

## **TERMENI SI CONDITII INTERNET - MOBILE BANKING**

### **PENTRU PERSOANE FIZICE**

#### **I. Introducere**

Prezentul document, denumit in continuare „Termeni si conditii Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”, stabileste modul si conditiile de utilizare a serviciului Internet Banking, prin componenta WEB si/sau Mobile Banking, oferit clientilor de Exim Banca Romaneasca S.A., denumita in continuare Banca.

Prin serviciul Internet Banking, clientul are acces de la distanta, prin intermediul unei platforme web si optional, prin aplicatii native compatibile Android/ iOS disponibile in magazinele GooglePlay si AppStore, la conturile sale deschise la Banca, putand obtine extrasul de cont si/sau informatii despre miscarile de pe cont si poate efectua operatiuni bancare puse la dispozitie de Banca. Astfel, Banca ofera Clientului IB posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de servicii/ operatiuni:

- a. consultarea informatiilor generale furnizate de Banca, cum ar fi: cursuri de schimb valutar, comisioane, termene de procesare, noutati;
- b. consultarea informatiilor privind conturile Clientului referitoare la: solduri, sume disponibile, sume nedecontate, tranzactiile efectuate pe conturile curente, extrase lunare de cont curent, extrase lunare pentru cardurile de credit, etc.;
- c. ordine de plata intrabancare si interbancare in lei (inclusiv plati programate);
- d. ordine de plata intrabancare si plati interbancare in valuta, catre banci din strainatate si banci din Romania;
- e. transfer credit (ordine de plata) intre conturile proprii in lei si in valuta;
- f. schimburi valutare la cursul standard al Bancii;
- g. ordine de plata catre furnizorii de utilitati;
- h. constituirea depozitelor la termen\*;
- i. lichidarea anticipata a depozitelor la termen;
- j. anularea in ziua prelungirii automate a depozitelor la termen;
- k. anularea in ziua constituirii a unui depozit la termen deschis prin aplicatia e-xim Banking.

\*Termenii si conditiile depozitelor la termen sunt prezentate in modulele dedicate si constituie cadrul contractual aplicabil depozitelor la termen. Inainte de constituirea depozitului, Clientul IB trebuie sa-si dea acordul in ceea ce priveste cadrul contractual, in caz contrar, depozitul nu va putea fi constituit.

## II. Definitii/ Interpretare termeni

În acest document sau în utilizarea serviciului Internet Banking, termenii și expresiile de mai jos vor avea următoarele sensuri:

**Aplicatia web e-xim Banking sau serviciul Internet Banking** - serviciul pus la dispoziția Clientilor de către Banca, utilizându-se internetul ca mijloc de comunicare online. Pentru utilizarea e-xim Banking este necesar un calculator/ telefon mobil/ tableta conectat/a la internet și un browser de internet de tip Internet Explorer (Microsoft), Google Chrome, Safari, Firefox (Mozilla), Opera sau Microsoft Edge și o aplicație de vizualizare documente de tip PDF (ex.: Acrobat Reader 7.0). Banca va putea introduce noi funcționalități ale serviciului Internet Banking care vor putea fi puse la dispoziția Clientului începând cu data comunicată de Banca pentru activarea lor.

**Aplicatia mobila e-xim Banking sau serviciul Mobile Banking** - serviciul pus la dispoziția Clientilor de către Banca, ce permite conexiunea cu Banca printr-un dispozitiv mobil (smartphone, tableta), cu acces la internet, prin intermediul unei aplicații ce se instalează din magazinele dedicate GooglePlay și AppStore pentru sistemele de operare Android/ iOS, compatibilă cu cele mai recente 2 (două) versiuni stabile disponibile ale fiecărui sistem de operare, raportat la momentul acceptării prezentului document. Dacă Clientul dorește utilizarea dispozitivului Digipass mobil în cadrul serviciului Internet Banking, este necesară instalarea aplicației Mobile Banking și accesarea funcției integrate. Banca va putea introduce noi funcționalități ale serviciului Mobile Banking care vor putea fi puse la dispoziția Clientului începând cu data comunicată de Banca pentru activarea lor.

**Aplicatia Tert PSP (PSIP/PSIC)** - reprezintă interfața pusă la dispoziție Utilizatorului în vederea acordării/ retragerii consimțământului și inițierii plăților.

**Cerere de Informații** – o solicitare adresată Băncii de către un Prestator de Servicii de Plata Tert (Tert PSP), referitoare la un Cont accesibil online, deschis de Client la Exim Banca Românească S.A., în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă, cu privire la informații despre detaliile contului, sold, operațiuni de plată și/sau disponibilitatea fondurilor, pentru o operațiune de plată bazată pe un card, necesare prestării serviciilor de plată solicitate Tertului PSP de către Client.

**Prestator de Servicii de Inițiere a Plății (PSIP)** – prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de inițiere a plății (PIS).

**Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi (PSIC)** – prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de informare cu privire la conturi (AIS).

**Prestator de Servicii de Plata Tert (Tert PSP)** - prestator de servicii de plată, altul decât Banca, autorizat de Banca Națională a României sau de o autoritate competentă dintr-un stat membru al Uniunii Europene să presteze, după caz: (i) Servicii de informare cu privire la conturi sau (ii) Servicii de inițiere a plății sau (iii) Servicii de confirmare a disponibilității fondurilor.

**Elemente de securitate** – reprezintă caracteristici personalizate furnizate de Banca Clientului în scopul autentificării, constând în informații și/sau dispozitive (precum, dar fără a se limita la coduri/parole/ cod PIN/ Cod de securitate/ Digipass, etc.).

**Autentificare** – procedura care permite Prestatorului de Servicii de Plata (PSP) să verifice identitatea unui Utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată și care include utilizarea elementelor de securitate ale Utilizatorului Serviciilor de Plata.

**Autentificare strictă a Clientilor (SCA)** - autentificare bazată pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Clientul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar Clientul posedă) și a inerentei (ceva ce reprezintă Clientul), care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

a) **Autentificare strictă a Clientilor în Internet Banking** - Pentru autentificare, Utilizatorul introduce în e-xim Banking Identificatorul Utilizator și Parola, elemente cunoscute doar de către Client, urmate de un cod generat de Digipass, element deținut de Client, definit mai jos;

b) **Autentificare strictă a Clientilor în Mobile Banking** - Pentru autentificare, Utilizatorul introduce în aplicația Mobile Banking e-xim Banking codul PIN, cod care este definit de către Utilizator la prima accesare a serviciului în cadrul procesului de activare cont de utilizator și implicit de activare Digipass mobil, și dispozitivul criptografic asociat Digipass-ului software din cadrul aplicației Mobile Banking **sau** se autentifică prin citirea amprente digitale sau recunoașterea facială, ulterior primei logări în cadrul aplicației mobile, în cazul în care Clientul optează în acest sens pentru activarea elementelor biometrice, prin intermediul codului PIN setat în procesul de înrolare și validată printr-o acțiune de reintroducere a codului PIN. Pentru Mobile Banking, în cadrul autentificării sau la autorizarea tranzacțiilor va fi necesară utilizarea codului PIN/ autentificarea biometrică, după caz, iar pe baza acestor elemente de securitate, precum și a informațiilor specifice fiecărei tranzacții, dispozitivul Digipass va genera un cod unic, pe care îl va trimite spre autorizare/ autentificare serverului Bancii.

**Autentificare biometrică** - informație de siguranță constând în una din următoarele metode de autentificare în aplicația de Mobile Banking a e-xim Banking:

- prin scanarea amprente digitale a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului;
- prin recunoașterea facială a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului.

**Stocarea datelor biometrice** - datele sunt stocate la nivel local în dispozitivul mobil și validate de dispozitivul mobil. Aplicația Mobile Banking nu stochează informații de natură biometrică.

**Autorizare** - permite exprimarea consimțământului Utilizatorului pentru executarea operațiunilor (ex. operațiuni de plată, schimb valutar, constituire și lichidare depozit, etc.) instructate prin e-xim Banking.

**Banca** - Exim Banca Romaneasca S.A. (Prestatorul de Servicii de Plata al Clientului), iar orice referire facuta la Banca in cuprinsul Contractului va fi inteleasa ca incluzand si oricare dintre unitatile sale teritoriale.

**Beneficiar al platii** - destinatari preconizati al fondurilor care au facut obiectul unei instructiuni de plata.

**Certificat calificat pentru semnatura electronica** - certificat emis pentru Client, exclusiv in scopul semnarii electronice a documentelor contractuale aferente procesului de Inrolare digitala, in conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului privind identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna si de abrogare a Directivei 1.999/93/CE si Legea nr. 455/2001 privind semnatura electronica, in urma indeplinirii tuturor formalitatilor de inregistrare cerute de Banca.

**Client** - persoana fizica rezidenta sau nerezidenta care are cel putin un cont curent deschis la Banca.

**Client IB** - client caruia, pe baza cererii sale, i-a fost aprobata de catre Banca utilizarea serviciului Internet Banking (sau orice alt serviciu de plata) si care detine elemente de securitate/ autentificare (nume de utilizator/ parola/ cod sau orice alt element similar) care sa permita identificarea sa in aplicatie.

**Cod generat de Digipass** - cod unic furnizat de catre Digipass fizic sau mobil, in baza solicitarii Utilizatorului, (i) la autentificarea in e-xim Banking, (ii) la acordarea/ retragerea consimtamantului unui Tert PSP pentru a accesa Conturile de plati accesibile online, detinute de Client la Banca, si/sau pentru a initia plati din Conturile de plati accesibile online, detinute de Client la Banca, si (iii) la autorizarea operatiunilor prin e-xim Banking. Metoda de autentificare/ autorizare in platforma prin cod unic furnizat de catre Digipass fizic presupune alocarea unui dispozitiv hardware in unitatile teritoriale ale Bancii, in urma depunerii unei cereri din partea clientului. Metoda de autentificare/ autorizare prin cod unic furnizat de catre Digipass mobil presupune accesarea functiei integrate in cadrul aplicatiei de Mobile Banking prin introducerea codului PIN setat initial de utilizator/ deblocare functie prin elemente biometrice.

**Cod primit prin SMS** - cod unic generat de aplicatie si transmis Utilizatorului prin SMS, pe numarul de telefon mobil comunicat de Client Bancii. Metoda de autentificare/ autorizare prin cod SMS presupune existenta unui telefon mobil al carui numar a fost comunicat si inregistrat in sistemul Bancii.

**Consimtamant** - acordul dat de Client si transmis catre Banca, in forma si pe suporturile acceptate de Banca, in conformitate cu contractele specifice incheiate cu Clientul, pentru executarea unei instructiuni de plata sau a unei operatiuni de plata.

**Consumator** - persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, client al Bancii, care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artisanale ori liberale.

**Cont de plati accesibil online** - contul utilizat pentru executarea instructiunilor de plata (ex. contul curent/ tranzactional, contul de plati cu servicii de baza) care poate fi accesat de Client prin intermediul unei interfete online (ex. e-xim Banking). Pentru evitarea oricarui dubiu, Clientul intelege

faptul ca, dintre conturile accesibile prin serviciul Internet Banking, doar conturile curente detinute de Client la Banca sunt considerate Conturi de plati accesibile online, cu privire la care PSIC si PSIP pot presta in favoarea Clientului AIS si PIS.

**Contract specific** - contractul/ setul de documente prin care Clientul achizitioneaza serviciul Internet Banking, fiind compus din prezentul document „Termeni si conditii Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”, formularul prin care clientul solicita activarea serviciului Internet Banking si anexele puse la dispozitie de catre Banca (daca este cazul).

**Curs standard** - curs de schimb valutar stabilit de Banca este afisat de catre Banca in unitatile sale, pe pagina de internet a Bancii si pe pagina de internet a serviciului Internet Banking si poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiasi zile, imediat si fara sa fie necesara o notificare prealabila a Clientului din partea Bancii.

**Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca si de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data primirii nu este o zi bancara sau trimiterea se face dupa ora limita conform orarului de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi bancara.

**Dispozitiv de creare a semnatuurilor electronice calificat** - un dispozitiv de creare a semnatuurilor electronice care indeplineste cerintele prevazute in anexa II din Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European si al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice pe piata interna si de abrogare a Directivei 1999/93/CE, pus la dispozitie de catre Banca, in favoarea Clientului, exclusiv in scopul semnarii electronice a documentelor contractuale aferente procesului de Inrolare digitala.

**Identificator Utilizator** - denumirea atribuita de Banca fiecarui Utilizator, prin email si/sau in plic securizat, in scopul accesarii e-xim Banking; poate fi modificat de Utilizator prin interfata aplicatiei e-xim Banking cu respectarea regulilor de securitate si unicitate.

**Imputernicit** - persoana fizica imputernicită sa reprezinte titularul contului in relatiile cu Banca, desemnata de acesta la deschiderea contului sau ulterior, prin completarea si semnarea formularelor Bancii si care este desemnat ca imputernicit pentru serviciul Internet Banking. Imputernicitul va avea drepturile stabilite de titularul de cont, prin formularele specifice semnate cu Banca.

**Inrolare digitala** - proces de inrolare online prin platforma pusa la dispozitie de catre Banca ce poate fi accesata de pe site-ul Bancii sau din aplicatia dedicata echipamentelor de comunicatii mobile de tip smart. Procesul se finalizeaza prin deschiderea in evidentele Bancii a conturilor solicitate si activarea serviciilor dedicate.

**Instrument de plata** - orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre utilizatorul serviciilor de plata si Banca si folosit de Client pentru a initia o instructiune de plata.

**Instructiune** - insemna orice dispozitie data de Client sau de imputernicitul acestuia, ce trebuie sa includa in mod obligatoriu toate informatiile necesare executarii acesteia, transmisa Bancii in scopul sau in legatura cu furnizarea de servicii bancare, cu respectarea prezentelor conditii, a Contractelor specifice, a legislatiei in vigoare, precum si a prevederilor, normelor si procedurilor interne ale Bancii aduse la cunostinta clientului.

**Instructiune de plata prin e-xim Banking** - ordine de plata intrabancare si interbancare in lei si valuta (inclusiv plati programate si ordine de plata catre furnizorii de utilitati), ordine de plata intre conturi proprii in lei si valuta si ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii, precum si instructiuni de constituire, anulare in ziua prelungirii automate sau anulare in ziua constituirii depozitelor la termen.

**Manual de utilizare** - set de instructiuni de utilizare a aplicatiei e-xim Banking, oferit Clientului in format electronic prin accesarea sectiunii "Documente utile" de pe site-ul [www.eximbank.ro](http://www.eximbank.ro) sau direct in aplicatia e-xim Banking. Manualul de utilizare face parte integranta din prezentul document intitulat "Termeni si conditii Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice" (denumit in continuare "Termeni si conditii e-xim Banking").

**Optiuni comisioane** - in cazul instructiunii de plata in valuta, Clientul poate alege una dintre urmatoarele optiuni in ceea ce priveste modalitatea de plata a comisionului:

- **"OUR"** - toate comisioanele bancare aferente emiterii si procesarii platii (inclusiv comisioanele bancilor intermediare si beneficiare) sunt suportate de platitor din contul de plati aferent deschis la Banca;
- **"BEN"** - toate comisioanele bancare (comisionul Bancii, precum si comisioanele bancilor intermediare si beneficiare) aferente emiterii si procesarii platii sunt suportate de catre Clientul beneficiar al fondurilor si se deduc din suma de plata ordonata;
- **"SHA"** - comisionul Bancii este suportat de platitor, iar toate celelalte comisioane pe parcurs extern (comisionul bancii/ bancilor intermediare, precum si comisionul Bancii beneficiarului) sunt in sarcina beneficiarului si se deduc din suma de plata ordonata.

Toate platile in valuta catre statele din Spatiul Economic European - SEE se vor procesa intotdeauna cu principiul de comisionare SHARE (SHA).

Platile intracomunitare in valuta emise de tari din afara SEE (inclusiv platile interbancare pe teritoriul Romaniei) se efectueaza prin bancile intermediare din tarile respective, tari care nu sunt supuse reglementarilor UE, astfel ca platile valutare tip SHA pot fi comisionate pe parcurs extern, iar suma procesata poate fi diminuada cu valoarea comisionului practicat de bancile de decontare.

**Parola Utilizator** - cod unic care va fi setat de catre Utilizator la prima conectare in aplicatia e-xim Banking, si care, folosit impreuna cu Identificatorul Utilizator, permite accesul la serviciul Internet Banking.

**PIN Digipass** - cod de securitate al Digipass-urilor fizice/ mobile cu PIN, stabilit de catre Utilizator, care permite utilizarea Digipass-ului si care se blocheaza dupa 5 introduceri gresite ale acestuia.

**Plati SEPA** - sunt platile in EUR cu comision tip SHA efectuate in favoarea Clientului beneficiar cu conturi deschise la banci participante/ membre la sistemul de decontare SEPA (Single European Payment Area).

**Plati valutare** - sunt platile in EUR care nu se incadreaza ca platii SEPA, precum si platile in alte valute, respectiv CHF, GBP, HUF, DKK, NOK, PLN, SEK, USD, JPY, AUD, CAD.

**Semnatura electronica calificata ("QES")** - semnatura electronica calificata acceptata de Banca, care indeplineste cerintele de validare prevazute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului



European și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, creată de un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificat și bazată pe un Certificat calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării, pusă la dispoziție de către Banca în favoarea Clientului, exclusiv în scopul semnării electronice a documentelor contractuale aferente procesului de înrolare digitală.

**Serviciul Asistentă IB** - serviciu pus la dispoziția Clientului de către Banca, pentru a acorda suport în utilizarea aplicației e-xim Banking, pentru semnalarea către personalul Băncii a diferitelor disfuncționalități.

**Utilizator al serviciilor de plată (conform legii)** - persoana care folosește un serviciu de plată în calitate de platitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități.

**Utilizator IB/ Utilizator IB Autorizat** (denumit în acest document Utilizator IB sau Utilizator) - persoana fizică cu sau fără drept de autorizare a instrucțiunilor de plată, care utilizează e-xim Banking (sau orice alt serviciu de plată) în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Clientului IB.

**Zi bancară** – zi lucrătoare (astfel cum este definită în legislația specifică), reprezentând orice zi calendaristică, cu excepția zilelor de sâmbătă și duminică și a sărbătorilor legale din România.

### III. Reguli generale privind accesul și conectarea

Accesul Clientului IB la e-xim Banking se va efectua personal sau prin mandatarii săi autorizați denumiți Utilizatori.

Un Client IB este sau poate fi Utilizator IB al aplicației e-xim Banking, dacă este client persoană fizică.

Un Client IB persoană fizică nu poate avea ca Utilizator IB o persoană fizică minoră.

Dacă Clientul IB este persoană fizică minoră, Utilizatorul IB care va avea drept de utilizare a serviciului Internet Banking pe conturile sale va fi desemnat dintre persoanele fizice care sunt împuternicite/ cu drept de semnătură pe conturile sale.

După aprobarea de către Banca a documentelor depuse de către Client pentru a beneficia de acces la e-xim Banking, Banca va pune la dispoziția Clientului următoarele:

- a) Formularul de activare a serviciului de Internet Banking persoană fizică e-xim Banking;
- b) Formularul „Termeni și condiții Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”;
- c) Condiții Generale de Afaceri pentru persoane fizice;
- d) Lista de comisioane pentru persoane fizice;
- e) Elementele de securitate/ autentificare pentru fiecare Utilizator IB mandatat prin Contractul

specific:

- Identificator Utilizator
- PIN Digipass (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de Digipass);
- Cod generat de Digipass, cu PIN, cod unic primit prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat de Client Băncii sau Token Mobil.

Clientul IB, personal sau prin Utilizatorii mandatați, va putea accesa serviciul de Internet Banking e-xim Banking în maximum 48 de ore de la data aprobării de către Banca a contractului specific deus.

Urmare a aprobării de către Banca a documentelor depuse de către Client pentru serviciul de Internet Banking, Utilizatorul are opțiunea să acceseze și aplicația de Mobile Banking. Activarea acestuia se realizează urmând pașii descriși în Manualul de utilizare e-xim Banking.

Autentificarea în Mobile Banking presupune utilizarea: codului PIN definit de către Utilizator/ a elementelor biometrice (stocate pe dispozitivul mobil și confirmate de acesta) activate de către Utilizator, precum și a dispozitivului de tip soft token (Mobile Token), integrat în aplicația Mobile Banking de pe dispozitivul mobil din posesia Clientului. Soft token-ul este activat pe baza elementelor de identificare pe care clientul le furnizează (CNP, Identificator Utilizator, validare număr de telefon mobil și adresa de email).

Banca pune la dispoziția Clientilor săi platforma digitală, accesibilă de pe site-ul Băncii, cu scopul de a se înrola și de a beneficia de produsele și serviciile specifice disponibile în platformă. Clientul care finalizează cu succes procesul de înrolare digitală devine automat Client IB.

Termenii și condițiile de utilizare a serviciului Internet Banking, aplicabile clientilor persoane fizice înrolați digital, sunt prezentate în documentele contractuale specifice, semnate de Client și de Banca, cu semnatura electronică calificată creată de un dispozitiv calificat de creare a semnăturilor electronice și bazată pe un Certificat calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării, pusă la dispoziție de către Banca în favoarea Clientului, exclusiv în scopul semnării electronice a documentelor contractuale aferente procesului de înrolare digitală.

Banca își rezervă dreptul de a refuza furnizarea serviciului Internet Banking sau de a restricționa accesul clientilor la acest serviciu, total sau pentru o parte dintre tipurile de operațiuni disponibile în meniu, conform politicii sale în materia cunoașterii clienței, prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

Banca își rezervă dreptul de a limita accesul la serviciul Internet Banking sau de a suspenda serviciul în derulare până în momentul în care Clientul furnizează Băncii toate documentele solicitate de aceasta, documente necesare justificării tranzacțiilor și/sau alte informații care tin de identificarea Clientului, conform legislației în vigoare, a normelor Băncii Naționale a României, a normelor privind cunoașterea clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, a regulamentului valutar. etc.

#### **IV. Reguli generale privind utilizarea serviciului Internet Banking**



Pentru accesarea serviciului Internet Banking se utilizeaza elemente de securitate care asigura autentificarea stricta a clientului (SCA).

Banca va permite utilizarea serviciului Internet Banking numai in conditiile in care Utilizatorul IB introduce corect elementele de securitate/ autentificare.

La prima conectare la serviciul de Internet Banking, Utilizatorul este obligat sa seteze Parola de Utilizator. Accesul la e-xim Banking va avea loc numai dupa setarea parolei. Transferurile intre conturile proprii se autorizeaza prin actiunea “Confirma” din Internet Banking sau Mobile Banking, ca exceptie de la autentificarea stricta a clientului (SCA).

Accesul Utilizatorului in aplicatia e-xim Banking (prin serviciul de Internet Banking si/sau Mobile Banking) va fi blocat automat de sistemul Bancii in urmatoarele situatii: foloseste de 3 ori consecutiv o parola gresita, a depasit numarul de 5 incercari ale PIN-ului Digipass fizic sau mobil sau ale codului de validare furnizat de Digipass sau ale codului primit prin SMS.

Resetarea PIN-ului Digipass-ului fizic sau mobil (motivul blocarii fiind introducerea acestuia de 5 ori eronat) se va face prin Serviciul Asistenta IB.

Resetarea Digipass-ului fizic sau mobil (motivul blocarii fiind introducerea eronata a codului Digipass, la autentificare sau avizare) se va face prin Serviciul Asistenta IB.

Deblocarea posibilitatii de conectare prin SMS (motivul blocarii fiind introducerea eronata a codului primit prin SMS, la autentificare sau avizare) se va face prin Serviciul Asistenta IB.

Pentru cazul in care Utilizatorul nu mai stie parola si/sau a blocat accesul la aplicatie, acesta are posibilitatea de a-si reseta parola direct in aplicatie, utilizand CNP-ul (pentru persoane rezidente) sau cod tara, serie si pasaport (pentru persoane nerezidente) si codul de validare generat de Digipass sau codul primit prin SMS. Deblocarea parolei se poate face si prin Serviciul Asistenta IB.

Deblocarea Digipass-ului/ conectarii prin SMS se pot face doar telefonic prin intermediul Serviciului Asistenta IB, dupa identificarea corespunzatoare a Utilizatorului. In situatia in care identificarea telefonica esueaza, aceasta se poate face prin intermediul Bancii (unitatea care administreaza contul clientului, identifica corespunzator Utilizatorul si confirma/ infirma catre Serviciul Asistenta IB identitatea acestuia). Utilizarea corecta a serviciului Internet Banking se va efectua numai in masura in care Utilizatorul a urmat toate etapele necesare realizarii operatiunilor si a respectat dispozitiile legale in vigoare, termenii si conditiile de utilizare a serviciului Internet Banking, limitele de autorizare stabilite de catre Client pentru fiecare Utilizator si specificatiile prezentate in manualul de utilizare.

Serviciul Internet Banking se va utiliza exclusiv de catre Clientul IB sau persoanele mentionate de catre Client in contractul specific, in calitate de Utilizatori IB, in limita mandatului acordat de catre Client, in caz contrar Banca fiind exonerata de raspundere, in cazul in care operatiunile sunt efectuate de catre o terta parte care nu face parte din categoria utilizatorilor in sensul termenilor si conditiilor privind utilizarea serviciului Internet Banking.

La orice modificare a listei specimenelor de semnături, care ar avea drept consecință retragerea/ modificarea drepturilor de autorizare ale unui Utilizator, Clientul IB va depune la ghișeul Bancii concomitent cu noua listă de specimene de semnături și documentul furnizat de Banca, completat conform noilor drepturi asociate acestuia.

Toate operațiunile efectuate de Utilizatori sunt opozabile Clientului și se efectuează în numele și pe seama sa.

## **V. Caracteristici ale instrucțiunilor de plată transmise prin serviciul Internet Banking**

Consimțământul este reprezentat de autorizarea instrucțiunii de plată utilizând elementele de securitate/ autentificare și transmiterea acesteia la Banca prin intermediul serviciului Internet Banking. În cazul transferurilor între conturile proprii, consimțământul este reprezentat de autorizarea instrucțiunii de plată prin apăsarea butonului “Confirma” din Internet Banking sau Mobile Banking.

Instrucțiunile de plată (tranzacțiile) autorizate de Client sunt condiționate de limite standard de tranzacționare, pe zi și pe tranzacție, impuse de Banca conform politicii sale în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și comunicate Clientului, în momentul activării aplicației e-xim Banking, cât și pe parcursul relației de afaceri, în situația în care intervin modificări ale acestor limite, prin mesageria serviciului Internet Banking sau prin modalitățile menționate la capitolul X.

Limita zilnică stabilită de către Banca nu va impacta operațiunile de tipul: schimburi valutare, transferuri între conturile proprii, lichidări sau constituiri de depozite.

Limitele standard (pe zi și/ sau pe tranzacție) pot fi majorate în baza unor justificări adecvate, pe baza unei cereri scrise a Clientului IB aprobată de Banca. Clientul are posibilitatea să solicite majorarea limitei standard, însă acest lucru se poate efectua temporar pe parcursul unei zile, limitele revenind la valoarea standard automat la finalul zilei.

Cu toate acestea, Banca își rezervă dreptul de a refuza solicitarea clientului de majorare a limitelor de tranzacționare în serviciul Internet Banking, în condițiile prevăzute de politica sa în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului sau în cazul unor suspiciuni de fraudă.

Clientul are posibilitatea de a solicita diminuarea limitelor standard de tranzacționare, cât și de a reveni la limitele standard, dacă anterior a solicitat diminuarea acestora.

Banca își rezervă dreptul ca, ulterior, în aplicarea politicii sale pentru serviciul Internet Banking, precum și în conformitate cu politica sa în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, să diminueze în mod unilateral limitele standard. Limitele astfel diminuate pot fi mai mici sau egale cu limitele standard. În măsura în care vor fi necesare astfel de modificări Clientul va fi notificat cu privire la aceste modificări, prin modalitățile menționate la capitolul X.

O instrucțiune de plată este acceptată de Banca, dacă la data primirii acesteia:

- contul este activ;
- în contul Clientului selectat în instrucțiunea de plată sunt fonduri necesare și disponibile, atât pentru executarea instrucțiunii de plată, cât și pentru acoperirea comisioanelor aferente;
- contul selectat nu este restricționat de Banca din motive de neactualizare client, indisponibilizare pe motive legale, poprire, sechestru, etc.;
- instrucțiunea de plată se încadrează în categoriile pe care Banca le efectuează cu respectarea prevederilor legale.

Clientul IB cu sau fără MB este informat despre acceptul sau refuzul unei instrucțiuni în principal prin afișarea stării în secțiunea Istoric operațiuni din modulul Conturi. În cazul în care Banca refuză executarea unei instrucțiuni de plată, aceasta va informa Clientul IB prin serviciul Internet Banking în acest sens, așa cum este descris mai sus. Banca poate comunica Clientului IB motivul refuzului și procedura de remediere dacă este posibil și dacă acest lucru nu este interzis de prevederi legale. În cazul în care refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca își rezervă dreptul de a percepe Clientului un comision pentru notificarea refuzului, a motivului refuzului și, dacă este cazul, a procedurii de remediere, a cărei valoare este prevăzută în Lista de Comisioane pentru Persoane Fizice.

Clientul IB poate imputernici Banca, prin intermediul serviciului Internet Banking, să efectueze plăți programate în numele său (periodice/ la termen), prin transferarea unor sume fixe la date convenite către alte conturi ale sale sau ale altor clienți ai băncii sau ai altor instituții de plată. Frecvența plăților programate este stabilită de Client.

În aceste situații, data primirii instrucțiunii este de fiecare dată indicată de Clientul IB în ordinul de plată programată. Dacă data indicată este o zi nelucrătoare, atunci ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

Clientul IB poate revoca un ordin de plată programat cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede data convenită pentru debitarea fondurilor.

Cererea de revocare trebuie transmisă Băncii electronic prin serviciul Internet Banking.

Banca va executa ordinul de schimb valutar pe contul Clientului utilizând cursul standard al Băncii valabil la data primirii.

Alimentarea contului de plată atasat cardului de credit și alimentarea contului de card de debit, efectuate într-o zi nelucrătoare, sunt procesate de Banca în conturile respective în prima zi lucrătoare imediat următoare. Totuși, Banca pune imediat la dispoziția clientului fondurile creditate în contul de card de debit, astfel încât acestea pot fi utilizate în aceeași zi prin retrageri la ATM sau pentru plăți la comercianți.

## Procesare instrucțiuni de plată

Banca primește de la Clientul IB instrucțiunea de plată pe toată durata unei zile și debitează contul acestuia la data primirii.

Toate instructiunile de plata aprobate de client in intervalul orar in care Banca executa inchiderea zilei bancare sunt procesate de Banca dupa acest interval, cu data urmatoarei zile lucratoare.

Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata interbancar in lei/ valuta conform orelor limita de procesare a platilor, disponibile pe website-ul Bancii, in sectiunea Documente utile.

## **VI. Declaratii si obligatii ale Clientului**

Clientul IB se obliga, la solicitarea Bancii, ca in maxim 10 zile bancare sa prezinte documentele justificative in conformitate cu cadrul legislativ in vigoare si cu prevederile Conditiei Generale de Afaceri. In cazul in care Clientul nu depune/ prezinta documentele necesare, Banca este in drept sa suspende serviciul de Internet Banking pana la prezentarea documentelor justificative sau sa denunte unilateral prezentul Contract si/ sau sa solicite Clientului daune-interese.

Clientul IB se obliga sa pastreze si sa asigure confidentialitatea elementelor de securitate/ autentificare, precum si a oricaror altor elemente de autentificare ce-i vor fi furnizate de catre Banca sau sunt detinute de Client, si sa nu inregistreze Numele de utilizator, Parola si PIN-ul dispozitivului Digipass intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta, in particular, pe langa Digipass sau pe cartela SIM a telefonului mobil personal sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu elementele de autentificare. Cartela SIM, pe al carei numar de telefon se primeste SMS-ul cu codul unic utilizat pentru autentificare, trebuie pastrata in siguranta.

Clientul IB are obligatia sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a elementelor sale de securitate/ autentificare sau de orice alta utilizare neautorizata a serviciului Internet Banking.

Notificarea se va realiza telefonic la numerele de telefon mentionate la capitolul VII, urmand ca in termen de 48 de ore de la comunicarea telefonica, Clientul IB sa notifice in scris unitatea teritoriala la care are cont deschis. Ca urmare a notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking pana la furnizarea/ inlocuirea elementului de autentificare pierdut/ furat/ distrus.

Clientul IB e obligat sa detina elementele de hardware si software necesare pentru utilizarea e-xim Banking, conform Manualului de utilizare e-xim Banking.

Clientul declara ca nu va cesiona, total sau partial, in orice fel drepturile sale decurgand din raporturile aferente serviciului Internet Banking catre terte persoane.

Clientul IB declara ca nu va utiliza mijloace automate, incluzand agenti, roboti, scripturi sau paianjeni, fara limitare la acestea, pentru a accesa, monitoriza, extrage sau administra contul de Internet Banking sau de a accesa, monitoriza, extrage sau copia aplicatia de Internet Banking ori alte sisteme ale Bancii ori datele din aceste sisteme, cu exceptia acelor mijloace automate puse la dispozitie in mod expres de catre Banca sau autorizate in avans de catre Banca in forma scrisa.

Clientul IB declara ca nu va interfera si nu va incerca sa interfereze in functionarea corecta a aplicatiei e-xim Banking sau a altor sisteme informatice ale Bancii.

Clientul IB declara si se obliga sa utilizeze aplicatia e-xim Banking doar conform instructiunilor descrise in Manualul de Utilizare al aplicatiei.

Clientul IB declara ca intelege si ca si-a exercitat dreptul de a fi informat inca din faza precontractuala cu privire la drepturile si obligatiile care ii revin din utilizarea serviciului Internet Banking.

Clientul IB se obliga sa furnizeze reprezentantilor Bancii informatiile necesare pentru identificarea sa, in cazul solicitarilor adresate telefonic legate de utilizarea aplicatiei e-xim Banking.

Clientul IB declara ca a luat cunostinta de faptul ca Banca nu solicita in nicio situatie informatii confidentiale prin e-mail (de exemplu: nume utilizator, parola, etc.), iar informatiile precum parola si codul PIN nu trebuie divulgate sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii.

Banca nu va fi responsabila pentru pagubele cauzate Clientului ca urmare a unor fraude aparute in urma:

(i) accesarii de catre Client a unui site cu design similar cu cel al Bancii si a furnizarii de catre acesta a: (i.1.) Elementelor de securitate si/sau a (i.2.) oricaror date privind Clientul si/sau serviciul Internet Banking si/sau a (i.3.) datelor si a informatiilor obtinute de Client de la Banca;

(ii) divulgarii de catre Client (prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie în orice alt mod) a datelor si informatiilor mentionate la punctul (i) de mai sus catre terte persoane;

Clientii care primesc astfel de mesaje sunt attentionati sa nu dea curs unor astfel de solicitari si sunt obligati sa contacteze de urgenta Banca.

Clientii care utilizeaza dispozitive mobile sau computerul pentru accesarea serviciului Internet Banking pot proteja siguranta datelor personale prin instalarea unor aplicatii antivirus, antispyware si firewall si actualizarea permanenta a acestor programe. Totodata, este recomandat sa stabileasca parole puternice pentru autentificare, la stabilirea acestora utilizand combinatiile de litere si cifre.

Clientul IB are obligatia de a asigura in contul sau suma necesara constituirii garantiei aferente dispozitivelor fizice de tip Digipass predate, conform tarifului de comisioane in vigoare.

In cazul pierderii/ nereturnarii dispozitivelor Digipass, Banca va solicita clientului contravaloarea acestora conform tarifului de comisioane. Garantia va fi returnata clientilor in cazul predarii dispozitivului fizic.

Clientul isi asuma responsabilitatea pentru acuratetea datelor tranzactiei introduse si ordonate electronic.

Clientul are obligatia asigurarii fondurilor necesare pentru perceperea de catre Banca a abonamentului lunar (daca este cazul) si a comisiunelor pentru tranzactiile ordonate prin Internet Banking si autorizeaza Banca sa debiteze contul cu contravaloarea acestora.

## VII. Declaratii si obligatii ale Bancii

Banca are obligatia sa actualizeze informatiile prezentate prin intermediul acestui serviciu, de cate ori este necesar, in conformitate cu prevederile legale si cu prevederile prezentului document.

Pentru asigurarea unui nivel maxim de securitate si eficienta, Banca efectueaza periodic activitati de imbunatatire a performantelor, de verificare si intretinere a aplicatiilor si echipamentelor IT pe care le detine. In perioada desfasurarii acestor activitati, Banca poate opri partial sau total accesul sau functionarea aplicatiei e-xim Banking. Banca va informa clientul din timp in legatura cu aceste activitati programate, prin intermediul aplicatiei e-xim Banking, prin intermediul site-ului Bancii si/sau prin orice alte mijloace pe care le are la dispozitie.

Banca se obliga sa nu dezvaluie Numele de utilizator, Parola aferenta si/sau PIN-ul dispozitivului Digipass unei alte persoane decat Clientului IB/ Utilizatorului IB.

Banca nu are nicio obligatie cu privire la asigurarea unor servicii de hardware sau software catre Client.

Banca are obligatia de a bloca accesul la serviciul Internet Banking daca insusi Clientul IB a solicitat in mod expres blocarea accesului la serviciul Internet Banking.

Banca are dreptul (dar nu si obligatia) de a bloca accesul la serviciul Internet Banking sau de a restrictiona accesul la o parte dintre operatiunile ce pot fi efectuate prin serviciul Internet Banking sau de a diminua limita maxima pe instructiunea de plata in lei sau in valuta, in urmatoarele situatii enumerate exemplificativ si nu limitativ:

- a) Clientul nu a pastrat si nu a asigurat confidentialitatea tuturor elementelor de autentificare, inclusiv cele furnizate de catre Banca.
- b) Instructiunile de plata ale Clientului IB nu pot fi aduse la indeplinire de catre Banca ca urmare a faptului ca Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instructiunii sau executarea instructiunilor ar incalca interdictii si restrangeri prevazute de legislatie, cum ar fi, dar fara a se limita la, interdictii si/sau restrangeri impuse persoanelor fizice sau juridice de legislatia privind prevenirea spalarii banilor si combaterea terorismului sau acestea intra sub incidenta unor restrictii/ sanctiuni impuse prin reglementari nationale sau internationale aplicabile.
- c) Clientul IB incalca oricare alta obligatie ce ii revine potrivit prezentului document „Termeni si conditii Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”, manualului de utilizare a aplicatiei e-xim Banking, respectiv Conditiei Generale de Afaceri si/sau a altor prevederi contractuale ce reglementeaza raporturile intre Client si Banca.
- d) Cand s-au instituit masuri asiguratorii pe cont de catre autoritatile competente, cand s-au infiintat popriri de catre autoritatile competente si/sau alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Banca blocarea conturilor. Deblocarea accesului la cont se va realiza numai dupa incetarea cauzei care a



condus la blocarea contului.

- e) Dacă în urma verificărilor efectuate, Banca constată schimbări care pot afecta relația de afaceri dintre Banca și Client, cum ar fi: schimbări cu privire la nume, domiciliu, persoane imputernicite și altele, schimbări care nu au fost notificate Bancii, Banca poate proceda la restricționarea conturilor clientului, respectiv poate refuza executarea instrucțiunilor ordonate de către Client, până la prezentarea documentelor justificative.
- f) În cazul în care Clientul IB nu a prezentat Bancii documentele justificative aferente operațiunilor de plată în valută, în conformitate cu obligațiile specificate la capitolul VI.

În aceste situații, Banca informează clientul în legătură cu blocarea totală/ restricționarea parțială a serviciului Internet Banking sau diminuarea limitei maxime pe instrucțiunea de plată și cu motivele blocării/ restricționării serviciului/ diminuării limitei, dacă este posibil, înainte de aplicarea măsurii și, cel mai târziu, imediat după aplicarea acesteia. Banca nu are obligația informării clientului dacă astfel se aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.

Banca deblochează accesul la serviciul Internet Banking sau ridică restricțiile parțiale odată ce motivele ce au dus la aplicarea acestora încetează să mai existe.

În cazul în care cauzele care atrag suspendarea/ blocarea/ restricționarea parțială a serviciului Internet Banking durează mai mult de 30 de zile, fără ca acestea să fie remediate de către Client, Banca își rezervă dreptul unilateral de a considera încetat contractul pentru serviciul Internet Banking, în condițiile capitolului XI.

Banca pune la dispoziția Clientului Serviciul Asistentă IB care poate fi contactat la următoarele date de contact:

- telefon: 021.305.9505
- orar: 08:30-17:00 Luni-Vineri (cu excepția zilelor de sărbătoare legală)
- e-mail: [suport.ib@eximbank.ro](mailto:suport.ib@eximbank.ro)
- chat: canal de comunicare de tip mesagerie inclus în aplicația e-xim Banking

În cazul pierderii, furtului, deteriorării, divulgării sau utilizării neautorizate a elementelor de autentificare, Clientul IB are obligația de a informa Banca, fără întârziere nejustificată de îndată ce ia cunoștința despre evenimentul în cauză. Notificarea telefonică în vederea blocării Utilizatorului Internet Banking poate fi făcută oricând, la numărul de telefon menționat mai sus, serviciul fiind disponibil 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

Banca își rezervă dreptul de a înregistra apelurile telefonice și are obligația de a pune la dispoziția Clientului, la cerere, timp de 18 luni de la informare/ notificare/ înregistrarea apelului telefonic, mijloacele de a dovedi că a făcut o astfel de informare/ notificare/ înregistrare.

Banca va informa clientul, prin intermediul aplicației e-xim Banking, despre orice modificare a termenilor și condițiilor de utilizare a serviciului Internet Banking, prin afișarea documentului în

format PDF pe care acesta are posibilitatea sa il citeasca si sa-l tipareasca. Acceptarea noilor termeni si conditii de utilizare se poate face direct in aplicatie sau in unitatile teritoriale ale Bancii si constituie o conditie pentru folosirea in continuare a serviciului.

Banca are obligatia sa pastreze confidentialitatea asupra tranzactiilor efectuate de catre Client si sa respecte prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protectia datelor), precum si a celorlalte prevederi legale aplicabile cu privire la protectia persoanelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, in scopul incheierii si executarii prezentului document, precum si in scopul indeplinirii de catre Banca a obligatiilor legale si a realizarii intereselor legitime ale acesteia.

Banca are obligatia sa pastreze secretul profesional in domeniul bancar, conform Ordonantei de Urgenta a Guvernului Romaniei nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 227/2007 cu modificarile si completarile ulterioare, asupra operatiunilor efectuate in conturile sale sau a situatiei financiare a clientilor.

## **VIII. Raspunderea Bancii**

Banca este exonerata de raspundere pentru pierderi sau daune pe care Clientul IB le-ar putea suferi ca urmare a intreruperii sau functionarii defectuoase a serviciului Internet Banking din motive de natura tehnica ce tin de infrastructura utilizata de client, Client IB si/sau Utilizator IB.

Banca este exonerata de raspundere in urmatoarele cazuri:

- a) in cazul in care o terta persoana, neautorizata, alta decat Utilizatorii IB, ordona executarea unei instructiuni de plata in numele si pe seama Clientului IB, ca urmare a dezvaluirii, intentionate sau fara intentie, de catre Client IB a elementelor de autentificare necesare accesului la e-xim Banking;
- b) in cazul in care Clientul IB a retras mandatul unui Utilizator, dar nu a adus la cunostinta Bancii, in scris, retragerea mandatului, iar Utilizatorul revocat a autorizat instructiuni de plata in numele si pe seama Clientului;
- c) in situatia in care sistemul informatic al Clientului este compromis sau este utilizat, cu sau fara cunostinta Clientului, de catre terte persoane care nu fac parte din categoria Utilizatorilor, in categoria tertilor fiind inclusi si Utilizatorii carora Clientul le-a retras mandatul de a autoriza instructiuni de plata in serviciul Internet Banking, dar nu a adus informatia la cunostinta Bancii;
- d) in cazul in care Clientul nu poate avea acces la e-xim Banking din cauza deficientelor de conectare care tin de echipamentele Clientului sau de deficientele serviciului de furnizare de internet la care Clientul este abonat.

Banca nu este raspunzatoare pentru pierderea sau dauna rezultata din utilizarea neadecvata de catre Client/ Utilizator Autorizat sau functionarea defectuoasa a telefonului mobil al carui numar a fost comunicat Bancii pentru trimiterea de coduri de autentificare prin SMS (utilizarea neautorizata sau

frauduloasă, blocarea în funcționare sau funcționarea defectuoasă a acestuia, etc.) și nici pentru eventualele întârzieri referitoare la primirea textului SMS.

În cazul unei instrucțiuni de plată care se dovedește că nu a fost autorizată de Client, precum și în cazul unei instrucțiuni de plată autorizată în mod corect care a fost executată incorect de către Banca, cu privire la care Clientul IB a semnalat, fără întârziere nejustificată, Bancii în scris în maximum 13 luni de la data debitării, Banca va rambursa imediat Clientului (în calitate de ordonator al plății) suma aferentă instrucțiunii de plată neautorizată, respectiv instrucțiunii de plată executată incorect și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă instrucțiunea de plată neautorizată sau executată incorect nu s-ar fi efectuat.

Banca nu își asumă nicio răspundere, fiind exonerată pentru orice pierdere suferită de Client ca efect al aplicării de către Banca a legilor și reglementărilor în vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancară, regimul valutar, regimul fiscal, cunoașterea clienței, măsuri împotriva spălării banilor și finanțării actelor de terorism, sancțiunilor naționale/ internaționale aplicabile, etc. În acest sens, Clientul declară că a înțeles și este de acord că Banca să întârzie/ suspende sau chiar să refuze executarea instrucțiunilor primite de la Client prin serviciul Internet Banking, precum și să suspende accesul Clientului la acest serviciu în scopul îndeplinirii obligațiilor legale ce îi revin Bancii, în cazul existenței unei suspiciuni de fraudă/ spălare de bani/ finanțare a terorismului din partea Bancii sau participarea Clientului într-un circuit fraudulos, precum și la solicitarea expresă a autorităților cu atribuții specifice prevăzute de lege, cum ar fi instanțe judecătorești, organe de urmărire penală sau alte instituții/ autorități cu atribuții în aplicarea legii, fără a fi necesară informarea prealabilă a Clientului și fără prezentarea unei justificări din partea Bancii.

Serviciul Internet Banking se va utiliza exclusiv de către Clientul IB sau persoanele desemnate de către Clientul IB, în calitate de Utilizatori ai serviciului, în limita mandatului acordat de către Clientul IB, în caz contrar Banca fiind exonerată de răspundere în cazul în care operațiunile sunt efectuate de către o terță parte care nu face parte din categoria Utilizatorilor în sensul dat de prezentul document.

Banca va permite unui Tert PSP accesul la unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online detinut(e) de Client la Banca și/sau va executa instrucțiuni de plată inițiate prin intermediul aplicației acestuia doar dacă sunt îndeplinite condițiile legale de acces, precum și cele menționate în acest document.

Banca poate refuza accesul unui PSIC sau al unui PSIP la un cont curent accesibil online în cazul în care există motive justificate în mod obiectiv și susținute de dovezi corespunzătoare legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a contului curent accesibil online de către PSIC sau PSIP, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei instrucțiuni de plată de către PSIP. În acest caz, Banca va comunica Clientului faptul că accesul PSIC sau al PSIP a fost refuzat și motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care comunicarea este împiedicată de motive de siguranță justificate sau dacă prevederile legale aplicabile interzic o astfel de conduită.

## **IX. Raspunderea Clientului**

Clientul IB suporta toate pierderile decurgand din utilizarea neautorizata a serviciului Internet Banking (indiferent daca elementele de securitate/ autentificare primite de Clientul IB au fost pierdute, furate sau altfel utilizate fara drept) in cazul in care Clientul a actionat in mod fraudulos sau nu si-a respectat obligatiile contractuale referitoare la utilizarea si pastrarea confidentialitatii si sigurantei elementelor de securitate/ autentificare, cu intentie sau din neglijenta grava.

Clientul IB suporta, in quantumul prevazut de prevederile legale in vigoare, pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat ori, in cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate, pierderile care rezulta din folosirea fara drept a unui instrument de plata.

Clientul IB suporta pana la suma de cel mult 30 euro sau echivalentul in lei la data efectuarii tranzactiei neautorizate, care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia, in cazul in care nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile de a utiliza instrumentul de plata in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si de a notifica Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

Clientul IB nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea elementelor de autentificare pierdute, furate sau folosite pe nedrept, dupa notificarea Bancii cu privire la acest eveniment, realizata in conformitate cu prevederile capitolului VI din prezentul document, cu exceptia cazului in care a actionat fraudulos.

Clientul intelege si accepta ca, in conformitate cu prevederile legale aplicabile, in situatiile in care interfata intre aplicatia Tertului PSP si aplicatiile Bancii nu functioneaza la nivelul standardelor sau este indisponibila, Banca va permite Tertului PSP, ca parte a unui mecanism de urgenta, sa utilizeze interfata aplicatiei de Internet Banking pusa la dispozitia Clientului pentru autentificare si comunicare cu Banca. Tertul PSP este obligat sa ia toate masurile necesare pentru a nu accesa, stoca sau prelucra datele Clientului decat in scopul furnizarii serviciului solicitat de Client. In situatia aplicarii masurilor de urgenta prevazute de prezentul articol, pentru prestarea AIS si PIS, Tertul PSP este exclusiv si pe deplin responsabil in ceea ce priveste utilizarea interfetei serviciului Internet Banking, inregistrarea datelor accesate prin serviciul Internet Banking si informarea Bancii despre aceasta utilizare.

## **X. Comunicari**

Comunicarile si notificarile efectuate in baza prezentului document se vor efectua, in functie de specificul serviciului de plata, prin una din urmatoarele modalitati: prin afisare in aplicatia e-xim Banking, prin afisare la sediul bancii, prin e-mail, prin extrasul de cont sau prin alte mijloace alese de Banca in interesul Clientului, care sa poata asigura o informare rapida si eficienta a acestuia, cu respectarea termenelor legale.

Pentru orice modificare a termenilor si conditiilor din prezentul document, referitoare la produsele si serviciile existente, Banca va informa Clientul IB cu 2 luni inainte de data intrarii in vigoare a modificarii. In cazul in care Clientul IB nu va comunica Bancii neacceptarea modificarilor pana la data intrarii acestora in vigoare, se va considera ca acesta si-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificarii. In cazul in care Clientul IB nu accepta modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul de a denunta unilateral prezentul document, de indata si in mod gratuit, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor impuse prin aplicarea altor prevederi legale (cum ar fi, dar fara a se limita la, normele Bancii Nationale a Romaniei, normele privind cunoasterea clientelei, prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, implementarea masurilor de prevenire a fraudelor sau pe baza cerințelor autoritaților de reglementare sau pe baza cerințelor legislative), astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

## **XI. Valabilitate**

Termenii si conditiile aplicatiei e-xim Banking sunt valabile pe perioada nedeterminata si pot inceta:

- a) prin acordul partilor;
- b) prin denuntare unilaterală de catre Client/ Banca;

Banca are dreptul de a denunta unilateral contractul specific incheiat pe durata nedeterminata, notificand Clientul IB in prealabil cu 2 luni inainte de data incetarii contractului.

Clientul IB poate exercita in baza unui preaviz de 30 de zile calendaristice, dreptul de denuntare unilaterală a Termenilor si conditiilor, in mod gratuit, dupa indeplinirea obligatiei de achitare integrala a tuturor datoriilor sale fata de Banca.

In acest scop, Clientul IB se va prezenta personal la Banca si va completa formularul corespunzator furnizat de Banca.

- c) prin reziliere pentru neindeplinirea de catre Client/ Banca a obligatiilor sale.

Banca are dreptul de a rezilia contractul, prin simpla notificare scrisa a Clientului, cu efect imediat de la data mentionata in notificare, in cazul neindeplinirii de catre Client a oricarei obligatii prevazute in sarcina sa; in cazul neindeplinirii la termen a oricarei obligatii prevazute in sarcina sa, Clientul este de drept in intarziere.

- d) in situatia in care Banca intrerupe sau inceteaza furnizarea serviciului Internet Banking/ Mobile Banking.

In acest caz, Banca va notifica Clientul anterior intreruperii sau incetarii furnizarii serviciului.

De exemplu, in situatia in care un client care detine serviciul Internet Banking nu a utilizat aplicatia e-xim Banking in decurs de 6 luni, Banca poate inceta furnizarea serviciului catre client.

De asemenea, Termenii si conditiile inceteaza:

- a) de plin drept si imediat, atunci cand Banca considera ca este expusa riscurilor legale, reputationale sau operationale, ca urmare a instructiunilor de plata ordonate de Client IB;
- b) in cazul decesului Clientului IB.

## **XII. Legea aplicabila si jurisdictia**

Relatiile dintre Client IB si Banca vor fi guvernate de legile din Romania. Eventualele dispute care apar intre Banca si Client IB in legatura cu relatia lor contractuala nascuta in baza prezentelor conditii sau a altor contracte care se completeaza cu prezentele conditii, vor fi solutionate pe cale amiabila. In cazul in care solutionarea pe cale amiabila nu este posibila, partile se vor adresa instantelor de judecata competente din Romania.

De asemenea, clientul are posibilitatea de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau Bancii Nationale a Romaniei, precum si de a apela la procedura medierii, in temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare si/sau la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor prin Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (CSALB).

Adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor: B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, Bucuresti, Romania, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), website: [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro).

Adresa Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar : Str.Sevastopol nr.24, Sector 1, Bucuresti, e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), website: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), tel.(021) 9414.

Prezentele conditii se completeaza cu prevederile legislatiei interne in materie si cu reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei.

### **XIII. Prevederi finale**

În orice moment al relației contractuale și la cererea Clientului, Banca pune la dispoziția acestuia, în mod gratuit, pe suport hârtie, contractul specific pentru serviciul Internet Banking. Pentru Clientul ce nu acționează în calitate de consumator, Banca poate percepe un comision menționat în Lista de Comisioane pentru persoane fizice.

Prezentul Contract se încheie în limba română.

Clientul confirmă, în mod expres, faptul că: (i) a analizat și s-a informat cu privire la obligațiile și condițiile menționate în prezentul contract, inclusiv prin comparație cu alte oferte de pe piață, (ii) încheie acest Contract fără a fi constrans în vreun fel și (iii) înțelege să execute integral și la timp, obligațiile sale contractuale.

Clientul își însușește și acceptă în mod expres toate clauzele cuprinse în prezentul document, inclusiv clauzele standard neuzuale aferente capitolelor VI, VII, VIII, IX, XI și XII de mai sus.