TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PRIVIND SERVICIILE ȘI PRODUSELE FURNIZATE DE HEYBLU FINANCIAL SERVICES IFN S.A.

Secțiunea 1. Dispoziții preliminare

1.1. Acești Termeni și Condiții Generale au ca scop:

(i) Definirea termenilor și condițiilor de acces și utilizare a Produselor de Credit Online HeyBlu Financial Services (așa cum sunt definite mai jos) oferite de **HeyBlu Financial Services IFN S.A.**, instituție financiară nebancară, cu sediul social pe Str. Gara Herăstrău nr. 6, etaj 3, clădirea de birouri Globalworth Square, Sector 2, București, România, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. de ordine J2014013883408, EUID: ROONRC. J2014013883408, cod unic de înregistrare 33851267 (denumită în continuare „**HeyBlu**"), autorizată să desfășoare activități de creditare în România în conformitate cu prevederile Legii nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancare, fiind înregistrată în Registrul General al Băncii Naționale a României („**BNR**") sub nr. RG-PJR-41-110335/13.03.2018 si in Registrul Institutiilor Emitente de Moneda Electronica sub nr. IEME-RO-0003/21.12.2015.

(ii) Stabilirea termenilor și condițiilor legate de activarea Profilului de Utilizator HeyBlu online al Clientului, in conformitate cu prevederile Sectiunii 4 de mai jos.

(iii) Stabilirea condițiilor în care HeyBlu va încheia un contract de credit cu Clientul cu privire la unul dintre Produsele de Credit Online, precum și a prevederilor generale care reglementează astfel de contracte de credit;

(iv) Stabilirea cadrului general al relației de afaceri dintre HeyBlu și Clienții săi.

1.2. Prin citirea și acceptarea acestor Termeni și Condiții Generale, Clientul confirmă că înțelege că Produsele de Credit Online se acordă exclusiv online în scopul finanțării achiziției unor produse și/sau servicii disponibile online pe Site-ul de Cumpărături Online al comerciantului partener **Dante International S.A.**, cu sediul social în București, Sector 6, Șos. Virtuții nr. 148, spațiul E47, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr. de ordine J40/372/2002, cod unic de înregistrare 14399840 („**Comerciantul**"). Totodată, prin citirea și acceptarea acestor Termeni și Condiții Generale, Clientul consimte cu privire la faptul că Contractul de Credit pentru Produsele de Credit Online HeyBlu se va încheia, în toate cazurile, exclusiv prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea legislației aplicabile, prin raportare, inclusiv, fără a se limita la acestea, la prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori („**OUG nr. 50/2010**"), dacă se aplică în legătură cu Produsul de Credit Online selectat de Client (așa cum este descris mai jos), Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare („**OUG nr. 85/2004**"), și Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor („**OG nr. 21/1992**").

1.3. Acceptând și fiind de acord cu acești Termeni și Condiții Generale, Clientul solicită accesul la Produsele de Credit Online HeyBlu prin activarea unui Profil de Utilizator HeyBlu și, totodată, Clientul intră într-o relație de afaceri cu HeyBlu în scopul contractării de (viitoare) credite de consum

corespunzătoare Produselor de Credit Online ale HeyBlu.

1.4. Următorii termeni utilizați în cuprinsul acestor Termeni și Condiții Generale vor avea următoarele semnificații:

1.4.1. **Cerințe AML&CTF** – setul de reglementări, legi, orientări și proceduri care vizează prevenirea și detectarea spălării banilor și a finanțării terorismului; aceste cerințe cuprind Măsuri de Cunoaștere a Clientelei, identificarea Clientului, raportarea tranzacțiilor suspecte, păstrarea evidenței și orice alte obligații impuse de autoritățile de reglementare relevante;

1.4.2. **ANAF** – Agenția Națională de Administrare Fiscală din România;

1.4.3. **Beneficiar real** – persoana fizică în numele sau în interesul căreia se efectuează, direct sau indirect, tranzacții, operațiuni sau activități;

1.4.4. **Relație de afaceri** – o relație de afaceri, profesională sau comercială, care este legată de activitățile profesionale ale HeyBlu, în calitatea sa de instituție financiară nebancară, și care , la momentul stabilirii contactului, se consideră a fi de o anumită durată;

1.4.5. **Contract de Credit** – contractul încheiat între HeyBlu și Client, în temeiul căruia HeyBlu acordă Clientului un împrumut corespunzător unui Produs de Credit Online; Contractul de Credit va cuprinde prezenții Termeni și Condiții Generale și Termenii și Condițiile Speciale, inclusiv Graficul de Rambursare (așa cum este definit în Termenii și Condițiile Speciale), corespunzător Produsului de Credit Online specific selectat de Client;

1.4.6. **Biroul de Credit** – persoana juridică română Biroul de Credit S.A., care operează o bază de date organizată într-un sistem centralizat, care cuprinde date privind activitatea de creditare desfășurată de instituțiile financiare și care este în măsură să furnizeze informații în scopul, printre altele, de a evalua capacitatea de rambursare sau gradul de îndatorare al Clienților, sau de a identifica și cuantifica riscul de credit;

1.4.7. **Centrala riscurilor de Credit** (fostă Centrala Riscurilor Bancare) - reprezintă o structură specializată în colectarea, stocarea şi centralizarea informaţiilor privind expunerea fiecărei persoane declarante (inclusiv, instituţii financiare nebancare înscrise în Registrul special) din România faţă de acei debitori care au beneficiat de credite şi/sau angajamente al căror nivel cumulat depăşeşte suma limită de raportare (20.000 lei);

1.4.8. **Client** – o persoană fizică interesată de Finanțarea HeyBlu sau care solicită un credit pentru finanțarea achizițiilor de produse și/sau servicii de pe Site-ul de Cumpărături Online sau care încheie un Contract de Credit cu HeyBlu;

1.4.9. **Cont de Client pe Site-ul de Cumpărături Online** – un cont pe Site-ul de Cumpărături Online, deținut în nume propriu de Clientul Eligibil și utilizat pentru a achiziționa produse/servicii oferite de Dante International sau de Vânzător și care permite utilizatorului să adauge articole în coșul de cumpărături, să finalizeze tranzacția și să urmărească istoricul achizițiilor sau detaliile de livrare și de plată; prin intermediul unui Cont de Client pe Site-ul de Cumpărături Online, utilizatorul poate accesa Secțiunea HeyBlu pentru a aplica pentru Finanțare HeyBlu;

1.4.10. **Măsuri de Cunoaștere a Clientelei** – procesul sistematic prin care HeyBlu, în calitate de instituție financiară nebancară, colectează și evaluează informații despre un Client pentru a verifica identitatea

acestuia, pentru a evalua profilul de risc al acestuia și pentru a se asigura că relația de afaceri respectă cerințele AML/CTF, și care implică, de asemenea, o monitorizare continuă pentru a detecta și raporta tranzacțiile suspecte;

1.4.11. **Dante International/Comerciantul** – Dante International SA, persoană juridică română cu sediul în București, Sector 6, Șos. Virtuții nr. 148, spațiul E47, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr. de ordine J40/372/2002, cod unic de înregistrare 14399840, a cărei denumire comercială este „*eMAG*" și care operează Site-ul de Cumpărături Online;

1.4.12. **Suport durabil** – orice instrument care permite Clienților să stocheze informațiile care le sunt adresate personal, astfel încât acestea să fie accesibile pentru consultare ulterioară pentru o perioadă de timp corespunzătoare scopului informațiilor și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate;

1.4.13. **Termeni și Condiții Generale** – prezenții termeni și condiții generale;

1.4.14. **Finanțare HeyBlu** – un împrumut acordat de HeyBlu în scopul finanțării achiziției de produse sau servicii cumpărate de Client pe Site-ul de Cumpărături Online;

1.4.15. **Secțiunea HeyBlu/ Secțiunea HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online** – o secțiune a Site-ului de Cumpărături Online (denumită MyWallet sau în orice alt mod), prin intermediul căreia, în special, un Client poate accesa Finanțarea HeyBlu, poate depune o Cerere de Credit și poate efectua anumite acțiuni specificate în Termenii și Condițiile Generale în legătură cu încheierea și executarea Contractului de Credit;

1.4.16. **Produs de Credit Online** – soluțiile de creditare oferite de HeyBlu Clienților săi în cadrul Finanțării HeyBlu, așa cum sunt descrise la art. 2.1;

1.4.17. **Înrolare Online** – procesul prin care un Client este înregistrat, verificat și înrolat de HeyBlu, prin intermediul platformelor digitale și a soluțiilor tehnologice, folosind metode de comunicare la distanță, în vederea stabilirii unei relații de afaceri cu HeyBlu, fără a fi nevoie de prezența fizică a acestuia la un sediu fizic;

1.4.18. **Site-ul de Cumpărături Online** – site-ul web respectiv și aplicația mobilă operată de Dante International, prin intermediul cărora pot fi achiziționate produse și/sau servicii de la Dante International și/sau Vânzător, după caz, și prin intermediul cărora pot fi efectuate anumite acțiuni specificate în Termenii și Condițiile Generale în legătură cu încheierea Contractului de Credit cu HeyBlu, odată ce a fost creat Profilul de Utilizator HeyBlu;

1.4.19. **Persoană Expusă Public („PEP")** – se referă la o persoană care deține sau a deținut o poziție publică proeminentă sau o funcție publică importantă, la nivel național sau internațional, și care poate prezenta un risc ridicat de corupție, mită, spălare de bani sau abuz de putere (inclusiv, dar fără a se limita la persoane precum înalți funcționari guvernamentali, șefi de stat, parlamentari, judecători de rang înalt și directori executivi ai întreprinderilor de stat etc.); PEP includ, de asemenea, persoane care sunt membri direcți ai familiei (soț/soție/concubin, copii și soții/concubinii acestora, părinți), precum și persoane cunoscute în mod public ca asociați apropiați ai persoanelor care exercită funcții publice importante;

1.4.20. **Contract de Vânzare** – contractul de vânzare încheiat de Client cu Vânzătorul/Comerciantul pentru achiziționarea de produse și/sau servicii de pe Site-ul de Cumpărături Online, care urmează a fi finanțate prin Finanțarea HeyBlu;

1.4.21. **Vânzător** – entitatea care furnizează produse și/sau servicii pentru vânzare prin intermediul Site-ului de Cumpărături Online;

1.4.22. **Profilul de Utilizator HeyBlu** – profilul creat de HeyBlu pentru un Client în conformitate cu Secțiunea 4;

1.4.23. **Verificarea video la distanță a identității** – proces digital utilizat pentru identificarea de la distanță a Clientului și verificarea documentului de identitate al acestuia prin utilizarea tehnologiei de comunicare video, realizat prin intermediul unei soluții de identificare aparținând unui terț de verificare a identității autorizat, respectiv reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat la nivel național de către Autoritatea pentru Digitalizarea României; procesul presupune, printre altele, captarea digitală a imaginilor, măsurarea caracteristicilor biometrice faciale, compararea imaginilor, extragerea datelor din documentul de identitate cu ajutorul tehnologiei de recunoaștere optică a caracterelor (OCR), verificarea numărului de telefon al Clientului etc.;

1.4.24. **Zi Lucrătoare** – înseamnă o zi, alta decât sâmbăta și duminica și zilele nelucrătoare declarate prin lege, în care băncile sunt deschise pentru activități generale în România;

1.4.25. **Termeni și Condiții Speciale** – înseamnă documentul care conține prevederile specifice aplicabile Produsului de Credit Online selectat de către Client.

Secțiunea 2. Termeni și condiții aplicabile Produselor de Credit Online

2.1. Produsele de Credit Online

2.1.1. Un credit acordat în cadrul Finanțării HeyBlu se încadrează în domeniul de aplicare al legilor generale privind protecția consumatorilor, inclusiv, dar fără a se limita la, OG nr. 85/2004 și OG nr. 21/1992.

2.1.2. Produsele de Credit Online HeyBlu oferă persoanelor fizice care se califică drept Clienți Eligibili (așa cum este definit mai jos la art. 2.2) posibilitatea de a plăti în rate, în funcție de Produsul de Credit Online selectat, pentru achizițiile de produse și/sau servicii de pe Site-ul de Cumpărături Online.

2.1.3. Produsele de Credit Online sunt următoarele:

2.1.3.1. „**6, 12, 24, sau 36 RATE**”

Descriere: Produsele de Credit în „6, 12, 24 sau 36 Rate” sunt credite de consum online, reglementate de OUG nr. 50/2010, al căror principal (suma împrumutată) este rambursabil în 6, 12, 24, respectiv 36 rate lunare, pe o perioadă fixă de 5, 11, 23 respectiv 35 de luni, împreună cu o rată fixă a dobânzii, așa cum este detaliat în Termenii și Condițiile Speciale pentru fiecare credit.

Prima rată se debitează de pe Cardul de Plată (astfel cum este definit mai jos la art. 2.2.1) ca avans la confirmarea încheierii Contractului de Credit, cele 5, 11, 23 respectiv 35 rate ulterioare (împreună cu dobânda aferentă și orice alte comisioane de administrare, dacă este cazul) fiind debitate cu o frecvență de treizeci (30) de zile calendaristice.

Clientului nu i se solicită nicio garanție pentru aceste Produse de Credit Online.

Valoarea creditului (principalul) va corespunde sumei totale necesare pentru a finanța achiziționarea de produse/servicii de către Client de pe Site-ul de Cumpărături Online, inclusiv costurile de livrare și orice alte taxe impuse de Comerciant/Vânzător, după caz.

2.1.3.2. „Linia de credit de tip revolving"

Descriere: Produsul „Linia de credit de tip revolving" este credit de consum online, reglementat de OUG nr. 50/2010 si consta în punerea la dispoziția Clientului a unei facilități de credit (împrumut) sub forma unei linii de credit de tip revolving. Linia de Credit permite Clientului să ia avansuri (trageri) din cuantumul principal împrumutat (principal) constând într-o sumă maximă prestabilită (plafon maximal), pe parcursul unei perioade definite şi într-o anumită limită, urmând ca Clientul să le ramburseze către HeyBlu până la data scadentă.

2.1.3.3."Serviciul de Transfer-Credit"

Descriere: Serviciul de Transfer-Credit este un serviciu de plată constând în efectuarea de operaţiuni de transfer-credit referitoare la fonduri acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru Client în calitate de utilizator al serviciului de plată, prin care HeyBlu crediteaza contul de plăţi al Vânzătorului ca urmare a unei operaţiuni de plată sau a unei serii de operaţiuni de plată efectuate din Contul de Plăţi al Clientului, în baza unei instrucţiuni date de Client, în accepțiunea art. 7 alin. (1) lit. d), coroborat cu art. 5 alin. (1) pct. 61 din Legea 209/2019. Prestarea Serviciului de Transfer-Credit se face cu titlu gratuit, fără a aduce atingere posibilității ca Părțile să agreeze, în prealabil, pe parcursul executării Contractului, perceperea unui onorariu pentru acest serviciu.

2.1.3.4."Serviciul de Cont de Plăți"

Descriere: Deschiderea și operarea, de către HeyBlu, a unui cont de plăți, în accepțiunea art. 5 alin. (1) pct. 11 din Legea 209/2019, pentru executarea operațiunii de plată aferente Serviciului de Transfer-Credit si numai dacă HeyBlu a aprobat în prealabil Linia de Credit. Contul de Plăți al Clientului poate avea atât componente analitice, cât și componente operaționale, menite să conducă la îndeplinirea în bună ordine a Serviciului de Transfer-Credit.

2.2. Cerințe de Eligibilitate

2.2.1. Produsele de Credit Online sunt disponibile numai pentru acei Clienți care îndeplinesc cumulativ toate cerințele de eligibilitate de mai jos (denumiți în continuare „**Clienți Eligibili**"):

(i) dețin un Cont de Client utilizat în mod activ pe Site-ul de Cumpărături Online;

(ii) sunt persoane fizice, cetățeni români, și au domiciliul sau reședința în România (domiciliul în România se dovedește cu un document național de identitate valabil și original);

(iii) au peste optsprezece (18) ani și au capacitate deplină de exercițiu (capacitatea legală de a încheia singur acte juridice) la data acceptării acestor Termeni și Condiții și la data semnării Contractului de Credit, iar vârsta lor la sfârșitul perioadei de creditare nu depășește optzeci (80) de ani;

(iv) sunt salariați, în sensul prevăzut de legislația muncii, în baza unui contract individual de muncă, sau pensionari și au venitul lunar declarat la ANAF. Pentru evitarea oricărui dubiu, HeyBlu nu va considera eligibile alte venituri decât salariile sau pensiile, cum ar fi: venituri din profesii liberale, venituri din exploatarea bunurilor imobiliare, drepturi de autor, contracte de agenție sau de management și/sau din dividende etc.;

(v) sunt consumatori în sensul legislației aplicabile și, prin urmare, nu acționează în scopuri profesionale sau comerciale;

(vi) dețin, în nume propriu, un card de debit Visa sau Mastercard valabil (sunt excluse cardurile preplătite sau cardurile care necesită autorizare sistematică), emis de o instituție de credit din România, de o sucursală din România a unei instituții de credit din UE sau de o instituție de credit din UE, care are o perioadă de valabilitate specificata in conditiile speciale ale Contractului de Credit pentru fiecare Produs de Credit Online in „6, 12, 24 sau 36 RATE" („**Cardul de Plată**"); și sunt de acord ca ratele pentru împrumutul corespunzător unui Produs de Credit Online, împreună cu dobânda și orice alte comisioane de administrare, să fie debitate direct de pe Cardul de Plată;

(vii) au un număr de telefon mobil activ și o adresă de e-mail în nume propriu, în calitate de unic titular asociate Contului de Client

2.2.2. Numai Clienții Eligibili care sunt beneficiarii reali ai creditului și care au capacitatea financiară de a rambursa creditul, în conformitate cu evaluarea solvabilității efectuate de către HeyBlu, vor avea acces la Produsele de Credit Online.

2.2.3. Venitul lunar net minim din surse eligibile trebuie să fie cel puțin egal cu 1.000 RON, pentru ca Clientul să poată încheia un Contract de Credit.

2.2.4. Tipurile de venituri eligibile sunt:

Salariu

2.2.4.1. Clientul trebuie să aibă o vechime de cel puțin o (1) lună în muncă la angajatorul său actual. Perioada minimă de angajare se determină pe baza numărului de luni raportate la ANAF de către angajator pentru respectivul Client.

2.2.4.2. Un astfel de venit nu va fi acceptat în cazul în care Clientul a fost plasat în șomaj tehnic, pentru orice perioadă de timp, în ultimele șase (6) luni înainte de depunerea Cererii de Credit. În plus, este necesară o perioadă minimă de angajare de 3 luni la angajatorul actual după revenirea din concediul pentru creșterea copilului sau din concediul pentru îngrijirea copilului.

2.2.4.3. Sunt eligibile veniturile obținute în baza unui contract individual de muncă, indiferent de tipul de contract: atât cu normă întreagă, cât și cu fracțiune de normă, pe durată nedeterminată sau determinată, cu condiția ca durata Produsului de Credit Online solicitat să nu depășească durata contractului individual de muncă.

Pensie

2.2.4.4. Venitul din pensii este eligibil dacă este de natură permanentă, finală și irevocabilă (de exemplu, pensia pentru limita de vârstă).

2.2.4.5. Cu titlu de exemplu, nu sunt considerate eligibile următoarele: (a) pensia alimentară pentru copii; (b) pensia de urmaș; (c) indemnizațiile pentru însoțitori primite de persoanele cu dizabilități care au dreptul la însoțire.

2.2.5. Criteriile de eligibilitate de mai sus reprezintă un rezumat oferit doar în scop de referință. HeyBlu își rezervă dreptul de a aplica și interpreta aceste criterii în conformitate cu politicile sale și cu cerințele

legale. Îndeplinirea acestor criterii nu garantează în mod automat aprobarea unei Cereri de Credit sau acordarea Produsului de Credit Online. HeyBlu își rezervă dreptul de a modifica criteriile de eligibilitate la discreția sa.

2.3. Procesul de solicitare a creditului (Cererea de Credit)

2.3.1. Clientul poate aplica pentru Produsul de Credit Online HeyBlu selectând Finanțarea HeyBlu ca metodă de achiziție și plată pentru produsul (produsele)/serviciul (serviciile) (deja adăugate în coșul de cumpărături online) pe care Clientul intenționează să le achiziționeze. În acest scop, prin selectarea Finanțării HeyBlu, se consideră că Clientul face o cerere de credit („**Cererea de Credit**"), declanșând astfel procedura de încheiere a unui Contract de Credit corespunzător Produsului de Credit Online ales.

2.3.2. Pentru a solicita Finanțare HeyBlu, Clientul trebuie să fie conectat la Contul său de Client de pe Site-ul de Cumpărături Online.

2.3.3. După solicitarea unui Produs de Credit Online conform art. 2.3.1, Clientul va fi redirecționat către platforma HeyBlu , unde va parcurge pas cu pas procesul de Înrolare Online, începând cu verificarea video la distanță a identității și terminând cu semnarea documentației contractuale la distanță, folosind o semnătură electronică.

2.3.4. Clientul declară că înțelege - având în vedere specificul Produselor de Credit Online - că Contractul de Credit corespunzător va fi semnat ca parte a procesului de Înrolare Online în aceeași zi în care a fost trimisă Cererea de Credit, renunțând astfel la dreptul său de a decide cu privire la încheierea Contractului de Credit în termen de 15 zile de la primirea informațiilor precontractuale și fiind de acord cu reducerea perioadei menționate anterior.

2.4. Fluxul de Înrolare Online

2.4.1. Pentru a încheia un Contract de Credit pentru un Produs de Credit Online, Clientul trebuie să finalizeze procesul de Înrolare Online, inițiat în cadrul Site-ului de Cumpărături Online, care presupune următoarele acțiuni din partea Clientului:

(i) confirmarea faptului că îndeplinește criteriile de eligibilitate pentru Produsele de Credit Online și că este singurul beneficiar real al Produsului de Credit Online;

(ii) acceptarea Politicii de prelucrare a Datelor cu Caracter Personal a HeyBlu, oferind opțiunile sale privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către HeyBlu și terțul de verificare a identității partener care furnizează servicii de verificare video la distanță a identității (legate de date biometrice, identificare video, marketing etc.), și oferirea consimțământului cu privire la interogările ANAF și ale Biroului de Credit;

(iii) verificarea adresei de e-mail și a numărului de telefon asociate cu Contul de Client deținut în calitate de titular pe Site-ul de Cumpărături Online;

(iv) parcurgerea procesului de verificare video la distanță a identității în scopul identificării Clienților și al verificării documentului de identitate al acestora. Clientul înțelege și acceptă faptul că verificarea identității sale se va efectua printr-un proces complet automatizat;

(v) primirea documentației contractuale personalizate corespunzătoare Produsului de Credit Online solicitat, în urma deciziei de creditare a HeyBlu;

(vi) citirea, acceptarea și semnarea documentației contractuale prezentate Clientului, utilizând o semnătură electronică (pusă la dispoziția Clientului în mod gratuit prin intermediul fluxului de creditare online);

(vii) primirea unui e-mail de confirmare din partea HeyBlu, care conține documentația contractuală semnată; la primirea e-mailului de confirmare de către Client, Contractul de Credit se consideră încheiat, însă Contractul de Credit intră în vigoare la data plății cu succes a primei rate a creditului;

(viii) plata primei rate a creditului;

(ix) primirea unui e-mail de la HeyBlu, confirmând plata cu succes a primei rate, împreună cu graficul de rambursare actualizat; la primirea e-mailului de confirmare, Contractul de Credit va intra în vigoare pe deplin între Părți.

2.5. Măsuri de Cunoaștere a Clientelei

2.5.1. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții Generale, Clientul înțelege că HeyBlu, în calitate de instituție financiară nebancară, este obligată să aplice Măsurile de Cunoaștere a Clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului.

2.5.2. HeyBlu are dreptul, în limitele și în condițiile legislației aplicabile, să efectueze orice verificări sau anchete și/sau să solicite și să obțină orice informații despre Client, inclusiv să ceară Clientului să furnizeze documente și/sau informații în orice moment pe parcursul relației de afaceri (de exemplu, cu privire la sursa fondurilor transferate către HeyBlu în scopul rambursării creditelor contractate). În acest scop, Clientul se angajează să furnizeze HeyBlu orice informații și/sau documente suplimentare solicitate și consimte ca HeyBlu să transmită aceste informații oricărei autorități competente în scopul îndeplinirii cerințelor AML&CTF.

2.5.3. Clientul se obligă să informeze HeyBlu despre orice modificări care apar în timpul relației de afaceri în ceea ce privește informațiile furnizate în timpul Înrolării Online în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care a avut loc o astfel de modificare. De asemenea, Clientul înțelege că, în scopul menținerii accesului la serviciile din cadrul Secțiunii HeyBlu, va avea obligația, periodic sau la solicitarea HeyBlu, de a repeta procedura de verificare video la distanță a identității, astfel încât informațiile stocate de HeyBlu cu privire la identitatea sa să fie actualizate.

2.5.4. În cazul în care Clientul refuză să efectueze/repete procesul de verificare video la distanță a identității și/sau în cazul în care HeyBlu are suspiciuni cu privire la Client sau la tranzacția dorită, prin prisma Măsurilor de Cunoaștere a Clientelei și a cerințelor AML&CTF, sau dacă HeyBlu stabilește că tranzacția solicitată nu este în conformitate cu strategia sa bazată pe risc în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului sau al aplicării sancțiunilor naționale și internaționale, astfel cum prevăd protocoalele sale interne de conformitate și de gestionare a riscurilor, HeyBlu are dreptul de a refuza stabilirea sau continuarea relației de afaceri cu Clientul și/sau de a refuza tranzacția solicitată (de exemplu, acordarea unui nou credit). În astfel de cazuri, HeyBlu nu va răspunde față de Client pentru niciun fel de daune rezultate.

2.5.5. HeyBlu poate refuza să stabilească sau să continue o relație de afaceri cu Clientul, sau poate refuza să efectueze o tranzacție, printre altele, în cazurile în care: (i) au fost aplicate Măsurile de Cunoaștere a Clientelei, însă HeyBlu nu este în măsură să identifice (în mod adecvat) Clientul pe baza

documentelor furnizate; (ii) Clientul nu este beneficiarul real sau beneficiarul real al creditului nu poate fi identificat; (iii) nu au fost obținute informațiile suplimentare relevante necesare pentru aplicarea Măsurilor de Cunoaștere a Clientelei suplimentare în situații specifice (de exemplu, atunci când Clientul este PEP), inclusiv în acele cazuri în care Clientul nu reușește să furnizeze HeyBlu informațiile și documentația solicitate în conformitate cu cerințele legale și reglementările interne, cum ar fi cele necesare pentru a determina scopul și natura relației de afaceri; (iv) Clientul furnizează informații false, insuficiente, eronate sau incomplete care generează suspiciuni cu privire la exactitatea declarațiilor sau a documentelor furnizate sau care pot constitui un risc reputațional pentru HeyBlu, sau Clientul refuză să furnizeze informații, fie integral, fie parțial, în formatul solicitat de HeyBlu în conformitate cu reglementările sale interne; (v) Clientul refuză să își actualizeze informațiile la solicitarea HeyBlu; (vi) HeyBlu deține informații cu privire la faptul că potențialul Client este implicat în activități frauduloase în relația cu alte instituții financiare sau este semnalat ca având afilieri infracționale de către diverse instituții publice/private.

2.5.6. HeyBlu nu va fi răspunzătoare față de Client sau față de orice altă terță parte pentru orice pierderi directe/indirecte, daune materiale/morale sau întârzieri suferite de aceștia ca urmare a aplicării oricăreia dintre măsurile de mai sus.

2.6. Decizia de Creditare a HeyBlu

2.6.1. Înainte de a încheia orice Contract de Credit, HeyBlu va efectua o evaluare amănunțită a capacității Clientului de a rambursa creditul pe baza unor informații suficiente și adecvate. O astfel de evaluare poate include verificări în diferite baze de date pe care HeyBlu le consideră relevante, cum ar fi cele ale Biroului de Credit și/sau ANAF, pe baza consimțământului prealabil al Clientului, conform art. 2.4.1.

2.6.2. Clientul înțelege și este de acord ca decizia de creditare să fie determinată folosind un proces standardizat și automatizat. Decizia de acordare a unui Produs de Credit Online se va baza pe scorul de credit al Clientului obținut în timpul procesului de evaluare a solvabilității (capacității de rambursare), având în vedere profilul de risc determinat prin procesarea automată a datelor și informațiilor obținute în legătură cu Clientul, fie furnizate de către Client, fie obținute prin consultarea bazelor de date.

2.6.3. HeyBlu va informa prompt Clientul cu privire la decizia de creditare. O decizie pozitivă va permite Clientului să finalizeze procesul de Înrolare Online prin semnarea Contractului de Credit.

2.6.4. Un Client Eligibil, a cărui Cerere de Credit a fost respinsă ca urmare a evaluării solvabilității (capacității de rambursare), are dreptul de a accesa și de a solicita în continuare Produse de Credit Online, urmând procedura simplificată prevăzută la art. 4.3.2, cu condiția să fi consimțit, în urma respingerii Cererii de Credit, la reutilizareadatelor personale obținute în timpul procesului de Înrolare Online pentru viitoarele Cereri de Credit. În mod alternativ, Clientul poate, în orice moment, să creeze un Profil de Utilizator HeyBlu în conformitate cu art. 4.4.

2.7. Încheierea Contractului de Credit

2.7.1. În cazul în care, după finalizarea cu succes atât a Măsurilor de Cunoaștere a Clientelei, cât și a evaluării solvabilității (capacității de rambursare) Clientului, HeyBlu decide să încheie Contractul de

Credit, HeyBlu va furniza Clientului, ca parte a procesului de Înrolare Online, documentația de credit personalizată pentru Produsul de Credit Online solicitat. Documentația de credit cuprinde Termenii și Condițiile Generale, Termenii și Condițiile Speciale ale Contractului de Credit și formularul „Informații Standard la Nivel European privind Creditul pentru Consumatori", oferind Clientului o înțelegere transparentă a drepturilor și obligațiilor sale.

2.7.2. În urma citirii documentației de credit, Clientul poate încheia Contractul de Credit prin aplicarea unei semnături electronice furnizate prin intermediul fluxului de creditare online.

2.7.3. Contractul de Credit se consideră încheiat din momentul în care Clientul primește confirmarea prin e-mail de la HeyBlu, împreună cu documentele contractuale semnate („**Data Semnării**").

2.7.4. Cu toate acestea, Contractul de Credit va intra în vigoare numai după plata cu succes a primei rate a creditului, care reprezintă o condiție suspensivă (prealabilă) pentru intrarea în vigoare a Contractului de Credit. Ulterior primirii de către Client a confirmării prin e-mail a plății cu succes a primei rate, Contractul de Credit va intra în vigoare („**Data Intrării în Vigoare**").

2.7.5. În cazul în care, din orice motiv, plata primei rate nu poate fi finalizată prin debitarea Cardului de Plată la Data Semnării, Contractul de Credit va înceta cu efect imediat și se va considera în mod oficial că nu a fost niciodată încheiat, fără nicio formalitate și fără intervenția instanțelor de judecată.

2.7.6. Pe toată durata Contractului de Credit, Clientul poate solicita în orice moment să primească un exemplar tipărit al Contractului de Credit, inclusiv Termenii și Condițiile Generale și Speciale.

2.7.7. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții Generale, Clientul este de acord ca, inclusiv în cazul unui litigiu între părți, dovada relației de afaceri și a Contractului de Credit să fie făcută prin intermediul documentației de credit, în format electronic, așa cum a fost semnată de părți și primită de Client în e-mailul de confirmare la Data Semnării, precum și prin orice alte fișiere, documente sau înregistrări stocate de HeyBlu cu privire la Contractul de Credit sau la orice tranzacție sau operațiune efectuată de Client prin intermediul Secțiunii HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online.

Secțiunea 3. Termeni și Condiții Generale ale Contractului de Credit pentru produsele de credit in „6, 12, 24 sau 36 rate"

3.1. Prezenta Secțiune 3 din Termenii și Condițiile Generale devine aplicabilă în cazul în care Clientul contractează un Produs de Credit Online in 6, 12, 24 sau 36 de rate și se aplică pe durata Contractului de Credit încheiat cu HeyBlu.

3.2. Condițiile care reglementează eliberarea (tragerea) creditului

3.2.1. În conformitate cu Contractul de Credit și sub rezerva plății cu succes a primei rate de către Client, HeyBlu va iniția o operațiune de eliberare a fondurilor unică, conform instrucțiunilor Clientului, către Comerciant, pentru întreaga sumă reprezentând prețul produselor/serviciilor achiziționate prin intermediul Site-ului de Cumpărături Online.

3.2.2. Eliberarea fondurilor (reprezentând suma împrumutată) va fi efectuată de HeyBlu către Comerciantul partener printr-un transfer bancar în termen de D+1 zile, unde D reprezintă Data Intrării în Vigoare.

3.2.3. Prin acceptarea prezenților Termeni și Condiții Generale, Clientul solicită prin prezenta începerea

executării Contractului de Credit, inclusiv transferul și eliberarea sumei de credit către Comerciant.

3.3. Plata creditului și costurile

3.3.1. Clientul va rambursa integral valoarea principalului creditului (suma împrumutată) în termenul și în cuantumurile aplicabile pentru Produsul de Credit Online solicitat, împreună cu dobânda acumulată și comisionul de administrare a creditului datorat. Deoarece rambursarea sumelor datorate se efectuează prin debitare directă, Clientul se va asigura că există suficiente fonduri disponibile pe Cardul de Plată la datele de scadență programate relevante pentru a acoperi toate obligațiile Clientului față de HeyBlu.

3.3.2. De asemenea, Clientul poate, în orice moment, să utilizeze pagina dedicată din cadrul Secțiunii HeyBlu (i) pentru a plăti singur, în mod independent, ratele și/sau celelalte sume scadente sau (ii) pentru a rambursa anticipat, integral sau parțial, creditul prin alegerea uneia dintre opțiunile prevăzute la art. 3.4.2.

3.3.3. În cazul în care nu există fonduri suficiente pe Cardul de Plată la data scadentă relevantă pentru a acoperi obligațiile Clientului față de HeyBlu care decurg din Contractul de Credit sau, din orice alt motiv, plata nu poate fi efectuată/eșuează, HeyBlu va avea dreptul:

(i) să reinițieze debitarea ratelor/sumelor scadente utilizând Cardul de Plată;

(ii) să trimită o notificare de avertizare prin e-mail, prin care să notifice Clientul că o anumită rată/sumă nu a fost plătită, împreună cu un link către Secțiunea HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online, permițând Clientului să ramburseze în mod independent rata/sumele scadente, utilizând Cardul de Plată declarat la HeyBlu sau un alt card;

(iii) să perceapă o dobândă penalizatoare, în conformitate cu Termenii și Condițiile Speciale aplicabile;

(iv) să raporteze întârzierea la Biroul de Credit (împreună cu informații privind sumele restante, categoria de întârziere, data primei restanțe la plată etc.), dar numai după notificarea prealabilă a Clientului, cu cel puțin 15 zile calendaristice în avans, în cazul în care, în timpul Contractului de Credit, Clientul întârzie plata ratelor cu mai mult de treizeci (30) de zile calendaristice de la data scadenței plății;

(v) să raporteze la Centrala Riscului de Credit informaţii cu privire la situația creditelor Clientului, inclusiv cu privire la eventualele sume restante acumulate ca urmare a întârzierilor la plata ratelor în conformitate cu prevederile Regulamentului BNR nr. 2/2012 privind organizarea și funcționarea la Banca Națională a României a Centralei Riscului de Credit, în cazul în care cuantumul sumelor datorate de către Client în baza contractelor de credit încheiate cu HeyBlu şi aflate în derulare este mai mare sau egal cu 20.000 de lei;

(vi) să rezilieze Contractul de Credit pentru motive întemeiate și să declare scadența anticipată a tuturor sumelor datorate de Client în temeiul Contractului de Credit, în conformitate cu Termenii și Condițiile Speciale ale Contractului de Credit aplicabile Produsului de Credit Online selectat de Client. De la data declarării scadenței anticipate, Clientul pierde beneficiul rambursării în rate a creditului, întregul sold al creditului devenind scadent imediat.

3.3.4. Plățile efectuate în temeiul Contractului de Credit se vor aloca de la datoria cea mai veche la cea mai

nouă. Datoria neachitată a Clientului se va achita după cum urmează: (i) cheltuieli de judecată și alte cheltuieli de executare (dacă este cazul); (ii) dobânda penalizatoare aplicabilă la valoarea principalului restant; (iii) taxe și comisioane restante legate de credit; (iv) dobânda restantă, (v) principalul restant; (vi) taxe și comisioane curente legate de credit; (vii) dobânda curentă; (viii) principalul curent.

3.4. Dreptul la rambursare anticipată și costurile aferente

3.4.1. Clientul va avea dreptul de a se libera, în totalitate sau parțial, de obligațiile care îi revin în temeiul Contractului de Credit prin rambursarea anticipată a creditului, integral sau parțial, în orice moment înainte de data scadenței finale. Eventualele costuri legate de rambursarea anticipată, dacă există, vor fi detaliate în Termenii și Condițiile Speciale corespunzătoare Produsului de Credit Online selectat de Client și în Formularul „Informații Standard la Nivel European privind Creditul pentru Consumatori". Rambursarea anticipată a ratelor de credit va fi efectuată de către Client prin intermediul Secțiunii HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online, urmând indicațiile prevăzute în cadrul acesteia.

3.4.2. În cazul rambursării anticipate parțiale, Clientul poate alege între: (a) menținerea valorii ratelor lunare și reducerea corespunzătoare a perioadei inițiale de creditare (reducerea numărului de rate); (b) reducerea valorii ratelor lunare și menținerea perioadei inițiale de creditare.

3.4.3. În cazul rambursării anticipate a întregului sold al creditului, Contractul de Credit se consideră că încetează ca urmare a rambursării integrale a Creditului, fără nicio altă formalitate. În acest caz, HeyBlu va furniza Clientului, prin e-mail, o confirmare că toate obligațiile dintre Părți care decurg din Contractul de Credit au fost stinse.

3.5. Dreptul de retragere al Clientului

3.5.1. Existența sau inexistența unui drept de retragere din Contractul de Credit, precum și detaliile privind termenul și condițiile de exercitare a unui astfel de drept vor fi prevăzute în Termenii și Condițiile Speciale corespunzătoare Produsului de Credit Online ales de Client.

Secțiunea 4. Termeni și condiții privind utilizarea Profilului de Utilizator HeyBlu

4.1. HeyBlu permite oricărui Client Eligibil să solicite deschiderea un Profil de Utilizator HeyBlu atunci când cererea sa pentru un Produs de Credit Online a fost înregistrată de HeyBlu în urma selectării Finanțării HeyBlu pentru achiziționarea de produse și/sau servicii de pe Site-ul de Cumpărături Online.

4.2. Prezenta secțiune a Termenilor și Condițiilor Generale reglementează relația dintre HeyBlu și orice Client Eligibil care și-a deschis un Profil de Utilizator HeyBlu în condițiile art. 4.4 (denumit în continuare „**Utilizatorul**"). Această secțiune definește termenii și condițiile de utilizare a serviciilor oferite de Profilul de Utilizator HeyBlu.

4.3. Informațiile colectate de la Clientul Eligibil în timpul aplicării Măsurilor de Cunoaștere a Clientelei și al procesului de verificare video la distanță a identității vor fi utilizate de HeyBlu în scopul deschiderii unui Profil de Utilizator HeyBlu pentru Clientul Eligibil, care îi va permite acestuia din urmă să acceseze următoarele servicii, denumite în continuare în prezenta Secțiune 4 „**Serviciile HeyBlu**".

4.3.1. Consultarea Produselor de Credit Online

4.3.1.1. Profilul de Utilizator HeyBlu le permite Utilizatorilor să acceseze Produsele de Credit Online și informațiile precontractuale aferente, oferind Utilizatorului posibilitatea de a compara Produsele de Credit Online cu alte oferte disponibile pe piață pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză cu privire la încheierea unui contract de credit.

4.3.2. Simplificarea cererii și accesului la Produsele de Credit Online

4.3.2.1. Profilul de Utilizator HeyBlu permite Utilizatorilor să se identifice în relația lor de afaceri cu HeyBlu în scopul viitoarelor potențiale cereri de credit.

4.3.2.2. La solicitarea unui Produs de Credit Online conform art. 2.3 Clientului Eligibil i se va cere să parcurgă procesul de verificare video la distanță a identității, care, , pe baza consimțământului Clientului, va putea fi reutilizat de HeyBlu în vederea accesului potențial la Produsele de Credit Online, atunci cand Cererea de Credit curenta nu este urmata de incheierea unui Contract de Credit.

4.3.2.3. Prin exceptie de la art. 4.3.2.2. de mai sus, in cazul in care Clientul Eligibil solicita un Produs de Credit Online nou, nu i se va cere sa parcurga procesul de verificare video la distanță a identității in urmatoarele cazuri:

a) Clientul Eligibil are in derulare cel putin un Contract de Credit Online si a consimtit la data Cererii de Credit curente la reutilizarea datelor si informatiilor stocate, in scopul procesarii acesteiasau
b) Clientul Eligibil a avut in derulare cel putin un Contract de Credit Online si a consimtit la data Cererii de Credit curente la reutilizarea datelor si informatiilor stocate, in scopul procesarii acesteia , daca Cererea de Credit curenta este initiata in termen de maximum 1 (un) an de la dataactivarii Profilului de Utilizator.

4.3.2.4. După activarea unui Profil de Utilizator HeyBlu, Utilizatorii vor parcurge doar o procedură simplificată pentru încheierea unor potențiale Contracte de Credit viitoare, fără a fi necesară repetarea întregii etape de verificare video la distanță a identității, cu excepția cazului în care apare un caz special derogatoriu detaliat la art. 4.3.2.5. În acest scop, se va considera că este suficient ca Utilizatorul să verifice și să confirme exactitatea datelor și informațiilor personale afișate, deja stocate de HeyBlu, dacă Utilizatorul consimte la utilizarea acestor date și informații pentru noua Cerere de Credit în cauză.

4.3.2.5. Prin derogare de la art. 4.3.2.4, Utilizatorului i se va cere să repete întregul proces de Înrolare Online prin parcurgerea întregului proces de verificare video la distanță a identității în cazul în care:

(i) documentul de identitate al Utilizatorului s-a modificat din orice motiv, cum ar fi expirarea, pierderea, schimbarea numelui ca urmare a schimbării stării civile etc., iar Utilizatorul deține un nou document de identitate eliberat de autoritățile competente;
(ii) a trecut mai mult de un (1) an de când Utilizatorul a parcurs întregul proces de verificare video la distanță a identității;
(iii) utilizatorul nu a consimtit, conform art. 4.3.2.3. lit.a) si b) la utilizarea datelor si informatiilor stocate in scopul procesarii Cererii de Credit curente.

4.3.2.6. Crearea unui Profil de Utilizator HeyBlu este o facilitate în primul rând tehnică, care nu dă dreptul Utilizatorului de a primi automat un Produs de Credit Online, iar acordarea unui Produs de Credit Online

rămâne supusă aprobării prealabile a HeyBlu, după evaluarea solvabilității (capacității de rambursare) Utilizatorului, conform art. 2.6.

4.4. Activarea unui Profil de Utilizator HeyBlu ca urmare a trimiterii unei Cereri de Credit și a acceptării Termenilor și Condițiilor Generale

4.4.1. Un Profil de Utilizator HeyBlu poate fi deschis de orice Client Eligibil a cărui Cerere de Credit pentru un Produs de Credit Online a fost trimisă cu succes și înregistrată de HeyBlu.

4.4.2. După ce a aplicat pentru un Produs de Credit Online (prin selectarea Finanțării HeyBlu pentru achiziționarea și plata produsului (produselor)/serviciului (serviciilor) pe care Clientul intenționează să le achiziționeze), Clientul va fi redirecționat către platforma HeyBlu , unde va finaliza Cererea de Credit online și va parcurge pas cu pas procesul de Înrolare Online. În cadrul procesului de Înrolare Online, Clientul Eligibil va confirma că a citit și a acceptat acești Termeni și Condiții Generale în scopul acordării unui Produs de Credit Online și al activării unui Profil de Utilizator HeyBlu, prin aplicarea unei semnături electronice.

4.4.3. Un Client Eligibil a cărui Cerere de Credit a fost refuzată pe baza evaluării solvabilității (capacității de rambursare) în conformitate cu art. 2.6 va avea posibilitatea, după primirea deciziei de respingere, de a consimți ca HeyBlu să reutilizeze în continuare datele și informațiile sale personale și să activeze un Profil de Utilizator HeyBlu în vederea viitoarelor potențiale Cereri de Credit.

4.4.4. Prin acordarea, după caz, a consimțământului pentru activarea Profilului de Utilizator HeyBlu și prin acceptarea Termenilor și Condițiilor Generale Clientul Eligibil permite HeyBlu să utilizezedetaliile personale de identificare obținute prin verificarea video la distanță a identității pentru o potențială utilizare viitoare, în scopul simplificării viitoarelor procese de creditare, în cazul în care Clientul va dori să acceseze diverse Produse de Credit Online de la HeyBlu în viitor.

4.5. Condiții de acces și de securitate

4.5.1. Clientul Eligibil acceptă și înțelege prin prezenta că accesul la Secțiunea HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online în scopul solicitării unui Produs de Credit Online sau, respectiv, pentru activarea unui Profil de Utilizator HeyBlu, poate fi obținut numai prin intermediul aplicației/site-ului web online al Site-ului de Cumpărături Online, folosind un dispozitiv electronic (de exemplu, un computer, o tabletă sau un smartphone) conectat la Internet.

4.5.2. Utilizatorul este pe deplin responsabil pentru buna funcționare a dispozitivului electronic și pentru integritatea și securitatea conexiunii sale la Internet. Dispozitivul trebuie să fie compatibil cu diferite rezoluții de ecran, să aibă o conexiune stabilă la internet și o putere de procesare adecvată, iar toate permisiunile necesare pentru utilizarea camerei video în cazul fluxurilor live să fie acordate. Utilizatorul are obligația de a se asigura că dispozitivul este și rămâne neafectat de vulnerabilități de securitate (cum ar fi virușii) și de a menține un nivel adecvat de securitate pentru a reduce riscul de acces neautorizat al terților la detaliile Profilului de Utilizator HeyBlu sau la orice alte date, documente sau informații primite de către Utilizator de la HeyBlu sau de la un colaborator HeyBlu prin intermediul Profilului de Utilizator HeyBlu în scopul încheierii sau executării Contractului de Credit.

4.5.3. Utilizatorul înțelege și recunoaște în mod expres imposibilitatea HeyBlu de a garanta operarea și funcționarea neîntreruptă sau fără probleme a serviciilor online. HeyBlu nu va fi responsabilă pentru dificultățile și provocările asociate accesării Profilului de Utilizator HeyBlu, pentru indisponibilitatea temporară a serviciilor HeyBlu, pentru orice daune sau pierderi suferite de Utilizator din cauza perturbărilor sau întreruperilor în accesarea Profilului de Utilizator HeyBlu sau a Serviciilor HeyBlu cauzate de dificultăți

tehnice, deficiențe sau alți factori externi care nu se află sub controlul HeyBlu.

4.5.4. Întrucât accesul la Profilul de Utilizator HeyBlu se realizează direct prin intermediul Contului de Client de pe Site-ul de Cumpărături Online, prin utilizarea credențialelor de acces ale acestuia, Utilizatorul are datoria și obligația de a păstra confidențialitatea și securitatea credențialelor sale de acces (nume de utilizator, parolă etc.), a altor date de identificare utilizate în relația cu HeyBlu, precum și a oricăror alte elemente de securitate care vor fi furnizate de HeyBlu. Totodată, Utilizatorul are obligația de a restricționa accesul la dispozitivele electronice pe care este deja autentificat sau pe care sunt salvate credențiale de acces. Utilizatorul trebuie să fie deosebit de atent mai ales atunci când accesează Profilul de Utilizator HeyBlu/Contul de Client de pe Site-ul de Cumpărături Online de pe dispozitive publice sau partajate, astfel încât alte persoane să nu poată vedea sau înregistra credențialele sau alte date de identificare, Utilizatorul trebuie să se abțină de la comunicarea acestora către orice alte terțe părți și să se asigure că se deconectează la sfârșitul fiecărei sesiuni.

4.5.5. În limitele și condițiile stabilite de legislația aplicabilă, Utilizatorul declară că este de acord și își asumă responsabilitatea pentru toate activitățile desfășurate prin utilizarea Profilului de Utilizator HeyBlu.

4.5.6. Orice dezvăluire voluntară sau involuntară (pierdere, furt etc.) a credențialelor de acces, a datelor de identificare utilizate în relația cu HeyBlu sau a oricăror alte elemente de securitate furnizate de HeyBlu, cauzată de neglijența Utilizatorului, va fi responsabilitatea exclusivă a Utilizatorului. Utilizatorul trebuie, fără întârzieri nejustificate, să informeze HeyBlu imediat ce ia cunoștință de orice divulgare, pierdere, furt, utilizare nejustificată sau orice altă utilizare frauduloasă a credențialelor sale de acces corespunzătoare Contului de Client de pe Site-ul de Cumpărături Online, a datelor de identificare sau a oricăror alte elemente de securitate, contactând serviciile de Asistență pentru Clienți HeyBlu. În plus, se recomandă schimbarea imediată a parolei în cazul în care informațiile din contul lor sunt compromise, iar în cazul unui dispozitiv furat, dezactivarea cartelei SIM și informarea autorităților.

4.5.7. Daunele cauzate de neîndeplinirea acestor obligații de către Utilizator reprezintă responsabilitatea exclusivă a Utilizatorului.

4.6. Durata Profilului de Utilizator HeyBlu. Durata serviciilor. Reînnoirea datelor de identificare

4.6.1. Profilul de Utilizator HeyBlu va fi disponibil pentru o perioadă nelimitată de timp. Cu toate acestea, orice Profil de Utilizator HeyBlu va fi dezactivat de HeyBlu dacă Utilizatorul nu a solicitat/Utilizatorului nu i-a fost acordat un Produs de Credit Online pe o perioadă de un (1) an de la activarea profilului, iar acești Termeni și Condiții Generale vor înceta să se aplice în acest caz.

Secțiunea 5. Dispoziții finale

5.1. Notificări și reclamații

5.1.1. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții Generale, Clientul este de acord că Produsele de Credit Online vor fi furnizate exclusiv online și că, de regulă, toate comunicările cu HeyBlu se vor realiza online prin mijloace de comunicare la distanță, inclusiv, dar fără a se limita la e-mail, SMS sau notificări prin intermediul Secțiunii HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online. Clientul nu va suporta niciun cost suplimentar specific în raport cu HeyBlu pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță.

5.1.2. Clientul va primi toate informațiile, comunicările și notificările înainte de semnarea Contractului de Credit, precum și pe parcursul derulării acestuia, în limba română.

5.1.3. Clientul va fi responsabil pentru furnizarea către HeyBlu a unor informații de contact exacte, precum

și pentru actualizarea acestor detalii; orice comunicare/notificare trimisă prin e-mail, SMS sau orice alt mijloc de comunicare utilizând detaliile indicate de Client se consideră a fi fost primită de către Client. HeyBlu nu va fi răspunzătoare pentru consecințele care decurg din neprimirea de către Client a unor astfel de comunicări/notificări, în cazul în care Clientul nu a informat HeyBlu cu privire la modificarea datelor personale relevante.

5.1.4. În ceea ce privește reclamațiile referitoare la Produsele de Credit Online, la Contractul de Credit sau la Finanțarea HeyBlu în general, Clientul poate contacta oricând serviciul de asistență pentru clienți HeyBlu la adresa de e-mail: info@heyblu.ro.

5.1.5. HeyBlu se angajează să primească și să înregistreze toate cererile și reclamațiile Clientului și să ia toate măsurile necesare pentru a răspunde la aceste cereri și reclamații în termen de maximum treizeci (30) de zile calendaristice de la înregistrarea acestora.

5.2. Litigii

5.2.1. În scopul concilierii eventualelor litigii și fără a aduce atingere dreptului Clientului de a introduce acțiuni în justiție împotriva HeyBlu, Clientul poate recurge la mediere (conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator) ca mijloc de soluționare amiabilă a litigiilor în afara instanței. Părțile nu sunt obligate să accepte medierea.

5.2.2. Opțional, Clientul poate iniția procedura la Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB), situat în strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, Sector 1, București (website: www.csalb.ro; număr de telefon: 0219414), în conformitate cu regulamentul de procedură al acestei instituții și cu legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și entitățile comerciale.

5.2.3. Fără a aduce atingere altor drepturi ale Clientului, Clientul se poate adresa organismului de supraveghere competent pentru protecția consumatorilor în cazul contractelor de credit de consum - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, cu sediul în Bulevardul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, București, cod poștal 011865, website www.anpc.gov.ro, telefonul consumatorului 021.9551.

5.3. Modificarea prevederilor contractuale

5.3.1. HeyBlu își rezervă dreptul de a aduce modificări Termenilor și Condițiilor Generale din Secțiunea 4, precum și oricăror alte prevederi referitoare exclusiv la Profilul de Utilizator HeyBlu, inclusiv prin punerea la dispoziția Utilizatorului a unor noi Servicii HeyBlu sau prin modificarea/anularea anumitor Servicii HeyBlu legate de Profilul de Utilizator HeyBlu. Astfel de modificări vor fi comunicate înainte de intrarea lor în vigoare, prin e-mail sau SMS. Prin continuarea utilizării Profilului de Utilizator HeyBlu, Clientul este de acord să se considere că a acceptat Termenii și Condițiile Generale actualizate comunicate de HeyBlu. În cazul respingerii modificărilor propuse la Termenii și Condițiile Generale aferente Profilului de Utilizator HeyBlu și/sau Secțiunii HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online, Utilizatorul va avea opțiunea de a-și închide Profilul de Utilizator HeyBlu.HeyBlu.

5.3.2. Modificările aduse Termenilor și Condițiilor Generale menționate în Secțiunea 3, precum și oricăror alte prevederi referitoare la creditul sau la serviciile financiare acordate se vor efectua numai prin intermediul unui act adițional acceptat de către Client.

Orice notificare privind modificările prevederilor referitoare la costuri va fi comunicată Clientului cu cel puțin treizeci (30) de zile înainte de aplicarea acestora, cu excepția cazului în care Clientul le-a solicitat (de exemplu, o prelungire a perioadei de credit sau o revizuire a ratelor dobânzii). Clientul va avea la dispoziție o perioadă de cincisprezece (15) zile de la primirea notificării pentru a comunica decizia sa privind acceptarea sau neacceptarea noilor condiții. Lipsa unui răspuns din partea Clientului în termenul menționat anterior nu va fi considerată ca fiind o acceptare tacită. În cazul în care Clientul nu acceptă noile condiții, HeyBlu nu are dreptul de a sancționa Clientul sau de a declara scadența anticipată a creditului.

5.4. Termenii și Condițiile Generale vor fi reglementate de legea română.

ANEXA NR. 1 - POLITICA DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL (POLITICA DE CONFIDENTIALITATE)

CAPITOLUL I. SCOPUL DOCUMENTULUI

HeyBlu Financial Services IFN S.A. este o instituție financiară nebancară înregistrată în Registrul General al Băncii Naționale a României sub nr. RG-PJR-41-110335/13.03.2018 și în Registrul Băncii Naționale a României ca emitent de monedă electronică sub nr. IEME-RO-0003/21.12.2015, cu sediul social în Str. Gara Herăstrău nr. 6, Et.3, clădirea de birouri Globalworth Square, Sector 2, Bucuresti, România, cod unic de înregistrare (CUI) 33851267, EUID:ROONRC.J2014013883408, care prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent.

Acest document descrie modalitatea în care HeyBlu Financial Services IFN S.A.(denumit în continuare "HeyBlu"), în calitate de Operator de date cu caracter personal, colectează, utilizează, protejează și transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice care achiziționează/sunt interesate în achiziționarea unui produs de credit în rate sau linie de credit de tip revolving sau serviciu de creditare, serviciu transfer credit (serviciu de plată) și serviciu de cont de plăți HeyBlu actual sau viitor, care folosesc web site-ul HeyBlu, aplicația, interfața digitală sau orice platformă online care interacționează cu HeyBlu.

CAPITOLUL II. CADRUL LEGAL

Această Politică a fost elaborată ținând cont de următoarele:

1. 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 (GDPR-Regulamentul general privind protecția datelor).
2. Regulamentul BNR nr. 20/2009 privind instituțiile financiare nebancare.
3. Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată.
4. Legea nr. 210/2019 privind activitatea de moneda electronică.

CAPITOLUL III. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

ABREVIERI

ABREVIERE	EXPLICAŢIA
GDPR	Regulamentul general privind protecția datelor- 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
ANAF	Agenția Națională de Administrare Fiscală
DPO	Responsabil cu Protecția Datelor (Data Privacy Officer)
eMAG	Dante Internațional
BNR	Banca Națională a României
ANPC	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului
ANSPDPC	Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal
DNA	Direcția Națională Anticorupție
DIICOT	Direcția de Investigare a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism

DEFINIȚII

DEFINIȚIE	EXPLICAȚIA
Date cu caracter personal	Orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoana vizată”)
Persoana vizată	O persoană fizică identificată sau identificabilă, 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
Operator de date cu caracter personal	Persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care, singur sau impreună cu altele, stabileşte scopurile şi mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal
Prelucrare	Orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter

	personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ştergerea sau distrugerea
Parte tertă	O persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau organism altul decât persoana vizată, operatorul, persoana împuternicită de operator şi persoanele care, sub directa autoritate a operatorului sau a persoanei împuternicite de operator, sunt autorizate să prelucreze date cu caracter personal
Date biometrice	Date personale care rezultă în urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice care permit sau confirmă identificarea unică a respectivei persoane, cum ar fi imaginile faciale sau datele dactiloscopice supuse unor asemenea tehnici
Proces decizional automatizat	Un proces în care datele cu caracter personal sunt evaluate exclusiv prin dispozitive IT, fără implicare din partea persoanelor fizice, de exemplu, în conformitate cu criterii / algoritmi pre-definiți, ultima decizie luată având consecințe semnificative pentru persoana vizată
Date privind sănătatea	Date personale legate de sănătatea fizică sau mentală a unei persoane fizice, inclusiv prestarea de servicii de asistenţă medicală, care dezvăluie informaţii despre starea de sănătate a acesteia
Beneficiar real	Orice persoană fizică ce deţine sau controlează în cele din urmă clientul şi/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează o tranzacţie, o operaţiune sau o activitate și include cel puțin categoriile de persoane fizice menționate la art. 4 alin. 2 din Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului, precum şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative
Persoana expusă public (PEP)	Persoana fizică care exercită sau a exercitat funcţii publice importante și include cel puțin categoriile de persoane fizice menționate la art. 3 alin. 2 din Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului, precum şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative.

	Membrii familiei unui PEP (definiți la art. 3 alin. 4 din Legea 129/2019), precum și persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai unui PEP (definiți la art. 3 alin. 5 din Legea 129/2019) sunt asimilate PEP din punct de vedere al obligației de aplicare a măsurilor de cunoaștere a clientelei
Birou de Credit	Entitatea de drept privat care administrează Sistemul Biroului de Credit, în care sunt prelucrate datele cu caracter personal în legatură cu activitatea de creditare desfasurată de Participanți. Participanții la Sistemul Biroului de Credit sunt instituții de credit, instituții financiare nebancare, societăti de asigurări și societăți de recuperare creanțe, care au semnat un Contract de Participare cu Biroul de Credit
Centrala Riscurilor de Credit (fostă Centrala Riscurilor Bancare)	O structură specializată în colectarea, stocarea şi centralizarea informaţiilor privind expunerea fiecărei persoane declarante (inclusiv, instituţii financiare nebancare înscrise în Registrul special) din România faţă de acei debitori care au beneficiat de credite şi/sau angajamente al căror nivel cumulat depăşeşte suma limită de raportare (20.000 lei)
Serviciu de creditare	Serviciul de creditare constând în punerea la dispoziția Clientului a unei facilități de credit (împrumut) sub forma unei linii de credit de tip revolving
Serviciu de transfer credit	Serviciul de plată constând în efectuarea de operaţiuni de transfer-credit referitoare la fonduri acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru Client în calitate de utilizator al serviciului de plată
Serviciu de cont de plăți	Deschiderea și operarea, de către HeyBlu, a unui cont de plăți, în accepțiunea art. 5 alin. (1) pct. 11 din Legea 209/2019, pentru executarea operațiunii de plată aferente Serviciului de Transfer-Credit
Linie de credit de tip revolving	Linia de Credit permite Clientului să ia avansuri (trageri) din cuantumul principal împrumutat (principal) constând într-o sumă maximă prestabilită (plafon maximal), pe parcursul unei perioade definite şi într-o anumită limită, urmând ca Clientul să le ramburseze către HeyBlu până la data scadentă.
Contract de linie de credit	Contractul încheiat între HeyBlu și Client ce constă în prestarea cu titlu

revolving	profesional de către HeyBlu a următoarelor servicii în beneficiul Clientului: i) serviciul de creditare ii) serviciul de plată iii) serviciul de cont de plăți
Produs de Credit Online	Soluție de creditare oferita de HeyBlu Clienților săi în cadrul finanțării HeyBlu care oferă posibilitatea de a plăti în rate, în funcție de Produsul de Credit Online selectat, pentru achizițiile de produse și/sau servicii de pe Site-ul de Cumpărături Online
Site de Cumparaturi Online	Site-ul web respectiv și aplicația mobilă operată de Dante International, prin intermediul cărora pot fi achiziționate produse și/sau servicii de la Dante International și/sau Vânzător, după caz, și prin intermediul cărora pot fi efectuate anumite acțiuni specificate în Termenii și Condițiile Generale în legătură cu încheierea Contractului de Credit cu HeyBlu, odată ce a fost creat Profilul de Utilizator HeyBlu
Secțiunea HeyBlu din cadrul Site-ului de Cumpărături Online	O secțiune a Site-ului de Cumpărături Online (denumită MyWallet sau în orice alt mod), prin intermediul căreia, în special, un Client poate accesa finanțarea HeyBlu, poate depune o Cerere de Credit și poate efectua anumite acțiuni specificate în Termenii și Condițiile Generale în legătură cu încheierea și executarea Contractului de Credit
Platformă Online	Orice site web, aplicație, interfață digitală sau alt mediu electronic prin intermediul căruia produse și / sau servicii sunt oferite, promovate, comercializate și vândute utilizatorilor sau consumatorilor, luând una dintre următoarele forme - Platformă de Comerț Electronic: Platformă de comerț online (infrastructură informatică) găzduită și operată de către un intermediar de vânzări de bunuri și servicii din mediul online *("e-commerce")*, inclusiv, dar fără limitare, eMAG, care permite vânzătorilor eligibili de bunuri și servicii să își afișeze, promoveze și vândă produsele către clienții eligibili, platforma oferind în același timp instrumente și funcționalități pentru gestionarea tranzacțiilor, comunicărilor și schimbului de date. - Magazin Online: Platformă digitală operată de un vânzător *("merchant site")*, prin intermediul căreia bunuri și servicii ale vânzătorului sunt prezentate, promovate, oferite spre vânzare, precum și comercializate direct clienților eligibili, cu posibilitatea efectuării de comenzi și plăți la distanță, utilizând mijloace electronice

Contract de Credit	Contractul încheiat între HeyBlu și Client, în temeiul căruia HeyBlu acordă Clientului un împrumut corespunzător unui Produs de Credit Online; Contractul de Credit va cuprinde prezenții Termeni și Condiții Generale și Termenii și Condițiile Speciale, inclusiv Graficul de Rambursare (așa cum este definit în Termenii și Condițiile Speciale), corespunzător Produsului de Credit Online specific selectat de Client.

CAPITOLUL IV. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

1. CATEGORII DE PERSOANE VIZATE

HeyBlu prelucrează Datele cu caracter personal ale Clienților sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interacționează în orice mod cu HeyBlu.

HeyBlu prelucrează Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice, respectiv:

- **Clienții:**

a) *Înregistrați*: persoana semnatară a Contractului de Credit sau a Contractului de linie de credit revolving (”Contractul de Credit”) și persoana care nu a semnat Contractul de Credit dar a acceptat și semnat Termenii și Condițiile generale aplicabile serviciilor si produselor furnizate de HeyBlu, consimțind astfel la crearea și activarea unui Profil de Utilizator HeyBlu. Atunci când este cazul, în această categorie vor fi incluși și codebitorii, mostenitorii, sau

b) *Potențiali*: persoana care a completat o cerere prin care solicită furnizarea produselor și serviciilor actuale sau viitoare HeyBlu.

- **Alte Persoane:**

a) persoane care vizitează site-ul web al HeyBlu;

b) persoana care fără a semna Contractul de Credit sau Termenii si Condițiile generale aplicabile serviciilor și produselor furnizate de HeyBlu adresează cereri/sesizări/reclamații;

c) persoane care au calitatea de Clienți în platformele online operate de Dante Internațional și care sunt de acord cu afișarea Secțiunii HeyBlu în contul de client/utilizator din cadrul Site-ului de Cumpărături Online în mod personalizat și a limitei estimative posibil a fi accesată printr-o modalitate de plată cu credit în rate sau linie de credit de tip revolving acordate de către HeyBlu. În acest din urmă caz, datele nu vor putea face obiectul prelucrării decât atunci când se optează pentru o opțiune de finanțare cu un

produs de credit în rate sau disponibilă în cadrul unui produs de linie de credit de tip revolving.

2. CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE. SURSA COLECTĂRII

HeyBlu colectează Date cu caracter personal în mod direct, de la Clienți/Alte Persoane, în mod indirect (de la Dante Internațional sau din surse terțe precum, instituții și autorități publice -Oficiul Național al Registrului Comerțului sau Portalul Instanțelor de Judecată administrat de Ministerul Justiției, terți abilitați în vederea deținerii unor baze de date ale persoanelor acuzate de fapte de terorism sau expuse public, sistemele Biroului de credit și Ministerului Finanțelor Publice/ANAF) sau în mod automat (în cazul utilizării platformelor online).

2.1.DATE CU CARACTER PERSONAL COLECTATE DIRECT ȘI INDIRECT

Datele cu caracter personal reprezintă informații care identifică Clienții/Alte Persoane sau cu ajutorul cărora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

HeyBlu va prelucra, în functie de particularitățile fiecarui caz în parte și de interacțiunile cu HeyBlu, următoarele Date cu caracter personal ale Clienților/Altor Persoane:

- date de identificare, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria și numărul cărtii de identitate, data emiterii, data expirării și emitentul acestuia, locul și data nașterii, cetățenia și naționalitatea, rezidența, sexul;
- date de contact, precum adresa de domiciliu, adresa de corespondență, e-mail, număr de telefon;
- date asociate contului de client/utilizator de pe Site-ul de Cumpărături Online; în baza acordului Clientului vor putea fi obtinute de la Dante International urmatoarele informatii: nume și prenume, număr de telefon, adresă de email, adresă de livrare, punct de ridicare, notarea pregătită pe baza comportamentului de cumpărător în platforma de pe care se transmite comanda și se optează pentru o modalitate de plată cu un produs de credit în rate/linie de credit de tip revolving HeyBlu, identificator comandă, identificator unic, date privind amprenta digitală (date tehnice specifice dispozitivului utilizat atunci când Clienții/Alte Persoane utilizează platforma online si optează pentru o opțiune de finanțare HeyBlu);
- înregistrarea video și rezultatul analizei comparative a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia feței/selfie) și fotografia din documentul de identitate, la înrolare și în timpul procesului de actualizare a datelor;
- înregistrarea video și rezultatul analizei comparative a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia „selfie") si imaginea/videoclipul unui Client/documentului de identitate al Clientului,

aceasta din urmă fiind stocata într-un token biometric criptat, în cazul Clienților care revin pe flux (având un Profil de Utilizator activ) și în cadrul procesului de autorizare a tranzacțiilor de plată (trageri din linia de credit aprobată);

- date biometrice respectiv imaginea faciala biometrică;
- date tehnice precum adresa IP, locația geografică, tipul de browser, sistem de operare, adrese URL de redirecționare, informații despre acțiunile intreprinse, date privind dispozitivul utilizat în vederea accesării serviciului și parametrii disponibili ai acestuia (precum informații despre sistemul de operare si hardware, rezoluția ecranului, setarea preferată a limbii și a regiunii sistemului de operare sau a browserului, fus orar, raport pixeli), coduri dinamice de autentificare(OTP), fișiere de acces (log-uri),
- calitatea de persoană expusă public și calitatea de beneficiar real (dacă este cazul);
- ocupația și sursa fondurilor;
- semnătura inclusiv semnatura electronică simplă sau calificată;
- date financiare, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- date privind starea de sănătate, în situația în care prelucrarea unor asemenea date este necesară pentru dovedirea de către Clienti a situației dificile în care se află aceștia sau membrii familiei lor, în contextul gestionării unor solicitări de restructurare credit sau constatare situație specială;
- scopul și natura relației de afaceri cu HeyBlu;
- date privind plățile efectuate de către Clienti;
- detalii aferente cardului de debit de plată (token) asociat comenzii pentru care Clientul optează pentru metoda de plată cu credit acordat de HeyBlu;
- informații referitoare la activitatea frauduloasă/potential frauduloasă constând în date referitoare la acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraudă, spălarea de bani și finanțarea actelor de terorism;
- date privind interacțiunile și convorbirile telefonice și orice date oferite în acest cadru precum înregistrările unui apel telefonic cu reprezentanții HeyBlu, vocea, date oferite în scopul validării identității, corespondența e-mail, detalii cu privire la solicitările, reclamațiile, intrebările, sesizările legate de relația contractuală dintre Client și HeyBlu, cererile de exercitare a drepturilor conform GDPR și orice alte înregistrari sau date pe care Clientii/Alte Persoane aleg să le furnizeze în interacțiunile cu HeyBlu indiferent de suport;
- date obtinute din sistemul Biroului de Credit și al Ministerului Finanțelor Publice, precum date referitoare la evenimente care pot apărea în perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea/refinanțarea, darea în plată, cesiunea contractului), date referitoare la relațiile cu alte conturi (informații referitoare la produse de tip credit la care Clienții au calitatea de codebitori sau garant), date referitoare la produsele de tip credit solicitate / acordate Clientilor (spre exemplu tipul de produs, frecvența plăților, data scadenței etc.) sau date referitoare la veniturile Clienților;

- alte date necesare pentru încheierea, derularea serviciilor HeyBlu. În anumite cazuri specifice, HeyBlu informează Clienții ca va colecta informații din surse publice (social media, internet, baze de date publice) pentru a evalua eligibilitatea și, după caz, solvabilitatea sa, necesară în vederea încheierii și executării Contractului.

Prelucrarea Datelor cu caracter personal se va face în baza acordului Clienților/Altor Persoane, în scopul încheierii sau executării contractului sau în baza altui temei legal, așa cum detaliem mai jos. În toate cazurile, HeyBlu va informa Clienții/Alte Persoane care sunt Datele cu caracter personal prelucrate precum și sursa din care acestea vor fi colectate.

Este posibil ca HeyBlu să combine Date cu caracter personal colectate dintr-o sursă (de exemplu, furnizate în mod direct de către Client sau colectate din sistemul Biroului de Credite, respectiv sistemul Ministerului Finanțelor Publice) cu Date cu caracter personal colectate dintr-o altă sursă (de exemplu, Dante Internațional). În urma acestei prelucrări, HeyBlu va avea posibilitatea de a-și îndeplini obligațiile legale conform prevederilor aplicabile instituțiilor financiare nebancare sau a altor prevederi legale aplicabile și de a fi in măsură să deservească interesele Clienților într-un mod personalizat si legal.

2.2.COLECTAREA ȘI PĂSTRAREA UNOR DOCUMENTE SUPORT

HeyBlu solicită și reține copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi cartea de identitate), în scopul îndeplinirii unei obligații legale, încheierii și executării Contractului sau în baza consimțământului Clientului/Alte Persoane.

HeyBlu prelucrează Date cu caracter personal de mai sus în conformitate cu legislația aplicabilă (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului) și bunele practici în industrie.

În acest sens, reținerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la inceputul relației de credit este obligatorie pentru încheierea Contractului de Credit și este impusă de legislația aplicabila HeyBlu.

În alte cazuri, reutilizarea copiei cărtii de identitate și a datelor cu caracter personal incluse, colectate ca urmare a solicitării unui Produs de Credit Online și astfel a activării Profilului de Utilizator va putea fi efectuată doar cu acordul prealabil al Clientului/Altei Persoane și pe o perioadă limitată de timp (1 an) și doar pentru scopul contractării simplificate a unui nou Produs de Credit Online în conformitate cu prevederile secțiunii 4 aTermenilor și Condițiilor generale aplicabile serviciilor și produselor furnizate de HeyBlu.

2.3.DATE CU CARACTER PERSONAL COLECTATE ÎN MOD AUTOMAT

În anumite situații, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de către HeyBlu (de ex. în cazul interacțiunilor online)

HeyBlu poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile sau alte

tehnologii similare) atunci când Clienții/Alte persoane interactionează cu anunțurile și aplicația HeyBlu sau când vizitează paginile web sau site-urile web sau alte medii digitale. În acest caz, datele cu caracter personal pe care le colectează HeyBlu pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, locația geografică, adrese URL de redirecționare, informațiile despre acțiunile intreprinse sau despre interacțiunea cu activele digitale HeyBlu. Pentru informații detaliate despre Politica de utilizare a cookie-urilor te rugăm sa consulți www.heyblu.ro.

3. SCOPURILE ȘI TEMEIURILE JURIDICE ALE PRELUCRĂRII

HeyBlu va prelucra Date cu caracter personal în scopuri specifice, în măsura în care are acordul Clienților/Altor Persoane; pentru a furniza produse și servicii Clienților; pentru a duce la îndeplinire o obligație legala; sau atunci când există un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertăților Clienților/Altor Persoane.

HeyBlu prelucrează Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cat mai bună a relației cu Clienții/Alte Persoane, va colecta și folosi Date cu caracter personal atunci când Clienții/Alte Persoane:

- accesează web site-ul HeyBlu, aplicația, paginile web, interfețele digitale HeyBlu sau alte platforme online,
- sunt verificați din punct de vedere al eligibilității pentru achiziționarea online a produselor si serviciilor HeyBlu (la distanță) inclusiv din perspectiva legislației privind prevenirea spălarii banilor și combaterii finanțării terorismului și prevenirii fraudei,
- sunt verificați din punct de vedere al solvabilității, profilului de risc și capacității de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile,
- sunt verificați din din perspectiva legislației privind serviciile de plată, inclusiv din punct de vedere al cerințelor de autentificare strictă a clienților aplicabile prestatorilor de servicii de plată,
- încheie și derulează un Contract cu HeyBlu, efectuează tranzacții de rambursare credit, tranzacții de plată, contractează credite de consum în rate /linii de credit de tip revolving și orice alte produse/operațiuni/servicii de plată puse la dispoziție de către HeyBlu, fiind monitorizați în ceea ce privește operațiunile efectuate conform legislației aplicabile în vederea detectării tranzacțiilor neobisnuite și a tranzacțiilor suspecte si raportării acestora,
- participă la campanii promoționale sau de fidelizare organizate de HeyBlu și de către partenerii comerciali ai acesteia,
- se supun formalităților necesare pentru îndeplinirea de către HeyBlu a obligațiilor legale aplicabile unei instituții financiare nebancare, instituție de plată și emitentă de monedă electronică (inclusiv arhivare și raportare).

3.1. CONSIMTĂMÂNTUL, ÎNDEPLINIREA UNEI OBLIGAȚII LEGALE ȘI EXECUTAREA CONTRACTULUI

Prelucrarea Datelor cu caracter personal poate avea la bază acordul Clientului/Altei Persoane, necesitatea executării Contractului sau necesitatea îndeplinirii unei obligații legale

În baza acordului Clienților/Altor Persoane colectat în mod direct de către HeyBlu sau prin intermediul Dante Internațional, HeyBlu va prelucra Date cu caracter personal în urmatoarele scopuri:

- pentru a putea evalua eligibilitatea pentru produsele si serviciile pe baza unui profil realizat în considerarea potențialelor nevoi și preferințe ale acestora. În acest scop, HeyBlu va prelucra Date cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienți/Alte Persoane sau din surse terțe (de exemplu, Dante Internațional) pentru a identifica și sugera un produs sau serviciu HeyBlu,

- pentru a putea înregistra din motive de securitate, prevenirea fraudei și cunoașterea clientelei, selfie-ul video realizat de Clienți în timpul procesului de identificare la distantă,

- pentru a verifica și confirma identitatea unica a Clienților/Altor Persoane în timpul procesului de identificare video la distanță prin compararea template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia feței) și fotografia din cartea de identitate,

- pentru scopul prevenirii fraudelor prin funcționalitatea „Fizionomii cunoscute" descrisă în secțiunea 4.2 de mai jos,

- pentru a reverifica identitatea Clienților care revin pe flux (Clienți cu un Profil de Utilizator activ) și pentru a preveni activitățile neautorizate sau frauduloase atunci când Clientii efectuează tranzacții de plată (trageri dintr-o linie de credit aprobată) prin intermediul soluției " Autentificare prin mișcare" descrisă în secțiunea 4.2 de mai jos,

- pentru a consulta baze de date uzuale pentru oferirea de produse de creditare HeyBlu respectiv baza de date a Ministerului Finanțelor Publice ca parte din analiza de solvabilitate, pentru a evalua nivelul veniturilor Clienților,

- pentru a putea putea promova impreuna cu Dante Internațional modalitatea de plată cu credit în rate/linie de credit de tip revolving de la HeyBlu prin afișarea Secțiunii HeyBlu în contul de client din cadrul Site-ului de Cumpărături Online într-un mod personalizat și calculul limitei estimative de credit posibil a fi accesate de Clienți/Alte Persoane prin această optiune de plată,

- pentru a putea utiliza pe o perioadă de un (1) an de la data activării, Profilul de Utilizator HeyBlu creat ca urmare a solicitării unui Produs de Credit Online si pentru scopul procesării Cererilor de Credit ulterioare primite din partea Clientului ,

- periodic, pentru a transmite informații personalizate Clienților/Altor Persoane cu privire la produse si servicii HeyBlu, oferte, promoții sau evenimente,

- periodic, pentru a trimite informații personalizate Clienților/Altor Persoane cu privire la produse și servicii comune, dezvoltate impreună cu afiliați (cum ar fi Dante Internațional) sau alte terte părți,

- periodic, pentru a trimite mesaje personalizate despre produsele si serviciile afiliaților HeyBlu (cum ar fi Dante Internațional) sau a altor terte părți,

- pentru înregistrarea convorbirilor telefonice purtate cu reprezentanții HeyBlu. Clienții/Alte Persoane vor fi informate în acest sens înainte de începerea apelului iar în situația în care vor continua apelul telefonic HeyBlu va considera că aceștia și-au dat acordul pentru înregistrarea convorbirii.

În vederea încheierii și executării Contractului, inclusiv pentru efectuarea demersurile necesare pentru a intra într-o relație de afaceri/contractuală cu HeyBlu, HeyBlu va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a executa și indeplini orice alte activități strâns legate de executarea Contractului cu Clientul,

- a evalua eligibilitatea și solvabilitatea Clientului, necesară în vederea încheierii Contractului, HeyBlu va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum nivelul veniturilor existent la momentul formulării solicitării produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora și evoluția lor în timp, nivelul/situația cheltuielilor din facilități de creditare, în scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului și pentru a stabili profilul de risc,

- a monitoriza Clientul pentru evaluarea performanței de plată și a profilului de Client,

- a determina condițiile aplicabile produsului și serviciului HeyBlu actual sau viitor achiziționat de Client,

- a putea transmite scadențare de plată, extrase de cont, confirmări tranzacții de plată, alte comunicări și notificări legate de Contractele de Credit,

- a debita în mod automat cardul de debit inscris (tokenizat) de Client în platforma online sau contul de plăți atașat acestui card în cazul facilității de credit de tip revolving,

- a înregistra si administra operațiunile de plată și rambursare efectuate de Client inclusiv contul de plăți,

- a verifica și actualiza periodic datele pe care HeyBlu le are despre Client astfel incât acestea sa fie corect înscrise în evidențele HeyBlu,

- a soluționa cereri, reclamații, solicitări sau orice alte sesizări efectuate de către Clienți cu privire la serviciile oferite; anumite activitati de prelucrare se pot întemeia și pe interesul legitim al HeyBlu de a îndeplini și proba acțiunile pe care HeyBlu le întreprinde în această calitate, având de asemenea interesul de a constata, exercita sau apăra un drept.

- a furniza Clientului informații despre produsele deținute sau suport pentru utilizarea acestora, inclusiv pentru solicitările acestuia (cum ar fi spre exemplu informații despre produse/servicii, actualizare date de identificare, soluționare cereri si reclamații formulate).

În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, HeyBlu va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a evalua eligibilitatea, anterior incheierii Contractului de Credit prin realizarea unui profil de risc al Clientului,

- a crea un profil de risc necesar din perspectiva cerințelor prudențiale aplicabile activității Heyblu și a documenta intern din perspectiva contabilității relația cu Clientul,

- a evalua solvabilitatea, profilul de risc și capacitatea de rambursare în scopul derulării unei relații de creditare responsabile,

- a aplica măsurile de cunoastere a clientelei, în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind prevenirea spălarii banilor și finanțării terorismului,

- a aplica cerințele privind autentificarea strictă a Clientului, a monitoriza tranzacțiile de plată și analiza riscul asociat acestor tranzacțiii pentru a identifica activitățile neautorizate sau frauduloase în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind serviciile de plată inclusiv din perspectiva administrării eficiente a riscurilor de securitate si de fraudă,

- a asigura confirmarea identității solicitantului de informațiii de natura secretului profesional sau în exercitarea drepturilor conferite de GDPR (în timpul apelului telefonic, email sau alte canale de comunicare) prin aplicarea măsurilor de identificare a solicitantului,

- a îndeplini diverse raportări către instituțiile și autoritățile publice relevante, cum ar fi: raportarea tranzacțiilor suspecte către Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB), BNR-Centrala Riscurilor de Credit (a creditelor sau a informațiilor prevăzute de regulamentele BNR), ANAF (în baza Codului de procedură fiscală),

- a soluționa cereri primite din partea autorităților/instituțiilor de stat competente (precum solicitările de informații din partea instanțelor, parchetelor, Ministerului de Interne și a altor structuri cu atribuții în acest sens, precum DNA, DIICOT, etc),

- a gestiona eventuale controale/investigații derulate de autorități/instituții publice și de reglementare (BNR, ANPC, ANSPDCP),

- în scopul gestionării riscurilor operaționale, putem prelucra datele .cu caracter personal pentru a ne conforma cu obligațiile legale privind gestionarea expunerii la riscul operațional/ diminuarea riscurilor reputaționale sau financiare, precum și pentru bună desfășurare a proceselor la nivelul HeyBlu,

- a îndeplini obligațiile legale aplicabile HeyBlu in materia arhivării,

- a gestiona măsurile de securitate referitoare la riscurile operaționale (riscuri de fraudă și de securitate) aferente serviciilor de plată,

- a efectua raportări și a derula acțiuni de audit intern/ extern care, în anumite situații, pot implica/ avea ca sursă prelucrări de date cu caracter personal.

HeyBlu va folosi în legatură cu Clienții/Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (e-mail, posta, SMS), conform propriei politici de comunicare (de exemplu HeyBlu va comunica și transmite Clientului/Alte Persoane notificări legate de Contract prin e-mail).

3.2.INTERESUL LEGITIM

Heyblu prelucrează Date cu caracter personal în interes legitim, cu condiția ca acesta să nu lezeze

drepturile si libertățile Clienților/Altor Persoane. Clienții/Alte Persoane se pot opune unei astfel de activități de prelucrare, HeyBlu analizând de la caz la caz solicitarea.

HeyBlu prelucrează Datele cu caracter personal în vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- a personaliza experiența cu privire la produsele si serviciile HeyBlu din mediul online HeyBlu,
- a solicita feedback cu privire la experiența Clienților sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficiența comunicării cu aceștia,
- a transmite comunicări în scop informativ și educativ pentru a asigura utilizarea corectă a produselor/serviciilor deținute, reamintirea facilităților/funcționalităților produselor/serviciilor deținute sau cresterea nivelului de înțelegere asupra măsurilor de siguranță pentru prevenirea fraudelor,
- a crea și menține conturile de client, inclusiv pentru administrarea oricăror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de client,
- a mentine activ pe o perioadă de 1(un) an Profilul de Client HeyBlu creat atunci când Clientul solicită un Produs de Credit Online în vederea simplificării eventualelor cereri viitoare primite din partea Clientului și permiterii unui acces facil la Produsele de Credit Online,
- a monitoriza tranzacțiile de plăți si rambursare efectuate de Clienți și transmite către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de fraudă,
- a crea și utiliza liste interne de avertizare în scopul îndeplinirii obligațiilor legale aplicabile HeyBlu privind desfășurarea activității cu respectarea unor cerințe prudențiale privind prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă,
- a îmbunătați produsele și serviciile HeyBlu actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor si serviciilor HeyBlu care prezintă cel mai mult interes pentru Clienți/Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clienții/Alte Persoane și le doresc și modul în care funcționează produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic, precum și prin utilizarea înregistrarilor convorbirilor telefonice sau a altor interacțiuni cu reprezentanții HeyBlu,
- a efectua analize și previziuni de risc și strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate / agregate,
- a consulta baza de date a Biroului de Credit, în vederea evaluării capacității de rambursare a Clienților,
- a colecta debite și recupera/cesiona creanțe ale Clienților prin/către prestatorii de servicii de recuperare creanțe sau colectare a debitelor,
- a utiliza înregistrările convorbirilor telefonice purtate cu Clienții/Alte Persoane inclusiv datele colectate în cadrul acestora în scopul probării acestora fată de persoana vizată sau în instanță, în cazul unui litigiu precum și pentru imbunătățirea calității serviciilor și apelurilor,
- a proiecta, dezvolta, testa și utiliza sistemele informatice și aplicațiile IT,
- a efectua raportări la nivelul grupului din care face parte HeyBlu și a transfera date la nivelul grupului pentru gestiunea centralizată, optimizarea stocării și utilizării datelor cu respectarea condiițiilor de

segregare si control acces;

- a îndeplini obligațiile pe care HeyBlu le are în calitate de instituție de plată și emitent de monedă electronică și proba acțiunile pe care HeyBlu le întreprinde în această calitate având de asemenea interesul de a constata, exercita sau apăra un drept.

HeyBlu va prelucra anumite informații ale Clienților (date de identificare, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de tip credit solicitate de Clienți, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a produsului de tip credit, date referitoare la relațiile cu alte conturi, date referitoare la insolvență, precum și numărul de interogări) atât în sistemul și evidențele proprii, cât și prin transmiterea acestor date către sistemul Biroului de Credit. În acest mod, datele furnizate de către HeyBlu în legătura cu Clienții vor fi consultate și de către alte entități care au calitatea de Participant la Biroul de Credit (instituții de credit, instituții financiare nebancare, asiguratori, societăți de recuperare creanțe). Va incurajăm să parcurgeți Politica de confidențialitate a Biroului de credite.

Clienții /Alte Persoane pot solicita informații suplimentare cu privire la activitățile de prelucrare a Datelor cu caracter personal efectuate de HeyBlu în baza interesului legitim. HeyBlu informează Clienții/Alte Persoane că dispun de dreptul de a obiecta la o astfel de activitate de prelucrare și de a depune o solicitare în acest sens, care va fi analizată de la caz la caz.

În cazul în care prelucrarea efectuată de HeyBlu nu are la bază consimțământul Clienților/Altor Persoane, ci un alt temei legal, refuzul Clienților/Altor Persoane de a le fi prelucrate Datele cu caracter personal va putea avea ca efect imposibilitatea HeyBlu de a furniza bunurile si serviciile solicitate.

4. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

4.1. DREPTUL DE ACCES, DE RECTIFICARE, DE OBIECȚIE, DE ȘTERGERE, DE ACCES LA DATELE CU CARACTER PERSONAL SAU DE DEPUNERE A UNEI RECLAMAȚII

Clienții/Alte Persoane au drepturi specifice în ceea ce privește protecția Datelor cu caracter personal iar HeyBlu asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de obiecție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații).

HeyBlu informează Clienții / Alte Persoane că au dreptul:

- de a fi informați cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și de a obține acces la acestea,
- să solicite rectificarea Datelor cu caracter personal,
- să solicite restricționarea activitătilor de prelucrare sau să se opună prelucrării acestora atunci când prelucrarea are la bază interesul legitim,
- să solicite ștergerea Datelor cu caracter personal, să le primeasca pe cele furnizate sau să solicite

HeyBlu să le transmita unei alte societăți,

- să retragă acordul dat pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal atunci când prelucrarea are la bază acordul,
- să dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a Datelor sale cu caracter personal, inclusiv utilizarea cookie-urilor și unor tehnologii similare,
- să depună o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (in România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

Aceste drepturi pot fi limitate, în anumite circumstanțe, prin lege. Astfel de restricții vor fi verificate individual și vor fi comunicate Clienților/Altor Persoane în mod corespunzător.

Clienții/Alte Persoane au dreptul să solicite HeyBlu să corecteze orice inexactități cu privire la Datele cu caracter personal. În orice situație, Clienții/Alte Persoane pot trimite o solicitare de rectificare a Datelor cu caracter personal.

În ceea ce privește dreptul de retragere a acordului, Clienții/Alte Persoane îl pot exercita după cum urmează:

a) prin urmarea instrucțiunilor pentru dezactivare din comunicările de marketing relevante;

b) contactând Serviciul Clienți;

c) contactând Responsabilul privind Protecția Datelor HeyBlu la datele de contact comunicate în ultima secțiune a acestei politici. Clientul va primi în continuare comunicări administrative de la HeyBlu, precum confirmări ale tranzacțiilor efectuate sau notificări cu privire la alte activități, chiar dacă renunță la primirea comunicărilor de marketing.

În această situație, Clienții/Alte persoane sunt rugati(e) să transmită informații despre identitatea acestora astfel încat HeyBlu să îi poată identifica în mod corect. HeyBlu va da curs solicitarilor dupa aplicarea corespunzatoare a procedurii de interne privind identificarea clientului.

HeyBlu va decide în mod prudent să nu ofere informații dacă nu va putea identifica în mod corespunzător Clienții/Alte persoane.

4.2.DREPTUL LA OPOZIȚIE ȘI PROCESUL DECIZIONAL AUTOMATIZAT

HeyBlu utilizează mijloace de prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri. HeyBlu poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrări după caz, cu sau fără intervenția unui factor uman, și pot produce efecte juridice și/sau pot afecta Clienții în mod similar, într-o manieră semnificativă.

HeyBlu efectuează activități de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate în mod **direct** de la Clienți/Alte Persoane sau date **rezultate** din raporturile contractuale aferente produselor achiziționate anterior de catre Clienți sau **indirect,** din surse terțe precum Dante Internațional sau terți abilitați în vederea deținerii unor baze de date ale persoanelor acuzate de fapte de terorism sau expuse public, sistemele

Biroului de credit și Ministerului Finanțelor Publice/ANAF), partenerul extern care ne furnizează soluțiile de verificare a identității (astfel cum sunt descrise mai jos) sau în mod **automat** (în cazul utilizării platformelor online), pentru a determina dacă persoana este sau nu eligibilă pentru un Produs de Credit Online anterior încheierii Contractului de Credit sau anterior autorizării unei tranzacții de plată (tragere dintr-o linie de credit aprobată), inclusiv din perspectiva respectării legislației privind spălarea banilor și finanțării terorismului și cea privind serviciilor de plată. Această prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clienților/Altor Persoane de a achiziționa un Produs de Credit Online HeyBlu, (ii) tipul si valoarea Produsului de Credit Online HeyBlu pe care Clienții/Alte Persoane il pot achiziționa, iii) posibilitatea Clienților/Altor Persoanede a efectua trageri dintr-o linie de credit aprobată, iv) posibilitatea HeyBlu de a termina sau a suspenda un Contract de Credit. Atunci când Clienții/Alte Persoane vor fi considerați eligibili pe baza algoritmilor utilizați, HeyBlu și/sau Dante Internațional vor/va putea transmite o comunicare comercială personalizată.

În calitate de instituție financiară nebancară și prestator de servicii de plată HeyBlu este subiectul anumitor obligații legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potențialilor clienti pentru a stabili eligibilitatea și solvabilitatea anterior încheierii Contractului de Credit și pe parcursul derulării acestuia. În respectarea acestor obligații, HeyBlu utilizează mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea și solvabilitatea Clientului/Altor Persoane.

HeyBlu are obligația legală de a aplica **măsuri de cunoaștere a clientelei** în scopul prevenirii și combaterii spălarii banilor și finanțării terorismului atât anterior inițierii unei relații de afaceri cu un Client/Alte Persoane cât și pe parcursul derulării relației. Din perspectiva respectării legislatiei privind prevenirea spălarii banilor și combaterii finantării terorismului, HeyBlu va colecta informațiile minime obligatorii prevăzute de lege și va consulta în mod automat bazele de date proprii cu persoanele acuzate de spălare de bani sau finanțare a actelor de terorism, persoanele care figurează cu tranzacții suspecte din punct de vedere al legalității sursei fondurilor și care au fost raportate corespunzător autorităților competente și dacă Clienții/Alte Persoane se regăsesc înscriși în aceste evidențe, HeyBlu își rezervă dreptul de a refuza intrarea în relație de afaceri și incheierea și semnarea unui Contract de Credit cu această categorie de Clienți/Alte Persoane sau, după caz, de a înceta relația contractuală.

HeyBlu are obligațiia de a aplica **cerințele privind autentificarea strictă** a Clienților, a monitoriza tranzacțiile de plată (tragerile din linia de credit de tip revolving) și a analiza riscul asociat acestor tranzacțiii pentru a identifica activitățile neautorizate sau frauduloase în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind furnizarea serviciilor de plată inclusiv din perspectiva administrării eficiente a riscurilor de securitate si de fraudă,

Din perspectiva identificării și minimizării riscurilor de **fraudă** ce pot afecta compania, HeyBlu a stabilit categorii de Clienți cu care isi doreste să intre în relații contractuale și categorii de Clienți pe care îi va refuza întrucat prezintă un risc ridicat. Astfel, spre exemplu, dacă un potential Client/Client a manifestat un comportament fraudulos în relația cu HeyBlu (precum a falsificat documente sau a prezentat declarații false pentru a obține produse HeyBlu /realiza operațiuni), Compania își rezervă dreptul de a refuza inițierea/continuarea relației contractuale/solicitarea de acordare a Produsului deCredit Online/solicitarea de autorizare a tranzacției de plată sau dreptul de a termina sau suspenda Contractul de Credit. Pentru a determina în care dintre cele două categorii se încadrează Clientul, HeyBlu va utiliza mijloace de prelucrare automate inclusiv crearea de profiluri și liste interne de avertizare și va putea adopta un proces decizional cu sau fără intervenția unui factor uman.

De asemenea, atât din perspectiva respectării obligațiilor privind cunoașterea clientei dar și a prevenirii riscului de frauda, procesul de identificare la distantă va implica utilizarea de mijloace de prelucrare automată, prin intermediul soluțiilor de identificare oferite de **partenerul extern al HeyBlu** (Onfido Gmbh), partener autorizat de către Autoritatea pentru Digitalizarea Romaniei.

În baza acordului Clientului/Altei Persoane, fotografia cărții de identitate va fi comparată cu fotografia de tip „selfie" ce include fizionomia Clientului, realizate cu ajutorul dispozitivului smartphone/camerei video, prin intermediul unei aplicații de biometrie facială furnizate de partenerul extern (Onfido Gmbh**)**. În vederea realizării acestei comparații, aplicația va realiza doua modele biometrice pe baza caracteristicilor feței Clientului/Altei Persoane, așa cum apare acesta în cele două imagini. Caracteristicile ce vor fi analizate în vederea realizării modelelor biometrice includ forma ochilor, a sprâncenelor, forma buzelor, a nasului, și a maxilarului, textura pielii, eventualele alunițe sau riduri. În urma procesului de comparare automată, instrumentul de identificare facială va emite un scor de similaritate. Cu cât acest scor este mai mare, cu atât probabilitatea ca fața din cele două imagini sa aparțină aceleiași persoane este mai mare.

În cazul în care Clientul/Altă Persoana nu este de acord cu prelucrarea datelor potrivit celor de mai sus, procesul. de înregistrare va fi oprit. În acelasi timp, dacă Clientul/Altă Persoana își exprimă consimțământul pentru prelucrare, acesta are dreptul de a își retrage consimțământul în orice moment; retragerea consimțământului nu va afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

Copia cărtii de identitate al Clientului/Altei Persoane va fi verificată, prin intermediul aplicației partenerului extern, din perspectiva riscului contrafacerii, în vederea confirmării validității acestuia. În acest sens, HeyBlu va analiza formatul, aspectul și integritatea datelor incluse în cartea de identitate.

Funcționalitatea „Fizionomii cunoscute" furnizată de către partenerul extern Onfido Gmbh

În vederea preveniri fraudelor, HeyBlu poate utiliza funcționalitatea „Fizionomii cunoscute". Aceasta funcționalitate implică compararea datelor biometrice mai sus menționate, aparținând unui Client/Altei Persoane care este supus(a) procesului de identificare de la distanță, cu datele biometrice ale Clienților deja înrolați prin sistemul HeyBlu de identificare la distanță.

Astfel, la înrolare, fotografia sau videoclipul ce include portretul Clientului/Altei Persoane sunt incărcate într-o bază de date dedicată, iar datele biometrice sunt comparate cu datele clienților deja înrolați prin procesul de identificare la distanță HeyBlu.

Ulterior, datele Clienților/Altor Persoane vor fi păstrate in baza de date, și vor fi comparate cu datele utilizatorilor noi, pentru a minimiza riscul ca o terță persoană sa se identifice cu un document contrafăcut ce ar include datele unui anumit Client. La fiecare nouă verificare, imaginea foto/video folosită este stocată în baza de date.

În scop de minimizare a datelor și securitate, se folosesc tehnologii de pseudonimizare cunoscute drept „embedding" care transformă imaginea persoanei în identificatori numerici biometrici. Astfel, comparația se face între identificatori numerici biometrici, și nu între imagini propriu-zise. În cazul în care Clientul/Alta Persoana nu este de acord cu prelucrarea datelor sale potrivit celor de mai sus, procesul de înregistrare va fi oprit. În același timp, dacă Clientul/Alta Persoana isi oferă consimțământul pentru prelucrare, se va putea razgandi oricând și se va putea adresa HeyBlu la datele de contact din prezenta informare; în această situație, HeyBlu va elimina datele Clientului/Altei Persoane din baza de date mai sus mentionată. Retragerea

consimțământului nu va afecta legalitatea prelucrării realizate înainte de retragerea acestuia.

Funcționalitatea „ Autentificarea prin micare" furnizată de către partenerul extern Onfido Gmbh

Pentru a respecta cerințele stricte de autentificare a clienților aplicabile HeyBlu, în calitate de furnizor de servicii de plată, HeyBlu va utiliza funcționalitatea „Mișcare de autentificare" furnizată de către partenerul extern Onfido Gmbh, concepută pentru re-autentificarea Clienților după ce un client a fost supus unei verificări inițiale biometrice a identității în cadrul procesului de înrolare, care include un proces de verificare a identității la distanță.

Această soluție tehnică utilizează imaginea existentă/videoclipul existent al unui Client/al documentului de identitate al Clientului pentru a genera o scanare a geometriei feței, care este stocată într-un token biometric criptat pe care o compară astfel cu o imagine facială capturată dintr-un videoclip al Clientului (selfie), pentru a verifica dacă sunt identice, evaluând în același timp dacă Clientul din videoclip este o persoană reală.

Această funcționalitate va fi utilizată atât în cazul Clienților care revin pe flux (Clienți cu un Profil de Utilizator activ) pentru a reverifica identitatea lor, cât și atunci când Clienții vor trimite tranzacții de plată (trageri dintr-o linie de credit aprobată) pentru a identifica și preveni activități neautorizate sau frauduloase.

În scopul minimizării datelor și a securității acestora, comparația se va face între identificatorii numerici biometrici și nu între imaginile reale, pe baza acordului Clientului.

În cazul în care Clientul/Altă Persoană nu este de acord cu prelucrarea datelor potrivit celor de mai sus, procesul. de înregistrare video (selfie) va fi oprit si verificarea nu va fi efectuată. În acelasi timp, dacă Clientul/Altă Persoana își exprimă consimțământul pentru prelucrare, acesta are dreptul de a își retrage consimțământul în orice moment; retragerea consimțământului nu va afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

Funcționalitatea „Încercări repetate" furnizată de către partenerul extern Onfido Gmbh

Această soluție tehnică constă în compararea datelor din cartea de identitate ale unui client care este supus procesului de identificare de la distanță cu datele clientilor deja înrolați prin procesul HeyBlu de identificare la distanță. Această funcționalitate reduce riscurile de fraudă de identitate prin recunoașterea situațiilor în care un document este refolosit cu variațiuni ale informațiilor privind identitatea. „Încercări repetate" construiește o bază de date cu datele extrase din cărțile de identitate și concluziile verificărilor de cărți de identitate, astfel incât atunci când se face o noua verificare de document, se realizează o căutare pentru identificarea posibilelor potriviri.

Pentru a efectua **analiza solvabilității Potențialului Client și a profilului de risc,** HeyBlu efectuează activități de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate în mod direct de la Clienti sau indirect, din surse terțe precum Dante Internațional, Biroul de Credite sau Ministerul Finanțelor Publice/ANAF. Înainte de a încheia Contractul de Credit, HeyBlu va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, în temeiul obligațiilor legale aplicabile HeyBlu și luand în considerare politicile interne de risc. În acest scop, HeyBlu va analiza datele completate în solicitarea de credit, Biroul de Credit și, după caz, în situația în care a obținut în prealabil

acordul Clientului/Altor Persoane în acest sens, informațiile accesate din evidențele Dante Internațional și Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF). Astfel, HeyBlu va determina riscul de credit și probabilitatea de achitare in viitor a ratelor la timp inclusiv pe baza unei analize de tip scoring. Scorul este un punctaj rezultat în urma analizei datelor (scoring) care exprimă posibilitatea ca un Client să-și indeplinească obligațiile de plată a ratelor de credit pe toata perioada Contractului. HeyBlu a stabilit un scor minim ce reprezintă pragul minim pe care îl acceptă atunci când acordă credite. De asemenea, HeyBlu va determina printr-un proces automat și dacă Clientul îndeplinește alte criterii minime de creditare precum gradul maxim de îndatorare, expunerea totală, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim acceptat, cetațenie, rezidența, calitate beneficiar real, valabilitate card de debit Visa/Mastercard asociat comenzii, etc). Această activitate de prelucrare va ajuta HeyBlu să efectueze o decizie responsabilă cu privire la produsul sau serviciul oferit și la caracteristicile acestuia.

Activitățile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligațiilor legale aplicabile HeyBlu în măsura în care:

- este necesară pentru încheierea și executarea Contractului; sau
- este prevăzută de o obligație legală aplicabilă HeyBlu; sau
- se bazează pe acordul Clienților/Altor Persoane.

La solicitarea Clienților/Altor Persoane, evaluarea eligibilității și/sau solvabilității va putea fi efectuată cu implicarea unui factor uman iar Clientul are dreptul de a își exprima punctul de vedere cu privire la motivele care au fundamentat decizia, de a depune o reclamație și de a primi o analiză din partea specialiștilor HeyBlu

4.3. IDENTIFICAREA TENTATIVELOR DE FRAUDĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA SISTEMELOR ONFIDO DE PREVENIRE A FRAUDELOR

Datele personale ale Clienților sunt utilizate de către Onfido Gmbh (https://onfido.com), în calitate de operator independent de date, în scopul îmbunătățirii sistemului de identificare și prevenire a fraudelor în temeiul interesului legitim. Onfido Gmbh este o companie inființată și inregistrată în Germania, numărul de inregistrare companie: HRB 211512 B, cu sediul central în Am Kaiserkai 69, 20457, Hamburg.

În acest sens, Onfido prelucrează date cu caracter personal precum fotografia, datele din cartea de identitate, numărul de telefon, codul unic de identificare alocat de Onfido, rezultatele verificărilor realizate de Onfido și orice alte informațiil pe care Clientul le pune la dispoziție în cadrul procesului de identificare sau colectate prin observarea activitații Clientului, prin intermediul dispozitivelor utilizate în cadrul procesului de identificare (ex.: IP-ul, datele de trafic sau de localizare, log-uri). Informații cu privire la prelucrarea datelor personale de către Onfido sunt disponibile **aici (**https://onfido.com/privacy/).

Pentru exercitarea drepturilor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Onfido, inclusiv dreptul de a se opune prelucrării datelor pentru scopul îmbunătățirii sistemelor Onfido de prevenire a fraudelor, Clientul se poate adresa Onfido, la adresa privacyrequests@onfido.com. Responsabilul cu protecția datelor al Onfido poate fi contactat la adresa privacyrequests@onfido.com.

5. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL CARE VIZEAZĂ COPIII

Produsele și serviciile HeyBlu nu se adresează persoanelor sub 16 ani. HeyBlu nu dorește să colecteze sau să prelucreze date ale persoanelor care nu au împlinit varsta de 16 ani.

6. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL DE CĂTRE TERȚI

6.1.CATEGORIILE DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

In cazul în care Clienții/Alte Persoane își exprimă acordul în acest sens, atunci când este necesar pentru executarea contractului sau există un interes legitim /obligație legală în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal, HeyBlu va putea comunica aceste date altor persoane.

HeyBlu poate comunica Datele cu caracter personal unor terte părti, în următoarele situații:

- afiliați: datele cu caracter personal pot fi comunicate societăților afiliate HeyBlu în scopurile activităților curente și de afaceri,
- furnizori de servicii sau alte terțe părți pentru a întreprinde anumite activități în desfășurarea normală a afacerilor precum furnizori de servicii de procesare tranzacții plăți, furnizori de soluții tehnice pentru identificarea video la distanță a clienților, furnizori de servicii de certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate, prestatori de servicii IT (dezvoltare software, mentenantă, stocare cloud), furnizori de servicii de call center, furnizori de servicii de plată, furnizori de servicii de recuperare creanțe și/sau colectare a debitelor,
- prestatori de servicii de curierat, prestatori de servicii de arhivă fizică/electronică, alți prestatori de servicii externalizate,
- consultanți sau parteneri externi HeyBlu care oferă servicii juridice, de audit sau alte servicii speciale (de ex. avocati externi, consilieri profesioniști, notari publici, executori judecătorești, auditori),
- autorități/instituții publice și instituții de reglementare și supraveghere precum Banca Națională a Romaniei, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului, Oficiul Național de Prevenire și Combatare a Spălarii Banilor, Ministerul Finanțelor Publice, Registrul Comerțului, Biroul de Credit, Centrala Riscului de Credit. Societatea poate comunica datele persoanelor vizate în cazul în care i se impune acest lucru prin lege către autorități sau instituții publice, sau în cazul in care consideră, de buna credintă, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzatoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a raspunde la orice reclamații,
- autorități judiciare și de investigație precum Poliția, Parchetul, Direcția Națională Anticorupție, Direcția de Investigare a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism, instanțe și organisme de arbitraj/mediere la cererea expresă și legală a acestora sau in executarea protocoalelor de colaborare

incheiate cu acestea, dacă este cazul.

HeyBlu și Dante Internațional fac parte din acelasi grup de societăți. În activitatea desfășurată de HeyBly, Dante Internațional furnizează servicii de asistentă și suport (de tipul Customer Care) cat și servicii de colectare debite externalizate de către HeyBlu pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clienților/Altor persoane.

6.2.TRANSFERUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN STATE TERȚE

Ca regulă generală, datele cu caracter personal sunt stocate și prelucrate pe teritoriul Uniunii Europene și a Spațiului Economic European (SEE).

În situația în care datele cu caracter personal vor fi transferate în afara Uniunii Europene sau SEE, transferul va fi efectuat:

(a) în temeiul unei **decizii a Comisiei Europene** prin care aceasta decide că țara terță în cauză asigură un nivel de protecție adecvat,

(b) în baza regulilor corporatiste obligatorii sau

(c) în baza **clauzelor contractuale standard** adoptate de Comisia Europeană.

Suplimentar, în situația în care HeyBlu identifică că una dintre aceste măsuri nu este suficientă în a asigura un nivel de protecție adecvat, de la caz la caz, HeyBlu va adopta măsuri de securitate tehnice și/sau organizatorice suplimentare în conformitate cu **recomandările Comisiei Europene.**

7. SECURITATEA ȘI PĂSTRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

HeyBlu aplică măsuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal ale Clienților/Altor Persoane și are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal să fie păstrate atat cat este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranța Datelor cu caracter personal, HeyBlu a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă Datele cu caracter personal pe care Clienții/Alte Persoane aleg sa le comunice în spații publice online sau offline.

Păstrarea datelor: Datele dumneavoastra cu caracter personal se vor păstra în funcție de interacțiunile cu HeyBlu și de documentele intocmite.

Conform obligațiilor legale pe care le avem, datele personale pe care le prelucrăm pentru aplicarea măsurilor de cunoaștere a clientelei pentru prevenirea spălării banilor şi finanţării terorismului, împreună cu toate înregistrările obţinute prin aplicarea acestor măsuri, cum ar fi monitorizările şi verificările efectuate,

documentele justificative şi evidenţele tranzacţiilor, inclusiv rezultatele oricărei analize efectuate în legătură cu Clientul, care determină profilul de risc al Clientului, trebuie să le păstrăm pentru 5 ani după încetarea relației de afaceri/contractuale a Clientului cu HeyBlu. Avem obligația de a păstra aceste date pentru perioada indicată și în cazul în care Cererea de credit este respinsă sau Clientul renunță la aceasta. În acest caz, termenul de păstrare de **5 ani** se va calcula de la data respingerii cererii sau a renunțării Clientului.

Alte dispoziții legale care ne obligă să păstrăm datele Clienților sunt cele din:

• legislația financiar-contabilă prevede că documentele contabile relevante pentru evidențele financiare și documentele justificative, inclusiv contractele în baza cărora au fost făcute înregistrările în contabilitate (implicit și datele personale din cuprinsul lor) trebuie păstrate până la **10 ani** de la data de 1 iulie a anului următor celui încheierii exercițiului financiar în care au fost intocmite;

• legislația națională aplicabilă în domeniul semnăturii electronice obligă furnizorii care emit certificate digitale să păstreze informaţiile cu privire la un certificat calificat pentru o perioadă de minimum 10 ani de la data încetării valabilităţii acestuia. În cazurile în care furnizorii din România cu care colaborăm în acest domeniu prelucrează datele personale ca operatori asociați cu HeyBlu, este posibil să păstrăm datele cu privire la certificate pentru o perioadă de **5 ani** după încetarea relației contractuale a Clientului cu HeyBlu.

Pentru Clienții cărora datele personale le-au fost interogate în evidențele ANAF(conform acordului exprimat de aceștia), termenul legal impus pentru păstrarea formularelor de acord de interogare (implicit și pentru datele personale din cuprinsul acestora) este de **8 ani**.

Cât privește datele pe care HeyBlu are obligația legală să le raporteze către Centrala Riscului de Credit (CRC), documentele care conţin informaţia de risc de credit şi informaţia despre fraudele cu carduri raportată (inclusiv datele personale din acestea) se păstrează pentru o perioadă de **7 ani**.

Referitor la datele prelucrate în sistemul Biroului de Credit în temeiul interesului legitim al Participanților la acest sistem, acestea sunt stocate la nivelul acestei instituții și dezvăluite Participanților timp de **4 ani de la data ultimei actualizări**, cu excepția datelor solicitanților de credit care au renunțat la cererea de credit sau cărora nu li s-a acordat creditul, care sunt stocate și dezvăluite Participanților pentru o perioadă de **6 luni**.

Pentru a dovedi că s-au recepționat sesizări/reclamații/solicitări de informații și că s-au formulat și transmis răspunsuri la acestea, datele aferente acestor solicitari/reclamatii vor fi păstrate (împreună cu datele personale cuprinse în acestea), pentru o perioada de **3 ani** de la data transmiterii răspunsului la petiție (termen legal de prescripție).

Pentru toate cazurile în care datele/unele date se supun mai multor termene de păstrare, se va aplica cel mai lung dintre acestea. După împlinirea termenului celui mai lung, datele vor fi șterse sau anonimizate.

8. DATE DE CONTACT, ASPECTE ȘI SOLICITĂRI LEGATE DE PRELUCRAREA DATELOR

Clienții/Alte Persoane pot transmite solicitări legate de orice aspecte legate de confidențialitate pe adresa dedicată (DPO@heyblu.ro).

Pentru orice solicitări sau informații suplimentare cu privire la modalitatea în care HeyBlu prelucrează Date cu caracter personal, precum și pentru a vă putea exercita drepturile privind protecția datelor, puteți contacta Responsabilul cu protecția datelor HeyBlu la adresa de e-mail: DPO@heyblu.ro sau prin poștă la adresa sediului HeyBlu: Bucuresti, Sector 2, Str. Gara Herăstrău nr. 6, Et.3, clădirea de birouri Globalworth Square.

Toate opțiunile disponibile vor fi prezentate și toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clienții/Alte Persoane trebuie sa aibă în vedere ca, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, este posibil să fie necesare cateva zile, timp in care HeyBlu va continua să prelucreze datele personale pe baza opțiunilor anterior exprimate de Clienți/Alte Persoane. În caz excepțional, opțiunea Clienților/Altor Persoane va fi implementată doar după finalizarea campaniei în derulare.

HeyBlu își rezervă dreptul de a modifica periodic acest document astfel încât să reflecte în mod corect activitatea de prelucrare, inclusiv în măsura în care modificările sunt impuse prin prevederile legale aplicabile. În cazul oricărei astfel de modificări, vom afișa pe website-ul nostru versiunea modificată a Politicii de Confidențialitate, motiv pentru care va rugăm sa verificați periodic conținutul acestei Politici de Confidențialitate.