

**TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND
UTILIZAREA SERVICIULUI „e-xim Banking”**

I. DEFINIȚII ȘI CONSIDERENTE GENERALE

1. **Banca** - Exim Banca Românească - S.A., cu sediul social în Municipiul București, strada Barbu Delavrancea nr. 6A, Sector 1, cod poștal 011355, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului cu nr. J40/8799/08.04.1992, înmatriculată în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr. RB-PJR-40-015/18.02.1999, având codul de înregistrare fiscală RO 361560, identificatorul unic la nivel european (EIUD) ROONRC.J40/8799/1992 și capitalul social subscris și vărsat de 772.511.952 RON, website www.eximbank.ro, e-mail office@eximbank.ro.

Banca este prestator de servicii de plată în sensul prevederilor Directivei (UE) nr. 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CEt.

2. **Client orice persoana juridica, entitate fara personalitate juridica sau persoana fizica autorizata**, contractantă a Serviciului Internet Banking oferit de Bancă în calitatea sa de furnizor a acestui serviciu, având datele de identificare și drepturile care îi sunt alocate în “**Formulare**”.
3. **TPP** - prestator de servicii de plată, altul decât Banca, autorizat să presteze Servicii de informare cu privire la conturi (AIS) sau Servicii de inițiere a plății (PIS).
4. **Serviciu de informare cu privire la conturi (AIS)** - serviciul online, furnizat Clientului de un TPP, care constă în oferirea de informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online, deținut(e) de Client. TPP care prestează Clientului AIS va fi denumit AISP în continuare în cadrul prezentului document.
5. **Serviciu de inițiere a plății (PIS)** - serviciul online, furnizat Clientului de un TPP, care constă în inițierea de ordine de plată, la cererea Clientului, cu privire la unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online, deținut(e) de Client. TPP care prestează Clientului PIS va fi denumit PISP în continuare în cadrul prezentului document.
6. **Cont de plăți accesibil online** - cont de plăți care poate fi accesat de Client prin intermediul unei interfețe online (de 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 AISP și PISP pot presta în favoarea Clientului AIS și PIS.
7. **Aplicația TPP (PISP/AISP)** reprezintă interfața pusă la dispoziție Utilizatorului în vederea acordării/retragerii consimțământului și inițierii plăților.
8. **Formulare** – documente puse la dispoziția Clientului/Utilizatorului, de către Bancă, în vederea activării/actualizării/anulării drepturilor ce i se cuvin, semnate de către Reprezentații Legale ai părților.
9. **Utilizator** - persoana fizică, cu sau fără drept de semnătură, împuternicită de Client să acceseze Serviciul Internet Banking și să efectueze în numele și pe contul Clientului, în condițiile și limitele mandatului acordat de Client, toate operațiunile specifice Serviciului Internet Banking, inclusiv să primească, să utilizeze, să predea și să înlocuiască DIGIPASS-ul, să primească elementele de securitate, să reseteze, să blocheze și/sau să deblocheze elementele de securitate care i-au fost puse la dispoziție de către Bancă. Toate instrucțiunile date și toate operațiunile efectuate de Utilizatori prin intermediul Serviciului Internet Banking sunt considerate a fi ale Clientului însuși, acesta neputând opune Băncii lipsa acordului său până la momentul notificării menționate în *Cap. III, clauza 9, lit. f)* de mai jos.

Mandatul este acordat de către Client fiecărui Utilizator cu respectarea deplină a actelor constitutive ale Clientului și/sau a prevederilor legale în vigoare, iar Utilizatorii acționează în numele Clientului și pentru acesta, în limitele și în condițiile mandatului primit.

Tipuri de Utilizatori:

Utilizator cu drept de semnătură (aprobator) - persoană fizică împuternicită de Client să vizualizeze informații privind contul(rile) Clientului accesibil(e) prin Serviciul Internet Banking, să efectueze și să autorizeze efectuarea de operațiuni în/din acest(e) cont(uri);

Utilizator fără drept de semnătură (operator) - persoana fizică împuternicită de Client numai să vizualizeze informații privind contul(rile) Clientului accesibil(e) prin Serviciul Internet Banking și să completeze câmpurile din formularele electronice disponibile în cadrul Serviciului Internet Banking prin care poate fi dispusă efectuarea de operațiuni în/din contul(rile) Clientului accesibil(e) prin Serviciul Internet Banking, urmând ca acestea să fie autorizate de un Utilizator cu drept de semnătură.

10. Serviciul Internet Banking sau e-xim Banking sau E eB - serviciul pus la dispoziția Clienților de către Bancă ce permite accesul la funcționalitățile descrise în Anexa 1, parte a acestui document, utilizându-se internetul ca mijloc de comunicație. Pentru utilizarea e-xim Banking este necesar un calculator/telefon/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 Bancă pentru activarea lor.

11. Help Desk - serviciul pus la dispoziția Clienților de către Bancă pentru a le permite să (telefonic, în fiecare Zi bancară, prin e-mail sau chat-ul aplicației, în intervalul orar 08:30:00-17:00) să primească informații cu privire la utilizarea aplicației. Prin serviciul Help Desk, Clientul, prin Utilizatori, poate notifica Banca (telefonic sau prin e-mail, în fiecare zi bancară în intervalul orar 08:30:00-17:00), iar în afara orelor de program, telefonic sau pe e-mail, prin intermediul Call Center Carduri, doar cu privire la pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, deturnarea elementelor de securitate (inclusiv a DIGIPASS-ului) sau orice utilizare neautorizată a acestora sau a E eB, conform prevederilor *Cap. II, clauza 6 și Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai jos.

12. Call Center Carduri - serviciul oferit de Bancă pentru blocarea accesului unui utilizator la aplicația E eB, la cererea acestuia telefonică sau prin e-mail (în cazul pierderii/furtului elementelor de securitate), de luni până vineri, în intervalul orar 17:00-8:30 și în zilele nelucrătoare sau de sărbătoare legală.

13. Date de contact - numărul de telefon și adresa de e-mail declarate de utilizator, în relația cu Banca. Pentru a se asigura securitatea datelor, acestea trebuie să fie unice (diferite) la nivelul utilizatorilor unei companii.

În cadrul convorbirilor telefonice, Banca va identifica Utilizatorul prin: (a) denumirea Clientului, (b) numele, prenumele Utilizator, (c) număr de telefon (apelul trebuie să fie de pe numărul înregistrat în relație cu Banca, comunicat de către Utilizator, prin intermediul Formulelor), iar pentru siguranța identificării, Banca poate solicita Utilizatorului și alte date (ex: CNP și/sau adresa de e-mail, CUI-ul companiei). În cazul în care toate datele de identificare comunicate Băncii în cadrul convorbirii telefonice corespund cu datele existente în sistemul Băncii (puse anterior la dispoziția Băncii de către Client și/sau fiecare dintre Utilizatori), identificarea Utilizatorului se consideră a fi realizată.

Banca va arhiva corespondența electronică și va înregistra și arhiva convorbirile telefonice, pentru o perioadă de 18 luni, de la data înregistrării Prin semnarea Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, Banca și Clientul convin asupra utilizării convorbirilor telefonice astfel înregistrate și arhivate și a corespondenței electronice arhivate ca mijloc de probă în cazul oricărui litigiu și/sau a oricărei neînțelegeri dintre Client (inclusiv Utilizator) și Bancă cu privire la accesarea și utilizarea Serviciului E eB, precum și pentru a demonstra Clientului și/sau autorității de supraveghere din domeniul serviciilor de plată, primirea notificărilor prevăzute în *Cap. II, clauza 6 și în Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai jos.

Accesarea Help Desk sau Call Center Carduri se face utilizând datele de contact ale Băncii, care se regăsesc pe site-ul www.eximbank.ro în secțiunea “Documente utile” sau direct în aplicația E eB.

14. Manual de utilizare - set de instrucțiuni de utilizare a E eB care pot fi consultate de către Client și/sau Utilizatori prin accesarea secțiunii “Documente utile” de pe site-ul www.eximbank.ro sau direct în aplicația E eB. Manualul de utilizare face parte integrantă din prezentul document intitulat “Termeni și condiții privind utilizarea serviciului e-xim Banking” (denumit în continuare “Termeni și Condiții e-xim Banking”).

15. Identificator Utilizator - denumirea atribuită de Bancă fiecărui Utilizator în scopul accesării serviciului E eB.

16. Parola E eB - cod unic format din minimum 8 caractere, stabilit inițial de Bancă și schimbat de fiecare Utilizator la prima conectare la E eB, care, folosit împreună cu Identificatorul Utilizator, permite accesul la serviciul E eB.

17. DIGIPASS - dispozitiv de:

a) **Autentificare strictă a Clienților** - permite accesul Utilizatorilor la Serviciul Internet Banking, care se realizează prin mecanismul de autentificare „challenge-response”. Pentru autentificare, Utilizatorul introduce în E eB, Identificatorul Utilizator și Parola E eB, iar aplicația E eB generează un cod pe care Utilizatorul îl introduce în DIGIPASS, care, la rândul său, furnizează un alt cod denumit Cod generat de DIGIPASS, definit mai jos.

b) **Autorizare** - permite exprimarea consimțământului Utilizatorului pentru executarea operațiunilor prin E eB (ex. operațiuni de plată, schimb valutar, constituire și lichidare depozit etc.) instructate prin E eB direct sau prin intermediul unui PISP). Autorizarea se face prin Codul generat de DIGIPASS folosind opțiunea E-SIGN. Funcția E-SIGN asigură o legătură dinamică între suma operațiunii și beneficiarul acesteia, astfel: Utilizatorul introduce în DIGIPASS un cod, denumit Cod HASH, definit mai jos și suma afișată în E eB; Codul generat de DIGIPASS se introduce în E eB în câmpul dedicat pentru autorizare. Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi acordat și prin intermediul PISP.

18. PIN DIGIPASS – cod de securitate, stabilit de către Utilizator, care permite utilizarea DIGIPASS-ului și care se blochează după 5 introduceri greșite ale acestuia.

19. Cod generat de DIGIPASS – cod furnizat de către DIGIPASS, în baza solicitării Utilizatorului, (i) la autentificarea în E eB, (ii) la acordarea/retragerea consimțământului unui TPP pentru a accesa Conturile de plăți accesibile online deținute de Client la Bancă și/sau pentru a iniția plăți din Conturile de plăți accesibile online deținute de Client la Bancă și (iii) la autorizarea operațiunilor prin E eB.

20. 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 eB.

21. Cod HASH - cod generat pe baza unui algoritm specific ce are la bază detalii alte tranzacțiilor, respectiv suma tranzacției/tranzacțiilor și informații ale IBAN-ului(rilor) beneficiarului(lor) operațiunii.

22. Zi bancară - orice zi calendaristică, cu excepția zilelor de sâmbătă și duminică și a sărbătorilor legale din România.

23. CGA - Condițiile Generale de Afaceri ale Exim Banca Românească S.A. semnate de Client la data deschiderii relației de afaceri cu Banca, precum și oricare și toate modificările aduse acestora din timp în timp și care se regăsesc pe site-ul băncii www.eximbank.ro

II. ACCESAREA ȘI UTILIZAREA SERVICIULUI

1. Pentru a beneficia de E eB, Clientul solicită Băncii activarea acestui serviciu prin completarea formularelor specifice (Formulare).
2. Termenii și Condițiile e-xim Banking (inclusiv documentele menționate ca făcând parte integrantă din acestea), împreună cu Formularele formează documentația contractuală specifică / aplicabilă Serviciului Internet Banking care se completează cu prevederile CGA și cu prevederile legale în vigoare. În caz de discrepanțe între CGA și documentația contractuală specifică, prevederile acesteia din urmă vor prevala față de prevederile CGA. În caz de discrepanțe între prevederile legale în vigoare și documentația contractuală specifică (inclusiv CGA), prevederile legale vor prevala. Prezentul document reglementează, printre altele, drepturile și obligațiile Clientului în cazul în care TPP prestează Clientului AIS și PIS în legătură cu unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online deținut(e) de Client la Bancă.
3. După aprobarea de către Bancă a Formulelor, aceasta furnizează Clientului un exemplar al Termenilor și Condițiilor exim Banking, iar fiecărui Utilizator:
 - a) elementele de securitate, respectiv, Identificatorul Utilizator, Parola E eB (care se va schimba obligatoriu de Utilizator la prima conectare la Serviciul de Internet Banking). Acestea vor fi transmise/retransmise (la solicitarea Utilizatorului) printr-o metodă securizată (în plic confidențial sigilat, care se înmânează personal Utilizatorului sau prin intermediul poștei electronice, declarată de client Băncii, utilizând un document protejat cu parolă).
 - b) DIGIPASS-ul în stare blocată (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de DIGIPASS).
4. Utilizarea E eB se realizează prin accesarea în sistemul Internet a paginii web a Băncii (www.eximbank.ro), în care se regăsește adresa de conectare la aplicația de E eB sau direct accesând <https://ib.eximbank.ro/ibank/login>
5. Elementele de securitate necesare Utilizatorului pentru accesarea și utilizarea serviciului de E eB sunt următoarele: a) Identificator Utilizator;
 - b) Parolă E eB;
 - c) PIN DIGIPASS (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de DIGIPASS);
 - d) Cod generat de DIGIPASS sau cod unic primit prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat de Client Băncii.

Digipass-ul este predat în stare blocată de către Bancă, iar deblocarea acestuia se poate face direct de către Utilizator, prin intermediul serviciului HelpDesk

6. Clientul și Utilizatorii sunt obligați să păstreze confidențialitatea elementelor de securitate menționate la pct. 5 de mai sus, precum și a oricăror altor elemente de securitate furnizate de către Bancă. Orice divulgare voluntară sau involuntară (pierdere, sustragere etc.) va fi considerată a fi făcută pe riscul și răspunderea Clientului. Clientul și/sau Utilizatorii vor anunța imediat Banca prin serviciul Help Desk sau Call Center Carduri despre orice divulgare și utilizare frauduloasă a elementelor de securitate, iar aceasta va bloca serviciul E eB până la atribuirea unor noi elemente de securitate pentru Utilizator, după preluarea notificării, prevederile *Cap. III, clauza 9, litera f)* aplicându-se în mod corespunzător.
7. Accesul la E eB al Utilizatorului care folosește de 3 ori consecutiv o Parolă E eB greșită, 5 încercări eronate ale PIN-ului Digipass sau ale codului de validare furnizat de Digipass sau ale codului primit prin SMS, va fi blocat automat de sistemul Băncii.

Resetarea PIN-ului Digipass-ului (motivul blocării fiind introducerea acestuia de 5 ori eronat), se va face prin serviciul HelpDesk.

Resetarea Digipass-ului (motivul blocării fiind introducerea eronată a codului digipass, la autentificare sau avizare), se va face prin serviciul HelpDesk.

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 HelpDesk.

Pentru cazul în care Utilizatorul își blochează parola (prin introducerea a 3 încercări eronate), acesta are posibilitatea de a-și reseta parola, direct în aplicație, utilizând CNP-ul (pentru persoane rezidente) sau serie/număr act identitate (pentru persoane nerezidente) și codul de validare generat de Digipass sau codul primit prin SMS. În situația în care nu se reușește deblocarea direct din aplicație, Utilizatorul poate contacta serviciul HelpDesk.

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 HelpDesk va contacta telefonic Utilizatorul, în vederea soluționării solicitării. În situația în care identificarea eșuează telefonic, aceasta se poate face prin intermediul Băncii (unitatea administrator cont identifică corespunzător Utilizatorul și confirmă/infirmă către HelpDesk identitatea acestuia).

8. Banca nu oferă suport pentru sistemele hardware sau software ale Clientului și nu răspunde de securitatea sistemului informatic al Clientului. Banca nu va fi responsabilă în cazul în care Utilizatorii nu pot avea acces la E eB din cauza deficiențelor de conectare care țin de echipamentele Utilizatorilor sau din culpa altor persoane fizice sau juridice, altele decât Banca.

9. Banca nu este răspunzătoare pentru pierderi sau alte daune pe care Clientul le-ar putea avea din cauza întreruperii furnizării E eB din motive de natură tehnică. Banca va remedia defecțiunile apărute în funcționarea E eB în termen de 3 zile lucrătoare de la sesizarea de către Client. În aceste situații, Clientul va putea efectua operațiuni prin celelalte mijloace puse la dispoziția sa de către Bancă.

10. Rețeaua publică Internet, așa cum este descrisă anterior, este în afara controlului Băncii, care nu poate fi răspunzătoare în cazul în care rețeaua publică Internet este compromisă, caz asimilat cu forța majoră.

11. Banca are drept exclusiv de proprietate asupra programelor software și a întregii documentații (inclusiv asupra Manualului de utilizare), care privesc E eB și care sunt puse la dispoziția Clientului și Utilizatorilor numai pe perioada de valabilitate a documentației contractuale specifice Serviciului de Internet Banking.

12. Clientul nu va atribui altor persoane, fără acordul prealabil al Băncii, drepturile ce decurg din calitatea sa de beneficiar al serviciului E eB.

III. OPERAȚIUNI PRIN SERVICIUL E eB

1. Clientul, prin Utilizatori, poate efectua prin serviciul E eB toate tipurile de operațiuni disponibile (astfel cum sunt acestea indicate în *Cap. I, clauza 9* de mai sus), în condițiile și limitele prevăzute în Formulare. Banca poate defini anumite limite standard de tranzacționare.
2. Clientul autorizează în mod expres și irevocabil Banca să execute instrucțiunile trimise prin intermediul E eB de către Utilizatorii mandatați și în limitele mandatului acordat acestora.
3. Banca execută instrucțiunile Utilizatorilor pentru care s-au folosit elementele de securitate menționate în *Cap. II, clauza 5* de mai sus, instrucțiunile fiind considerate astfel autentice și corecte.
4. Condiții specifice privind AIS și PIS prestate Clientului de către un TPP cu privire la unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online deținut(e) de Client la Bancă:
 - 4.1. Clientul poate obține de la Bancă prin intermediul unui AISP informații consolidate referitoare la unul sau mai multe

Conturi de plăți accesibile online deținut(e) de Client la Bancă. Pentru a obține în acest mod informațiile despre conturile sale, Clientul, printr-un Utilizator cu/fără drept de semnătură, își va exprima consimțământul prin intermediul aplicației AISP, folosind aceleași elemente de securitate pe care le utilizează și la Autentificarea strictă în aplicația E eB, astfel cum acestea sunt detaliate în Cap. I, clauza 16 litera a) de mai sus. Valabilitatea consimțământului este limitată la maxim 90 zile de la acordare, după care va fi necesară acordarea unui nou consimțământ conform celor descrise la prezentul punct.

Clientul poate revoca consimțământul acordat unui AISP prin accesarea aplicației AISP și folosirea elementelor de securitate utilizate la Autentificarea Strictă. Clientul, prin semnarea prezentului document, declară că înțelege și acceptă faptul că: (i) după revocarea consimțământului acordat unui AISP, Banca va refuza orice cerere primită din partea respectivului AISP și (ii) pentru noi accesări ale informațiilor de către respectivul AISP, va fi nevoie de un nou consimțământ.

Clientul este răspunzător pentru orice dată și/sau informație divulgată(e) AISP, Banca nefăcând nicio divulgare de date (inclusiv de date cu caracter personal) și/sau informații, prin transmitere, diseminare sau prin altă formă de punere la dispoziție, către AISP până la momentul acordării accesului la Contul(rile) de plăți accesibil(e) online deținut(e) de Client la Bancă, conform procedurii descrise la prezentul punct 4.1. sau după retragerea consimțământului acordat AISP.

4.2. Clientul are dreptul să inițieze un ordin de plată dintr-un Cont de plăți accesibil online prin intermediul unui PISP.

Pentru ca Banca să execute un ordin de plată inițiat de un PISP dintr-un Cont de plăți accesibil online deținut de Client la Bancă Clientul, printr-un Utilizator cu drept de semnătură, trebuie să autorizeze instrucțiunea, prin aplicația PISP, folosind elementele de securitate, astfel: (i) inițial, elementele de securitate pe care le utilizează și la Autentificarea strictă în aplicația E eB, astfel cum sunt acestea detaliate în Cap. I, clauza 16 litera a) de mai sus și (ii) ulterior, elementele de securitate pe care le utilizează pentru Autorizare, astfel cum sunt acestea detaliate în Cap. I, clauza 16 litera b) de mai sus. Consimțământul (autorizarea) se acordă la fiecare plată/fișier de plăți inițiate(e) de PISP. După acordarea consimțământului (autorizării), Clientul nu va putea revoca ordinul de plată inițiat prin intermediul PISP, cu excepția plăților recurente sau a celor introduse cu data de procesare viitoare.

Clientul este răspunzător pentru orice dată și/sau informație divulgată(e) PISP, Banca nefăcând nicio divulgare de date (inclusiv de date cu caracter personal) și/sau informații, prin transmitere, diseminare sau prin altă formă de punere la dispoziție, către PISP până la momentul autorizării realizate conform procedurii descrise la prezentul punct 4.2., sau după retragerea consimțământului (autorizării).

5. Banca nu are nicio responsabilitate pentru neexecutarea instrucțiunilor date de Utilizatori, ca urmare a disponibilului insuficient din contul(rile) Clientului, a blocării contului(rilor) prin adrese de înființare de popriri, prin ordonanțe dispuse de organele judiciare ori de către alte instituții abilitate în acest sens prin lege, ca urmare a nerespectării oricăror angajamente asumate de Client față de Bancă sau dacă, în aprecierea Băncii, instrucțiunile i-ar putea cauza acesteia un prejudiciu.

Operațiunile instructate prin intermediul E eB vor fi executate de Bancă numai în măsura în care Utilizatorii au urmat toate etapele necesare realizării operațiunilor și au respectat dispozițiile legale în vigoare.

6. Momentul primirii unei instrucțiuni transmise prin E eB este reprezentat de data și ora la care instrucțiunea are afișată în E eB starea „În curs de procesare” în dreptul operațiunii instructate în cadrul E eB de către Client prin Utilizatori.

7. O instrucțiune transmisă de către Client prin intermediul E eB este considerată ca fiind autorizată de către acesta și executată de către Bancă numai dacă aceasta ajunge în starea „Procesat cu succes”. Dacă executarea unei instrucțiuni este programată pentru o anumită zi, Clientul o poate revoca cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită. În cazul în care una sau mai multe instrucțiuni transmise Băncii de către Client nu sunt reflectate în extrasele de cont, Clientul va contacta imediat Banca pentru clarificarea situației.

8. În cazul în care disponibilul din contul Clientului nu acoperă integral operațiunea instructată de către Client prin Utilizatori sau Banca observă o eroare în datele completate de Utilizatori, executarea operațiunii va fi refuzată de Bancă.

Refuzul va fi notificat Clientului în aplicația E eB prin afișarea stării „Respins/anulat” în dreptul operațiunii.

9. Clientul și fiecare Utilizator au obligația:

- a) să utilizeze serviciul E eB cu respectarea Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, a prevederilor CGA și a legislației în vigoare;
- b) să instruceze operațiuni numai cu respectarea prevederilor legale în vigoare și cu indicarea tuturor informațiilor necesare efectuării acestora;
- c) să utilizeze ordine de plată în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestora; o instrucțiune de plată trebuie să conțină elementele obligatorii de identificare a beneficiarului (ex.: numărul de cont IBAN al beneficiarului);
- d) la solicitarea Băncii, să prezinte în termen de maximum 10 zile bancare de la instructarea operațiunii, documentele justificative prevăzute de lege, în original (e.g. factura pro-formă, factura, declarația vamală, alte documente);
- e) să respecte indicațiile și/sau etapele din Manualul de utilizare;
- f) să notifice/contacteze Banca prin serviciul Help Desk sau Call Center Carduri, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, deturnarea elementelor de securitate (inclusiv a DIGIPASS-ului sau telefonului mobil) sau de orice utilizare neautorizată a acestora sau a E eB.

Notificarea nu va presupune niciun cost pentru Client și va fi preluată de Bancă imediat, în timpul programului său de lucru (astfel cum apare acesta menționat pe site-ul Băncii www.eximbank.ro - Imediat după preluarea notificării telefonice, realizate conform celor menționate anterior, Banca va bloca accesul la E eB până la furnizarea unui nou set de elemente de securitate și/sau a unui nou DIGIPASS. Ulterior preluării notificării, utilizarea E eB nu va mai fi posibilă și nicio instrucțiune de plată primită ulterior notificării telefonice nu va fi procesată de către Bancă. Până la momentul notificării telefonice, Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile efectuate, urmând să suporte pierderile aferente acestor operațiuni. Clientul este deplin răspunzător dacă, prin neglijența sa sau în mod fraudulos sau prin încălcarea prevederilor legale, elementele de securitate (inclusiv DIGIPASS-ul sau cartela SIM, pe al cărei număr de telefon se primește SMS) sunt pierdute, furate, deteriorate, distruse, folosite fără drept sau toate acestea sau E eB sunt/este utilizat(e) în mod neautorizat;

- g) să ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate (inclusiv DIGIPASS, telefon mobil/cartel SIM);
- h) să despăgubească integral Banca pentru orice pierderi, amenzi, penalități sau cheltuieli de orice natură suportate în urma efectuării unor operațiuni instructate de Client prin Utilizatori cu încălcarea prevederilor legale în vigoare sau ca o consecință a nerespectării instrucțiunilor Băncii; pentru toate și oricare din aceste sume reprezentând pierderi, amenzi, penalități sau cheltuieli de orice natură suportate de Bancă, Banca va percepe dobânda legală pentru fiecare zi de întârziere în plată de către Client a acestor obligații;
- i) să informeze în scris Banca, imediat și explicit, despre orice modificare cu privire la situația sa juridică inclusiv, dar fără a se limita la schimbare denumire, schimbare sediu, schimbare drept de reprezentare etc., alăturând respectivei informări documentele justificative ale modificărilor.

10. Clientul este răspunzător pentru felul în care terțe persoane utilizează E eB, în situația în care acestora le-au fost dezvăluite, în orice mod, de către Client și/sau Utilizatori elementele de securitate, suportând toate pierderile izvorâte, Banca fiind exonerată de răspundere pentru oricare pierdere sau prejudiciu suferit de Client ca urmare a nerespectării Termenilor și Condițiilor e-xim Banking.

11. În cazul în care Clientul decide modificarea datelor din Formular (e.g. schimbarea persoanelor care au calitatea de Utilizatori, modificarea competențelor acordate etc.), va actualiza informațiile din Formular.

IV. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

1. Banca își rezervă dreptul ca, din motive justificate obiectiv, legate de securitatea E eB sau de suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, să blocheze serviciul E eB. Banca procedează la deblocare, imediat ce motivele de blocare încetează să mai existe.
2. Banca are obligația de a se asigura că elementele de securitate personalizate nu sunt accesibile altor părți în afară de Client și Utilizatorii care au dreptul să utilizeze E eB, fără a aduce atingere obligațiilor acestora prevăzute în Termenii și Condițiile e-xim Banking și în legislație.
3. Banca are obligația de a se asigura că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare care să permită Clientului și Utilizatorilor să facă notificarea prevăzută în *Cap. II, clauza 6 și în Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai sus sau să ceară deblocarea E eB.
3. Banca va pune la dispoziția Clientului, la cerere, timp de 18 luni de la notificarea menționată mai sus, mijloacele de a dovedi că a făcut o astfel de notificare.
4. Banca are dreptul să refuze executarea oricărei operațiuni instructate, ulterior notificării prevăzute în *Cap. II, clauza 6 și în Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai sus.
5. Banca are dreptul de a suspenda pe termen nedeterminat efectuarea de către Client, prin intermediul E eB, a unui tip de operațiuni (e.g. operațiuni de plăți), în situația în care Clientul nu își respectă obligațiile prevăzute în *Cap. III, clauza 9, litera i) și/sau în Cap. III, clauza 11* de mai sus.
6. Banca va permite unui TPP 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.
7. Banca poate refuza accesul unui AISP sau al unui PISP 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 AISP sau PISP, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei instrucțiuni de plată de către PISP. În acest caz, Banca va comunica Clientului faptul că accesul AISP sau al PISP 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.
8. Banca este exonerată de răspundere în cazul în care Clientul E eB a retras mandatul unui Utilizator, dar nu a adus la cunoștința Băncii, în scris, retragerea mandatului, iar Utilizatorul revocat a autorizat instrucțiuni de plată în numele și pe seama Clientului.
9. În situația în care Clientul se consideră prejudiciat în urma neefectuării/efectuării necorespunzătoare de către Bancă a unei operațiuni instructate prin E eB, acesta o poate contesta în scris în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data înscrierii operațiunii în contul său. Banca va răspunde în scris Clientului în termen de maximum 10 zile de la data primirii contestației. În situația în care Clientul nu este satisfăcut de răspunsul Băncii și se consideră în continuare prejudiciat, se poate adresa instanței competente.

10. Operațiunile instructate prin E eB vor fi executate de Bancă numai în măsura în care Utilizatorul a urmat toate etapele necesare realizării acestora și a respectat instrucțiunile scrise, atât cele din formularele electronice din aplicația E eB, cât și cele din mesajele automate apărute în timpul efectuării operațiunilor.
11. Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni neautorizate care rezultă din încălcarea de către Client a obligației de a lua toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate, operațiuni finalizate până la momentul notificării realizate conform prevederilor din *Cap. II, clauza 6 și/sau Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai sus.
12. Evaluarea răspunderii Clientului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate afectate și de situațiile în care acestea au fost pierdute, furate sau folosite fără drept.
13. Clientul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din procesarea unei instrucțiuni după notificarea realizată conform prevederilor din *Cap. II, clauza 6 și/sau Cap. III, clauza 9, litera f)* de mai sus, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.
14. Clientul are obligația să informeze Utilizatorii despre prevederile Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, acestea fiindu-le opozabile în egală măsură. Clientul este responsabil pentru utilizarea produselor/serviciilor de către Utilizatori, toate operațiunile fiindu-i opozabile Clientului, care suportă eventualele prejudicii produse. Clientul se obligă să notifice Băncii orice anulări/modificări a oricăroră dintre drepturile acordate Utilizatorilor, acestea fiind opozabile Băncii numai după completarea formularului specific pus la dispoziție de Bancă.
15. Clientul are obligația ca la orice modificare a specimenului de semnături, care ar avea drept consecință retragerea/modificarea drepturilor de autorizare ale unui utilizator, să depună și documentul necesar anulării, actualizării drepturilor în aplicația E eB.
16. Clientul înțelege și acceptă că, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în situațiile în care interfața între aplicația TPP și aplicațiile Băncii nu funcționează la nivelul standardelor sau este indisponibilă, Banca va permite TPP, ca parte a unui mecanism de urgență, să utilizeze interfața aplicației de internet banking pusă la dispoziția Clientului pentru autentificare și comunicare cu Banca. TPP 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, TPP este exclusiv și pe deplin responsabil în ceea ce privește utilizarea interfeței Serviciului E eB, înregistrarea datelor accesate prin Serviciului E eB și informarea Băncii despre această utilizare.

V. CONDIȚII FINANCIARE

1. Serviciul E eB este comisionat conform prevederilor Comisioanelor Exim Banca Românească S.A. / Ofertelor personalizate în vigoare la data perceperii comisionului(lor).
2. Operațiunile instructate de Client prin E eB sunt comisionate de Bancă conform Comisioanelor Exim Banca Românească S.A./ Ofertelor personalizate în vigoare la data executării operațiunii, Clientul autorizând Banca să debiteze contul său cu valoarea acestora.
3. Comisioanele percepute pentru fiecare DIGIPASS solicitat pentru Utilizatorii Serviciului Internet Banking, desemnați în Formular, se regăsesc în Comisioane Exim Banca Românească S.A. în vigoare la data predării acestora către Client.
4. Banca este îndreptățită să rețină comisioane și în următoarele cazuri:
 - a) Clientul nu restituie Băncii DIGIPASS-ul în termen de 15 zile de la data înștiințării Băncii cu privire la renunțarea la serviciul E eB, conform prevederilor *Cap. VII, clauza 4, litera a)* de mai jos;

b) Clientul nu restituie Băncii DIGIPASS-ul în termen de 15 zile de la data la care Banca blochează accesul și/sau utilizarea E eB sau Banca încetează furnizarea acestui serviciu în conformitate cu oricare dintre situațiile prevăzute în *Cap.*

VII, clauza 3 și clauza 4 de mai jos;

c) Clientul solicită Băncii înlocuirea DIGIPASS-ului ca urmare a pierderii, furtului, distrugerii sau deteriorării acestuia. În aceste cazuri, înlocuirea dispozitivului de autentificare și reconectarea la serviciul de E eB se face doar după /achitarea comisionului aferent.

VI. DURATA UTILIZĂRII E eB. FORȚA MAJORĂ

1. Clientul poate utiliza E eB pe o durată nedeterminată, începând cu data primirii Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, a credențialelor, a DIGIPASS-ului și a Manualului de utilizare, conform prevederilor *Cap. II, clauza 3* de mai sus.

2. Forța majoră, așa cum este definită de lege, incluzând și compromiterea rețelei Internet, suspendă de drept, pe perioada existenței evenimentului de forță majoră, utilizarea de către Client a E eB. Partea care invocă forța majoră va aduce la cunoștință celeilalte Părți acest lucru, în scris, în termen de 3 zile calendaristice de la data producerii evenimentului. În situația în care evenimentul de forță majoră durează mai mult de 30 de zile, oricare dintre Părți poate denunța Termenii și Condițiile e-xim Banking.

VII. ALTE CLAUZE

1. Clientul se obligă să nu furnizeze către nicio terță persoană informații de securitate legate de serviciul E eB, sistemul de acces la acest serviciu, DIGIPASS, telefonul mobil/cartel SIM și elementele de securitate.

2. Clientul declară că a fost informat cu privire la drepturile și obligațiile care îi revin din utilizarea serviciului E eB și că a primit, la cererea sa, Comisioanele Exim Banca Românească S.A. și un exemplar al Manualului de utilizare.

3. Banca are dreptul (dar nu și obligația) de a bloca accesul și/sau utilizarea E eB, fără informarea prealabilă a Clientului, cu excepția cazului în care însuși Clientul a solicitat acest lucru în mod expres, în scris, în următoarele situații:

- a) Clientul nu a păstrat și nu a asigurat confidențialitatea tuturor elementelor de securitate, precum și a altor elemente de securitate ce i-au fost furnizate de către Bancă și nu a notificat Banca, conform prevederilor Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, cu privire la orice divulgare și utilizare frauduloasă a elementelor de securitate;
- b) Operațiunile instructate de către Client nu pot fi aduse la îndeplinire de către Bancă ca urmare a faptului că acestea presupun riscuri de securitate a operațiunii sau interdicții și restrângeri prevăzute de legislație, cum ar fi prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului;
- c) Clientul încalcă orice altă obligație ce îi revine potrivit Termenilor și Condițiilor e-xim Banking;
- d) Când s-au instituit măsuri asiguratorii pe contul(rile) Clientului de către autoritățile competente, când s-au înființat popririi de către executorul judecătoresc, bugetar și/sau în alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Bancă blocarea contului(rilor). Deblocarea accesului la cont(uri) se va realiza numai după încetarea cauzei care a condus la blocarea contului(rilor).

4. Banca încetează furnizarea serviciului E eB, Termenii și Condițiile e-xim Banking încetându-și valabilitatea, în următoarele situații:

- a) prin denunțare unilaterală a Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, la inițiativa oricăreia dintre părți, cu un preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice; serviciul E eB va înceta a mai fi furnizat la expirarea termenului de 15 zile calendaristice, calculat de la data primirii notificării scrise privind denunțarea unilaterală a Termenilor și Condițiilor e-xim Banking;
- b) de plin drept și fără obligația vreunei notificări în cazul în care Clientul închide toate conturile curente deschise la Bancă;

- c) cauzele care atrag blocarea accesului și/sau a utilizării serviciului E eB durează mai mult de 30 de zile calendaristice; în acest caz, Banca își rezervă dreptul unilateral de a considera încetat furnizarea serviciului E eB, notificând ulterior Clientul cu privire la încetarea furnizării serviciului E eB;
- d) de plin drept și imediat, fără obligația vreunei notificări, atunci când Banca va considera că este expusă riscurilor legale, reputaționale sau operaționale, ca urmare a tranzacțiilor derulate de Client sau când Clientul nu-și execută obligațiile stabilite prin Termenii și Condițiile e-xim Banking;
- e) dacă una dintre părți își încetează activitatea, indiferent de motiv, este supusă procedurii insolvenței (dacă Clientului i s-a retras dreptul de a-și administra conturile), falimentului sau dacă, cu privire la una dintre părți, a fost instituită de către instanța competentă procedura de lichidare.
5. Obligațiile Clientului și ale Utilizatorului, precum și drepturile Băncii născute în baza Termenilor și Condițiilor e-xim Banking vor rămâne în vigoare până la restituirea DIGIPASS-ului(rilor) (dacă este cazul) și plata integrală de către Client a tuturor sumelor datorate Băncii în baza Termenilor și Condițiilor e-xim Banking.
6. Banca își rezervă dreptul de a introduce condiții suplimentare ce ar modifica utilizarea de către Client a serviciului E eB în situația schimbărilor legislative, actualizări de funcționalități și sau de securitate, sau a normelor interne ale Băncii. Modificările menționate anterior vor fi aduse la cunoștință Clientului de către Bancă prin afișare pe pagina internet www.eximbank.ro și/sau prin una dintre modalitățile agreeate de comun acord cu Clientul. Clientul este de acord că această modalitate reprezintă o notificare și o înștiințare suficientă cu privire la modificările efectuate de Bancă. Clientul înțelege să verifice periodic pagina de internet a Băncii pentru a se informa cu privire la varianta în vigoare a Termenilor și Condițiilor e-xim Banking.
7. Clientul înțelege că obligațiile pe care și le asumă și declarațiile pe care le formulează, în conformitate cu prevederile și în baza Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, incumbă și aparțin în egală măsură și Utilizatorilor și, în consecință, se obligă să comunice acestora termenii și condițiile de utilizare a E eB. Totodată, Clientul înțelege că este singur răspunzător față de Bancă pentru orice neconformare a Utilizatorilor, în condițiile Termenilor și Condițiilor e-xim Banking.

Prezentul document s-a semnat **astăzi**,, în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data semnării sale de către ambele părți.

Denumire Client:

Nume și prenume Reprezentant Legal:

Semnătură:

Bancă:

Nume și prenume Manger Relatii Clienti:

Semnătură:

Nume și prenume Director Unitate:

Semnătură: