

TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND UTILIZAREA**E-XIM BANKING (PF)****I. DEFINIȚII ȘI CONSIDERENTE GENERALE**

În înțelesul prezentului document, termenii de mai jos vor avea următoarele semnificații:

1. **Banca** - Exim Banca Românească - S.A., cu sediul social în Municipiul București, Sector 1, Strada BARBU DELAVRANCEA, Nr. 6A, CORPURILE DE CLADIRE A1, A2, B1, B2a, B2b, C (ETAJ 1 ȘI MANSARDĂ) cod poștal 011355, înregistrată în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr. RB-PJR-40-015/18.02.1999 și în Registrul Comerțului sub nr. J1992008799402, având codul unic de înregistrare RO 361560, identificatorul unic la nivel european (EUID) ROONRC.J1992008799402 și capitalul social subscris și vărsat de 2.022.528.336RON, website www.eximbank.ro, e-mail office@eximbank.ro.

Banca este prestator de servicii de plată (PSP) 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/CE*.

2. **Client** – persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, care utilizează sau beneficiază de unul sau mai multe servicii și/sau produse bancare oferite de Bancă.
3. **Serviciul e-xim Banking (e-xim Banking)** - instrument de plată cu acces la distanță de tip Internet Banking și/sau Mobile Banking, ce permite Clientului accesul la fondurile aflate în conturile acestuia deschise la Bancă, prin intermediul Utilizatorilor săi desemnați, pe baza Elementelor de securitate furnizate acestora,

Prin intermediul e-xim Banking se pot efectua diverse tipuri de plăți prin transfer credit, precum și alte tipuri de tranzacții/operțiuni: schimburi valutare, constituire/desființare depozite, vizualizare solduri și tranzacții pe conturi, extrase de cont, autentificare/autorizare tranzacții prin intermediul cardurilor, înrolarea cardurilor în portofele digitale, alte informații financiare etc .

Banca va putea introduce noi funcționalități ale e - xim Banking care vor putea fi puse la dispoziția Clientului, începând cu data comunicată de Bancă pentru activarea lor.

4. **Identificator Utilizator (alias/username)** - denumirea atribuită de Bancă fiecărui Utilizator în scopul accesării serviciului e-xim Banking, care poate fi ulterior schimbată, de către utilizator, direct în aplicație.
5. **Set de credențiale (elemente de securitate)** - cuprinde datele de logare ale fiecărui Utilizator, necesare accesării aplicației e-xim Banking.

6. **Tert PSP** - 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).
7. **Serviciu de informare cu privire la conturi (AIS)** - serviciul online, furnizat Clientului de un Tert PSP, care constă în oferirea de informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online, deținut(e) de Client. Tert PSP care prestează Clientului AIS va fi denumit AISP în continuare în cadrul prezentului document.
8. **Serviciu de inițiere a plății (PIS)** - serviciul online, furnizat Clientului de un Tert PSP, 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. Tert PSP care prestează Clientului PIS va fi denumit PISP în continuare în cadrul prezentului document.
9. **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.
10. **Aplicația Tert PSP (PISP/AISP)** - reprezintă interfața pusă la dispoziție Utilizatorului în vederea acordării/retragerii consimțământului și inițierii plăților.
11. **Formulare** – documente puse la dispoziția Clientului/Utilizatorului, de către Bancă, în vederea activării/actualizării/anulării drepturilor ce i se cuvin, semnate de către Client și care conțin datele de identificare și drepturile care îi sunt alocate Clientului ce solicită e-xim Banking.
12. **Utilizator IB/ Utilizator IB Autorizat** (denumit în acest document Utilizator IB sau Utilizator) - persoana fizică cu 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.
13. **Utilizator comun** - utilizator care folosește un singur set de credențiale și date de contact comune, pentru accesarea aplicației e-xim Banking, pe mai mulți clienți (persoane fizice și juridice).
14. **Utilizator exclusiv modul Carduri** – utilizatorul care nu detine un cont curent și utilizează exclusiv un card de credit principal/secundar sau un card de debit secundar. Accesul utilizatorului la modulul de Carduri este acordat automat și este limitat la vizualizare tranzacții card / blocare temporară, deblocare card, adăugare card în portofel digital, autentificare / autorizare tranzacții de tip e-commerce (online).

Clientul ia la cunoștință și acceptă în mod expres că, în cazul în care o persoană fizică este desemnată Utilizator al Serviciului e-xim Banking pentru mai multe companii, clienți ai Băncii, în legătură cu conturile acestora, Banca poate alocă Utilizatorului, la solicitarea acestuia, un singur Identificator Utilizator căruia îi vor fi alocate corespunzător drepturile stabilite conform fiecărui contract privind furnizarea Serviciului e-xim Banking, cu aceleași date de contact (un singur număr de telefon mobil și o singură adresă de e-mail), declarate în relația cu Banca, care vor fi folosite de Bancă pentru trimiterea Elementelor de Securitate, valabile pentru accesul Utilizatorului în aplicație, în temeiul tuturor contractelor în care este desemnat Utilizator. În cazul în care Utilizatorul își schimbă ulterior numărul de telefon mobil și/sau adresa de e-mail, folosite în relația cu Banca, aceste date se vor actualiza la nivelul tuturor clienților (persoane juridice/fizice) la care Utilizatorul are acces comun în e-xim Banking.

Pentru Utilizatorul, care are statutul de utilizator client persoană fizică și/sau juridică și dorește date de contact și set de credențiale diferite, va solicita Băncii Utilizatori diferiți.

15. Help Desk - serviciul pus la dispoziția Clienților de către Bancă (telefonice, prin e-mail sau prin chat-ul aplicației, în fiecare Zi bancară, în intervalul orar 08:30:00-17:00) pentru a le permite 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 08:30-17:00, iar în afara orelor de program, telefonic, 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-xim Banking, conform prevederilor *Cap. II, clauza 7 și Cap. III, clauza 10, litera f)* de mai jos.

16. Call Center Carduri - serviciul oferit de Bancă pentru blocarea accesului unui utilizator la aplicația e-xim Banking, la cererea telefonică a acestuia, 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.

17. Date de contact - numărul de telefon mobil și adresa de e-mail declarate de utilizator, în relația cu Banca, inclusiv pentru activarea aplicației Mobile Banking.

În cadrul convorbirilor telefonice, Banca va depune diligentele necesare pentru a verifica identitatea Clientului sau a Persoanei imputernicite în conformitate cu reglementările interne ale Băncii. 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-xim Banking, precum și pentru a demonstra Clientului și/sau autorității de supraveghere din domeniul serviciilor de plată, primirea notificărilor prevăzute în *Cap. II, clauza 7 și în Cap. III, clauza 10, 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-xim Banking.

18. Manual de utilizare - set de instrucțiuni de utilizare a e-xim Banking 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-xim Banking. 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”).

- 19. Autentificare** - procedura care permite Prestatorului de Servicii de Plată (PSP) să verifice identitatea unui Utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată și care include utilizarea elementelor de securitate ale Utilizatorului Serviciilor de Plată.
- 20. Autorizare** - procedura care permite exprimarea consimțământului Utilizatorului pentru executarea operațiunilor prin e-xim Banking (ex. operațiuni de plată, schimb valutar, constituire și lichidare depozit, tranzacții de plată online prin intermediul cardului etc.) instructate prin e-xim Banking direct sau prin intermediul unui PISP.
- 21. Parola e-xim Banking** - serie de caractere alfanumerice stabilită de Utilizator, necesară pentru acces în e-xim Banking și care se schimbă de fiecare Utilizator la prima conectare și este folosită împreună cu Identificatorul Utilizator, permițând accesul la serviciul e-xim Banking.
- 22. Autentificare strictă a Clienților (Strong Customer Authentication -SCA)** - permite accesul Utilizatorilor la Serviciul exim Banking utilizând niveluri suplimentare de Securitate. Este 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 inerței (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.
- 23. DIGIPASS** - dispozitiv de securitate fizic (disponibil limitat în mod excepțional), de tip hard token, fiind utilizat la accesarea serviciului de Internet Banking.
- 24. PIN DIGIPASS** – cod de securitate, stabilit de către Utilizator, care permite utilizarea DIGIPASS-ului și care se blochează după 5 introduceri greșite ale acestuia.
- 25. Cod generat de DIGIPASS** – cod furnizat de către DIGIPASS, în baza solicitării Utilizatorului:
- la autentificarea în e-xim Banking;
 - la acordarea/retragerea consimțământului unui Tert PSP 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
 - la autorizarea operațiunilor prin e-xim Banking.
- 26. 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. Cartela SIM, pe al cărei număr de telefon se primește SMS-ul cu codul unic utilizat pentru autentificare, trebuie păstrată în siguranță. Numerele de telefon internaționale pot fi restricționate, la primirea codului, în funcție de reglementările teritoriale, se recomandă folosirea numerelor de telefon mobil furnizate de operatorii din România.
- 27. Cod HASH** - cod generat pe baza unui algoritm specific ce are la bază detalii ale tranzacțiilor, respectiv suma

tranzacției/tranzacțiilor și informații ale IBAN-ului(rilor) beneficiarului(lor) operațiunii.

28. Cod acces - serie de caractere numerice stabilită de Utilizator, utilizat pentru:

- a. accesarea Serviciului e-xim Banking sau pentru autorizare tranzacții;
- b. la acordarea/retragerea consimțământului unui Tert PSP, 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
- c. la autorizarea operațiunilor prin e-xim Banking.

29. Mobile Token - aplicație integrată a aplicației mobile, de tip Mobile Banking, ce are ca rol principal aprobarea/autorizarea anumitor operațiuni în condiții de securitate ridicată, având la bază setarea unui Cod de acces.

30. Amprentă digitală / Recunoaștere facială (Face ID) - date biometrice ale Utilizatorului, cum au fost înregistrate în dispozitivul (telefon mobil) Utilizatorului, și care sunt folosite de acesta, pentru accesarea Serviciului e-xim Banking.

Clientul poate opta pentru utilizarea Amprentei digitale sau a Face ID, în funcție de opțiunea acestuia. Această opțiune poate fi dezactivată oricând de către Utilizator, din meniul „Setări” al aplicației mobile. Totodată, această opțiune se dezactivează automat atunci când dispozitivul utilizat nu mai este înregistrat pentru utilizări viitoare.

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

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

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

34. Plata Instant - reprezintă operațiunea de tip transfer credit între conturi deschise la prestatori de servicii de plată care au aderat la Schema de transfer credit SENT Componenta Plati Instant Lei (CPI Lei) operată de TransFond S.A. și care este prelucrată instantaneu. Lista prestatorilor de servicii de plată participanți la această schema de tip transfer credit poate fi consultată în orice moment pe site-ul TransFond S.A. Dacă plata instant nu poate fi procesată (de exemplu, schemă sau participant temporar indisponibil), ordinul se procesează ca transfer credit standard, conform limitelor orare.

II. ACCESAREA ȘI UTILIZAREA SERVICIULUI

1. Pentru a beneficia de e-xim Banking, Clientul solicită Băncii activarea acestui serviciu prin completarea formularelor specifice (Formulare). Pentru utilizatorul exclusiv al modului de Carduri, activarea serviciului se face în mod automat prinla emiterea cardului.
2. 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, de a impune anumite limite de tranzacționare, conform politicii sale în materia cunoașterii clientelei, prevenirii spălării banilor, a fraudei și a finanțării terorismului.
3. Termenii și Condițiile e-xim Banking (inclusiv documentele menționate ca făcând parte integrantă din acestea), împreună cu Formularele formează documentația contractuală specifică / aplicabilă Serviciului e-xim 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 Tert PSP prestează Clientului AIS și PIS în legătură cu unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online deținut(e) de Client la Bancă.
4. După aprobarea de către Bancă a Formularelor, aceasta furnizează Clientului un exemplar al Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, iar fiecărui Utilizator:
 - a. elementele de securitate, respectiv, Identificatorul Utilizator,
 - b. parola e-xim Banking se vor seta obligatoriu de Utilizator la prima conectare la Serviciul de Internet Banking.
 - c. DIGIPASS-ul în stare blocată (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de DIGIPASS).
5. Utilizarea e-xim Banking:
 - a. **Pentru accesarea versiunii web e-xim Banking** este necesar un calculator/ telefon mobil/ tabletă conectat/ă la internet și un browser de internet.
 - b. **Pentru accesarea versiunii mobile e-xim Banking** este necesară instalarea aplicației specifice din magazinele dedicate pentru sistemele de operare, pe un dispozitiv mobil (smartphone, tabletă), cu acces la internet.
6. Elementele de securitate necesare Utilizatorului pentru accesarea e-xim Banking (inclusiv pentru autorizarea tranzacțiilor), utilizând versiunea web sunt următoarele:
 - a. Identificator Utilizator;
 - b. Parolă e-xim Banking;
 - c. PIN DIGIPASS (dacă se optează pentru autentificare prin cod unic generat de DIGIPASS);
 - d. Cod generat de DIGIPASS/ cod unic primit prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat de Client

Băncii sau Mobile Token, accesibil doar după instalarea aplicației mobile.

- e. Biometrie (opțional).

Pentru autorizarea operațiunilor, cu ajutorul Digipass-ului, se folosește funcția E-SIGN care asigură o legătură dinamică între suma operațiunii și beneficiarul acesteia, prin introducerea în DIGIPASS a unui cod, denumit Cod HASH, definit mai sus. Digipass-ul este predat în stare blocată de către Bancă, iar deblocarea acestuia (în vederea setării unui PIN) se poate face doar de către Utilizator, prin intermediul serviciului HelpDesk.

Instrucțiunile de utilizare a e-xim Banking pot fi consultate de către Client și/sau Utilizatori în **Manualul de utilizare**.

7. Clientul și Utilizatorii sunt obligați să păstreze confidențialitatea elementelor de securitate menționate la pct. 6 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-xim Banking până la atribuirea unor noi elemente de securitate pentru Utilizator, după preluarea notificării, prevederile *Cap. III, clauza 10, litera f)* aplicându-se în mod corespunzător.

Pentru cazul în care Utilizatorul își blochează parola (în aplicația de tip web), acesta are posibilitatea de a-și reseta parola, direct în aplicație, fiind necesară confirmarea identității Clientului, urmând indicațiile din ecranele aplicației Mobile Token-ul. În situația în care nu se reușește deblocarea direct din aplicație, Utilizatorul poate contacta serviciul HelpDesk.

Pentru cazul în care Utilizatorul își blochează PIN-ul/ biometria (prin introducerea a 3 încercări eronate), acesta are posibilitatea de a-și reinstala aplicația mobilă, conform pașilor regăsiți în Manualul de utilizare. Utilizatorul poate contacta serviciul HelpDesk pentru suport.

Activarea Digipass-ului și deblocarea posibilității de utilizare a metodei de autentificare/ autorizare (prin Digipass-ul fizic sau prin SMS) se poate face doar telefonic cu suportul serviciul HelpDesk, după identificarea corespunzătoare a Utilizatorului.

Pentru situații excepționale, când identificarea telefonică eșuează, telefonic, deblocarea se poate face printr-o solicitare scrisă de către utilizator, transmisă prin intermediul Băncii.

- 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-xim Banking 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-xim Banking din motive de natură tehnică. Banca va remedia defecțiunile apărute în funcționarea e-xim

Banking 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 este în afara controlului Băncii, care nu poate fi răspunzătoare în cazul în care rețeaua publică de 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-xim Banking și care sunt puse la dispoziția Clientului și Utilizatorilor numai pe perioada de valabilitate a documentației contractuale specifice Serviciului e-xim Banking.
12. Clientul nu va atribui altor persoane, fără acordul prealabil al Băncii, drepturile ce decurg din calitatea sa de beneficiar al serviciului e-xim Banking.

III. OPERAȚIUNI PRIN e-xim Banking

1. Clientul, prin Utilizatori, poate efectua prin serviciul e-xim Banking toate tipurile de operațiuni disponibile (astfel cum sunt acestea indicate în *Cap. I, clauza 3* de mai sus), în condițiile și limitele prevăzute în *capitolul VII*. Banca poate defini anumite limite zilnice standard de tranzacționare din motive prevăzute în Contractele Specifice.
2. Clientul autorizează în mod expres și irevocabil Banca să execute instrucțiunile trimise prin intermediul e-xim Banking de către acesta sau utilizatorii autorizați și în limitele mandatului acordat acestora.
3. Banca execută instrucțiunile Utilizatorilor pentru care s-au folosit elementele de securitate menționate în *Cap. II, clauza 6* de mai sus, instrucțiunile fiind considerate astfel autentice și corecte.
4. Condiții specifice privind AIS și PIS prestate Clientului de către un Tert PSP 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-xim Banking, astfel cum acestea sunt detaliate în *Cap. II, clauza 6* 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 semnătura, 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-xim Banking, astfel cum sunt acestea detaliate în *Cap. II, clauza 6* de mai sus și
- (ii) ulterior, elementele de securitate pe care le utilizează pentru Autorizare, astfel cum sunt acestea detaliate în *Cap. II, clauza 6* de mai sus. Consimțământul (autorizarea) se acordă la fiecare plată/ 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.

4.3. 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 popri, 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-xim Banking 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-xim Banking este reprezentat de data și ora la care instrucțiunea are afișată în e-xim Banking starea „În curs de procesare” în dreptul operațiunii instructate în cadrul e-xim Banking de către Client sau Utilizatori. Operațiunile sunt procesate, conform Orarului de procesare plăți regăsit pe site-ul Băncii, în rubrica Documente utile sau direct în aplicația e-xim Banking

7. O instrucțiune transmisă de către Client prin intermediul e-xim Banking 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 e-xim Banking prin afișarea stării „Respins/anulat” în dreptul operațiunii.
9. În cazul în care Banca identifica un risc de fraudă la nivelul unei tranzacții autorizate de client, executarea operațiunii poate fi refuzată de Bancă. Refuzul va fi notificat Clientului în e-xim Banking prin afișarea stării „Respins/anulat” în dreptul operațiunii.
10. Clientul și fiecare Utilizator au obligația:
 - a) să utilizeze e-xim Banking cu respectarea Termenilor și Condițiilor e-xim Banking, a prevederilor CGA și a legislației în vigoare;
 - b) să instruiască 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 elemente 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-xim Banking.

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-xim Banking până la furnizarea unui nou set de elemente de securitate și/sau a unui nou DIGIPASS. Ulterior preluării notificării, utilizarea e-xim Banking 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, cartelă SIM, pe al cărei număr de telefon se primește SMS sau dispozitivul mobil, pe care este instalată aplicația Mobil Banking) sunt pierdute, furate, deteriorate, distruse, folosite fără drept sau toate acestea sau e-xim Banking 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/dispozitiv mobil/cartela 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 Banca, imediat și explicit, despre orice modificare cu privire la situația sa, inclusiv, dar fără a se limita la schimbare nume, schimbare adresa domiciliu/corespondenta, număr de telefon, adresa de email etc., alăturând respectivei informări documentele justificative ale modificărilor.

- 11. Clientul este răspunzător pentru felul în care terțe persoane utilizează e-xim Banking, 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.
- 12. 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-xim Banking sau de suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, să blocheze serviciul e-xim Banking. 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-xim Banking, 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 7 și în Cap. III, clauza 10, litera f)* de mai sus sau să ceară deblocarea e-xim Banking.
- 4. 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.
- 5. Banca are dreptul să refuze executarea oricărei operațiuni instructate, ulterior notificării prevăzute în *Cap. II, clauza 7 și în Cap. III, clauza 10, litera f)* de mai sus.

6. Banca are dreptul de a suspenda pe termen nedeterminat efectuarea de către Client, prin intermediul e-xim Banking, a unui tip de operațiuni (e.g. operațiuni de plăți), în situația în care Clientul nu își respectă obligațiile prevăzute în *Cap. III, clauza 10, litera i)* și/sau în *Cap. III, clauza 11* de mai sus.
7. Banca va permite unui Tert 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.
8. 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.
9. Banca este exonerată de răspundere în cazul în care Clientul e-xim Banking 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.
10. În situația în care Clientul se consideră prejudiciat în urma neefectuării/efectuării necorespunzătoare de către Bancă a unei operațiuni instructate prin e-xim Banking, 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.
11. Operațiunile instructate prin e-xim Banking 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 e-xim Banking, cât și cele din mesajele automate apărute în timpul efectuării operațiunilor.
12. 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 7 și/sau Cap. III, clauza 10, litera f)* de mai sus.
13. 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.
14. Clientul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din procesarea unei instrucțiuni după notificarea realizată conform prevederilor din *Cap. II, clauza 7 și/sau Cap. III, clauza 10, litera f)* de mai sus, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.
15. 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.

16. Clientul înțelege și acceptă că, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în situațiile în care interfața între aplicația Tert PSP și aplicațiile Băncii nu funcționează la nivelul standardelor sau este indisponibilă, Banca va permite Tert 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. Tert 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, Tert 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 această utilizare.

V. CONDIȚII FINANCIARE

1. Serviciul E-xim Banking 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-xim Banking 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 e-xim 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-xim Banking, conform prevederilor *Cap. VIII, 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-xim Banking sau Banca încetează furnizarea acestui serviciu în conformitate cu oricare dintre situațiile prevăzute în *Cap. VIII, 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-xim Banking se face doar după achitarea comisionului aferent.

VI. DURATA UTILIZĂRII e-xim Banking, FORȚA MAJORĂ

1. Clientul poate utiliza e-xim Banking 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-xim Banking. 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. LIMITE ALE TRANZACȚIILOR INITIATE PRIN APLICATIA E-XIM BANKING

1. Operațiunile ordonate între conturile aceluiași client nu au stabilite limite valorice. În această categorie sunt incluse operațiunile de transfer între conturile curente, conturile curente și conturile de card de credit, schimbările valutare, precum și constituirea și lichidarea depozitelor
2. Plățile în lei/valută intra/interbancare au următoarele tipuri de limite:

Tip limita	Standard
Limita/tranzacție (unica)	25.000 lei (echiv. Alte valute)
Limita/zi – tranzacții cumulate	75.000 lei (echiv. Alte valute)
Plăți instant*	

*Limita valabilă pentru plățile instant sunt afișate în documentul CONDIȚII ȘI LIMITE PENTRU PLĂȚILE INSTANT, disponibil pe site-ul Bancii.

În funcție de analiza internă a Bancii, limitele sunt stabilite pentru fiecare client în parte, acestea pot fi standard sau o altă valoare stabilită de Banca.

Banca își rezervă dreptul de a modifica limitele tranzacționale ca măsură de securitate, acestea pot fi consultate pe site-ul Bancii.

Clienții, pot solicita majorarea limitelor de tranzacționare prin intermediul sucursalelor Bancii, Banca analizează solicitarea iar în cazul în care majorarea este aprobată, limita poate fi utilizată până la ora 24 a zilei în care s-a aprobat, ulterior aceasta revine la tipul de limita definită inițial pentru fiecare client. Clientul ia act de faptul că utilizarea unor limite de tranzacționare majorate poate implica un risc de fraudă mai ridicat și își asumă acest risc în mod corespunzător.

VIII. ALTE CLAUCZE

1. Clientul se obligă să nu furnizeze către nicio terță persoană informații de securitate legate de serviciul e-xim Banking, sistemul de acces la acest serviciu, DIGIPASS, telefonul/dispozitiv mobil/cartelă 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-xim Banking și că a primit, la cererea sa, Comisiunile 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-xim Banking, 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
 - b) e-xim Banking, cu privire la orice divulgare și utilizare frauduloasă a elementelor de securitate;
 - c) 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;
 - d) Clientul încalcă orice altă obligație ce îi revine potrivit Termenilor și Condițiilor e-xim Banking;
 - e) Când s-au instituit măsuri asiguratorii pe contul(rile) Clientului de către autoritățile competente, când s-au înființat popri 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).
 - f) Când utilizatorii, sunt inactivi în aplicația e-xim Banking mai mult de 6 luni.
4. Banca încetează furnizarea serviciului e-xim Banking, 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:
 - Banca are dreptul de a denunța unilateral contractul specific încheiat pe durata 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 Banca.In acest scop, Clientul IB se va prezenta personal la Banca și va completa formularul corespunzător furnizat de Banca.
 - b) de plin drept și fără obligația vreunei notificări, în cazul în care Clientul închide toate conturile curente deschise la Bancă;
 - c) de plin drept și fără obligația vreunei notificări, în cazul în care Clientul acumulează restanțe la comisioanele aferente serviciului e-xim Banking, mai mult de 6 luni;
 - d) cauzele care atrag blocarea accesului și/sau a utilizării serviciului e-xim Banking durează mai mult de 30 de zile calendaristice; în acest caz, Banca își rezervă dreptul unilateral de a considera încetat furnizarea serviciului e-xim Banking, notificând ulterior Clientul cu privire la încetarea furnizării serviciului e-xim Banking;
 - e) 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;
 - f) în cazul decesului Clientului.

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-xim Banking 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, a Comisioanelor și a Orarului de procesare plati.
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-xim Banking. Totodată, Clientul înțelege că este singur răspunzător față de Bancă pentru orice neconformare a Utilizatorilor, în condițiile Termenilor și Condițiilor e-xim Banking.

IX. Legea aplicabila si jurisdictia

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

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

Adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor: B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, Bucuresti, Romania, e-mail: office@anpc.ro, website: www.anpc.ro.

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

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

Banca, in calitate de operator, prelucreaza date cu caracter personal in contextul e-xim Banking. Clientul si utilizatorul(ii), in cazul in care difera de Client, denumiti in continuare "persoane vizate", sunt informati de Banca cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal la momentul semnarii formularului(elor) vizand serviciul e-xim Banking, dar si ulterior (prin document semnat de persoana vizata sau transmis de Banca persoanei vizate prin posta electronica, inclusiv prin mesageria aferenta e-xim Banking), prin • nota de informare generala intitulata "Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal", publicata si pe site-ul Bancii (www.eximbank.ro) in sectiunea "Protectia datelor", si, dupa caz, prin • nota(e) de informare specifica(e).

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.

Client:

Bancă:

Nume și prenume

Reprezentata legal prin,

Semnătură:

Semnătură: