

## TERMENI ȘI CONDIȚII INTERNET - MOBILE BANKING PENTRU PERSOANE FIZICE

### I. Introducere

Prezentul document, denumit în continuare „Termeni și condiții Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”, stabilește modul și condițiile de utilizare a serviciului e-xim Banking, prin componenta WEB și/sau Mobile Banking, oferit clienților de Exim Banca Românească S.A., denumită în continuare Banca.

Prin serviciul e-xim Banking, clientul are acces de la distanță, prin intermediul unei platforme web și opțional, prin aplicații native compatibile Android/ iOS, la conturile sale deschise la Bancă, putând obține extrasul de cont și/sau informații despre mișcările de pe cont și poate efectua operațiuni bancare puse la dispoziție de Bancă. Astfel, Banca oferă Clientului IB posibilitatea accesării următoarelor tipuri de servicii/ operațiuni:

- a. consultarea informațiilor generale furnizate de Bancă, cum ar fi: cursuri de schimb valutar, comisioane, termene de procesare, noutăți;
- b. consultarea informațiilor privind conturile Clientului selectate pentru a fi vizualizate în e-xim Banking referitoare la: solduri, sume disponibile, sume nedecontate, tranzacțiile efectuate pe conturile curente, extrase lunare de cont curent, extrase lunare pentru cardurile de credit, etc.; informațiile privind conturile sunt disponibile de la momentul activării contului în e-xim Banking;
- c. ordine de plată intrabancare și interbancare în lei (inclusiv plăți programate);
- d. ordine de plată intrabancare în valută și plăți interbancare în valută, către bănci din străinătate și bănci din România;
- e. transfer credit (ordine de plată) între conturi proprii în lei și în valută;
- f. schimburi valutare la cursul standard al Băncii;
- g. ordine de plată către furnizorii de utilități;
- h. constituirea depozitelor la termen\*;
- i. lichidarea anticipată a depozitelor la termen;
- j. anularea în ziua prelungirii automate a depozitelor la termen;
- k. anularea în ziua constituirii a unui depozit la termen deschis prin aplicația e-xim Banking.

\*Termenii și condițiile depozitelor la termen sunt prezentate în modulele dedicate și constituie cadrul contractual aplicabil depozitelor la termen. Înainte de constituirea depozitului, Clientul IB trebuie să-și dea acordul în ceea ce privește cadrul contractual, în caz contrar, depozitul nu va putea fi constituit.

## II. Definiții/ Interpretare termeni

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

**Aplicația web e-xim Banking sau serviciul Internet Banking** - serviciul pus la dispoziția Clienților de către Bancă, utilizându-se internetul ca mijloc de comunicare online. Pentru utilizarea e-xim Banking este necesar un calculator/ telefon mobil/ tabletă conectat/ă 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 Bancă pentru activarea lor.

**Aplicația mobilă e-xim Banking sau serviciul Mobile Banking** - serviciul pus la dispoziția Clienților de către Bancă, ce permite conexiunea cu Banca printr-un dispozitiv mobil (smartphone, tabletă), cu acces la internet, prin intermediul unei aplicații ce se instalează din magazinele dedicate 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 Bancă pentru activarea lor.

**Aplicația Terț 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 Plată Terț (Terț 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 Terțului 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 Plată Terț (Terț 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 sa 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 Bancă 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 Plată (PSP) sa 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 Plată.

**Autentificare strictă a Clienților (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 inerenței (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 Clienților 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 Clienților 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 amprenteii 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 Băncii.

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

- prin scanarea amprenteii 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 Românească S.A. (Prestatorul de Servicii de Plată al Clientului), iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul Contractului va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale.

**Beneficiar al plății** - destinatar preconizat al fondurilor care au făcut obiectul unei instrucțiuni de plată.

**Certificat calificat pentru semnatura electronică** - certificat emis pentru Client, exclusiv în scopul semnării electronice a documentelor contractuale aferente procesului de Înrolare digitală, în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1.999/93/CE și Legea nr. 455/2001 privind semnatura electronică, în urma îndeplinirii tuturor formalităților de înregistrare cerute de Bancă.

**Client** - persoană fizică rezidentă sau nerezidentă care are cel puțin un cont curent deschis la Bancă.

**Client IB** - client căruia, pe baza cererii sale, i-a fost aprobată de către Bancă utilizarea serviciului e-xim Banking (sau orice alt serviciu de plată) și care deține elemente de securitate/ autentificare (nume de utilizator/ parolă/ cod sau orice alt element similar) care să permită identificarea sa în aplicație.

**Cod generat de Digipass** - cod unic furnizat de către Digipass fizic sau mobil, în baza solicitării Utilizatorului, (i) la autentificarea în e-xim Banking, (ii) la acordarea/ retragerea consimțământului unui Terț PSP pentru a accesa Conturile de plăți accesibile online, deținute de Client la Banca, și/sau pentru a iniția plăți din Conturile de plăți accesibile online, deținute de Client la Bancă, și (iii) la autorizarea operațiunilor prin e-xim Banking. Metoda de autentificare/ autorizare în platformă prin cod unic furnizat de către Digipass fizic presupune alocarea unui dispozitiv hardware în unitățile teritoriale ale Băncii, în urma depunerii unei cereri din partea clientului. Metoda de autentificare/ autorizare prin cod unic furnizat de către Digipass mobil presupune accesarea funcției integrate în cadrul aplicației de Mobile Banking prin introducerea codului PIN setat inițial de utilizator/ deblocare funcție prin elemente biometrice.

**Cod primit prin SMS** - cod unic generat de aplicație și transmis Utilizatorului prin SMS, pe numărul de telefon mobil comunicat de Client Băncii. Metoda de autentificare/ autorizare prin cod SMS presupune existența unui telefon mobil al cărui număr a fost comunicat Băncii și care a fost configurat la nivel de utilizator în aplicația de administrare e-xim Banking.

**Consimțământ** - acordul dat de Client și transmis către Bancă, în forma și pe suporturile acceptate de Bancă, în conformitate cu contractele specifice încheiate cu Clientul, pentru executarea unei instrucțiuni de plată sau a unei operațiuni de plată.

**Consumator** - persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, client al Băncii, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale.

**Cont de plăți accesibil online** - contul utilizat pentru executarea instrucțiunilor de plată (ex. contul curent/ tranzacțional, contul de plăți cu servicii de bază) care poate fi accesat de Client prin intermediul unei interfețe online (ex. e-xim Banking). Pentru evitarea oricărui dubiu, Clientul înțelege faptul că, dintre conturile accesibile prin serviciul Internet Banking, doar conturile curente deținute de Client la Bancă sunt considerate Conturi de plăți accesibile online, cu privire la care PSIC și PSIP pot presta în favoarea Clientului AIS și PIS.

**Contract specific** - contractul/ setul de documente prin care Clientul achiziționează serviciul e-xim Banking, fiind compus din prezentul document „Termeni și condiții Internet - Mobile Banking pentru

persoane fizice”, formularul prin care clientul solicită activarea serviciului e-xim Banking și anexele puse la dispoziție de către Bancă (daca este cazul).

**Curs standard** - curs de schimb valutar stabilit de Bancă este afișat de către Bancă în unitățile sale, pe pagina de internet a Băncii și pe pagina de internet a serviciului e-xim Banking și poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiași zile, imediat și fără să fie necesară o notificare prealabilă a Clientului din partea Băncii.

**Data primirii** - reprezintă data la care instrucțiunea de plată se consideră primită de către Bancă și de la care poate începe executarea acesteia; în cazul în care data primirii nu este o zi bancară sau trimiterea se face după ora limită conform orarului de procesare, instrucțiunea de plată se consideră primită în următoarea zi bancară.

**Dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificat** - un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice care îndeplinește cerințele prevăzute în anexa II din 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, pus la dispoziție de către Bancă, în favoarea Clientului, exclusiv în scopul semnării electronice a documentelor contractuale aferente procesului de Înrolare digitală.

**Identificator Utilizator** - denumirea atribuită de Bancă fiecărui Utilizator în scopul accesării e-xim Banking; poate fi modificat de Utilizator prin interfața aplicației e-xim Banking cu respectarea regulilor de securitate și unicitate.

**Identificatorul Utilizator și Parola** - (inițiale) sunt furnizate de Bancă Clientului IB prin email și/sau prin SMS sau în plic securizat.

**Împuternicit** - persoana fizică împuternicită să reprezinte titularul contului în relațiile cu Banca, desemnată de acesta la deschiderea contului sau ulterior, prin completarea și semnarea formularelor Băncii și care este desemnat ca împuternicit pentru serviciul e-xim Banking. Împuternicitul va avea drepturile stabilite de titularul de cont, prin formularele specifice semnate cu Banca.

**Înrolare digitală** - proces de înrolare online prin platforma pusă la dispoziție de către Bancă ce poate fi accesată de pe site-ul Băncii sau din aplicația dedicată echipamentelor de comunicații mobile de tip smart. Procesul se finalizează prin deschiderea în evidențele Băncii a conturilor solicitate și activarea serviciilor dedicate.

**Instrument de plată** - orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plată și Bancă și folosit de Client pentru a iniția o instrucțiune de plată.

**Instrucțiune** - înseamnă orice dispoziție dată de Client sau de împuternicitul acestuia, ce trebuie să includă în mod obligatoriu toate informațiile necesare executării acesteia, transmisă Băncii în scopul sau în legătură cu furnizarea de servicii bancare, cu respectarea prezentelor condiții, a Contractelor specifice, a legislației în vigoare, precum și a prevederilor, normelor și procedurilor interne ale Băncii aduse la cunoștință clientului.

**Instrucțiune de plată prin e-xim Banking** - ordine de plată intrabancare și interbancare în lei și valută (inclusiv plăți programate și ordine de plată către furnizorii de utilități), ordine de plată între conturi proprii în lei și valută și ordine de schimb valutar la cursul standard al Băncii, precum și

instrucțiuni de constituire, anulare în ziua prelungirii automate sau anulare în ziua constituirii depozitelor la termen.

**Manual de utilizare** - set de instrucțiuni de utilizare a aplicației e-xim Banking, oferit Clientului în format electronic prin accesarea secțiunii “Documente utile” de pe site-ul [www.eximbank.ro](http://www.eximbank.ro) sau direct în aplicația e-xim Banking. Manualul de utilizare face parte integrantă din prezentul document intitulat “Termeni și condiții Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice” (denumit în continuare “Termeni și condiții e-xim Banking”).

**Opțiuni comisioane** - în cazul instrucțiunii de plată în valută, Clientul poate alege una dintre următoarele opțiuni în ceea ce privește modalitatea de plată a comisionului:

- **“OUR”** - toate comisioanele bancare aferente emiterii și procesării plății (inclusiv comisioanele băncilor intermediare și beneficiare) sunt suportate de plătitor din contul de plăți aferent deschis la Bancă;
- **“BEN”** - toate comisioanele bancare (comisionul Băncii, precum și comisioanele băncilor intermediare și beneficiare) aferente emiterii și procesării plății sunt suportate de către Clientul beneficiar al fondurilor și se deduc din suma de plată ordonată;
- **“SHA”** - comisionul Băncii este suportat de plătitor, iar toate celelalte comisioane pe parcurs extern (comisionul băncii/ băncilor intermediare, precum și comisionul Băncii beneficiarului) sunt în sarcina beneficiarului și se deduc din suma de plată ordonată.

Toate plățile în valută către statele din Spațiul Economic European - SEE se vor procesa întotdeauna cu principiul de comisionare SHARE (SHA).

Plățile intracomunitare în valută emise de țări din afara SEE (inclusiv plățile interbancare pe teritoriul României) se efectuează prin băncile intermediare din țările respective, țări care nu sunt supuse reglementărilor UE, astfel că plățile valutare tip SHA pot fi comisionate pe parcurs extern, iar suma procesată poate fi diminuată cu valoarea comisionului practicat de băncile de decontare.

**Parolă Utilizator** - cod unic format din minim 8 (șase) caractere, stabilit inițial de Bancă, care va fi schimbat de către Utilizator la prima conectare în aplicația e-xim Banking, care, folosit împreună cu Identificatorul Utilizator, permite accesul la serviciul e-xim Banking.

**PIN Digipass** - cod de securitate al Digipass-urilor fizice/ mobile cu PIN, stabilit de către Utilizator, care permite utilizarea Digipass-ului și care se blochează după 5 introduceri greșite ale acestuia.

**Plăți SEPA** - sunt plățile în EUR cu comision tip SHA efectuate în favoarea Clientului beneficiar cu conturi deschise la bănci participante/ membre la sistemul de decontare SEPA (Single European Payment Area).

**Plăți valutare** - sunt plățile în EUR care nu se încadrează ca plăți SEPA, precum și plățile în alte valute, respectiv CHF, GBP, HUF, DKK, NOK, PLN, SEK, USD, JPY, AUD, CAD.

**Semnătură electronică calificată (“QES”)** - semnatura electronică calificată acceptată de Bancă, care îndeplinește cerințele de validare prevăzute 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 Bancă în favoarea Clientului, exclusiv în scopul semnării electronice a documentelor contractuale aferente procesului de Înrolare digitală.

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

**Tipuri de Utilizatori:**

- **Utilizator operator (fără drept de autorizare)** - persoana împuternicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Clientului și să inițieze instrucțiuni de plată, în limitele și conform mandatului acordat de Client, prin contractul specific.
- **Utilizator aprobator (cu drept de autorizare)** - persoana împuternicită care, pe lângă drepturile aferente unui Utilizator operator, are și dreptul de a da instrucțiuni de plată de pe conturile Clientului IB, în limitele și conform mandatului acordat de Clientul IB, prin contractul specific.

**Utilizator al serviciilor de plată (conform legii)** - persoana care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, 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 e-xim Banking pe conturile sale va fi desemnat dintre persoanele fizice care sunt împuternicite/ cu drept de semnătură pe conturile sale.

Dupa aprobarea de către Bancă 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;
  - Parola e-xim Banking;
  - PIN Digipass (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de Digipass);
  - Cod generat de Digipass, cu sau fără PIN, sau cod unic primit prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat de Client Băncii.

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 Bancă a contractului specific depus.

Urmare a aprobării de către Bancă 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, 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 Clienților 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 e-xim Banking, aplicabile clienților persoane fizice înrolați digital, sunt prezentate în documentele contractuale specifice, semnate de Client și de Bancă, cu semnătură 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 Bancă 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 e-xim Banking sau de a restricționa accesul clienților 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 e-xim 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 țin 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 e-xim Banking**

Pentru accesarea serviciului e-xim Banking se utilizează elemente de securitate care asigură autentificarea strictă a clientului (SCA).

Banca va permite utilizarea serviciului e-xim Banking numai în condițiile în care Utilizatorul IB introduce corect elementele de securitate/ autentificare.

La prima conectare la serviciul de Internet Banking e-xim Banking, Utilizatorul este obligat să schimbe Parola de Utilizator, parola atribuită inițial de către Bancă. Accesul la e-xim Banking va avea loc numai după schimbarea parolei. Transferurile între conturile proprii se autorizează prin acțiunea “Confirmă” din Internet Banking sau Mobile Banking, ca excepție de la autentificarea strictă a clientului (SCA).

Accesul Utilizatorului în aplicația e-xim Banking (prin serviciul de Internet Banking și/sau Mobile Banking) va fi blocat automat de sistemul Băncii în următoarele situații: folosește de 3 ori consecutiv o parolă greșită, a depășit numărul de 5 încercări 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 blocării fiind introducerea acestuia de 5 ori eronat) se va face prin Serviciul Asistență IB.

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

Deblocarea posibilității de conectare prin SMS (motivul blocării fiind introducerea eronată a codului primit prin SMS, la autentificare sau avizare) se va face prin Serviciul Asistență IB.

Pentru cazul în care Utilizatorul nu mai știe parola și nu a blocat accesul la aplicație, acesta are posibilitatea de a-și reseta parola direct în aplicație, utilizând CNP-ul (pentru persoane rezidente) sau cod țară, serie și pașaport (pentru persoane nerezidente) și codul de validare generat de Digipass sau codul primit prin SMS. Deblocarea parolei se poate face și prin Serviciul Asistență IB.

Deblocarea utilizatorului/ Digipass-ului/ conectării prin SMS sau resetarea parolei se pot face doar telefonic, după identificarea corespunzătoare a Utilizatorului. În cazul în care solicitarea vine din partea Utilizatorului pe alt canal decât cel telefonic, Serviciul Asistență IB va contacta telefonic Utilizatorul în vederea soluționării solicitării. În situația în care identificarea telefonică eșuează, aceasta se poate face prin intermediul Băncii (unitatea care administrează contul clientului, identifică corespunzător Utilizatorul și confirmă/ infirmă către Serviciul Asistență IB identitatea acestuia). Utilizarea corectă a serviciului e-xim Banking se va efectua numai în măsura în care Utilizatorul a

urmat toate etapele necesare realizării operațiunilor și a respectat dispozițiile legale în vigoare, termenii și condițiile de utilizare a serviciului e-xim Banking, limitele de autorizare stabilite de către Client pentru fiecare Utilizator și specificațiile prezentate în manualul de utilizare.

Serviciul e-xim Banking se va utiliza exclusiv de către Clientul IB sau persoanele menționate de către Client în contractul specific, în calitate de Utilizatori IB, în limita mandatului acordat de către Client, 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 termenilor și condițiilor privind utilizarea serviciului e-xim 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 Băncii concomitent cu noua listă de specimene de semnături și documentul furnizat de Bancă, 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 e-xim Banking

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

Instrucțiunile de plată (tranzacțiile) autorizate de Client sunt condiționate de următoarele limite standard:

1. maxim 30.000 RON pe tranzacție pentru operațiunile în lei;
2. maxim 50.000 EUR pe tranzacție, în echivalent la cursul BNR din ziua autorizării plății, pentru operațiunile în valută;
3. 10.000 EUR pe tranzacție în echivalent la cursul BNR din ziua autorizării operațiunii, pentru operațiunile de schimb valutar. Nu se vor putea executa operațiuni de schimb valutar cu sume subunitare.

Clientul IB, personal sau prin Utilizatorii IB mandatați, poate efectua într-o zi, prin e-xim Banking, un număr nelimitat de instrucțiuni de plată a căror valoare cumulată nu este condiționată de o limită standard.

Limitele standard pe tranzacție (menționate la punctele 1 și 2 de mai sus) pot fi modificate pe baza unei cereri scrise a Clientului IB aprobată de Bancă. Clientul are posibilitatea să solicite pe tranzacție limite particulare, diferite, pentru fiecare utilizator în parte. Cu toate acestea, Banca își rezervă dreptul

de a refuza solicitarea clientului de majorare a limitelor de tranzacționare în serviciul e-xim Banking, în condițiile prevăzute de politica sa în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului sau în cazul unor suspiciuni de fraudă.

Suplimentar, Clientul IB poate solicita și setarea unor limite valorice zilnice pentru total operațiuni în lei, respectiv total operațiuni în valută, aplicabile pentru toți utilizatorii Clientului IB.

Banca își rezervă dreptul ca, ulterior, în aplicarea politicii sale pentru serviciul e-xim Banking, precum și în conformitate cu politica sa în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, să diminueze în mod unilateral limitele particulare (modificate anterior la cererea Clientului). Limitele astfel diminuate pot fi egale cu limitele standard pe tranzacție (menționate mai sus la punctele 1 și 2), iar limita pe tranzacție și pe zi pentru plățile în valută poate fi mai mică decât limita standard menționată la punctul 2 de mai sus.

Banca va notifica Clientul IB cu privire la diminuarea limitei și la noua valoare a limitei înainte de diminuare, dacă este posibil, sau cel mai târziu imediat după diminuarea limitei, prin modalitățile menționate la capitolul X.

O instrucțiune de plată este acceptată de Bancă, 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 Bancă din motive de neactualizare client, indisponibilizare pe motive legale, poprire, sechestrul, 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 e-xim 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 împuternici Banca, prin intermediul serviciului e-xim 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 aplicația e-xim Banking.

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

Alimentarea contului de plată atașat cardului de credit și alimentarea contului de card de debit, efectuate într-o zi nelucrătoare, sunt procesate de Bancă 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. Pentru respectivele sume, utilizate în ziua nelucrătoare, Banca va aplica o dobândă debitoare.

### **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 instrucțiunile de plată aprobate de client în intervalul orar în care Banca execută închiderea zilei bancare sunt procesate de Bancă după acest interval, cu data următoarei zile lucrătoare.

Banca finalizează procesarea ordinului de plată interbancar în lei/ valută conform orelor limită de procesare a plăților, disponibile pe website-ul Băncii, în secțiunea Documente utile.

## **VI. Declarații și obligații ale Clientului**

Clientul IB se obligă, la solicitarea Băncii, ca în maxim 10 zile bancare să prezinte documentele justificative în conformitate cu cadrul legislativ în vigoare și cu prevederile Condițiilor Generale de Afaceri. În cazul în care Clientul nu depune/ prezintă documentele necesare, Banca este în drept să suspende serviciul de Internet Banking până la prezentarea documentelor justificative sau să denunțe unilateral prezentul Contract și/ sau să solicite Clientului daune-interese.

Clientul IB se obligă să păstreze și să asigure confidențialitatea elementelor de securitate/ autentificare, precum și a oricărui altor elemente de autentificare ce-i vor fi furnizate de către Bancă sau sunt deținute de Client, și să nu înregistreze Numele de utilizator, Parola și PIN-ul dispozitivului Digipass într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe lângă Digipass sau pe cartela SIM a telefonului mobil personal sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu elementele de autentificare. Cartela SIM, pe al cărei număr de telefon se primește SMS-ul cu codul unic utilizat pentru autentificare, trebuie păstrată în siguranță.

Clientul IB are obligația să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a elementelor sale de securitate/ autentificare sau de orice altă utilizare neautorizată a serviciului e-xim Banking.

Notificarea se va realiza telefonic la numerele de telefon menționate la capitolul VII, urmând ca în termen de 48 de ore de la comunicarea telefonică, Clientul IB să notifice în scris unitatea teritorială la care are cont deschis. Ca urmare a notificării telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul e-xim Banking până la furnizarea/ înlocuirea elementului de autentificare pierdut/ furat/ distrus.

Clientul IB e obligat să dețină elementele de hardware și software necesare pentru utilizarea e-xim Banking, conform Manualului de utilizare e-xim Banking.

Clientul declară că nu va cesiona, total sau parțial, în orice fel drepturile sale decurgând din raporturile aferente serviciului e-xim Banking către terțe persoane.

Clientul IB declară că nu va utiliza mijloace automate, incluzând agenți, roboți, scripturi sau păianjeni, fără limitare la acestea, pentru a accesa, monitoriza, extrage sau administra contul de Internet Banking sau de a accesa, monitoriza, extrage sau copia aplicația de Internet Banking ori alte sisteme ale Băncii ori datele din aceste sisteme, cu excepția acelor mijloace automate puse la dispoziție în mod expres de către Bancă sau autorizate în avans de către Bancă în formă scrisă. Clientul IB declară că nu va interfera și nu va încerca să interfereze în funcționarea corectă a aplicației e-xim Banking sau a altor sisteme informatice ale Băncii.

Clientul IB declară și se obligă să utilizeze aplicația e-xim Banking doar conform instrucțiunilor descrise în Manualul de Utilizare al aplicației.

Clientul IB declară că înțelege și că și-a exercitat dreptul de a fi informat încă din faza precontractuală cu privire la drepturile și obligațiile care îi revin din utilizarea serviciului e-xim Banking.

Clientul IB se obligă să furnizeze reprezentanților Băncii informațiile necesare pentru identificarea sa, în cazul solicitărilor adresate telefonic legate de utilizarea aplicației e-xim Banking.

Clientul IB declară că a luat cunoștință de faptul că Banca nu solicită în nicio situație informații confidențiale prin e-mail (de exemplu: nume utilizator, parolă, etc.), iar informațiile precum parola și codul PIN nu trebuie divulgate sub niciun motiv, nimănui, nici măcar Băncii.

Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Clientului ca urmare a unor tentative de furt de date personale ori fraude pe Internet care pot consta în:

- recepționarea de către Clienți de mesaje, e-mailuri, etc. prin care li se solicită accesarea unui site cu design similar cu cel al Băncii și completarea de date personale confidențiale;
- transmiterea de mesaje electronice către utilizatori de e-mail, prin care li se solicită date personale de identificare bancară.

Clienții care primesc astfel de mesaje sunt atenționați să nu dea curs unor astfel de solicitări și sunt obligați să contacteze de urgență Banca.

Clienții care utilizează dispozitive mobile sau computerul pentru accesarea serviciului e-xim Banking pot proteja siguranța datelor personale prin instalarea unor aplicații antivirus, antispyware și firewall și actualizarea permanentă a acestor programe. Totodată, este recomandat să stabilească parole puternice pentru autentificare, la stabilirea acestora utilizând combinațiile de litere și cifre.

Clientul IB are obligația de a asigura în contul său suma necesară constituirii garanției aferente dispozitivelor Digipass predate, conform tarifului de comisioane în vigoare.

În cazul pierderii/ nereturnării dispozitivelor Digipass, Banca va solicita clientului contravaloarea acestora conform tarifului de comisioane. Garanția va fi returnată clienților în cazul predării dispozitivului.

Clientul își asumă responsabilitatea pentru acuratețea datelor tranzacției introduse și ordonate electronic.

Clientul are obligația asigurării fondurilor necesare pentru perceperea de către Bancă a abonamentului lunar (dacă este cazul) și a comisiunilor pentru tranzacțiile ordonate prin Internet Banking și autorizează Banca să debiteze contul cu contravaloarea acestora.

## **VII. Declarații și obligații ale Băncii**

Banca are obligația să actualizeze informațiile prezentate prin intermediul acestui serviciu, de câte ori este necesar, în conformitate cu prevederile legale și cu prevederile prezentului document.

Pentru asigurarea unui nivel maxim de securitate și eficiență, Banca efectuează periodic activități de îmbunătățire a performanțelor, de verificare și întreținere a aplicațiilor și echipamentelor IT pe care le deține. În perioada desfășurării acestor activități, Banca poate opri parțial sau total accesul sau funcționarea aplicației e-xim Banking. Banca va informa clientul din timp în legătură cu aceste activități programate, prin intermediul aplicației e-xim Banking, prin intermediul site-ului Băncii și/sau prin orice alte mijloace pe care le are la dispoziție.

Banca se obligă să nu dezvăluie Numele de utilizator, Parola aferentă și/sau PIN-ul dispozitivului Digipass unei alte persoane decât Clientului IB/ Utilizatorului IB.

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

Banca are obligația de a bloca accesul la serviciul e-xim Banking dacă însuși Clientul IB a solicitat în mod expres blocarea accesului la serviciul e-xim Banking.

Banca are dreptul (dar nu și obligația) de a bloca accesul la serviciul e-xim Banking sau de a restricționa accesul la o parte dintre operațiunile ce pot fi efectuate prin serviciul e-xim Banking sau de a diminua limita maximă pe instrucțiunea de plată în lei sau în valută, în următoarele situații

enumerare exemplificativ și nu limitativ:

- a) Clientul nu a păstrat și nu a asigurat confidențialitatea tuturor elementelor de autentificare, inclusiv cele furnizate de către Bancă.
- b) Instrucțiunile de plată ale Clientului IB nu pot fi aduse la îndeplinire de către Bancă ca urmare a faptului că Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instrucțiunii sau executarea instrucțiunilor ar încălca interdicții și restrângeri prevăzute de legislație, cum ar fi, dar fără a se limita la, interdicții și/sau restrângeri impuse persoanelor fizice sau juridice de legislația privind prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului sau acestea intră sub incidența unor restricții/ sancțiuni impuse prin reglementări naționale sau internaționale aplicabile.
- c) Clientul IB încalcă oricare altă obligație ce îi revine potrivit prezentului document „Termeni și condiții Internet - Mobile Banking pentru persoane fizice”, manualului de utilizare a aplicației e-xim Banking, respectiv Condițiilor Generale de Afaceri și/sau a altor prevederi contractuale ce reglementează raporturile între Client și Bancă.
- d) Când s-au instituit măsuri asiguratorii pe cont de către autoritățile competente, când s-au înființat popriri de către autoritățile competente și/sau alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Bancă blocarea conturilor. Deblocarea accesului la cont se va realiza numai după încetarea cauzei care a condus la blocarea contului.
- e) Dacă în urma verificărilor efectuate, Banca constată schimbări care pot afecta relația de afaceri dintre Bancă și Client, cum ar fi: schimbări cu privire la nume, domiciliu, persoane împuternicite și altele, schimbări care nu au fost notificate Băncii, Bancă 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 Băncii documentele justificative aferente operațiunilor de plată în valută, în conformitate cu obligațiile specificate la capitolul VI.

În aceste situații, Banca informează clientul în legatură cu blocarea totală/ restricționarea parțială a serviciului e-xim 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 e-xim 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 e-xim 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 e-xim Banking, în condițiile capitolului XI.

Banca pune la dispoziția Clientului Serviciul Asistență 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.retail@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 cunoștință 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 să îl citească și să-l tipărească. Acceptarea noilor termeni și condiții de utilizare se poate face direct în aplicație sau în unitățile teritoriale ale Băncii și constituie o condiție pentru folosirea în continuare a serviciului.

Banca are obligația să păstreze confidențialitatea asupra tranzacțiilor efectuate de către Client și să respecte prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protecția datelor), precum și a celorlalte prevederi legale aplicabile cu privire la protecția persoanelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, în scopul încheierii și executării prezentului document, precum și în scopul îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor legale și a realizării intereselor legitime ale acesteia.

Banca are obligația să păstreze secretul profesional în domeniul bancar, conform Ordonanței de Urgență a Guvernului României nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 227/2007 cu modificările și completările ulterioare, asupra operațiunilor efectuate în conturile sale sau a situației financiare a clienților.

## VIII. Răspunderea Băncii

Banca este exonerată de răspundere pentru pierderi sau daune pe care Clientul IB le-ar putea suferi ca urmare a întreruperii sau funcționării defectuoase a serviciului e-xim Banking din motive de natură tehnică ce țin de infrastructura utilizată de client, Client IB și/sau Utilizator IB.

Banca este exonerată de răspundere în următoarele cazuri:



- a) în cazul în care o terță persoană, neautorizată, alta decât Utilizatorii IB, ordona executarea unei instrucțiuni de plată în numele și pe seama Clientului IB, ca urmare a dezvoltării, intenționate sau fara intenție, de către Client IB a elementelor de autentificare necesare accesului la e-xim Banking;
- b) în cazul în care Clientul IB a retras mandatul unui Utilizator, dar nu a adus la cunoștință Băncii, în scris, retragerea mandatului, iar Utilizatorul revocat a autorizat instrucțiuni de plată în numele și pe seama Clientului;
- c) în situația în care sistemul informatic al Clientului este compromis sau este utilizat, cu sau fără cunoștința Clientului, de către terțe persoane care nu fac parte din categoria Utilizatorilor, în categoria terților fiind incluși și Utilizatorii cărora Clientul le-a retras mandatul de a autoriza instrucțiuni de plată în serviciul e-xim Banking, dar nu a adus informația la cunoștința Băncii;
- d) în cazul în care Clientul nu poate avea acces la e-xim Banking din cauza deficiențelor de conectare care țin de echipamentele Clientului sau de deficiențele serviciului de furnizare de internet la care Clientul este abonat.

Banca nu este răspunzătoare pentru pierderea sau dauna rezultată din utilizarea neadecvată de către Client/ Utilizator Autorizat sau funcționarea defectuoasă a telefonului mobil al cărui număr a fost comunicat Băncii pentru trimiterea de coduri de autentificare prin SMS (utilizarea neautorizată 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 Bancă, cu privire la care Clientul IB a semnalat, fără întârziere nejustificată, Băncii 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 Bancă a legilor și reglementărilor în vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancară, regimul valutar, regimul fiscal, cunoașterea clientelei, 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 ca Banca să întârzie/ suspende sau chiar să refuze executarea instrucțiunilor primite de la Client prin serviciul e-xim Banking, precum și să suspende accesul Clientului la acest serviciu în scopul îndeplinirii obligațiilor legale ce îi revin Băncii, în cazul existenței unei suspiciuni de fraudă/ spălare de bani/ finanțare a terorismului din partea Băncii 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 Băncii.

Serviciul e-xim 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 raspundere 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 Terț PSP accesul la unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online deținut(e) de Client la Bancă 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. Răspunderea Clientului**

Clientul IB suportă toate pierderile decurgând din utilizarea neautorizată a serviciului e-xim Banking (indiferent dacă elementele de securitate/ autentificare primite de Clientul IB au fost pierdute, furate sau altfel utilizate fără drept) în cazul în care Clientul a acționat în mod fraudulos sau nu și-a respectat obligațiile contractuale referitoare la utilizarea și păstrarea confidențialității și siguranței elementelor de securitate/ autentificare, cu intenție sau din neglijență gravă.

Clientul IB suportă, în quantumul prevăzut de prevederile legale în vigoare, pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori, în cazul în care Clientul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, pierderile care rezultă din folosirea fără drept a unui instrument de plată.

Clientul IB suportă până la suma de cel mult 30 euro sau echivalentul în lei la data efectuării tranzacției neautorizate, care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau din folosirea fără drept a acestuia, în cazul în care nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile de a utiliza instrumentul de plată în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestuia și de a notifica Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

Clientul IB nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea elementelor de autentificare pierdute, furate sau folosite pe nedrept, după notificarea Băncii cu privire la acest eveniment, realizată în conformitate cu prevederile capitolului VI din prezentul document, cu excepția cazului în care a acționat fraudulos.

Clientul înțelege și acceptă că, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în situațiile în care interfața între aplicația Terțului PSP și aplicațiile Băncii nu funcționează la nivelul standardelor sau este indisponibilă, Banca va permite Terțului PSP, ca parte a unui mecanism de urgență, să utilizeze interfața aplicației de Internet Banking pusă la dispoziția Clientului pentru autentificare și comunicare cu Banca. Terțul PSP este obligat să ia toate măsurile necesare pentru a nu accesa, stoca sau prelucra datele Clientului decât în scopul furnizării serviciului solicitat de Client. În situația aplicării măsurilor de urgență prevăzute de prezentul articol, pentru prestarea AIS și PIS, Terțul PSP este exclusiv și pe deplin responsabil în ceea ce privește utilizarea interfeței serviciului e-xim Banking, înregistrarea datelor accesate prin serviciul e-xim Banking și informarea Băncii despre aceasta utilizare.

## **X. Comunicări**

Comunicările și notificările efectuate în baza prezentului document se vor efectua, în funcție de specificul serviciului de plată, prin una din următoarele modalități: prin afișare în aplicația e-xim Banking, prin afișare la sediul băncii, prin e-mail, prin extrasul de cont sau prin alte mijloace alese de Bancă în interesul Clientului, care să poată asigura o informare rapidă și eficientă a acestuia, cu respectarea termenelor legale.

Pentru orice modificare a termenilor și condițiilor din prezentul document, referitoare la produsele și serviciile existente, Banca va informa Clientul IB cu 2 luni înainte de data intrării în vigoare a modificării. În cazul în care Clientul IB nu va comunica Băncii neacceptarea modificărilor până la data intrării acestora în vigoare, se va considera că acesta și-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificării. În cazul în care Clientul IB nu acceptă modificările propuse de Bancă, acesta are dreptul de a denunța unilateral prezentul document, de îndată și în mod gratuit, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificărilor impuse prin aplicarea altor prevederi legale (cum ar fi, dar fără a se limita la, normele Băncii Naționale a României, normele privind cunoașterea clientelei, prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism), astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

## **XI. Valabilitate**

Termenii și condițiile aplicației e-xim Banking sunt valabile pe perioada nedeterminată și pot înceta:

- a) prin acordul părților;
- b) prin denunțare unilaterală de către Client/ Bancă;

Banca are dreptul de a denunța unilateral contractul specific încheiat pe durată nedeterminată, notificând Clientul IB în prealabil cu 2 luni înainte de data încetării contractului.

Clientul IB poate exercita în baza unui preaviz de 30 de zile calendaristice, dreptul de denunțare unilaterală a Termenilor și condițiilor, în mod gratuit, după îndeplinirea obligației de achitare integrală a tuturor datoriilor sale față de Bancă.

În acest scop, Clientul IB se va prezenta personal la Bancă și va completa formularul corespunzător furnizat de Bancă.

- c) prin reziliere pentru neîndeplinirea de către Client/ Bancă a obligațiilor sale.

Banca are dreptul de a rezilia contractul, prin simpla notificare scrisă a Clientului, cu efect imediat de la data menționată în notificare, în cazul neîndeplinirii de către Client a oricărei obligații prevăzute în sarcina sa; în cazul neîndeplinirii la termen a oricărei obligații prevăzute în sarcina sa, Clientul este de drept în întârziere.

- d) în situația în care Banca întrerupe sau încetează furnizarea serviciului Internet Banking/ Mobile Banking.

În acest caz, Banca va notifica Clientul anterior întreruperii sau încetării furnizării serviciului.

De exemplu, în situația în care un client care deține serviciul Internet Banking nu a utilizat aplicația e-xim Banking în decurs de 6 luni, Banca poate înceta furnizarea serviciului către client.

De asemenea, Termenii și condițiile încetează:

- a) de plin drept și imediat, atunci când Banca consideră că este expusă riscurilor legale, reputaționale sau operaționale, ca urmare a instrucțiunilor de plată ordonate de Client IB;
- b) în cazul decesului Clientului IB.

## **XII. Legea aplicabila și jurisdicția**

Relațiile dintre Client IB și Bancă vor fi guvernate de legile din România. Eventualele dispute care apar între Bancă și Client IB în legătură cu relația lor contractuală născută în baza prezentelor condiții sau a altor contracte care se completează cu prezentele condiții, vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă, părțile se vor adresa instanțelor de judecată competente din România.

De asemenea, clientul are posibilitatea de a se adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau Băncii Naționale a României, precum și de a apela la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare și/sau la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor prin Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB).

Adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor: B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, București, România, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), website: [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro).

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

Prezentele condiții se completează cu prevederile legislației interne în materie și cu reglementările emise de Banca Națională a României.

### **XIII. Prevederi finale**

În orice moment al relației contractuale și la cererea Clientului, Banca pune la dispoziția acestuia, în mod gratuit, pe suport hartie, contractul specific pentru serviciul e-xim 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 constrâns 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.