..... | 4 |
| II. Cum utilizati CEbLine? | 5 |
| Meniul principal | 6 |
| <i>0 Carduri pierdute/furate</i> | 6 |
| 1. <i>Aplica pentru produsele noastre /</i> <i>Descopera campaniile noastre</i> | 8 |
| 2. <i>Carduri</i> | 9 |
| 3. <i>Conturi</i> | 11 |
| 4. <i>Credite</i> | 13 |
| 5. <i>Tranzactii bancare</i> | 14 |
| 6. <i>Setare cod PIN si parola serviciului CEbLine</i> | 17 |
| 7. <i>Actualizare informatii</i> | 19 |
| 8. <i>Informatii Generale</i> | 20 |

I. Prezentarea serviciului

CEBLine este un serviciu bancar telefonic destinat clienților persoane fizice. Prin intermediul acestui serviciu aveți posibilitatea să efectuați zilnice operațiuni bancare prin telefon și să obțineți informații privind produsele deținute la Banca sau alte servicii/produse oferite de Credit Europe Bank. De asemenea, puteți afla anumite informații despre produsele dumneavoastră direct din meniul telefonic, fără a mai fi transferat către un reprezentant al Bancii. Tehnologia folosită pentru crearea acestui serviciu vă permite activarea cardurilor, verificarea situației conturilor și ordonarea de tranzacții bancare (plăți, schimburi valutare sau alte operațiuni financiare), fără a fi nevoie să vă deplasați la o sucursală Credit Europe Bank.

CEBLine este disponibil 24h/24, 7 zile/7 și poate fi apelat la numerele de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

In scopul oferirii unui maxim de siguranță în derularea operațiunilor cu Banca, convorbirile telefonice purtate de dumneavoastră cu Credit Europe Bank pot fi înregistrate.

Ce va ofera CEBLine?

Prin utilizarea serviciului CEBLine puteți obține informații și puteți ordona operațiuni bancare.

Informațiile pe care le puteți obține prin acest serviciu se referă la:

- Informații generale privind rețeaua Credit Europe Bank, produsele bancii etc. (sucursale, ATM-uri, campanii, produse / servicii, dobânzi, comisioane, cursuri de schimb etc.);
- Informații speciale (referitoare la produsele pe care le dețineți la Banca).

Operațiunile bancare ce pot fi efectuate prin acest serviciu sunt:

Operațiuni bancare financiare:

- Transferuri și plăți în moneda națională și în valută;
- Constituire / desființare depozite la termen;
- Schimburi valutare.

Operațiuni bancare nonfinanciare:

- Blocare card pe motiv de pierdere / furt;
 - Activare carduri;
 - Activare / inactivare card pentru tranzacții pe Internet;
 - Actualizare date clienți;
 - Definiție / modificare parolă acces CEBLine, etc.
-

II. Cum utilizați CEBLine?

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați **tasta 1** pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

După această selecție, veți fi îndrumat către meniul principal:

- 0. Meniul "Carduri pierdute/furate"** ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 0,
- 1. Meniul "Aplica pentru produsele noastre/Descopera campaniile noastre"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 1,
- 2. Meniul "Carduri"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 2,
- 3. Meniul "Conturi"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 3,
- 4. Meniul "Credite"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 4,
- 5. Meniul "Tranzacții bancare"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 5,
- 6. Meniul "Setare cod PIN și parola serviciului CEBLine"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 6,
- 7. Meniul "Actualizare informații"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 7,
- 8. Meniul "Informații generale"**, ce poate fi accesat prin apăsarea tastei 8.

Meniul principal

0 Carduri pierdute/furate

Prin intermediul acestui meniu puteti raporta cardurile pierdute sau furate.

Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasati tasta 1 pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

Apasati tasta 0 pentru a selecta meniul Carduri pierdute/furate.

Veti fi preluat de unul dintre agentii Credit Europe Bank care, in baza unei identificari corecte, va proceda la blocarea imediata a cardului.

Observatii:

Pana la momentul comunicarii catre Banca a pierderii / furtului, detinatorul de card isi mentine deplina responsabilitate pentru toate tranzactiile efectuate prin intermediul cardului pierdut / furat.

1 *Aplica pentru produsele noastre / Descopera campaniile noastre*

În acest meniu puteți înregistra solicitări pentru produsele și serviciile Credit Europe Bank și puteți afla mai multe informații despre campaniile aflate în derulare.

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați tasta 1 pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

Apasați tasta 1 pentru a selecta meniul *Aplica pentru produsele noastre / Descopera campaniile noastre*.

1.1 Aplica pentru produsele noastre

Va ofera posibilitatea de a aplica pentru produsele Credit Europe Bank. Pentru a inregistra o aplicatie este necesar sa furnizati un numar de telefon mobil dintr-o retea nationala, incepand cu 07***** si optional CNP-ul. Dupa inregistrarea datelor, veti fi contactat de catre un reprezentant Credit Europe Bank pentru mai multe informatii. Puteti inregistra o aplicatie pentru urmatoarele tipuri de produse:

- **1.1.1 CardAvantaj,**
- **1.1.2 Depozit,**
- **1.1.3 Credit nevoi personale,**
- **1.1.4 Altele.**

1.2 Descopera campaniile noastre

Puteti afla detalii cu privire la campaniile aflate in derulare pentru urmatoarele tipuri de produse:

- **1.2.1 Carduri,**
- **1.2.2 Produse de economisire,**
- **1.2.3 Altele.**



2. Carduri

Din acest meniu puteți afla informații despre cardul dumneavoastră, fără a mai discuta cu un reprezentant al Bancii. De asemenea, puteți solicita activarea/dezactivarea cardului pentru tranzacții prin Internet.

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați tasta 1 pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

Apasați tasta 2 pentru a selecta meniul Carduri.

Pentru a accesa acest meniu, este necesară introducerea următoarelor elemente de securitate: numărul de card și codul PIN.



2.1 Detalii extras

Puteti afla din meniu informatii despre ultimul extras de cont emis pentru carduri de credit: data emiterii, data scadenta, minimul de plata, total de plata extras curent (fara ratele scadente in viitor),

2.2 Limita si bonus

Puteti afla din meniu informatii despre: limita aprobata, suma disponibila, bonusul disponibil

2.3 Blocare / deblocare tranzactii Internet

Puteti solicita activarea / dezactivarea cardului pentru tranzactii pe Internet

2.4 Alte solicitari carduri

Puteti solicita alte informatii referitoare la cardurile dumneavoastra.

3. *Conturi*

Din acest meniu puteți afla informații despre conturile dumneavoastră curente și depozite, fără a mai fi transferat către un reprezentant al Bancii. Meniul este funcțional dacă aveți contractul CEBLine semnat și parola definită.

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați tasta 1 pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

Apasați tasta 3 pentru a selecta meniul Conturi.

Pentru accesarea meniului este necesar să introduceți următoarele elemente de securitate: **cod client** și **parola CEBLine**.

3.1 Conturi curente

Puteti afla din meniu disponibilul pentru conturile curente si conturile de economii. Informatiile vor fi furnizate succesiv, pentru fiecare cont in parte. Conturile vor fi identificate dupa tip (curent / economii) si ultimele caractere ale contului IBAN. Exista 4 optiuni:

- **3.1.1 RON,**
- **3.1.2 EUR,**
- **3.1.3 USD,**
- **3.1.4 Alte solicitari conturi** – puteti solicita alte informatii referitoare la conturile dumneavoastra.

3.2 Depozite

Puteti afla din meniu perioada, suma depozitului la scadenta inclusiv dobanda neta calculata precum si data maturitatii. Informatia va fi furnizata succesiv, pentru fiecare depozit in parte. Depozitele vor fi identificate dupa numar. Exista 4 optiuni:

- **3.2.1 RON,**
- **3.2.2 EUR,**
- **3.2.3 USD,**
- **3.2.4 Alte solicitari depozite** – puteti solicita alte informatii referitoare la depozitele dumneavoastra.

4. *Credite*

Din acest meniu puteți afla informații despre creditele dumneavoastră, fara a mai fi transferat către un reprezentant al Bancii.

Meniul este funcțional dacă aveți contractul CEBLine semnat și parola definită.

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați tasta 1 pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

Apasați tasta 4 pentru a selecta meniul Credite.

Pentru accesarea meniului este necesar să introduceți următoarele elemente de securitate: **cod client** și **parola CEBLine**.

4.1 Rata și data scadentă

Puteți afla din meniu următoarea rată și data scadentă. Informația va fi furnizată succesiv, pentru fiecare credit în parte. Creditele vor fi identificate după data acordării, suma acordată și valuta.

4.2 Alte solicitări credite

Puteți solicita alte informații referitoare la creditele dumneavoastră.

5. Tranzactii bancare

In acest meniu puteti solicita efectuarea de tranzactii bancare. Meniul este functional daca aveti contractul CEBLine semnat si parola definita.

Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasati tasta 1 pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

Apasati tasta 5 pentru a selecta meniul Tranzactii bancare.

Pentru accesarea meniului este necesar sa introduceti urmatoarele elemente de securitate: **cod client** si parola **CEBLine**.

5.1 Transferuri – intra/interbancare

puteti ordona transferuri din conturile dumneavoastra catre alte conturi CEB sau conturi ale altor banci,

5.2 Alimentare card / credit

puteti alimenta cardul / creditul pe care il detineti la CEB,

5.3 Schimb valutar

Puteti ordona schimburi valutare,

5.4 Infiintare / desfiintare depozite

Puteti ordona infiintarea / desfiintarea unor depozite la termen.

Pentru procesarea tranzactiile bancare enumerate mai sus, veti fi preluat de un reprezentant al Bancii care va va solicita informatii referitoare la tranzactiile pe care doriti sa le efectuati.

Tip tranzactie

Informatii solicitate de agent

Constituire/desfiintare depozite

- Pentru constituire depozite in conformitate cu Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare, clientul i se aduc la cunostinta si este necesar sa-si exprime acordul asupra documentelor - : "Conditii generale de constituire a depozitelor la termen" si "Formular pentru informatiile oferite deponentilor"
 - Valuta
 - Suma pentru care se constituie depozitul
 - Perioada
 - Tip depozit (cu prelungire / fara prelungire/cu capitalizare / fara capitalizare)
 - Numarul de cont în format IBAN care va fi debitat
 - Data constituirii depozitului
 - Sucursala unde a fost constituit depozitul
-

| Tip tranzactie | Informatii solicitate de agent |
|--|---|
| Transferuri intre conturile proprii | <ul style="list-style-type: none">• Numarul de cont în format IBAN care va fi debitat• Numarul de cont în format IBAN care va fi creditat• Suma transferului• Explicatii transfer |
| Ordine de plata | <ul style="list-style-type: none">• Numarul de cont in format IBAN care va fi debitat• Numele beneficiarului• Numarul de cont in format IBAN al beneficiarului• Detalii referitoare la banca beneficiarului• Suma platii• Explicatii plata |
| Schimb valutar | <ul style="list-style-type: none">• Valutele tranzactionate• Cumparare/Vanzare valuta• Numarul de cont în format IBAN care va fi debitat• Numarul de cont în format IBAN care va fi creditat• Suma tranzactionata |



6. Setare cod PIN carduri și parola serviciului CEBLine

Acest meniu va permite setarea codului PIN pentru cardurile dumneavoastră.

Apelați unul dintre următoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasați tasta 1 pentru ca meniul să fie în limba română sau **tasta 2** pentru ca meniul să fie în limba engleză.

Apasați tasta 6 pentru a selecta meniul Activare Carduri și CEBLine.

6.1 Setare cod PIN carduri

Prin intermediul acestui meniu puteți seta telefonic codul PIN pentru carduri noi/carduri reînnoite sau puteți reseta codul PIN în cazul în care nu vi-l amintiți pe cel stabilit anterior.

Atenție! Pentru a putea utiliza acest meniu este necesar să aveți înregistrat în sistemul informatic al Bancii un număr de telefon mobil valabil (dintr-o rețea națională)..

Pentru setarea codului PIN este necesar sa introduceti in meniu anumite date de identificare (date personale/date de pe card).

Observatii:

Codul PIN este format din 4 cifre si nu poate contine 3 sau mai multe cifre consecutive / identice

6.2 Activare CEBLine

Prin intermediul acestui meniu puteti activa/debloca serviciul CEBLine si puteti modifica parola stabilita anterior.

Meniul este functional daca aveti contractul CEBLine semnat.

- **6.2.1 Activare serviciu (definire/ resetare parola)** - Dupa introducerea codului de client in meniu, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii care va va solicita anumite date de identificare. Ulterior veti fi transferat in meniu pentru finalizarea procesului de definire a parolei.
- **6.2.2 Modificare parola** – Pentru a putea utiliza acest meniu, este necesar sa introduceti in meniu codul de client si parola curenta, ulterior avand posibilitatea sa definiti o noua parola.

Observatii:

Parola CEBLine este formata din 6 cifre si nu poate contine 3 sau mai multe cifre consecutive/identice.

7. Actualizare informatii

Prin intermediul acestui meniu, puteti actualiza atat informatii cu caracter personal, cat si informatii aferente produselor detinute.

Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasati tasta 1 pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

Apasati tasta 7 pentru a selecta meniul Actualizare Informatii.

Dupa selectia meniului, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii.

8. Informatii Generale

Prin intermediul acestui meniu, puteti solicita informatii generale cu privire la produsele si serviciile Bancii.

Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:



- 0801.000.000 (apelabil din rețeaua Telekom, tarif local)
- 0750.000.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).
- 0724.100.000 (apelabil din orice rețea, tarif normal).

Apasati tasta 1 pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

Apasati tasta 8 pentru a selecta meniul Informatii Generale.

Dupa selectia meniului, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii.



www.crediteurope.ro