

**CONDITII GENERALE DE AFACERI
pentru Persoane Fizice**

Data intrarii in vigoare: 08.06.2026

CUPRINS

I. OBIECT	3
II. SFERA DE APLICARE	3
III. FURNIZAREA DOCUMENTELOR CONTRACTUALE	4
IV. INTERPRETARE	4
V. CONDITII GENERALE	9
V.1. IDENTIFICAREA CLIENTULUI, INTRAREA IN RELATIE CU BANCA SI REGULI DE DERULARE A ACESTEIA.....	9
V.2. REPREZENTAREA - PERSOANE IMPUTERNICITE SI LIMITE DE COMPETENTA	11
V.3. CONDITII DE EXECUTARE A INSTRUCIUNILOR PRIMATE DE LA CLIENT	14
V.4. COMUNICAREA INSTRUCIUNILOR SI SOLICITAREA DE INFORMATII	17
V.5. COMUNICAREA INTRE CLIENT SI BANCA	18
V.6. CUNOASTEREA CLIENTELEI	19
V.7. SECRETUL BANCAR	23
V.8. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....	24
V.9. RASPUNDEREA BANCII. RASPUNDEREA CLIENTULUI	25
VI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA SI INCHIDEREA CONTURILOR	29
VI.1. DESCHIDEREA DE CONT	29
VI.2. CONTURI DORMANTE (SAU INACTIVE)	30
VI.3. EXTRASUL DE CONT.....	31
VI.4. MOSTENIRI	31
VI.5. INCETAREA CONDITIILOR SI INCHIDEREA CONTURILOR	32
VII. SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCA PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER.....	34
VIII. OPERATIUNI BANCARE	35
VIII.1. OPERATIUNI CU NUMERAR	35
VIII.2. TRANSFER CREDIT - ORDINE DE PLATA.....	36
VIII.3. DISPOZITII SPECIALE PRIVIND SERVICIILE DE PLATA PRESTATE DE PRESTATORI DE SERVICII DE PLATA TERTI 38	38
VIII.4. RASPUNDEREA IN CAZUL OPERATIUNILOR DE PLATA	40
VIII.5. ACORDAREA SI REVOCAREA CONSIMTAMANTULUI.....	41
VIII.6. OPERATIUNI DE SCHIMB VALUTAR.....	42
VIII.7. OPERATIUNI FARA AUTORIZAREA CLIENTULUI	42
IX. PRODUSE DE ECONOMISIRE.....	44
IX.1. DEPOZITE LA TERMEN.....	44
IX.2. CONTURI DE ECONOMII	45
X. GARANTAREA DEPOZITELOR.....	45
XI. DOBANZI, COMISIOANE SI ALTE COSTURI.....	46
XI.1. DOBANZI.....	46
XI.2. TAXE, COMISIOANE SI ALTE COSTURI.....	47
XI.3. GARANTAREA CREANTELOR BANCII. DREPTUL DE COMPENSARE	48
XII. VALABILITATE.....	49
XIII. PREVEDERI FINALE.....	49

CONDITII GENERALE DE AFACERI

I. OBIECT

1. Prezentele **Conditii** Generale de Afaceri (numite in continuare “**Conditii**”) reglementeaza cadrul general de desfasurare a raporturilor contractuale dintre Exim Banca Romaneasca S.A., persoana juridica romana constituita sub forma de societate pe actiuni, cu sediul social in str. Barbu Delavrancea, nr. 6A, sectorul 1, cod postal 011355, înregistrată în Registrul Instituțiilor de Credit sub numărul RB-PJR-40-015/18.02.1999 si in Registrul Comerțului sub nr. J1992008799402, având codul de identificare fiscală RO 361560, identificatorul unic la nivel european (EIUD) ROONRC.J1992008799402 și capitalul social subscris si vărsat de 2.022.528.336 lei, SWIFT: BRMAROBU, e-mail: office@eximbank.ro; pagina internet: www.eximbank.ro, prin unitatile sale teritoriale (denumite in continuare „Banca”) si Clientii sai, Persoane Fizice (denumiti in continuare „Client”).
2. Raporturile juridice dintre Banca si Client vor fi guvernate de prezentele **Conditii**, cu modificarile si completarile ulterioare, avand putere de lege intre Banca si Client.
3. Prezentele **Conditii** se completeaza cu:
 - dispozitiile prevazute in fiecare dintre documentele contractuale specifice fiecarui tip de produs sau serviciu bancar, incheiate intre Banca si Client;
 - documentele normative ale Bancii;
 - prevederile legale, in vigoare, inclusiv Reglementarile Bancii Nationale a Romaniei;
 - uzantele si practicile bancare nationale si internationale.
4. Banca nu va intra in niciun raport contractual cu o persoana daca aceasta nu accepta prezentele **Conditii**.
5. Banca are dreptul sa refuze orice cerere pentru initierea relatiei/achizitionarea oricarui produs/serviciu, daca Clientul nu furnizeaza documentele, declaratiile si/sau informatiile solicitate de catre Banca sau furnizeaza date, informatii si/sau documente false sau cu privire la care exista indicii temeinice ca sunt false si/sau incomplete sau in alte cazuri, cu respectarea conditiilor prevazute de lege. In anumite situatii, relatia contractuala, precum si produsele/serviciile achizitionate la momentul deschiderii relatiei contractuale vor fi deschise si restrictionate, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiilor furnizate de Client.

II. SFERA DE APLICARE

1. **Conditiiile** intra in vigoare (i) la data semnarii de primire de catre Client, (ii) la data transmiterii prin e-mail la adresa indicata de catre Client ori (iii) la data aplicarii semnaturii electronice calificate, emisa pentru Client, in cazul finalizarii cu succes a procesului de inrolare digitala, si raman in vigoare pana la

data inchiderii tuturor Conturilor Clientului și încetarea efectelor tuturor Contractelor specifice încheiate cu acesta.

2. Modificările prezentelor **Condiții** intra în vigoare la data prevăzută în notificarea transmisă conform punctului 6.
3. În caz de conflict între prevederile exprese din orice Contract specific sau formular semnat de către Client și Banca, și prevederile generale cuprinse în prezentele **Condiții**, vor prevala prevederile exprese din Contractele sau formularele specifice.
4. Banca își rezervă dreptul de a modifica unilateral prezentele **Condiții** oricând va considera oportun, pe parcursul derulării relației de afaceri cu Clientul.
5. Clientul acceptă ca afișarea pe site-ul bancii www.eximbank.ro, notificarea în scris, prin intermediul serviciului Internet Banking/Mobile Banking (pentru Clientii detinatori ai acestui serviciu), prin e-mail, SMS sau prin intermediul extrasului de cont, constituie o notificare a oricărei modificări a prezentelor **Condiții**.
6. Banca va notifica Clientul despre intenția de modificare a prezentelor **Condiții**, notificare ce va menționa clauzele care urmează a se modifica și termenul de intrare în vigoare a modificării respective, după cum urmează:
 - a) pentru modificările inițiate de Banca conform pct. 4, Banca va notifica Clientul cu 5 (cinci) zile bancare înainte de data intrării în vigoare a acestora.
Pe cale de excepție de la lit.a):
 - b) pentru modificările referitoare la prestatorul serviciilor de plată, utilizarea serviciului de plată, comisioane, rata dobânzii, cursul de schimb, comunicare, cerințele de securitate și măsurile corective, modificarea și încetarea **Condițiilor**, soluționarea eventualelor litigii, Banca va notifica Clientul cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării în vigoare a modificării.
 - c) pentru modificările impuse de prevederile legale, nu se va aplica termenul de 2 (două) luni, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.
7. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificarea **Condițiilor**, acesta poate denunța unilateral, în mod gratuit relația contractuală, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor, cu excepția situațiilor în care clientul detine produse care angajează Banca în relație cu o terță persoană (ex. scrisori de referință bancară, cont escrow, depozit colateral etc.).
8. În cazul în care Clientul nu va comunica Bancii neacceptarea modificărilor până la data intrării în vigoare a acestora, se va considera ca acesta și-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificărilor respective.
9. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul de schimb pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare, în una dintre următoarele situații:
 - a) modificările se bazează pe rata dobânzii de referință sau pe cursul de schimb de referință;
 - b) modificările ratei dobânzii sau ale cursului de schimb sunt mai avantajoase pentru Client.Clientul va fi informat cu privire la aceste modificări în cel mai scurt timp prin afișare la unitățile Bancii și prin intermediul site-ului Bancii.

III. FURNIZAREA DOCUMENTELOR CONTRACTUALE

1. Aceste **Conditii** formeaza cadrul general in relatia Client – Banca, impreuna cu contractele, cererile si formularele specifice, incheiate de Client pentru fiecare produs/serviciu, precum si documentul/formularul „Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal” (Nota de Informare) si, dupa caz,
2. nota(e) de informare specifica(e) (a se vedea in acest sens art. V.8. de mai jos), inclusiv versiunile actualizate si Lista de Comisioane Pentru Persoane Fizice, acestea constituind Contractul dintre Client si Banca.
3. Banca furnizeaza Clientului, gratuit si la cerere, toate documentele care formeaza prezentele **Conditii**, pe hartie sau pe alt suport durabil, in vederea initierii relatiei contractuale.
4. Oricand, pe durata relatiei contractuale, Clientul poate solicita Bancii un exemplar al **Conditior** sau orice alt document aflat in legatura cu relatia contractuala in vigoare la momentul solicitarii, iar Banca va pune la dispozitia acestuia, in mod gratuit, pe suport durabil, documentul sau documentele solicitate.

IV. INTERPRETARE

In cuprinsul prezentelor **Conditii**, urmasorii termeni se vor interpreta dupa cum urmeaza:

- **ANAF** – Agentia Nationala de Administrare Fiscala;
- **Autentificare** – procedura care permite Prestatorului de Servicii de Plata (PSP) sa verifice identitatea unui Utilizator al serviciilor de plata sau valabilitatea utilizarii unui anumit Instrument de plata si care include utilizarea Elementelor de securitate ale Utilizatorului Serviciilor de Plata;
- **Autentificare stricta a Clientilor (SCA)** – autentificare bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Clientul cunoaste), a posesiei (ceva ce doar Clientul posedea) si a inerentei (ceva ce reprezinta Clientul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;
- **Autorizare Operatiune de plata** – procedura prin care este exprimat consimtamantul Clientului platitor pentru executarea Operatiunii de plata. Consimtamantul pentru o operatiune de plata poate fi exprimat in mod diferit in functie de Instrumentul de plata utilizat pentru dispunerea Operatiunii respective. Astfel, consimtamantul poate fi exprimat prin i) semnatura, pentru Operatiunile de plata dispuse pe suport de hartie sau pe formularele/contractele specifice; ii) pentru serviciile speciale de banca la distanta: utilizarea elementelor de securitate personalizate, in conditiile detaliate in sectiunea VII. Servicii speciale oferite prin intermediul serviciului telefonic Call Center; iii) pentru serviciul Internet si Mobile Banking: elemente de securitate personalizate specifice.
- **Banca** – Exim Banca Romaneasca S.A. (Prestatorul de Servicii de Plata al Clientului), iar orice referire facuta la Banca in cuprinsul Contractului va fi inteleasa ca incluzand si oricare dintre unitatile sale teritoriale;
- **Banca Beneficiara** – banca identificata in Instructiunea de Plata ca Banca Beneficiara a Platii Efectuate, si la care un cont al Beneficiarului urmeaza a fi creditat conform Instructiunii de Plata;
- **Banca Intermediara/Correspondenta** – banca, alta decat Exim Banca Romaneasca S.A. sau Banca Beneficiara, care este implicata in executarea unei Instructiuni de Plata;
- **Beneficiar al platii** – destinatari preconizati al fondurilor care au facut obiectul unei Operatiuni de plata;
- **Beneficiar real** – se intelege orice Persoana Fizica ce detine sau controleaza in cele din urma Clientul si/sau Persoana Fizica in numele sau in interesul caruia/careia se realizeaza direct sau indirect o tranzactie, o operatiune sau o activitate.
- **Centrala Riscului de Credit** - structura din cadrul BNR care gestioneaza informatia de risc de credit, informatia despre fraudele cu carduri si informatia despre creantele de recuperat pentru scopurile specifice ale utilizatorilor, in conditiile pastrarii secretului profesional.

- **Cerere de Informatii** – o solicitare adresata Bancii de catre un Prestator de Servicii de Plata Tert (Tert PSP), referitoare la un Cont accesibil online, deschis de Client la Exim Banca Romaneasca S.A., in conditiile prevazute de legislatia aplicabila, cu privire la informatii despre detaliile contului, sold, Operatiuni de plata si/sau disponibilitatea fondurilor pentru o Operatiune de plata bazata pe un card necesare prestarii serviciilor de plata solicitate Tertului PSP de catre Client;
- **Client** – Persoana fizica, rezidenta sau nerezidenta, ce beneficiaza sau a beneficiat de produsele/serviciile Bancii (utilizator al serviciilor de plata);
- **Comisioane** – toate costurile pe care Clientul trebuie sa le plateasca Prestatorului de Servicii de Plata in schimbul prestarii unor servicii aferente unui Cont de plată sau in legatura cu aceste servicii;
- **Contract specific** – contractul prin care Clientul achizitioneaza un produs/serviciu al Bancii;
- **Codul SWIFT/ BIC:** – reprezinta codul unic de identificare a fiecarei banci si este obligatoriu pentru operatiunile de Transfer credit (plata) internationala. Codul SWIFT/ BIC al Bancii este BRMAROBU;
- **Consimtamant** – reprezinta acordul dat de Client si transmis catre Banca, in forma si pe suporturile acceptate de Banca in conformitate cu contractele specifice incheiate cu Clientul, inclusiv pentru executarea unei Instructiuni de plata sau Operatiuni de plata;
- **Cont /Cont curent** – element de baza in relatia cu Clientul, reprezentand produsul suport pentru diverse servicii si produse bancare, deschis pe numele Clientului in evidentele Bancii, utilizat pentru executarea de Operatiuni de plata, in limita soldului disponibil;
- **Cont accesibil online** - contul utilizat pentru executarea Operatiunilor de plata care poate fi accesat de Client prin intermediul unei interfete online Internet Banking/Mobile Banking;
- **CRS (Common Reporting Standard)** - reglementare din Codul de Procedura Fiscala privind procedura de cooperare administrativa in domeniul fiscal, care instituie obligatia Bancii de a colecta si de a raporta catre ANAF (Agentia Nationala de Administrare Fiscala) informatii CRS cu privire la Client;
- **Curs de schimb:** curs de schimb utilizat ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de Banca sau provine dintr-o sursa publica.
- **Data primirii** – reprezinta data la care Instructiunea prezentata de Client se considera primita de catre Banca si de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data primirii este in afara Programului de lucru cu publicul sau dupa ora limita de procesare tranzactii a Bancii, cand este cazul, Instructiunea se considera primita in urmatoarea zi bancara;
- **Data valutei** - data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in Contul curent;
- **Elemente de securitate** – reprezinta caracteristici personalizate furnizate de Banca Clientului in scopul autentificarii, constand in informatii si/sau dispozitive (precum, dar fara a se limita la coduri/parole/ cod PIN/ Cod de securitate/ Digipass etc.);
- **FATCA** – este acronimul legii din SUA, denumita „Foreign Account Tax Compliance Act” (Legea privind Conformarea Fiscala aplicabila Conturilor din Strainatate), si reprezinta un set de masuri legislative adoptate in luna martie 2010 de Senatul Statelor Unite ale Americii (SUA) cu scopul de a preveni si reduce evaziunea fiscala generata de activitatea transfrontaliera a rezidentilor americani, care impune raportarea de catre institutiile financiare straine (inregistrate intr-o alta tara decat SUA) a clientilor SUA, inclusiv a celor care traiesc in afara granitelor SUA, catre Autoritatile fiscale americane (IRS - Internal Revenue Service). FATCA a fost implementata in cadrul national de reglementare prin Legea nr. 233/2015 privind ratificarea Acordului dintre Romania si Statele Unite ale Americii pentru imbunatatirea conformarii fiscale internationale si pentru implementarea FATCA;
- **IBAN (International Bank Account Number)** – reprezinta combinatia de litere si cifre care asigura unicitatea unui cont deschis la o institutie de plata. IBAN-ul este comunicat Clientului la momentul deschiderii unui cont la Banca si este mentionat pe fiecare extras de cont;
- **Instructiune** – inseamna orice dispozitie data de Client sau de imputernicitul acestuia ce trebuie sa includa in mod obligatoriu toate informatiile necesare executarii acesteia, transmisa Bancii in scopul sau in

legatura cu furnizarea de servicii Bancare cu respectarea prezentelor **Conditii**, a Contractelor specifice, a legislatiei in vigoare precum si a prevederilor, normelor si procedurilor interne ale Bancii aduse la cunostinta Clientului;

- **Institutie de plata** – persoana juridica autorizata in conformitate cu legislatia in vigoare, sa presteze servicii de plata pe teritoriul Uniunii Europene si al Spatiului Economic European;
- **Instrument de plata** – orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit de Client pentru a initia un Ordin de plata;
- **Imputernicitul** – reprezinta orice Persoana Fizica imputernicita de Client sa actioneze pentru si in numele sau in raporturile cu Banca;
- **Lista de Comisioane** – Lista de tarife si comisioane pentru persoane fizice, parte integranta din Contract.
- **Operatiune de plata** – actiune initiata de Client sau de catre Beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente intre Client si Beneficiarul platii;
- **Ora limita de procesare tranzactii** – ora pana la care Banca proceseaza tranzactii cu data de valuta in aceeasi zi, asa cum este adusa la cunostinta Clientului de catre Banca, prin afisare la unitatile Bancii si/sau pe pagina de internet www.eximbank.ro;
- **Ordin de plata** – orice Instructiune data de Platitor sau de Beneficiarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata;
- **Ordin de plata programata** – o Instructiune data de un Platitor Bancii care detine Contul de platii al Platitorului de a executa Transferul de credit la intervale regulate sau la date prestabilite;
- **Platitor** – Client titular al unui Cont curent care si-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei Operatiuni de plata din acel Cont; in cazul in care nu exista un Cont curent, persoana care transmite un Ordin de plata;
- **Prestator de servicii de initiere a platii (PSIP)** – prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii;
- **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC)** – prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi;
- **Prestator de servicii de plata de confirmare de fonduri (PSPCF)** – prestator de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card si care solicita Bancii confirmarea unei sume necesare pentru executarea unei Operatiuni de plata bazata pe card dintr-un cont accesibil online;
- **Prestator de Servicii de Plata Tert (Tert PSP)** – prestator de servicii de plata, altul decat Banca, autorizat de Banca Nationala a Romaniei sau de o autoritate competenta dintr-un stat membru al Uniunii Europene sa presteze, dupa caz: (i) Servicii de informare cu privire la conturi sau (ii) Servicii de initiere a platii sau (iii) Servicii de confirmare a disponibilitatii fondurilor;
- **Program de lucru cu publicul** – reprezinta perioada din ziua bancara in care Banca permite accesul Clientului in incinta unitatilor sale teritoriale; programul de lucru cu publicul este afisat in fiecare unitate a Bancii. Programul de lucru poate fi intrerupt de catre Banca in mod unilateral, pe perioade limitate de timp, in cazul aparitiei de situatii care justifica interzicerea accesului Clientilor in Banca;
- **Refuz de plata** – modalitatea prin care Clientul poate contesta o Operatiune neautorizata sau executata incorect;
- **Reprezentant legal** – persoana fizica ce are calitatea de parinte/tutore/ocrotitor legal/curator/curator special si care are dreptul si obligatia de a incheia acte juridice civile pentru si in numele unui Client;
- **Rezident, persoana fizica** – cetatean roman, cetatean strain si apatrid, cu domiciliul in Romania, care prezinta documente de identitate emise conform legii;
- **Servicii de banca la distanta:** servicii puse la dispozitia Clientului, cu acces la distanta cum ar fi serviciul Call Center, precum si alte eventuale servicii reglementate prin contracte/documente specifice.
- **Spatiul Economic European (SEE)** – cuprinde toate tarile membre ale Uniunii Europene, precum si Islanda, Liechtenstein si Norvegia;

- **Servicii de initiere a platii** – reprezintă serviciile de inițiere a unor Operațiuni de plată la cererea Clientului, dintr-un Cont accesibil online detinut de Client la Banca, prestate de un Prestator de Servicii de Plată tert;
- **Servicii de informare cu privire la conturi** – reprezintă serviciile prestate de un Prestator de Servicii de Plată tert prin care se furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi accesibile online detinute de Client la alt Prestator de servicii de plată sau la mai mulți Prestatori de servicii de plată;
- **Servicii de confirmare a disponibilității fondurilor** – reprezintă serviciile prin intermediul cărora Banca confirmă, la cererea unui Prestator de Servicii de Plată tert care emite instrumente de plată bazate pe card, dacă o sumă necesară pentru executarea unei operațiuni de plată prin intermediul cardului este disponibilă în contul accesibil online al Clientului;
- **Serviciul de schimbare a conturilor** – transferul de la un Prestator de servicii de plată la altul, la cererea Clientului, fie al informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre Ordinele de plată programate, debitarile directe recurente și încasarile prin Transfer credit recurente, executate într-un Cont de plăți, fie al eventualului sold pozitiv al Contului de plăți dintr-un cont de plăți într-altul, sau ambele, cu sau fără închiderea vechiului Cont de plăți;
- **Specimen de semnătură** – semnătura olografă a Clientului înscrisă pe formularul utilizat în relația cu Banca la inițierea relației de afaceri cu Banca sau la actualizarea/modificarea datelor și păstrat în evidențele acesteia;
- **Support durabil** – înseamnă orice instrument care permite Clientului să stocheze informațiile adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate (de exemplu, notificările și informațiile transmise de Banca prin intermediul serviciului Internet Banking, e-mail sau SMS);
- **Tara de rezidență fiscală** este țara în care, din punct de vedere fiscal, o persoană fizică este supusă impozitării în funcție de criteriile prevăzute în legislația țării respective. Banca va considera ca țara de rezidență fiscală în scop de impozitare a persoanei fizice este cea menționată în documentul de identitate oficial, în pasaport, sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat de persoana fizică. Excepții: în cazul în care persoana fizică comunică altă țară de rezidență fiscală decât cea înscrisă în documentul de identitate oficial, în pasaport, sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat, aceea reprezintă țara de rezidență fiscală (în scopul raportării FATCA/CRS) și va fi dovedită de către persoana fizică prin prezentarea unui alt document doveditor, respectiv act de identitate sau certificat de rezidență fiscală emis de către autoritatea fiscală/ autoritatea competentă conform legislației țării respective să emită aceste documente. În lipsa prezentării acestui certificat, Banca va considera ca țara de rezidență fiscală în scop de impozitare, țara care a emis actul de identitate oficial, pasaportul sau alt document doveditor de identitate. Persoana fizică care nu este rezident fiscal în România și este rezident fiscal într-o țară care are încheiată o convenție de evitare a dublei impuneri cu România, și care încasează venituri cu regim de reținere la sursă de la Bancă (ex. dobânzi), pentru a beneficia de aplicarea convenției fiscale care prevede reținerea la sursă a unui impozit pe venit în cota mai mică decât cea din Codul Fiscal, are obligația, conform legislației românești, de a prezenta unității Bancii la care are deschis contul, înainte de încasarea venitului, certificatul de rezidență fiscală emis de autoritatea fiscală/ autoritatea competentă să emită astfel de documente din țara rezidentei sale fiscale, în original sau copie legalizată întocmită de o entitate autorizată din România și însoțit de traducerea autorizată în limba română a acestuia, valabil la data plății venitului. În cazul veniturilor din dobânzi, se consideră data încasării venitului, data înregistrării dobânzii în contul curent sau în contul de depozit al persoanei fizice. Certificatul de rezidență fiscală prezentat într-un an în care se efectuează de către Banca plăți de dobândă este valabil tot anul curent și încă 60 de zile calendaristice din anul următor, dacă nu conține prevederi exprese care limitează valabilitatea la o anumită perioadă de timp. Clienții nerezidenți fiscali în România trebuie să furnizeze Bancii certificatul de rezidență fiscală în condițiile de mai sus, până la prima dobândă de plătit și în fiecare

an urmator pana la data de 10 februarie, pentru a beneficia de diminuarea impozitului pe venit. De asemenea, Clientii nerezidenti trebuie sa documenteze Bancii țara de rezidență fiscală și numărul de identificare fiscală atribuit de aceasta/echivalentul său funcțional dacă nu există număr de identificare fiscală dacă este disponibil în țara de rezidență fiscală, precum și orice modificare a rezidenței fiscale, inclusiv NIF/ TIN.

- **Transfer-credit** – serviciu de plata prin care se crediteaza Contul Beneficiarului platii ca urmare a unei Operatiuni de plata sau a unei serii de Operatiuni de plata efectuate din Contul Platitorului de catre Prestatorul de servicii de plata care detine Contul de plati al Platitorului, in baza unei Instructiuni date de Platitor. Transfer credit include: plati in lei ,plati in valuta ,precum si incasari in lei si valuta;
- **Utilizator al serviciilor de plata** – persoana care foloseste un serviciu de plata in calitate de Platitor si/ sau de Beneficiar al platii;
- **Zi bancara** – reprezinta orice zi a saptamanii, mai putin sambata, duminica si orice sarbatoare nationala si/sau legala, in care institutiile de credit din Romania sunt deschise pentru public si efectueaza operatiuni bancare.

V. CONDITII GENERALE

V.1. Identificarea Clientului, intrarea in relatie cu Banca si reguli de derulare a acesteia

1. Clientul este obligat sa prezinte Bancii toate documentele care atesta identitatea sa, conform legislatiei in vigoare, a normelor Bancii Nationale a Romaniei, a normelor privind cunoasterea clientelei, prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, a regulamentului valutar etc., precum si orice alte documente solicitate de Banca.
2. In momentul deschiderii unui cont la Banca sau al incheierii altor raporturi contractuale cu Banca, precum si pe intreg parcursul relatiei contractuale, Clientul va furniza Bancii toate informatiile si documentele care reflecta datele sale de identificare, precum si orice alte documente justificative, declaratii si/sau informatii considerate relevante, solicitate de Banca in conformitate cu reglementarile interne in vigoare si/sau in orice moment, ori de cate ori aceasta considera necesar pentru justificarea operatiunilor derulate prin Banca (ca de ex. incasari, plati, depuneri si retrageri de numerar, etc.) si/sau determinarea situatiei reale a Clientului, cum ar fi, dar fara a se limita la: identificarea corespunzatoare a Clientului, verificarea identitatii beneficiarului real si/sau provenientei fondurilor, scopul si natura tranzactiilor efectuate prin conturile Clientului.
3. Clientul va furniza in mod obligatoriu cel putin informatii si documente doveditoare privind adresa la care locuieste, date de contact, data si locul nasterii, codul numeric personal sau, dupa cum este cazul, alt element unic de identificare similar, cetatenia, ocupatia, numarul de telefon, adresa de posta electronica, daca exista, numele/denumirea angajatorului sau natura activitatii proprii, sursa fondurilor sale, incadrarea in categoria persoanelor expuse public sau detinerea calitatii de membru al familiei unei persoane expuse public ori de persoana cunoscuta ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, sursa averii, specimenul de semnatura, statutul fiscal detinut in Statele Unite ale Americii si/sau in orice alt stat. Documentele care atesta informatiile furnizate Bancii vor fi prezentate in original sau in alta forma acceptata de Banca.
4. Banca nu va fi raspunzatoare pentru validitatea, autenticitatea, valabilitatea, completarea corecta si integrala a documentelor, fiind responsabila doar in ceea ce priveste verificarea existentei documentelor

și verificarea identității Clientului și a persoanelor împuternicite să opereze pe cont în numele Clientului și a semnăturilor acestora.

5. Pentru a intra în relație cu Banca și/sau a contracta produse/servicii bancare, Clientul trebuie să completeze și să semneze formularele standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta.
6. Banca furnizează produsele/serviciile solicitate de Client numai în măsura în care sunt îndeplinite condițiile proprii de eligibilitate, conform politicii Băncii și reglementărilor în vigoare. Pentru anumite categorii de Clienți, precum Clienții minori, Banca poate stabili condiții de eligibilitate sau restricții suplimentare, conform cadrului legal aplicabil.
7. (1) Banca își rezervă dreptul de a nu iniția relația de afaceri, de a nu deschide contul, de a nu efectua tranzacțiile ordonate de Client/Persoanele Împuternicite de acesta, de a nu permite contractarea anumitor produse sau servicii, de a indisponibiliza contul/conturile Clientului și/sau de a înceta relația de afaceri, atunci când (i) Clientul/Persoana Împuternicita nu furnizează informațiile și/sau documentele solicitate de Banca sau furnizează Băncii informații și/sau documente false, eronate, incomplete, care nu sunt de actualitate, (ii) Banca are suspiciuni de fraudă sau cu privire la realitatea declarațiilor, informațiilor și documentelor furnizate Băncii, (iii) Banca are suspiciuni cu privire la caracterul licit, scopul sau natura operațiunilor derulate prin contul/conturile Clientului și/sau la neconcordanța dintre acestea și profilul stabilit de Banca Clientului (ex. efectuarea de tranzacții rezultate din activități economice desfășurate de Client), (iv) Clientul declară că nu este beneficiarul real al fondurilor ce îi tranzitează contul/conturile sau dacă Banca are indicii/suspiciuni potrivit cărora Clientul nu ar fi beneficiarul real al fondurilor.

Totodată, în cazul unor suspiciuni privind implicarea directă sau indirectă a Clientului sau a unei/unor operațiuni ale sale în țări și/sau cu Persoane Fizice și/sau cu entități având domiciliul/sediul în țări care fac subiectul unui regim de sancțiuni internaționale, embargouri sau măsuri similare emise de Uniunea Europeană/ Statele Unite ale Americii /alte autorități sau în țări identificate de Uniunea Europeană ca având grad ridicat de risc deoarece nu dispun de sisteme efective de combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, Banca își rezervă dreptul de a solicita orice informații și/sau documente suplimentare și/sau de a bloca/refuza efectuarea tranzacțiilor în/si din contul/conturile Clientului. Clientul recunoaște că o asemenea neexecutare din partea Băncii nu atrage dreptul Clientului de a nu-și executa toate obligațiile asumate față de Banca.

(2) În vederea respectării obligației legale de monitorizare continuă a relațiilor cu Clienții săi, Banca poate amana și/sau suspenda executarea oricărei tranzacții ordonate de Client/ Persoana Împuternicita în situațiile în care consideră necesară o examinare suplimentară a acesteia sau recepționarea unor documente/informații justificative de la Client. Clientul/Persoana Împuternicita va fi informat despre executarea tranzacției prin extrasul de cont.

(3) Banca va fi îndreptățită să blocheze sume, să debiteze contul Clientului și să returneze sumele încasate de Client, fără notificare prealabilă, în cazul în care Banca primește solicitări de restituiri fonduri care au creditat contul Clientului ca urmare a unor fraude a căror existență a fost semnalată și/sau confirmată Băncii prin canal securizat (ex. mesaj Swift) de către bancile corespondente aflate pe circuitul transferului de fonduri/platformele de decontare și/sau de către autorități cu atribuții și competente în acest sens sau în cazul în care Banca, din verificările proprii, constată existența unor astfel de fraude. În baza documentelor justificative prezentate și considerate satisfăcătoare de către Banca (cu titlu de exemplu sesizări penale, cereri ale autorităților competente), aceasta poate debita imediat sumele astfel blocate, fără informarea prealabilă a Clientului. Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru o astfel de

operatiune, fiind considerata irevocabil mandatata in acest sens, si nici nu va compensa Clientul pentru dauna.

8. In cazul in care intervin modificari in informatiile/declaratiile/documentele furnizate Bancii, inclusiv in ceea ce priveste calitatea sa de persoana expusa public sau de membru de familie al unei persoane expuse public sau de persoana cunoscuta ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, astfel cum aceste notiuni sunt definite in legislatia aplicabila, precum si in cazul in care intervin modificari in profilul sau (cum ar fi tarile in care/prin intermediul carora tranzactioneaza sau schimbarea semnificativa a volumului tranzactiilor), Clientul se angajeaza prin prezentele **Conditii** sa informeze imediat Banca cu privire la respectivele modificari inclusiv modificarea datelor de identificare si/sau a datelor de contact si sa puna la dispozitie, la solicitarea Bancii, documente justificative. Clientul informeaza Banca fie prin completarea formularelor puse la dispozitie de aceasta in unitatile sale, fie prin intermediul altor canale puse la dispozitie in acest sens.
9. Clientul este direct raspunzator pentru necomunicarea in scris, in timp util Bancii, a acestor schimbari.
10. Banca, dupa caz, va bloca contul/conturile Clientului si/sau va refuza sa execute operatiunile derulate sau care urmeaza a se derula prin Banca, daca Clientul nu prezinta Bancii orice informatii suplimentare si/sau documente justificative solicitate de catre Banca sau prevazute in art. V.1.2/V.1.3 de mai sus, inclusiv daca informatiile si/sau documentele prezentate sunt incomplete, eronate, false sau necorespunzatoare. Pe durata perioadei de blocare mentionata in art. V.1.7 si V.1.8 de mai sus, precum si in prezentul articol, Banca isi rezerva dreptul de a nu calcula dobanda la soldurile creditoare ale conturilor Clientului, iar Clientul recunoaste ca o asemenea neexecutare nu atrage dreptul Clientului de a nu-si executa toate obligatiile asumate fata de Banca. Totodata, neprezentarea/refuzul Clientului de a prezenta documentele justificative si/sau informatiile suplimentare solicitate de catre Banca va putea avea drept consecinta, inclusiv imposibilitatea acesteia de a furniza produse sau servicii noi sau continuarea furnizarii celor deja detinute de catre Client, si chiar incetarea raporturilor Banca – Client.
11. Banca poate refuza sa execute ordinele, instructiunile, declaratiile si comunicările catre Banca daca semnatura(ile) de pe acestea nu este(sunt) conforma(e) cu specimenul(ele) de semnatura depus(e) la Banca de catre Client pe formularul special pus la dispozitia acestuia. In cazul unei relatii de afaceri in derulare, Banca isi rezerva dreptul de a intarzia/suspenda sau chiar refuza executarea Instructiunilor primite de la Client, precum si de a limita/restrictiona in tot sau in parte pana in momentul in care Clientul furnizeaza Bancii toate documentele solicitate de Banca, documente care atesta identitatea sa, conform legislatiei in vigoare, a normelor bancare, a normelor privind cunoasterea clientelei, prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, a regulamentului valutar etc si sunt satisfacute cerintele legale cu privire la identificarea si verificarea identitatii Clientului.
12. Clientul este de acord ca Banca nu va fi responsabila pentru consecintele cauzate de falsificarea sau contrafacerea oricaror formulare/ordine/instructiuni/comunicari atunci cand semnatura(ile) depusa(e) pe acestea nu este/sunt conforma(e) cu specimenul de semnatura depus la Banca de catre Client.

V.2. Reprezentarea - persoane imputernicite si limite de competenta

1. Minorii cu varsta mai mica de 14 ani numai prin intermediul Reprezentantilor legali; cei cu varste cuprinse intre 14 ani impliniti si 18 ani neimpliniti, cu incuviintarea Reprezentantilor legali. Incuviintarea

reprezintă acordul expres al Reprezentantului legal al minorului, materializat prin semnarea documentelor specifice aferente produsului sau serviciului bancar solicitat.

2. Clientul poate împuternici un număr de maxim 3 (trei) Persoane Fizice care să acționeze în numele și pe seama sa în relația cu Banca. Revocarea unei Persoane împuternicite trebuie făcută de Client în mod expres în condițiile menționate în art. V.2.16 – V.2.17 de mai jos.
3. Clientul, titular de cont poate nominaliza Persoane împuternicite pe cont în condițiile prevăzute de normele interne ale Bancii aduse la cunoștință sa și de legislația în vigoare, purtând răspunderea integrală cu privire la legitimitatea numirii Persoanelor împuternicite pe conturile deținute, la stabilirea limitelor mandatului acordat și la operațiunile dispuse de acestea în această calitate. O persoană împuternicită va acționa pe toate conturile clientului deținute de către titular la data împuternicirii dar și deschise ulterior. Clientul își asumă obligația de a informa Persoanele împuternicite cu privire la prevederile **Condițiilor**, a contractelor specifice și a procedurilor interne ale Bancii aduse la cunoștință Clientului și își asumă răspunderea cu privire la respectarea acestor prevederi de către Persoana împuternicită.
4. Pentru a desemna o Persoană împuternicită, atât Clientul cât și Persoana împuternicită se vor prezenta personal la Banca, vor completa formularul special pus la dispoziție de către Banca și vor prezenta toate informațiile și documentația solicitate de către Banca pentru identificarea Clientului și a Persoanei împuternicite. (inclusiv informațiile prevăzute la art. V.1.3. În cazul în care Persoana împuternicită nu este înregistrată în sistemul Bancii, aceasta va completa formularul special pus la dispoziție de către Banca în vederea înregistrării și își va depune specimenul de semnătură pe formular, prezentând Bancii toate informațiile și documentele solicitate de aceasta pentru identificarea sa. Banca poate accepta sau refuza orice alt mandat emis de către Client care nu respectă cerințele de mai sus și, în mod particular, poate refuza să țină cont de orice alt mandat cu caracter general în tot ceea ce privește operațiuni ce pot constitui acte de dispoziție pentru Client.
5. Persoana împuternicită declară ca este de acord să respecte toate prevederile prezentelor **Condiții**, cu posibilele modificări periodice, în toate raporturile contractuale cu Banca.
6. Banca are dreptul să solicite orice documente care să ateste, în opinia Bancii, ca persoanele al căror specimen de semnături este depus în Banca au fost împuternicite corespunzător.
7. Persoana împuternicită are dreptul să efectueze toate operațiunile permise în baza mandatului acordat. În vederea îndeplinirii mandatului, Persoana împuternicită va semna în numele și pe seama Clientului ordinele, contractele și/sau orice alt document necesar, semnatura sa fiind opozabilă Clientului. Lipsa unor restricții, limitări de competență sau condiții de angajare în ceea ce privește Persoanele împuternicite, expres prevăzute în documentele de desemnare a acestora, duce, fără echivoc, la concluzia că Persoanele

imputernicite au toate și fiecare separat dreptul deplin de a dispune, în numele și pe seama Clientului, de sumele existente în conturile acestuia.

8. Specimenul de semnatura al fiecărei Persoane imputernicite va fi dat în prezența unui salariat al Bancii, în formă autentică, conform legislației în vigoare. Specimenul de semnatura, atât al titularului, cât și al Persoanelor imputernicite se va da simultan și nu la date diferite, cu excepția prevăzută la V.2.11.
9. Mandatul acordat de Client Persoanei imputernicite nu este transmisibil către alte persoane.
10. Persoana imputernicită va informa imediat și explicit Banca, pe canalele acceptate de aceasta, cu privire la modificarea oricărei informații furnizate Bancii referitoare la datele sale (inclusiv datele sale de contact) și va pune la dispoziția Bancii, dacă este cazul, documente justificative în acest sens.
11. Imputernicirea se poate face și prin procură autentică, emisă de către un notar public, cu detalierea tuturor operațiunilor pe care Imputernicitul le va putea face în numele Clientului.
12. Orice imputernicire prezentată de către Client Bancii va fi considerată valabilă pe perioada de valabilitate menționată în imputernicire, dacă este prevăzută o astfel de perioadă, sau pe o perioadă de 3 ani de la data emiterii, dacă nu are prevăzut un termen de valabilitate sau până la revocarea sa expresă, notificată în scris Bancii sau până la decesul Clientului. În acest ultim caz, încetarea mandatului devine opozabilă Bancii de la data informării Bancii, prin prezentarea unui Certificat de deces sau a unei înștiințări scrise sau verbale însoțite de prezentare Certificatului de deces, conform art. VI.4.1, în orice unitate a Bancii sau prin consultarea site-ului oficial al Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Platforma Informatică a Asiguraților de Sănătate. Banca este îndreptățită să solicite orice documente consideră că sunt necesare cu privire la aceste modificări.
13. În cazul în care titularul de cont este un minor care nu a împlinit vârsta de 14 ani sau o persoană majoră aflată sub tutela specială, dreptul de a opera pe cont se exercită prin reprezentanții legali ai acestora. În cazul în care titularul de cont este un minor cu vârsta între 14 ani împliniți și 18 ani neîmpliniți sau o persoană majoră aflată sub măsura de ocrotire a consilierii judiciare, dreptul de a opera pe cont se exercită de către titularul de cont cu încuviințarea reprezentanților legali, conform V.2.1 de mai sus.
14. Operațiunile pe astfel de conturi se vor efectua cu respectarea întocmai a prevederilor legale referitoare la ocrotirea minorului și a persoanei aflate într-o formă de ocrotire judiciară.
15. Persoana imputernicită va acționa întotdeauna numai în numele și pe seama Clientului titular de Cont. Persoana imputernicită desemnată prin formularele Bancii are următoarele drepturi: (a) să efectueze operațiuni în conturile pe care este desemnat Imputernicit, inclusiv prin intermediul instrumentelor de plată electronice puse la dispoziție de către Banca - carduri, instrumente de plată cu acces la distanță de tip Internet Banking/Mobile Banking, etc., în măsura în care nu se prevede altfel în documentația specifică de produs; (b) să constituie depozite din Contul curent respectiv, dar numai pe numele Clientului titular de Cont; pe depozitele astfel constituite vor avea calitatea de Imputernicit persoană/ persoanele care au calitatea de Imputernicit pe Contul curent respectiv; (c) să lichideze depozitele Clientului titular de Cont constituite prin Contul curent respectiv; (d) să solicite informații personalizate despre produsele deținute în calitate de Imputernicit, inclusiv eliberarea extrasului de cont aferent perioadelor pe care deține calitatea de Imputernicit, cu mențiunea că extrasul de cont furnizat Imputernicitului va cuprinde toate operațiunile efectuate pe Cont în perioada respectivă; (e) să solicite blocarea contului în cazul unor suspiciuni de fraudă, cu mențiunea că deblocarea contului va putea fi solicitată numai de către titularul Contului. Împuternicitul pe Cont desemnat prin formularele Bancii nu poate efectua următoarele operațiuni: (a) deschidere de Conturi curente în numele Clientului titular de Cont; (b) deschidere conturi de economii în numele Clientului titular de Cont; (c) solicitare de produse bancare (credite, pachete de cont) în numele

Clientului titular de Cont; (d) desemnarea/revocarea altor imputerniciti pe conturile Clientului titular de Cont. Aceste operatiuni pot fi efectuate in numele Clientului titular de Cont numai in baza unui mandat autentic expres acordat in acest sens. Indiferent daca Persoana imputernicita este desemnata prin formularele Bancii sau prin mandat autentificat de notarul public, drepturile sale pot fi exercitate numai in perioada in care are calitatea de Imputernicit pe Cont.

16. Pentru a revoca o Persoana imputernicita, Clientul va informa imediat si explicit Banca, prin canalele puse la dispozitie de catre Banca, indiferent daca aceasta revocare a fost inregistrata la un registru public sau a fost facuta publica sub orice forma (Banca avand dreptul, dar nu si obligatia de a verifica revocarea mandatului). Revocarea va fi opozabila Bancii cel tarziu incepand cu ziua bancara imediat urmatoare primirii solicitarii de revocare pe canalele acceptate de Banca, cu exceptia cazului in care Banca informeaza Clientul ca revocarea se va procesa intr-un alt termen. Banca este autorizata prin prezentele **Conditii** de catre Client sa execute tranzactiile initiale sau instructiunile date de Persoana imputernicita anterior revocarii, iar Banca nu va fi responsabila pentru niciuna din consecintele ce decurg din efectuarea acestora. Din momentul in care Persoana imputernicita a fost revocata, dreptul de reprezentare nu mai este in vigoare, iar Clientul accepta raspunderea pentru toate consecintele care pot rezulta din utilizarea de catre Persoana imputernicita revocata a documentelor furnizate de Banca (ca de exemplu formulare, mijloace de plata si carduri suplimentare etc.) aflate in posesia Persoanei imputernicite revocate. Lipsa desfasurarii de operatiuni pe o perioada indelungata de timp de catre Persoana imputernicita pe contul/conturile pe care aceasta a fost desemnata, nu conduce la o anulare/revocare din oficiu de catre Banca a mandatului acordat de catre Client Persoanei imputernicite.
17. Clientul intelege si accepta faptul ca revocarea imputernicirii este opozabila Bancii cel tarziu incepand din ziua bancara imediat urmatoare zilei de primire de catre Banca a documentelor specifice sau din ziua bancara specificata in revocare, daca aceasta este ulterioara datei primirii revocarii in sucursala. Clientul – in calitate de titular al relatiei de cont deschisa cu Banca – isi asuma intreaga responsabilitate in ceea ce priveste efectuarea de operatiuni in conturile sale de catre Persoanele imputernicite, Banca verificand numai identitatea imputernicitului.
18. In cazul in care Banca ia cunostinta in orice mod despre aparitia unor divergente/ conflicte de orice natura intre Client si imputernicit, aceasta are dreptul sa suspende pe termen nelimitat executarea oricarei operatiuni pe conturile Clientului, pana la lamurirea situatiei in baza unor acte in forma si substanta satisfacatoare pentru Banca. Daca situatia nu se clarifica intr-un termen rezonabil, Banca poate decide incetarea raporturilor contractuale cu Clientul. Exercitarea de catre Banca a dreptului /drepturilor sus-mentionat(e) nu atrage dreptul Clientului de a nu-si executa toate obligatiile asumate fata de Banca, iar Clientul si Persoana imputernicita se angajeaza sa nu traga la raspundere Banca pentru niciuna din consecintele care decurg din acestea.

V.3. Conditii de executare a Instructiunilor primite de la Client

1. Banca va executa Instructiunile Clientului/Persoanei imputernicite si va derula alte contracte incheiate cu Clientul, in conformitate cu dispozitiile legale, normele si procedurile sale, cu prevederile prezentelor **Conditii**, precum si cu prevederile respectivelor contracte semnate cu Clientul.
2. Clientul/Persoana Imputernicita va asigura completarea in intregime, clara si corecta pe formularele speciale puse la dispozitie de catre Banca a ordinelor, instructiunilor, declaratiilor si comunicarilor catre Banca.
3. Banca va accepta Instructiuni si Ordine de plata de tip Transfer credit de la Client/Persoana imputernicita, precum si orice alte documente de la Client/ persoana imputernicita numai in timpul programului de lucru stabilit de catre Banca. Acesta este afisat in unitatile Bancii, pe pagina de internet www.eximbank.ro sau prevazut in contractele specifice.
4. Instructiunile si Ordinele de plata de tip Transfer credit transmise dupa incheierea programului de lucru al Bancii cu Clientii, dupa ora limita de procesare tranzactii, sau in zilele nebanzare vor fi considerate ca fiind primite in urmatoarea zi bancara.
5. Instructiunile si Ordinele de plata de tip Transfer credit primite prin intermediul altor servicii oferite de Banca (Internet Banking, Prestator de Servicii de Plata, Call Center etc.), vor fi executate in conditiile si conform programului de operare prevazut de contractele specifice. Banca isi rezerva dreptul de a suspenda aceste servicii, fara a anunta in prealabil Clientul, pentru o perioada determinata de timp, dar nu mai mult decat este necesar pentru a efectua verificarile ce se impun in anumite situatii ce pot afecta securitatea si eficienta sistemelor informatice.
6. Clientul are dreptul sa dispuna de sumele disponibile din cont pe baza de instructiuni scrise in forma agreata de Banca, semnate de catre Client sau de Persoanele imputernicite, si in limitele puterilor acordate acestora.
7. Banca stabileste traseul bancar prin care executa Ordinele de plata de tip Transfer credit, inclusiv utilizarea relatiilor de corespondent.
8. In derularea Ordinele de plata de tip Transfer credit in strainatate, pot fi implicate mai multe institutii. Astfel, pe langa Prestator de Servicii de Plata al ordonatorului transferului (la care ordonatorul da dispozitie privind efectuarea platii) si cel al beneficiarului transferului (care receptioneaza plata conform instructiunilor de plata), pot interveni: banca corespondenta (cea care are acces direct la reseaua interbancara internationala si care mijloceste transferurile internationale de fonduri pe care o alta banca nu le poate realiza in mod direct) si, dupa caz, una sau mai multe banci intermediare. Indeplinind instructiunile Clientului, Banca se bazeaza pe prezumtia caracterului corect si original al semnaturilor care apar pe instructiunile transmise in orice mod prevazut in contractele incheiate intre Client si Banca, astfel cum au prevazut partile.
9. Persoanele care au dobandit dreptul de a dispune de sumele existente in conturi deschise la Banca, vor putea exercita acest drept numai dupa prezentarea documentelor care atesta dreptul respectiv, in forma si continutul acceptate de Banca.
10. Banca poate stabili anumite limite/praguri aferente platilor pentru diverse Instrumente de plata.
11. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a executarii de catre Banca a unei instructiuni care ulterior se dovedeste a fi transmisa de catre o persoana fara calitate/drept, daca Banca dovedeste ca a manifestat

diligenta normala, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis instructiunea nu putea fi stabilita de catre Banca prin verificarile normale, uzuale facute de Banca.

12. Banca este exonerata de raspundere in cazul neexecutarii, executarii cu intarziere sau intr-un mod necorespunzator a obligatiilor sale decurgand din prezentul Contract, cauzate de actiunile sau inactiunile unor terti (cum ar fi banci corespondente) sau de alte motive neimputabile Bancii.
13. Banca nu raspunde de eventualele intarzieri sau pagube in cazul furnizarii de informatii eronate sau incomplete de catre Client, ce au dus la neexecutarea, executarea defectuoasa sau cu intarziere a operatiunii de plata.
14. In situatia in care Clientul va transmite instructiuni prin telefon, in conformitate cu serviciile oferite de Banca, Banca va inregistra aceste convorbiri pentru a le putea utiliza ca mijloc de proba, dupa informarea prealabila a Clientului si dupa obtinerea acordului Clientului pentru inregistrare, exprimat prin continuarea convorbirii telefonice. In situatia in care Clientul nu este de acord cu inregistrarea, se va putea prezenta in unitatile bancare in vederea emiterii instructiunilor.
15. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru eventuale pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de Client pentru revocarea ordinului de plata de catre Platitor sau banca acestuia, anterior creditarii efective a conturilor Clientului.
16. Banca poate refuza sa opereze Instructiunile si Ordinele de plata de tip Transfer credit transmise de Client unitatilor Bancii sau prin intermediul altor modalitati oferite de Banca (Internet Banking/ Mobile Banking, Prestator de Servicii de Plata, Call Center, etc.) fara a putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul, in cazul in care:
 - Ordinul de plata de tip Transfer credit nu este completat in intregime pe formularul de ordin de plata, sau nu sunt corect completate toate campurile obligatorii pentru efectuarea tranzactiei, sau ordinul nu este autorizat in mod corespunzator si transmis prin mijloacele de comunicare sau de transfer de date/informatii aprobate de Banca;
 - Disponibilitatile din cont nu sunt suficiente pentru a acoperi atat operatiunile cat si valoarea comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate;
 - Efectuarea tranzactiei este impiedicata de existenta unei poprii sau a unor masuri de sechestr asupra conturilor Clientului sau este interzisa in alt mod prin lege, de prezentele **Conditii**, de un titlu executoriu, executare silita sau de orice alta restrictie sau imprejurare similara; Banca are suspiciuni cu privire la autenticitatea si/sau conformitatea sursei, a continutului sau a semnatuurilor aplicate pe Instructiunile de plata depuse de catre Client sau de catre Persoanele imputernicite ale acestuia;
 - Banca are suspiciuni cu privire la Client sau la operatiunea solicitata de acesta, in sensul prevederilor legislatiei privind cunoasterea clientelei si a legislatiei privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, precum si in cazul nerespectarii legislatiei mentionate anterior.
 - Operatiunile ordonate de catre Client intra sub incidenta unor restrictii/ sanctiuni impuse prin reglementari nationale sau internationale aplicabile;
 - Datele clientului sunt neactualizate in conformitate cu prevederile legale privind cunoasterea clientelei;
 - Instructiunile contravin reglementarilor Bancii sau incalca dispozitii legale;
 - Exista o obligatie legala de a nu executa Instructiunile dispuse de Client sau o solicitare expresa in acest sens din partea unei autoritati competente;

- Clientul nu prezintă Bancii documentele justificative solicitate cu privire la detaliile instrucțiunilor transmise, în termenul precizat de Banca;
 - În cazul unui ordin de plată inițiat printr-un Tert PSP, dacă există dubiu cu privire la identitatea sau autoritatea unui astfel de Tert PSP sau există o suspiciune de acces fraudulent sau neautorizat la Contul din care se efectuează operațiunea sau suspiciune de inițiere frauduloasă a Ordinului de plată.
17. Pentru evitarea oricărui dubiu, Banca își rezervă dreptul de a suspenda/întârzia/refuza instrucțiunile transmise de Client, fără notificarea prealabilă a Clientului, în cazul existenței unei suspiciuni de fraudă comisă de Client sau participarea Clientului într-un circuit fraudulos, precum și la solicitarea expresă a autorităților cu atribuții specifice prevăzute de lege, cum ar fi instanțe judecătorești, organe de urmărire penală sau alte instituții/autorități cu atribuții în aplicarea legii. În aceste situații, Banca are, de asemenea, dreptul de a limita/restricționa accesul Clientului la serviciile și/sau produsele oferite de Banca (Internet/Mobile Banking, Prestator de Servicii de Plată, Call Center, etc.) până la încetarea situației care a generat suspendarea/întârzierea/refuzul Instrucțiunilor primite de la Client, fără a fi necesară notificarea prealabilă a Clientului.
18. Banca își rezervă dreptul de a bloca instrumentele de plată, din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plată, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit, de un risc sporit în mod semnificativ ca Clientul să fie în incapacitatea de a-și achita obligațiile de plată, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare. Instrumentul de plată este deblocat, ori înlocuit cu un Instrument de plată nou de îndată ce motivele care au determinat blocarea încetează să mai existe.
19. Clientul/Persoana Imputernicită nu poate solicita Bancii să retragă (să revoce) ordinele de plată de tip transfer credit după momentul primirii acestora de către Banca, cu excepția ordinelor de plată de tip transfer credit cu data viitoare de executie – plată programată/ debitare directă.
20. Banca pune la dispoziția Clientului mijloace corespunzătoare care îi permit acestuia să facă o notificare, de îndată ce ia cunoștința de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Instrumentului de plată sau de orice altă utilizare neautorizată, ori să ceară deblocarea Instrumentului de plată.
21. Banca poate refuza unui PSIC sau unui PSIP, accesul la un Cont, în cazul în care există motive justificate în mod obiectiv și susținute de dovezi corespunzătoare legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului de către PSIC sau de către PSIP, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei Operațiuni de plată. În aceste cazuri, Banca comunică Clientului refuzul accesului la Cont și motivele acestui refuz.
22. Dovada executării instrucțiunilor sau ordinelor de plată de tip transfer credit date Bancii se va face prin extrasele de cont, inclusiv în format electronic, furnizate Clientului de către Banca.

V.4. Comunicarea instrucțiunilor și solicitarea de informații

1. Clientul/Persoana imputernicită va transmite instrucțiuni Bancii prin utilizarea formularelor puse la dispoziție de către Banca și a mijloacelor de comunicare și de transfer de date/informații aprobate de Banca (sau prin serviciul Internet/Mobile Banking). Banca are dreptul de a nu executa instrucțiunile Clientului sau ale Persoanei imputernicite dacă aceste instrucțiuni nu au fost date pe formularele speciale puse la dispoziție de Banca sau dacă au fost transmise prin mijloace de comunicare sau de transfer de date/informații diferite de cele aprobate de Banca.
2. Orice observații sau mențiuni care nu sunt solicitate de Banca pentru a face sau a primi plată, incluse în instrucțiunile de plată cu privire la: (a) scopul, destinația sau utilizarea propusă a fondurilor; (b) referiri

la anumite facturi sau contracte sau (c) orice alte date, vor fi considerate: (i) ca fiind observatii si remarci private intre platitor si beneficiarul fondurilor, (ii) ca nefiind adresate Bancii; si, in consecinta, Banca nu va lua in considerare aceste observatii si mentiuni.

3. La primirea fondurilor de la un prestator de servicii de plata din Romania sau din strainatate destinate contului unui Client, in cazul in care moneda contului beneficiar difera de moneda ordinului de plata, Banca poate converti fondurile primite in moneda care corespunde contului beneficiar mentionat in ordinul de plata. Toate aceste operatiuni de schimb valutar vor fi efectuate la cursul de schimb al Bancii valabil in momentul creditarii contului.
4. Formularele, mijloacele de comunicare si de transfer de date/informatii si cardurile puse la dispozitie de catre Banca Clientului sau Persoanei imputernicite vor fi pastrate si folosite de catre Client sau Persoana Imputernicita cu atentie cuvenita si in conformitate cu reglementarile interne ale Bancii. In cazul in care Clientul sau Persoana imputernicita a primit un cod/PIN, sau orice alte elemente de securitate aferente instrumentelor de plata de care beneficiaza, acestia se obliga sa le pastreze in siguranta, scop in care vor lua toate masurile de precautie necesare pentru asigurarea securitatii acestora, pentru prevenirea fraudei si/sau a utilizarii lor neautorizate si/sau necorespunzatoare si nu le vor transmite/divulga catre terte parti, cu exceptia Tertilor PSPi autorizati carora le este permis, in conditiile prevazute de lege, sa se bazeze pe procedurile de autentificare ale Bancii cand presteaza servicii de plata Clientilor Bancii.
 - a) Clientul sau Persoana imputernicita vor informa fara intarziere Banca in cazul in care descopera orice nereguli, pierdere, furt sau utilizarea necorespunzatoare/neautorizata a oricaror formulare, mijloace de comunicare si de transfer de date/informatii, instrumente de plata (ex. carduri, aplicatia de Internet/Mobile Banking) sau coduri/ PIN-uri secrete utilizate in legatura cu Banca, prin modalitatile specifice produselor si serviciilor, in conditiile convenite contractual. Banca nu va fi responsabila in cazul in care Clientul sau Persoana imputernicita nu isi vor indeplini aceasta obligatie.
 - b) Ca urmare a notificarii efectuate de Client conform literei a) a acestui articol, precum si in cazurile in care exista motive obiective legate de securitatea instrumentului de plata, de o suspiciune privind utilizarea sa neautorizata sau frauduloasa sau alte situatii cu risc sporit semnificativ ca platitorul sa fie in incapacitate de a se achita de obligatia de plata in cazul unui instrument de plata cu o linie de credit atasata, Banca poate bloca instrumentul de plata. Banca va informa Clientul, inclusiv cu privire la motivele blocarii, daca este posibil, inainte de blocare sau imediat dupa blocarea acestuia, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii ar aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante. Banca va debloca/inlocui, dupa caz, instrumentul de plata de indata ce motivele blocarii inceteaza sa mai existe.
5. Clientul este responsabil pentru intrebuintarea necorespunzatoare de catre acesta sau Persoana Imputernicita a oricaror formulare, mijloace de comunicare si de transfer de date/informatii, carduri, semnături electronice sau coduri secrete, elemente de securitate, instrumente de plata electronica.
6. In momentul primirii unei instructiuni din partea Clientului/Persoanei imputernicite, Banca va depune diligentele necesare pentru a verifica identitatea Clientului sau a Persoanei imputernicite in conformitate cu reglementarile interne ale Bancii.
7. Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de pierderi sau costuri directe sau indirecte suportate de Client, in cazurile in care Clientul/Persoana imputernicita transmite Bancii instructiuni neclare, eronate sau insuficiente.
8. Banca nu va fi responsabila pentru niciun sechestrul sau poprire instituit (a) asupra sumelor de bani ale Clientului de catre orice autoritate sau organ din Romania sau din strainatate, indiferent de motivele

acestui și pentru nicio tranzacție ordonată de către Client sau Persoana împuternicită și care nu poate fi executată de către Banca ca urmare a instituirii sechestrului sau popririi. La sumele indisponibilizate ca urmare a sechestrului sau popririi nu se vor acumula dobânzi.

9. Înainte de inițierea unei operațiuni de plată specifice, Clientul/Persoana împuternicită poate solicita Bancii, printr-o cerere scrisă sau prin intermediul Call Center, informații explicite privind termenul maxim de executare a operațiunii, precum și taxele și comisioanele pe care Clientul trebuie să le plătească Bancii pentru operațiunea de plată specifică, furnizând în acest sens Bancii informații corecte și complete despre aceasta (cum ar fi: suma, moneda, banca beneficiarului plății, precum și orice alte informații relevante sau care îi vor fi solicitate de Banca).

V.5. Comunicarea între Client și Banca

1. Orice solicitări, notificări, aprobări, comunicări decurgând din prezentele **Condiții** și/sau din Contractele specifice încheiate între Banca și Client se vor transmite de către Client Bancii, oricând pe durata relației contractuale cu Banca, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin intermediul aplicațiilor puse la dispoziție de Banca, prin înregistrare, direct la ghișeele Bancii, sau se vor transmite prin alte mijloace acceptate de Banca, în funcție de modalitatea convenită cu Banca prin Contractele specifice/formularele aferente produselor și serviciilor respective. Scrisoarea recomandată va fi transmisă de către Client la unitatea unde are deschis Contul curent, menționată în formularul de deschidere cont.
2. Orice astfel de notificare/comunicare este opozabilă Bancii din ziua bancară următoare zilei în care notificarea a fost înregistrată în Banca. Clientul se va asigura întotdeauna ca notificările sale transmise Bancii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a putea fi luate în considerare de către Banca.
3. Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Bancii împreună cu traducerea acestora în limba română de către un traducător autorizat și, după caz, cu legalizarea de către un notar a semnăturii traducătorului autorizat.
4. Orice solicitări, notificări, aprobări, comunicări decurgând din prezentele **Condiții** și/sau din Contractele specifice încheiate între Banca și Client, în absența unor prevederi diferite în cuprinsul Contractelor specifice, se vor face de către Banca, oricând pe durata relației contractuale cu Clientul, prin oricare dintre următoarele modalități:
 - prin remitere personală;
 - prin transmitere prin poștă/ poșta electronică/ SMS-mesaj text, utilizând în acest scop adresa de corespondență/ adresa unde Clientul locuiește, adresa de e-mail, respectiv numerele de telefon mobil indicate de Client în cuprinsul documentelor puse la dispoziția Clientului de către Banca în acest scop;
 - prin publicare pe pagina de Internet a Bancii, www.eximbank.ro;
 - prin mesaj postat în cadrul aplicației de Internet/Mobile Banking pentru detinatorii unor astfel de servicii furnizate de Banca;
 - prin mesaj postat în extrasul de cont al Clientului;
 - prin afișare la unitățile Bancii;
 - prin alte mijloace acceptate de Banca, cum ar fi canale de comunicare securizate sau aplicații puse la dispoziție de Banca;
 - prin alte mijloace acceptate de Banca;
 - prin apelare telefonică utilizând în acest scop numerele de telefon fix/mobil indicate de Client în cuprinsul documentelor puse la dispoziția Clientului de către Banca în acest scop.

5. Se considera ca prin ridicarea de catre Client sau Persoana imputernicita a documentelor puse la dispozitia Clientului in unitatile Bancii, Banca a notificat Clientul prin remitere personala.
6. Notificarea sau orice alta comunicare este considerata primita de Client:
 - la data predarii, in cazul remiterii personale;
 - la data transmiterii, in cazul transmiterii prin e-mail/ SMS/alte mijloace acceptate de Banca;
 - la data instiintarii telefonice;
 - in termen de 3 zile bancare de la depunerea la oficiile postale/de curierat pentru trimiterile pe teritoriul Romaniei, respectiv in termenul garantat de prestatorii serviciilor de posta/curierat pentru trimiterile in strainatate, in cazul trimiterii postale si dovedit cu documentele aferente receptionarii;
 - la data publicarii, in cazul publicarii pe pagina de Internet a Bancii (www.eximbank.ro) sau in aplicatia de Internet Banking/Mobile Banking a Bancii.
7. Pentru initierea si derularea relatiei contractuale cu Banca, clientul va furniza si mentine o adresa de e-mail valida, aceasta reprezentand canalul principal de comunicare dintre Banca si client.
8. Clientul convine prin prezentele **Conditii** ca Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru consecintele ce decurg din faptul ca nu a primit notificarile din cauza ca acesta nu a informat Banca, prin completarea formularelor specifice puse la dispozitie de catre Banca sau prin alta modalitate agreata de parti, asupra oricaror schimbari ale datelor sale de contact, precum si ale altor date si informatii transmise Bancii.
9. Comunicarea intre parti se va realiza in limba romana.

V.6. Cunoasterea clientelei

1. Banca are obligatia de a verifica identitatea Clientilor sai inainte de stabilirea relatiei de afaceri sau de efectuarea unor tranzactii, precum si pe tot parcursul relatiei lor cu Banca. De asemenea, Banca are obligatii cu privire la prevenirea si combaterea fraudei, a spalarii banilor, a finantarii actelor de terorism, a evaziunii fiscale, precum si a celor cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse unor sanctiuni internationale. Clientul intelege sa colaboreze pe deplin cu Banca in vederea efectuarii acestor verificari, formalitati si/sau raportari.
2. In acest scop, Clientul/Imputernicitul se obliga sa furnizeze corect si la timp Bancii datele, informatiile si documentele pe care aceasta le va solicita in conformitate cu prezenta sectiune si sa indeplineasca intocmai obligatiile prevazute in aceasta. In caz contrar, precum si in cazul in care Banca apreciaza ca informatiile sau documentele prezentate Bancii sunt incomplete, contradictorii sau contin erori, sau daca Banca are suspiciuni cu privire la Imputernicitii pe Cont, natura operatiunii sau documentele care stau la baza acesteia, sau cu privire la desfasurarea unor activitati/operatiuni frauduloase, Banca are dreptul sa solicite informatii si documente suplimentare, sa nu efectueze si/sau sa suspende efectuarea tranzactiilor solicitate, sa blocheze Conturile Clientului precum si accesul la oricare dintre serviciile si/sau produsele contractate de acesta, sa nu permita contractarea de produse si servicii noi, precum si sa inceteze relatia contractuala cu Clientul.
3. La initierea relatiei Client-Banca, la deschiderea unor conturi sau oferirea unor servicii, la desemnarea unor Imputerniciti pe cont, precum si pentru determinarea circumstantelor si scopului operatiunilor, Banca solicita Clientului si Imputernicitor pe Cont, ori de cate ori considera necesar, prezentarea de date, informatii si documente justificative pentru verificarea identitatii acestora, justificarea tranzactiei/operatiunii efectuate, pentru identificarea sursei fondurilor, a scopului si a naturii tranzactiilor efectuate prin conturile Clientului si/sau pentru determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzactii. De

asemenea, Clientul și Imputernicitii pe Cont vor depune la Banca specimenul de semnatura, conform prevederilor art.V.2.8.

4. În situația în care un Client este reprezentat în relația cu Banca de o altă persoană, care acționează ca imputernicit, curator, tutore sau în orice altă calitate, Banca verifică și informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea reprezentantului, precum și, după caz, cele referitoare la natura și limitele imputernicirii. Verificarea identității se aplică, în mod corespunzător, și în cazul Beneficiarului real.
5. Clientul este obligat să notifice în scris Bancii, în cel mai scurt timp, orice schimbări care pot afecta relația sa de afaceri cu Banca, cum ar fi, dar fără a se limita la: schimbări cu privire la reprezentanții legali, Persoanele imputernicite și capacitatea acestora de exercițiu, nume, domiciliu și altele, notificare însoțită de documentele relevante care să ateste aceste date.
6. Clientul este direct răspunzător pentru necomunicarea în scris, în timp util Bancii, a acestor schimbări.
7. Dacă, în condițiile și în conformitate cu legea sau cu reglementările interne ale Bancii, pentru deschiderea sau operarea oricărui Conturi, sunt necesare verificări suplimentare și/sau periodice ale datelor furnizate de Client/Persoane imputernicite, Banca este abilitată să efectueze orice verificări, să solicite și să obțină orice informații despre acestia, precum și despre oricare alte persoane care au mandat special pentru anumite operațiuni, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat, detinator de astfel de informații. Toate costurile aferente consultării acestor baze de date, precum și orice speze, comisioane și taxe aferente, inclusiv postale, sunt și rămân în sarcina Clientului, Banca având mandat de debitare automată a oricărui cont al Clientului pentru recuperarea acestora.
8. Dacă în urma verificărilor efectuate, Banca constată schimbări care pot afecta relația de afaceri dintre Banca și Client, cum ar fi: schimbări cu privire la reprezentanții legali, Persoanele imputernicite, nume, domiciliu și altele, schimbări care nu au fost notificate Bancii, făcând astfel imposibilă actualizarea de către Banca a oricărui date ale Clientului, Banca poate proceda la restricționarea conturilor Clientului, respectiv poate refuza executarea instrucțiunilor ordonate de către Client, până la prezentarea documentelor justificative, cu notificarea prealabilă a Clientului sau imediat după ce Banca a luat această decizie, prin orice mijloc de comunicare, sms/e-mail/letric, utilizând ultimele date de contact comunicate de Client Bancii. În acest sens, Banca își rezervă dreptul de a întârzia/suspenda sau chiar refuza executarea instrucțiunilor primite de la Client, precum și de a limita/restricționa în tot sau în parte accesul Clientului la serviciile și produsele Bancii, până în momentul în care Clientul furnizează Bancii toate documentele și informațiile solicitate de Banca (de exemplu fără a se limita la: documente care atestă identitatea sa, informații privind scopul și natura relației de afaceri etc), conform legislației în vigoare, a normelor bancare, a normelor privind cunoașterea clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, a regulamentului valutar etc. și sunt îndeplinite cerințele legale în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare.
9. În accepțiunea reglementărilor legale în vigoare privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, următorii termeni specifici vor fi utilizați pe parcursul derulării relației de afaceri între Banca și Client:

Persoane expuse public (PEP):

1. Persoane fizice care exercita sau au exercitat urmatoarele functii publice importante, membrii familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante:

- a) sefi de stat, sefi de guvern, ministri si ministri adjuncti sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curtilor supreme, ai curtilor constitutionale sau ai altor instante judecatoresti de nivel inalt ale caror hotarari nu pot fi atacate decat prin cai extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curtilor de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor bancilor centrale;
- f) ambasadori, insarcinati cu afaceri si ofiteri superiori in fortele armate;
- g) membrii consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanele care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale;
- h) directori, directori adjuncti si membri ai consiliului de administratie sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizatii internationale.

Niciuna dintre categoriile prevazute mai sus nu include persoane care ocupa functii intermediare sau inferioare.

2. Membri ai familiei persoanei expuse public sunt:

- a) sotul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- b) copiii si sotii ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- c) parintii.

3. Persoanele cunoscute ca asociati apropiati ai persoanelor expuse public sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora impreuna cu oricare dintre persoanele prevazute la punctul 1 sau ca avand orice alta relatie de afaceri stransa cu o astfel de persoana;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora, cunoscute ca fiind infiintate in beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevazute la punctul 1.

Fara a aduce atingere aplicarii, pe baza unei evaluari a riscului, a masurilor suplimentare de cunoastere a clientelei, dupa implinirea unui termen de un an de la data la care persoana a incetat sa mai ocupe una dintre functiile publice importante mentionate la punctul 1, persoana respectiva nu va mai fi considerata ca fiind expusa public.

Grup de Clienti aflati in legatura inseamna oricare dintre urmatoarele:

- a) doua sau mai multe persoane fizice sau juridice care, pana la proba contrarie, constituie un singur risc, pentru ca una dintre ele, direct sau indirect, deține controlul asupra celeilalte sau celorlalte;
- b) doua sau mai multe persoane fizice sau juridice intre care nu exista o relatie de control, astfel cum este descrisa la litera (a), dar care trebuie sa fie considerate ca reprezentand un singur risc deoarece legatura dintre ele este atat de stransa incat, in cazul in care una dintre aceste persoane s-ar confrunta cu probleme financiare, in special dificultati de finantare sau de rambursare, si cealalta sau toate celelalte persoane ar intampina probabil dificultati de finantare sau de rambursare.

In pofida literelor (a) și (b), in cazul in care o administratie centrala detine controlul direct asupra mai multor persoane fizice sau juridice sau se afla in legatura stransa directa cu acestea, grupul format din administratia

centrala și toate persoanele fizice sau juridice controlate direct sau indirect de aceasta în conformitate cu litera (a), sau aflate în strânsă legătură cu aceasta în conformitate cu litera (b), poate să fie considerat ca nu constituie un grup de Clienți aflați în legătură. În schimb, existența unui grup de Clienți aflați în legătură format din administrația centrală și alte persoane fizice sau juridice poate fi evaluată separat pentru fiecare dintre persoanele aflate sub controlul direct al acesteia în conformitate cu litera (a), sau aflate în strânsă legătură directă cu aceasta în conformitate cu litera (b), și pentru toate persoanele fizice și juridice aflate sub controlul respectivei persoane în conformitate cu litera (a) sau aflate în strânsă legătură cu respectiva persoană în conformitate cu litera (b), inclusiv administrația centrală. Aceeași regulă se aplică și administrațiilor regionale sau autorităților locale care intră sub incidența articolului 115 alineatul (2) din Regulamentul CE nr. 575/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții cu modificările și completările ulterioare.

10. În acceptiunea reglementărilor legale în vigoare referitoare la persoanele afiliate/parte afiliată instituției de credit (Bancii), următorii termeni specifici vor fi utilizați pe parcursul derulării relației de afaceri între Banca și Client:

Parti afiliate instituției de credit (Bancii), cuprind cel puțin:

- a) orice entitate asupra careia Banca exercită controlul, inclusiv entități cu scop special ("special purpose vehicles");
- b) orice entitate în care Banca deține participatii, inclusiv entități cu scop special ("special purpose vehicles");
- c) entitățile care exercită control asupra Bancii;
- d) orice entitate în care entitățile menționate la lit. c) fie exercită controlul, fie dețin participatii, cu excepția cazului în care respectiva entitate este deținută de stat;
- e) acționarii care au dețineri calificate la capitalul Bancii;
- f) orice entitate în care acționarii menționați la lit. e) fie exercită controlul, fie dețin participatii;
- g) membrii organului de conducere al Bancii, precum și persoanele care dețin funcții-cheie în respectiva Banca, împreună cu:
 - (i) entitățile în care aceștia au/prezintă interese directe sau indirecte; și
 - (ii) membrii apropiați ai familiei acestora, care se anticipează să influențeze sau să fie influențați de aceștia în raport cu instituția de credit; aceștia pot include: partenerul de viață și copiii persoanei; copiii partenerului de viață al persoanei; dependenți ai persoanei sau ai partenerului de viață al acestuia.
- h) membrii organului de conducere și persoanele care dețin funcții-cheie sau, după caz, funcții similare funcțiilor-cheie în entitățile de la lit. a) - f), împreună cu entitățile și persoanele aferente prevăzute la lit. g) pct. (i) și (ii).

V.7. Secretul Bancar

1. Banca are obligația legală de a păstra confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea desfășurată, precum și asupra oricărui fapt, dată sau informație, aflate la dispoziția

sa cu privire la Client, precum si informatii referitoare la conturile Clientului, la serviciile prestate sau la contractele incheiate cu Clientul („secret profesional”/”secret bancar”).

2. Banca poate dezvalui informatii de natura secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau in situatiile expres prevazute de cadrul de reglementare aplicabil, in vigoare. Mai specific, Banca va putea dezvalui informatii de natura secretului bancar in conditiile legii, in urmatoarele situatii:
 - a) la solicitarea titularului de Cont sau a mostenitorilor acestuia, inclusiv a reprezentantilor legali si/sau statutari, ori cu acordul expres al acestora;
 - b) in cazurile in care institutia de credit justifica un interes legitim;
 - c) la solicitarea scrisa a altor autoritati sau institutii ori din oficiu, daca prin lege speciala aceste autoritati sau institutii sunt indrituite, in scopul indeplinirii atributiilor lor specifice, sa solicite si/sau sa primeasca astfel de informatii si sunt identificate clar informatiile care pot fi furnizate de catre institutiile de credit in acest scop;
 - d) la solicitarea scrisa a sotului titularului de cont, atunci cand face dovada ca a introdus in instanta o cerere de impartire a bunurilor comune, sau la solicitarea instantei.
 - e) la solicitarea instantei, in scopul solutionarii diferitelor cauze deduse judecatii;
 - f) la solicitarea executorului judecatoresc, in scopul realizarii executarii silite, pentru existenta conturilor debitorilor urmariti;
 - g) la solicitarea notarului, in cadrul procedurii succesorale notariale.
3. Clientul autorizeaza expres Banca sa dezvaluie informatii de natura secretului bancar membrilor Grupului din care face parte si/sau catre alte entitati fata de care s-a externalizat un serviciu si care actioneaza in numele si pe seama Bancii, terța parte garantand Bancii pastrarea confidentialitatii informatiilor cel puțin in aceleasi conditii de confidentialitate ca si cele asumate de Banca.
4. Obligatia de pastrare a secretului profesional nu poate fi opusa unei autoritati competente in exercitarea atributiilor sale de supraveghere la nivel individual sau, dupa caz, consolidat ori subconsolidat.
5. Secretul bancar nu poate fi opus autoritatilor de supraveghere in sistemul bancar si celor cu competente in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii actelor de terorism.
6. Banca are dreptul sa transmita informatii despre Clienti si tranzactiile acestora in virtutea obligatiilor legale de raportare, precum si catre orice alte institutii de credit in interesul propriu sau in interesul Clientilor.
7. Banca poate solicita de la terte persoane orice informatii pe care le considera necesare in legatura cu Clientul.
8. Clientul declara ca a luat la cunostinta ca, in situatia in care Banca are suspiciuni ca o operatiune solicitata de Client are ca scop spalarea banilor sau finantarea actelor de terorism, Banca va efectua raportarile prevazute de lege catre autoritatile competente.

V.8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

1. Initierea si derularea unei relatii de afaceri/relatii contractuale intre Banca si Clientii sai presupune prelucrarea de catre Banca a datelor cu caracter personal apartinand persoanelor fizice avand calitatea de Clienti¹, de reprezentanti legali sau conventionali ai Clientilor (inclusiv de utilizatori ai instrumentelor de

¹ Conform legislatiei, are calitatea de client al Bancii orice persoana cu care Banca a negociat o tranzactie chiar dacă respectiva tranzacție nu s-a finalizat și orice persoana care beneficiază de serviciile si/sau produsele Bancii, inclusiv persoana care a beneficiat în trecut de serviciile si/sau produsele Bancii.

plata electronica cu acces la distanta, desemnati de Clienti), de beneficiari reali, de succesori legali sau conventionali ai Clientilor, de membri ai familiilor Clientilor, de persoane cunoscute ca asociati ai Clientilor, de codebitori sau de garanti (inclusiv fideiusori, dupa caz) in cadrul raporturilor juridice avand ca obiect produse de creditare, inclusiv reprezentantii si/sau succesorii, legali sau conventionali, ai acestor codebitori sau garanti etc. („persoane vizate”).

2. Banca este astfel operator de date cu caracter personal („operator”) conform *Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date* (“GDPR”).
3. In calitate de operator, Banca prelucreaza date cu caracter personal (i) in vederea indeplinirii obligatiilor legale specifice unei instituții de credit sau unui prestator de servicii de plată, spre exemplu, precum și în vederea îndeplinirii obligațiilor care revin Bancii, conform legii, in general, (ii) pentru indeplinirea unor măsuri de interes public (a se vedea, spre exemplu, legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului), (iii) pentru inițierea și derularea unei relații contractuale si/sau a unei relatii de afaceri cu persoanele vizate, (iv) pentru realizarea intereselor legitime ale Bancii sau ale tertilor si (v) pentru indeplinirea operatiunilor pentru care Banca a obtinut acordul persoanelor vizate.
4. Informațiile complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal se regasesc în documentul/formularul “Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal” (Nota de Informare), disponibil si pe site-ul www.eximbank.ro în secțiunea “Protectia datelor”, inclusiv in variantele sale actualizate.
5. Persoanele vizate sunt informate de Banca cu privire la prelucrare la initierea relatiei de afaceri/relatiei contractuale si, dupa caz, ulterior, pe durata acestei relatii, cel putin prin Nota de Informare.
6. Nota de Informare are caracter general. In anumite situatii, determinate de Banca, aceasta comunica persoanelor vizate si note de informare specifice privind operatiuni de prelucrare specifice.
7. Banca poate modifica Nota de Informare si/sau notele de informare specifice in contextul unor modificari legislative sau ca urmare a actualizarii operatiunilor de prelucrare, a scopurilor, a categoriilor de date, a destinatarilor etc., precizate(i) în Nota de Informare/nota(e) de informare specifica(e), avand obligatia de a comunica modificarile persoanelor vizate.
8. Prin prezentele **Conditii**, Banca aduce la cunostinta Clientilor faptul ca, potrivit GDPR, Banca are obligatia, in calitate de operator, de a aduce prelucrarea la cunostinta persoanelor vizate, respectiv obligatia de a comunica acestora urmatoarele informatii: ▪identitatea si datele sale de contact, ▪datele de contact ale Responsabilului cu Protectia Datelor („DPO”), ▪scopurile in care sunt prelucrate datele cu caracter personal, ▪temeiurile juridice ale prelucrării (inclusiv interesele legitime atunci cand prelucrarea are la baza acest temei juridic), ▪destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, ▪intentia de a transfera date cu caracter personal catre terti sau organizatii internationale si existenta garantiilor prevazute de GDPR (pentru transfer), ▪perioada pentru care vor fi stocate datele cu caracter personal sau, daca acest lucru nu este posibil, criteriile utilizate pentru a stabili aceasta perioada, ▪existenta unui proces decizional automatizat incluzând crearea de profiluri, ▪categoriile de date cu caracter personal prelucrate, ▪sursa datelor cu caracter persoanal, precum si ▪drepturile de catre beneficiaza persoanele vizate potrivit GDPR.
9. Banca intocmeste atat Nota de Informare, cat si notele de informare specifice astfel incat acestea sa contina informatiile mentionate la punctul 8 de mai sus.
10. De asemenea, prin prezentele **Conditii**, Banca aduce la cunostinta Clientilor faptul ca se poate afla in imposibilitatea obiectiva de a informa toate persoanele vizate cu privire la prelucrare (Banca nu detine si nu trebuie sa detina datele de contact ale tuturor persoanelor vizate). In astfel de situatii, Clientii au

obligatia de a pune la dispozitia acestor persoane vizate, ale caror date le comunica Bancii la initierea sau pe durata relatiei de afaceri/relatiei contractuale, Nota de Informare si, dupa caz, notele de informare specifice.

11. Banca informeaza Clientul in mod expres cu privire la faptul ca nefurnizarea datelor cu caracter personal poate face imposibila deschiderea sau continuarea relatiei de afaceri/relatiei contractuale cu Banca (spre exemplu: relatia de afaceri nu se va putea deschide daca Bancii nu ii sunt remise datele cu caracter personal necesare Bancii pentru aplicarea cerintelor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului sau pentru aplicarea cerintelor legale privind FATCA/CRS; relatia contractuala de creditare nu se va putea deschide daca Bancii nu ii sunt remise datele cu caracter personal necesare Bancii pentru aplicarea cerintelor legale privind evaluarea bonitatii debitorului si, dupa caz, a codebitorului etc.)

V.9. Raspunderea Bancii. Raspunderea Clientului

1. Banca nu isi asuma nicio raspundere, fiind exonerata pentru orice pierdere suferita de Client ca efect al aplicarii de catre Banca a legilor si reglementarilor in vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancara, regimul valutar, regimul fiscal, cunoasterea clientelei, masuri impotriva spalarii banilor si finantarii actelor de terorism sanctiunilor nationale/ internationale aplicabile, etc. In acest sens, Clientul declara ca a inteles si este de acord ca Banca sa intarzie/suspende sau chiar sa refuze executarea instructiunilor primite de la Client, precum si sa limiteze/restricioneze in tot sau in parte accesul Clientului la serviciile si/sau produsele oferite de Banca (Internet/Mobile Banking, Prestator de Servicii de Plata, Call Center, etc.), in scopul indeplinirii obligatiilor legale ce ii revin Bancii, in cazul existentei unei suspiciuni de fraudă comisa de Client sau de participare a Clientului intr-un circuit fraudulos, precum si la solicitarea expresa a autoritatilor cu atributii specifice prevazute de lege, cum ar fi instante judecatoresti, organe de urmarire penala sau alte institutii/autoritati cu atributii in aplicarea legii, fara a fi necesara notificarea prealabila a Clientului si fara prezentarea unei justificari din partea Bancii.
2. Banca este exonerata de raspundere pentru intarzieri in executarea instructiunilor primite in alta limba decat limba romana si fara traducerea legalizata a textului (pe care Clientul este obligat sa o prezinte Bancii).
3. Banca este exonerata de raspundere pentru neexecutarea/executarea cu intarziere a instructiunilor nedepuse de Client in termen, incomplete sau completate eronat sau pentru care Clientul nu a utilizat documentele prevazute de legislatia in vigoare si/sau solicitate de Banca sau pentru care Clientul nu a furnizat toate informatiile necesare, conform contractelor specifice.
4. Banca este indreptatita sa procedeze la suspendarea/ incetarea executarii instructiunilor Clientului sau furnizarii serviciului, fara a fi tinuta raspunzatoare pentru pierderile provocate acestuia, in situatia in care Clientul nu plateste la timp sumele datorate Bancii in baza oricaror raporturi contractuale.
5. Banca este indreptatita sa isi recupereze sumele datorate Bancii de Client inainte de a executa orice instructiune de plata, independent de faptul ca exista mai multe raporturi juridice intre Client si Banca sau mai multe conturi ale Clientului deschise la Banca, chiar in monede diferite.
6. Banca este exonerata de raspundere pentru pierderile sau profiturile nerealizate pe care Clientul le-ar putea suferi/inregistra datorita imposibilitatii Bancii de a furniza servicii bancare ca urmare a unor cazuri fortuite sau de forta majora, astfel cum sunt definite de lege.
7. Partea care invoca forta majora va aduce la cunostinta celeilalte parti acest lucru, prin modalitatile de notificare prevazute de prezentele **Conditii**, in termen de 3 zile de la data interventiei evenimentului,

prezentand in cel mai scurt timp posibil si documentele justificative emise de catre autoritatile competente. In situatia in care evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile, oricare dintre parti poate denunta in mod unilateral prezentul contract.

8. Banca este exonerata de raspundere pentru pierderile sau profiturile nerealizate pe care le-ar putea suferi Clientul datorita actiunilor tertelor parti beneficiare ale unor informatii puse la dispozitie de Banca cu respectarea legii si a cerintelor secretului bancar. Clientul este de acord cu faptul ca serviciile Bancii pot fi efectuate de catre orice terta companie specializata sau de catre subcontractanti ai acestor companii, Banca nefiind raspunzatoare fata de Client pentru alegerea si/sau activitatea acestor terte parti, daca Banca nu a actionat cu rea intentie sau nu a manifestat o grava neglijenta in selectarea terței parti.
9. Banca este exonerata de raspundere in cazul intarzierilor, pierderilor, erorilor intervenite pe parcursul transmisiei/receptiei oricaror instructiuni, mesaje, documente aferente relatiilor de afaceri cu Clientul, daca nu se datoreaza culpei sale.
10. Clientul este raspunzator, in principal, pentru:
 - a) nerespectarea prevederilor prezentelor **Conditii** si a oricaror obligatii asumate fata de Banca, fiind obligat sa despagubeasca Banca pentru daunele cauzate;
 - b) orice eroare/ intarziere in efectuarea operatiunilor de catre Banca din cauza lipsei de disponibil din cont si/sau instructiunilor comunicate de Client in mod eronat/ cu intarziere;
 - c) comunicarea de date complete si corecte, solicitate de Banca pentru efectuarea de operatiuni, asumarea de angajamente, acordarea de facilitati de credit. Prezentarea la Banca de documente incomplete/ false sau informatii incorecte/ false atrage raspunderea Clientului pentru daunele astfel provocate Bancii, aceasta avand dreptul de a refuza efectuarea tranzactiilor ordonate de Client si/sau de a inceta relatiile de afaceri cu Clientul in conditiile prevazute in prezentul document, precum si in contractele specifice.
11. In derularea Contractului, Clientul se obliga:
 - a) sa achite la termen pretul produselor/serviciilor furnizate de Banca, format, dupa caz, din urmatoarele componente: comisioane, dobanzi, costuri rezultate din schimbul valutar, alte costuri. Valorile comisiunilor si costurilor practicate de Banca se regasesc in Lista de Comisioane, parte integranta din Contract, afisata la sediile Bancii si pe site-ul oficial. De asemenea, Clientul, are posibilitatea de a consulta in orice moment Documentul de informare cu privire la comisioane. Documentul este disponibil in format electronic pe site-ul www.eximbank.ro si in orice unitate a Bancii. Cursurile de schimb valutar practicate de Banca sunt afisate in cadrul unitatilor acesteia si pe site-ul Bancii www.eximbank.ro. Clientul titular de cont intelege ca este principalul responsabil de achitarea sumelor datorate Bancii in baza Contractului specific. Banca poate sa calculeze dobanzi si penalitati de intarziere pentru sumele datorate Bancii de catre Client, totalul acestora putand depasi cuantumul sumei datorate de Client.
 - b) sa prezinte Bancii documentele solicitate de aceasta in original sau copie legalizata sau, dupa caz, in alta forma ceruta de Banca.
 - c) in cursul interactiunilor cu Banca prin intermediul serviciului Call Center, in vederea identificarii telefonice, sa raspunda la intrebarile reprezentantului Bancii si sa comunice acestuia informatii complete si corecte, anterior efectuării operatiunii solicitate si/sau furnizării de informatii personalizate.
 - d) sa respecte regulile unei conduite civilizate, inclusiv (dar fara a se limita la) utilizarea unui limbaj adecvat, non-violent.

12. Clientul intelege ca:

- a) Banca poate sa transmita catre baza de date a Biroului de Credit, a Centralei Incidentelor de Plati, a Centralei Riscurilor de Credit informatiile de risc, precum si informatii referitoare la produsele de creditare, incidentele de plati, activitatea frauduloasa etc., in vederea consultarii ori de cate ori este necesar, de catre entitatile autorizate, in conditiile legislatiei aplicabile sau, dupa caz, in conditiile Contractului de Participare incheiat cu Biroul de Credit S.A.
- b) Banca poate sa acorde Clientului conditii tarifare preferentiale, pe o perioada determinata de timp, ca urmare a unei promotii sau introducerii intr-o conventie de plata salarii sau alte drepturi banesti, urmand ca la incetarea perioadei promotionale/valabilitatii conventiei sau la parasirea conventiei de catre Client, sa fie aplicabile conditiile tarifare standard de la data respectiva sau conform clauzelor conventiei sau ale documentelor aferente promotiei. De asemenea, Banca poate acorda astfel de conditii preferentiale in baza indeplinirii unor conditii de eligibilitate stabilite de catre Banca, care au fost comunicate Clientului. In cazul in care Clientul nu se va mai incadra in respectivele conditii de eligibilitate, Banca are dreptul de a aplica conditiile tarifare standard de la data la care Clientul nu mai indeplineste respectivele conditii de eligibilitate.

13. Clientul isi exprima in mod liber acordul de a contracta, cu intentia pe deplin libera de a dobandi toate drepturile si obligatiile prevazute in prezentele **Conditii**, pe care le considera echitabile. Clientul declara ca Banca i-a pus la dispozitie toate informatiile si documentele necesare pentru intelegerea corecta a clauzelor prezentelor **Conditii** si a tuturor aspectelor legate de acestea.14. Toate persoanele care sunt parte in diferite contracte incheiate cu Banca, in calitate de: Reprezentant legal, Utilizator (in cazul contractelor de carduri), co-imprumutat sau garant (in cazul contractelor de credit), etc, declara ca au primit un exemplar din prezentele **Conditii**, au luat cunostinta si sunt de acord cu continutul acestora, supunandu-se dispozitiilor aplicabile din prezentul document.

15. Clientul se obliga sa efectueze operatiuni cu respectarea stricta a prevederilor legale si a prevederilor din contractele specifice si cu mentionarea informatiilor corecte si complete necesare efectuarii operatiunilor. Banca actioneaza in conformitate cu legile si reglementarile nationale si internationale cu privire la restrictiile/ sanctiunile (comerciale, financiare, de transfer de fonduri)/ embargo-urile fata de anumite tari, entitati si persoane si de asemenea, cu privire la restrictiile privind exportul de produse si tehnologii cu potential de aplicatii civile si militare ("bunuri cu dubla utilizare") si alte asemenea. Banca isi rezerva expres dreptul de a amana/ refuza/ storna orice tranzactie a Clientului efectuata prin conturile deschise la Banca in cazul nerespectarii acestor reglementari, ori in cazul in care Clientul deruleaza o tranzactie considerata de Banca ca implicand operatiuni referitoare la produse si tehnologii cu potential de aplicatii civile si militare, ori implicand tari/entitati „cu risc”, stabilite astfel prin politicile interne ale Bancii sau prin prevederi legale obligatorii, ori cu privire la care exista suspiciunea ca persoanele/ entitatile/ tarile implicate ar fi incluse pe listele internationale care prevad sanctiuni sau embargo-uri, fara sa fie nevoita sa dea explicatii cu privire la motivul refuzului efectuarii tranzactiei. Banca nu va fi raspunzatoare fata de nicio parte, pentru pierderi directe/ indirecte, materiale/ morale, prejudicii sau intarzieri suferite de Clientii sai sau terte persoane rezultate in orice fel din neonorarea tranzactiilor Clientilor efectuate prin conturile deschise la Banca din cauzele mentionate mai sus. De asemenea, Banca nu va fi raspunzatoare pentru pierderi directe/ indirecte, materiale/ morale, prejudicii sau intarzieri suferite de Clientii sai sau terte persoane, rezultate in orice fel din neonorarea tranzactiilor Clientilor efectuate prin conturile deschise la

Banca, cauzate de neonorarea tranzacțiilor de către bancile intermediare, din cauze ce tin de politicile interne ale bancilor intermediare.

16. Raspunderea Bancii este limitata la pagubele cauzate Clientului, cu intentie sau din culpa grava, prin incalcarea prevederilor prezentelor **Conditii** si/sau ale contractelor specifice. In toate cazurile in care este angajata raspunderea Bancii, aceasta va fi limitata la acoperirea prejudiciului direct cauzat Clientului si dovedit de acesta, stabilit printr-o hotarare definitiva sau executorie.
17. Clientul se obliga sa despagubeasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din incalcarea de catre Client a prevederilor prezentelor **Conditii** si/sau ale contractelor specifice.
18. Clientul va informa fara intarziere Banca in cazul in care descopera orice nereguli, pierdere, furt sau intrebuintare necorespunzatoare a oricaror formulare, mijloace de comunicare si de transfer de date/informatii, instrumente de plata etc. Clientul isi asuma raspunderea pentru toate consecintele care decurg din furtul, pierderea sau folosirea fara drept a instrumentului de plata.
19. In cazul in care Clientul deruleaza fonduri cu afectatiune speciala (prevazute de lege si/sau asupra carora Clientul este lipsit de dreptul de dispozitie) sau fonduri reprezentand credite nerambursabile sau finantari primite de la institutii sau organizatii internationale pentru derularea unor programe ori proiecte, acesta are obligatia informarii Bancii si solicitarii deschiderii unor conturi speciale; in caz contrar, aceste fonduri pot fi supuse oricaror masuri de executare silita initiata de creditorii Clientului, Banca neasumandu-si nici o raspundere in acest sens.
20. Clientul accepta, in conformitate cu dispozitiile Codului civil, art.1271 alin.(3) lit.c), sa isi asume riscul schimbarii exceptionale a imprejurarilor care au stat la baza incheierii unui contract intre Banca si Client, ce s-ar putea produce independent de vointa Bancii, executarea obligatiilor sale rezultand din acel contract devenind astfel mai oneroasa din cauza cresterii costurilor sau din alte cauze obiective, si se obliga sa isi indeplineasca obligatiile ce ii revin din contractul incheiat cu Banca.

VI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA SI INCHIDEREA CONTURILOR

VI.1. Deschiderea de cont

1. Banca are posibilitatea, fara a fi insa obligata, sa deschida conturi curente pe numele Clientului, in anumite conditii. Aceste conturi si serviciile aferente pot fi furnizate la solicitarea Clientului, in conformitate cu prezentele **Conditii** comunicate anterior Clientului precum si in conformitate cu reglementarile interne emise de Banca in acest scop.
2. Contul curent (sau Cont de plati), inclusiv Contul curent cu servicii de baza, este un cont deschis pe perioada nedeterminata, pe numele unui singur Client.
3. La deschiderea contului curent, Clientul este obligat sa furnizeze catre Banca: (i) Specimenul sau de semnatura, precum si cel(e) al(e) Persoanei imputernicite/Persoanelor imputernicite; si (ii) toate informatiile si documentele necesare in vederea identificarii de catre Banca a Clientului si a Persoanei imputernicite. Banca nu va deschide conturi curente anonime sau pentru care identitatea Clientului nu este cunoscuta.
4. Inainte de deschiderea unui cont, Clientul va prezenta Bancii toate documentele necesare conform legii si reglementarilor interne ale Bancii. Banca isi rezerva dreptul de a solicita si informatii/documente

suplimentare, atât înainte de deschiderea contului, cât și pe toată durata derulării relației de afaceri cu Clientul.

5. Banca își rezervă dreptul de a solicita Clientului orice informații pe care le considera necesare pentru deschiderea Conturilor și poate refuza deschiderea unui Cont, dacă primește informații incomplete, insuficiente, în cazul unor declarații false, sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate, documentelor și informațiilor furnizate de Client, cu respectarea politicilor Bancii de acceptare și cunoaștere a clienței, fără a fi obligată să își motiveze decizia.
6. Banca poate deschide conturi pentru Clientii săi atât în moneda națională cât și în valutele operate de Banca cuprinse în lista afișată de către Banca la unitățile teritoriale ale acesteia și/sau pe pagina de internet www.eximbank.ro.
7. Conturile deschise pe numele Clientului la Banca vor fi guvernate de regulile generale stabilite prin prezentele **Condiții**, care se completează, acolo unde este cazul, cu termenii și condițiile prevăzute în Contractul specific fiecărui produs/serviciu încheiat între Banca și Client.
8. Clientul are dreptul să primească, la cerere și în mod gratuit, pe durata Contractului de Cont, pe suport tipărit sau pe orice alt suport durabil Documentul de informare cu privire la comisioane, Glosarul continuând cele mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți și definițiile acestora și situația comisiunelor suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni împlinite (denumită "Situația comisiunelor"). Pentru serviciile legate de un Cont, Banca va furniza, după caz, în cadrul aceluiași document, informații cu privire la rata dobânzii pentru descoperitul de cont aplicată Contului și cuantumul total al dobânzii percepute referitoare la descoperitul de cont, precum și cu privire la rata dobânzii creditoare aplicată sumelor disponibile în Cont și cuantumul total al dobânzii acumulate pe parcursul perioadei anterioare de 12 (douasprezece) luni împlinite.
9. Disponibilitățile Clientului înregistrate în conturi sunt garantate în România prin Fondul de garantare a depozitelor bancare („FGDB”) în limitele și cu excepțiile prevăzute de Legea privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare, afișate la orice unitate a Bancii. Nivelul compensației plătite de către FGDB se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de Clientul care are calitatea de deponent garantat la Banca la data la care depozitele au devenit indisponibile, a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale Bancii asupra respectivului Client.

VI.2. Conturi dormante (sau inactive)

1. În sensul prezentului capitol, Client activ bancar înseamnă Clientul care efectuează operațiuni de plată (cu excepția celor având ca scop plată taxelor și comisiunelor datorate Bancii/in baza unor contracte încheiate cu Banca) pe oricare dintre conturile deschise la Banca sau care are în derulare contracte pentru acordarea de facilități de credit sau constituirea de produse de economisire, încheiate de Client cu Banca. Clientul inactiv înseamnă Clientul care nu îndeplinește cel puțin condițiile pentru a fi considerat Client activ conform mențiunilor de mai sus.
2. În cazul Clientilor inactivi, Banca va debita conturile clienților, indiferent de soldul acestora, cu comisiunile datorate de Client, precum: comisionul pentru administrarea contului curent/pachetului de produse și servicii/cardului de debit, etc., conform Listei de comisioane în vigoare și/sau condițiilor agreeate prin contractele specifice.
3. În situația în care într-un cont al Clientului nu s-a înregistrat nicio operațiune de debitare sau de creditare a contului pentru o perioadă de 6 (șase) luni consecutive, contul va deveni dormant (sau inactiv). Nu sunt

luate in considerare operatiunile de creditare a contului cu dobanzile platite de Banca si cele de debitare a contului cu contravaloarea comisioanelor/ taxelor datorate de Client in legatura cu Contul.

4. Banca va continua sa perceapa taxe si comisioane conturilor intrate in starea “dormant” (inactiv). De asemenea, Banca va continua sa calculeze dobanda creditoare sau debitoare in functie de caracteristicile fiecarui Cont, in functie de soldul creditor, respectiv debitor al Contului.
5. Banca nu are obligatia de a notifica Clientul cu privire la trecerea Contului in stare “dormant”.
6. Banca va putea decide oricand inchiderea Contului declarat “dormant”: i) fara notificarea prealabila sau ulterioara a Clientului, in situatia in care soldul contului este mai mic sau egal cu 0 (zero) si contul a fost in stare “dormant” pentru o perioada de cel putin 6 (sase) luni consecutive sau ii) cu notificare, in conditiile prevazute mai jos la Cap. VI.5, pct.11, in situatia in care exista sold creditor al Contului.

VI.3. Extrasul de cont

1. Banca va informa Clientul, cu privire la operatiunile de plata efectuate prin Contul sau, inclusiv cu privire la taxele si comisioanele percepute si soldul acestuia prin intermediul extrasului de cont eliberat conform optiunii Clientului, inscrisa in formularele standard ale Bancii.
2. Eliberarea extraselor de cont pentru alte perioade decat cea lunara, sau mai tarziu de 30 de zile de la emiterea extrasului, precum si eliberarea de duplicate, se considera extras la cerere si se comisioneaza conform Listei de Comisioane pentru Persoane Fizice.
3. Banca este exonerata de raspundere pentru situatiile in care, desi a transmis Clientului extrasul de cont in conditiile prevazute in prezentele **Conditii**, din motive ce nu atrag culpa Bancii, acesta nu a fost primit de catre Client.
4. Clientul este obligat sa verifice imediat dupa primire toate confirmarile, extrasele de cont, notele sau orice alte comunicari trimise de catre Banca pentru a verifica daca instructiunile date de catre Client sau de catre Persoana Imputernicita au fost executate in mod corect de catre Banca. Clientul are obligatia de a notifica Bancii orice inadvertente sau erori pe care le descopera in respectivele confirmari, extrase de cont, note sau in alte comunicari ale Bancii.
5. Pentru sumele necuvenite, Clientul este dator sa informeze Banca imediat ce a luat cunostinta de existenta acestora. Clientul nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere, sa dispuna sau sa utilizeze in orice alt fel aceste sume. Daca, incalcand obligatia asumata prin aceasta clauza, Clientul retrage, transfera, dispune sau utilizeaza in orice fel, total sau partial, suma ce nu i se cuvine, Clientul se obliga sa ramburseze indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestei utilizari, impreuna cu dobanda aplicata de Banca la suma necuvenita utilizata.
6. Aceasta dobanda va fi cea perceputa de Banca in cazul descoperitului neautorizat de cont curent.

VI.4. Mosteniri

Comunicarea decesului

1. In cazul decesului Clientului, mostenitorii si orice Persoane imputernicite ale defunctului vor comunica de indata Bancii evenimentul si vor prezenta Bancii certificatul de deces (in original sau in copie legalizata de un notar public).
2. Banca nu va fi responsabila pentru nicio consecinta daca, inainte de a primi certificatul de deces, indeplineste instructiuni date de una din Persoanele imputernicite in limita imputernicirilor conferite acestora inainte de data decesului Clientului.

Dovada calitatii de mostenitor

3. Mostenitorii vor prezenta Bancii certificatul de mostenitor emis de un notar public (in original sau copia legalizata a acestuia) care atesta transmiterea succesiunii si care asigura identificarea bunurilor mobile si imobile care compun masa succesorală ramasa de pe urma defunctului si/sau orice alte documente pe care Banca le considera necesare sau utile. Sumele existente in conturile Clientului decedat identificate in mod corespunzator in certificatul de mostenitor prezentat Bancii vor fi puse la dispozitia mostenitorilor, cu respectarea mentiunilor si cotele succesoriale prezentate in certificatul de mostenitor. Banca isi rezerva dreptul de a solicita mostenitorilor Clientului decedat orice informatii si/sau documente suplimentare pe care le apreciaza ca fiind necesare si/sau completarea corespunzatoare a certificatului de mostenitor prezentat.

Drepturi comune asupra bunurilor

4. Toate tranzactiile care au legatura cu sumele apartinand mostenirii, vor fi efectuate cu acordul scris al tuturor mostenitorilor care detin aceasta calitate conform certificatului de mostenitor prezentat Bancii.
5. Mostenitorii Clientului raspund indivizibil pentru toate obligatiile de orice natura ale Clientului decedat fata de Banca.

Continuarea raportului cu succesorii

6. La data prezentarii certificatului de deces si/sau luarii la cunostinta de catre Banca de decesul Clientului (prin consultarea site-ului oficial CNAS - Platforma Informatica a Asigurarilor de Sanatate, pe baza verificarii Codului Numeric Personal al Clientului; prin informatii primite lunar de la Casele de Pensii), raporturile contractuale dintre Banca si Clientul decedat vor inceta, daca situatia produselor/serviciilor detinute permite inchiderea relatiei. In caz contrar conturile Clientului vor fi blocate, cu exceptia conturilor asociate derularii creditelor in derulare, care vor ramane operationale strict pentru plata ratelor, iar mostenitorii vor fi informati cu privire la pasii pe care ii au de urmat in vederea reglarii situatiei financiare aferente produselor detinute de Clientul decedat la Banca. Orice datorii restante ale Clientului decedat fata de Banca vor fi achitate de catre mostenitorii acestuia in cel mai scurt termen posibil.

VI.5. Incetarea Conditiei si inchiderea Conturilor

1. Prezentele **Conditii** sunt valabile pe perioada nedeterminata si pot inceta prin acordul partilor, prin denuntare unilaterala de catre Client/Banca sau prin reziliere unilaterala pentru neindeplinirea de catre Client/Banca a obligatiilor sale. In oricare din aceste situatii, Banca va inchide contul/conturile Clientului, acest fapt echivaland cu incetarea serviciilor bancare derulate prin intermediul acestora.
2. Clientul isi poate exercita oricand, in baza unui preaviz de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, dreptul de denuntare unilaterala a prezentelor **Conditii**, dupa indeplinirea obligatiei de achitare integrala a tuturor datoriilor sale fata de Banca, cu exceptia situatiilor in care:
 - Clientul detine produse care angajaza Banca in relatie cu o terta persoana (ex. cont escrow, depozit colateral etc.);
 - Clientul detine produse furnizate de catre Banca, care nu pot fi denuntate (contract de credit in derulare).
3. Banca poate denunta unilateral prezentele **Conditii**, notificand Clientul in prealabil cu 2 (doua) luni.
4. In cazul in care Clientul detine produse furnizate de catre Banca ce nu pot fi inchise in termenul de 2 (doua) luni de la data notificarii, relatia de afaceri se va inchide la expirarea perioadei de contractare,

conform Contractelor specifice care le reglementează (ex. la prima scadență a depozitului la termen, la expirarea perioadei de valabilitate a contractului de card, la expirarea perioadei de creditare etc).

5. Banca poate denunța unilateral prezentele **Condiții**, notificând Clientul în prealabil cu 2 (două) luni înainte de data încetării contractului în situația în care datele Clientului sunt neactualizate în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare.
6. Banca poate decide să închidă unilateral conturile Clientului fără notificare prealabilă în oricare dintre cazurile următoare (lista nu este exhaustivă):
 - Clientul a furnizat informații false la deschiderea Contului sau ulterior, omite voit sau refuză actualizarea acestora ori Banca are suspiciuni cu privire la realitatea declarațiilor Clientului;
 - Clientul a utilizat documente asupra cărora Banca are suspiciuni că ar fi lipsite de autenticitate;
 - Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a instrumentelor de plată, inclusiv de emitere de cecuri fără acoperire sau de emitere de cambii și bilete la ordin care nu au fost onorate la scadență;
 - Există suspiciunea că serviciile Bancii sunt utilizate de Client în scopul realizării unor activități infracționale prevăzute/pedepsite potrivit legislației în vigoare, etc;
 - Clientul are întârzieri în plată oricărui sume datorate Bancii;
 - Clientul refuză sau nu depune documentele solicitate în termenul indicat de Banca, cu ocazia actualizării relației de afaceri sau în alte situații stabilite între părți;
 - Clientul manifestă un comportament inadecvat /violent în raport cu angajații Bancii, nu respectă regulile unei conduite civilizate și, în aceste condiții, continuarea relației de afaceri cu acesta ar dauna imaginii Bancii;
 - Clientul încalcă prevederile prezentelor **Condiții**/ale Contractelor specifice și/sau legislația în vigoare;
 - În situația în care toate conturile Clientului sunt în stare "dormant", conform prevederilor subcapitolului VI.2. "Conturi dormante (sau inactive)", iar Clientul nu beneficiază de alte produse furnizate de către Banca;
 - Există litigii, situații potențial litigioase și/sau neînțelegeri între Client și reprezentanții legali ai Clientului și/sau imputernicitii acestuia sau orice alt tert, incluzând, dar fără a se limita la, drepturile legale privind conducerea, puterea decizională și administrarea conturilor Clientului deschise la Banca, de natură a crea Bancii un risc operațional și reputațional, potențiale pierderi, prejudicii și/sau riscul de a antrena Banca în situații litigioase sau potențial litigioase în legătură cu administrarea patrimoniului Clientului și/sau operarea Conturilor Clientului ca efect al respectivelor litigii, potențiale litigii și/sau neînțelegeri între persoanele menționate în prezentul paragraf.

7. În toate cazurile de mai sus, de denunțare sau reziliere de către Banca, aceasta are dreptul să suspende efectuarea de operațiuni pe conturile Clientului, fără notificare prealabilă.
8. Închiderea unui Cont cu sold debitor, din inițiativa Bancii, nu afectează creanța Bancii, aceasta având dreptul să ia toate măsurile pentru recuperarea sumelor ce îi se cuvin în legătură cu contul închis.
9. Banca este exonerată de răspundere pentru prejudiciile pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a închiderii Conturilor sale/suspendării operațiunilor pe Conturile sale/suspendării serviciilor furnizate de către Banca.
10. Banca și Clientul pot hotărî de comun acord încetarea relațiilor de afaceri, fapt care nu va afecta obligațiile Clientului față de Banca existentă la momentul respectiv.
11. Sumele reprezentând soldul creditor al unui Cont ce urmează a fi închis, care depășesc nivelul comisionului de notificare și al comisionului minim de retragere de numerar, conform Listei de comisioane în vigoare la data închiderii, și care nu sunt retrase până la expirarea termenului de preaviz comunicat de către Banca, nu vor mai acumula dobândă și vor fi pastrate de către Banca într-un cont nepurtător de dobândă.
Sumele pastrate la dispoziția Clientului, în cazul Conturilor închise din inițiativa Bancii vor putea fi afectate în această perioadă de măsuri de indisponibilizare primite de Banca de la diferite autorități în Contul și pe seama Clientului, fără obligația notificării acestuia din partea Bancii. Clientul va putea solicita restituirea acestor sume în termen de 5 ani de la data primirii notificării transmise de Banca Clientului prin una dintre modalitățile de comunicare agreeate conform prezentelor **Condiții**, în cazul în care contul a fost închis din inițiativa Bancii.
12. În cazul decesului titularului de cont sau, după caz, a pierderii capacității de exercițiu, dreptul persoanelor autorizate de a opera pe cont încetează de drept. Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate de Client ori de către succesorii acestuia ca urmare a acțiunii persoanelor autorizate să opereze pe oricare dintre conturile sale în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Bancii privind decesul sau, după caz, pierderii capacității de exercițiu a Clientului. Banca se consideră a fi luat la cunoștință despre decesul titularului, dacă îi s-a comunicat expres, fie prin adresă de la notariatul competent, fie prin depunerea la registratura Bancii de către orice tert interesat a unei comunicări scrise, la care se va anexa actul constatator al decesului (în original sau copie legalizată). Co-mostenitorii sunt ținuti indivizibil față de Banca pentru soldul debitor al contului.

VII. SERVICII SPECIALE OFERITE DE BANCA PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI TELEFONIC CALL CENTER

1. Clientul poate contracta diverse servicii ale Bancii si poate efectua anumite operatiuni si prin intermediul Serviciul telefonic Call Center oferit de Banca, cu respectarea legislatiei in vigoare si a procedurilor si normelor interne ale Bancii
2. Serviciul Call Center este disponibil in limba romana.
3. Clientul/Detinatorul/Utilizatorul Autorizat isi va dovedi identitatea de fiecare data cand foloseste Serviciul Call Center, cu ajutorul Parolei de securitate in relatia cu Banca si/sau a altor elemente de identificare.
4. Clientul are obligatia de a pastra si utiliza in conditii de siguranta parola de securitate in relatia cu Banca, fiind singurul responsabil de consecintele divulgarii acesteia sau de utilizarea acesteia de catre terti.
5. Serviciile ce pot fi accesate in intervalele orare mentionate pe site-ul Bancii, prin intermediul operatorului Call Center, sunt urmatoarele (dar fara a ne limita la acestea):
 - a. Oferirea de informatii generale privind produsele si/sau serviciile Bancii adresate Persoanelor Fizice;
 - b. Realizarea unor operatiuni la distanta, de tipul (dar fara a ne limita la acestea): actualizare date; deschidere/activare/inchidere produse, rambursari totale sau partiale a facilitatilor de credit dar si oferirea de informatii despre produsele detinute si situatia acestora;
 - c. Alte campanii realizate prin intermediul Call Center;
 - d. Semnalarea pierderii/furtului Cardului, a elementelor de securitate aferente serviciului Internet Banking si/sau serviciilor de plata prestate de Prestatorii de Servicii de Plata Terti sau a altor situatii de urgenta;
 - e. Blocarea accesului la Cont prin Cardul semnalat ca pierdut/furat si reemiterea Cardului;
 - f. Blocarea/deblocarea accesului la serviciul Internet Banking;
 - g. Deblocarea cardului, dupa efectuarea verificarilor de identificare si securitate necesare;
 - h. Interogarea soldului Contului la care este atasat cardul de debit, respectiv a disponibilului din Limita de card de credit, a istoricului tranzactiilor aferente cardului, precum si a statusului Cardului; Utilizatorul Autorizat poate solicita informatii exclusiv cu privire la tranzactiile efectuate cu cardul suplimentar al carui titular este;
 - i. Reemiterea codului PIN pentru card.
6. Banca este indreptatita sa procedeze la neexecutarea instructiunilor Clientului efectuate prin apel telefonic sau refuzarea furnizarii informatiilor solicitate, fara a fi tinuta raspunzatoare pentru eventuale pierderi provocate acestuia.
7. Banca poate sa inregistreze orice convorbire telefonica dintre Banca si Client in scop de proba, acesta fiind atentionat asupra acestui aspect inaintea fiecarei convorbiri si avand dreptul sa intrerupa convorbirea daca nu este de acord cu inregistrarea. Lipsa acordului Clientului pentru inregistrarea convorbirii

telefonice va conduce la neefectuarea de către Banca a instrucțiunii respective, care, însă, va putea fi dată în oricare din unitățile Bancii.

8. Banca poate să arhiveze înregistrările comunicărilor telefonice și orice instrucțiuni sau documente primite de la Client prin intermediul serviciului telefonic Call Center.

VIII. OPERAȚIUNI BANCARE

VIII.1. Operațiuni cu numerar

1. Clientul se obligă să cunoască și să respecte prevederile legislației în vigoare cu privire la operațiunile cu numerar.
2. Clientul va putea efectua orice operațiune cu numerar oricând în timpul orelor de program cu publicul, de la orice unitate teritorială a Bancii.
3. În cazul retragerilor de numerar din conturile deschise la Banca, acestea se vor putea efectua, în valută și în limita disponibilului din Cont, fără a depăși limita impusă de legislația în vigoare la data efectuării operațiunii.
4. Banca are dreptul de a solicita documente justificative referitoare la operațiunile efectuate.
5. Pentru retrageri de numerar care depășesc o anumită limită stabilită de Banca, Clientul va notifica în prealabil Banca, printr-o cerere scrisă depusă la ghișeu sau transmisă prin e-mail unității teritoriale unde urmează să efectueze operațiunea. Limita de sumă și termenul de notificare vor fi stabilite și aduse la cunoștința Clientului prin Lista de Comisioane a Bancii. Banca este exonerată de orice răspundere pentru consecințele care decurg din neefectuarea de către Client a acestei diligențe.
6. În cazul operațiunilor cu numerar a căror valoare depășește limitele stabilite prin legislația națională/internațională în vigoare referitoare la operațiunile cu numerar în moneda națională sau în valută, sau în cazul în care valoarea operațiunilor dispuse de către Client este disproporționată în raport cu situația financiară a Clientului, precum și în orice altă situație în care Banca solicită, Clientul are obligația furnizării de informații sau documente suplimentare, în caz contrar Banca putând refuza efectuarea operațiunii, fără a putea fi ținută răspunzătoare în nicio situație pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul.
7. Banca acceptă operațiunile de depunere și retragere de numerar efectuate de Client, atât în moneda națională, cât și în valutele cuprinse în lista afișată de Banca la unitățile teritoriale ale acesteia. De asemenea, Banca poate refuza depunerea de monede și bancnote uzate, deteriorate sau retrase din circulație, fără a fi obligată să justifice Clientului motivele de refuz. Banca nu va fi obligată să preschimbe astfel de monede sau bancnote, cu excepția cazurilor menționate expres de lege.
8. La depunerea numerarului de către Client la casieria Bancii, acesta are obligația de a aștepta până la finalizarea operațiunilor de verificare a numerarului de către casier. În cazul în care Clientul nu respectă

aceasta obligatie si se constata eventuale diferente, acesta nu are dreptul sa conteste suma rezultata in urma verificarii de catre casieria Bancii.

9. Toate operatiunile cu numerar modifica imediat soldul contului si sunt irevocabile de la momentul finalizarii procesarii acestora de catre Banca.

VIII.2. Transfer credit - Ordine de plata

1. Banca va executa ordinele Clientului conform conditiilor precizate in Capitolul V.3. „**Conditii** de executare a instructiunilor primite de la Client”.
2. In vederea executarii corecte a instructiunilor, Clientul trebuie sa furnizeze cel putin informatii referitoare la: (i) nume/denumire Client platitor; (ii) cod IBAN Client platitor; (iii) suma de plata; (iv) valuta ordonata; (v) nume/denumire beneficiar si adresa completa a acestuia (adresa este obligatorie doar pentru platile in afara SEE (Spatiului Economic European)); (vi) Codul IBAN al beneficiarului; (vii) denumirea si adresa prestatorului de servicii de plata al beneficiarului sau codul BIC al acestuia, pentru platile in afara UE (Uniunii Europene)/SEE (Spatiului Economic European); (viii) data emiterii care trebuie sa fie unica, posibila si certa; (ix) rubrica comisioane, care indica modalitatea de plata a comisiunilor.
3. Pentru fiecare ordin de plata acceptat si procesat de catre Banca, aceasta va emite o referinta unica a tranzactiei respective, care permite identificarea ordinului de plata al Clientului.
4. Pentru sumele primite in cont, Banca isi rezerva dreptul de a deduce comisioanele sale din suma ordinului de plata inainte de creditarea acesteia in contul Clientului. Comisioanele Bancii sunt prevazute in Lista de Comisioane pentru Persoane Fizice. Clientul va fi informat cu privire la valoarea totala a operatiunii de plata si comisioanele aplicate, prin intermediul extrasului de cont. In situatia in care suma incasata impreuna cu soldul disponibil in cont este mai mica decat comisionul aferent operatiunii de incasare, Banca va returna suma incasata platitorului, neefectuand creditarea contului Clientului.
5. Data tranzactiei in cazul unui ordin de plata este data la care contul Clientului este debitat, iar in cazul incasarilor este data la care contul Clientului este creditat.
6. Clientul este obligat sa notifice imediat Banca cu privire la orice creditare pe care nu o recunoaste sau pe care nu este indreptatit sa o primeasca si despre care cunoaste ca nu o poate folosi, sub sanctiunea legii aplicabile. Daca Banca este informata sau constata ca un cont a fost creditat in mod gresit de Banca, aceasta poate anula creditarile, operatiunea de anulare a creditarii fiind notificata Clientului, prin extrasele de cont.
7. Pentru operatiunile de plata prin transfer credit in orice moneda efectuate in interiorul Uniunii Europene(UE)/ Spatiului Economic European (SEE) si in care atat Prestatorul de Servicii de Plata al platitorului, cat si cel al beneficiarului platii se afla pe teritoriul acesteia/acestuia, comisioanele sunt suportate atat de platitor cat si de beneficiarul platii (fiecare dintre acestia suportand comisioanele percepute de propriul prestator de servicii de plata). Acest principiu este cunoscut sub numele principiul comisiunilor suportate in comun (SHA).
8. In ceea ce priveste alte operatiuni de plata prin transfer credit care nu se incadreaza in categoria sus mentionata, Clientul poate opta pentru aplicarea unuia din urmatoarele tipuri de comisionare:
 - “OUR” – toate comisioanele bancare aferente emiterii si procesarii platii (inclusiv comisioanele bancilor intermediare si beneficiare) sunt suportate de catre platitor din contul de platii aferent, deschis la Exim Banca Romaneasca S.A.;

- “BEN” – toate comisioanele bancare (comisionul Exim Banca Romaneasca S.A., precum si comisioanele bancilor intermediare si beneficiare) aferente emiterii si procesarii platii sunt suportate de catre Clientul beneficiar al fondurilor si se retin din suma de plata ordonata;
 - “SHA” – comisionul Exim Banca Romaneasca S.A. este suportat de platitor, iar toate celelalte comisioane (ale bancilor intermediare, precum si comisionul bancii beneficiarului) sunt in sarcina Clientului beneficiar si se retin din suma de plata ordonata.
9. Pentru operatiunile de plata efectuate in cadrul Uniunii Europene(UE)/ Spatiului Economic European (SEE) si in monedele statelor membre pentru care Clientul a solicitat aplicarea principiului de comisionare OUR sau BEN, Banca va executa operatiunea de plata aplicand principiul de comisionare SHA, fara a lua in considerare optiunea (BEN/ OUR) indicata de Client in ordinul de plata.
10. Platile intracomunitare in USD (inclusiv platile interbancare in USD pe teritoriul Romaniei) se efectueaza prin banci intermediare din USA (conform monedei de plata) care nu sunt supuse reglementarilor UE, astfel ca platile tip SHA sunt comisionate pe parcurs extern, iar suma de plata procesata este diminuada cu comisionul aferent, retinut de banca americana. Platile in USD pot fi efectuate si cu optiunea OUR si nu se comisioneaza la extern de catre banca americana intermediara.
11. In functie de tipul Operatiunii ordonate de catre Client si de ora limita interna de primire de catre Banca, cat si de momentul debitarii contului platitorului, termenul maxim in care Banca va executa Operatiunea (prin creditarea Contului de plati al prestatorului beneficiarului platii) este: (a) plati interne: maxim T+1; (b) plati externe: maxim T+1 pentru platile in euro sau in alta moneda, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului se afla in UE (Uniunea Europeana)/SEE (Spatiul Economic European), respectiv maxim T+2 pentru platile in orice moneda, cand prestatorul de servicii de plata al beneficiarului se afla in afara UE/SEE. In calculul acestor termene nu se vor lua in considerare zilele nelucratoare sau nebancale nationale precum si ale altor state. “T” reprezinta data primirii Ordinului de plata de catre Banca. Banca este exonerata de raspundere in cazul depasirii termenului maxim de executare a ordinelor de plata, ca urmare a circuitului bancar extern sau in cazul solicitarii de informatii / documente justificative de catre Banca sau de catre bancile corespondente implicate in decontarea acestora si care pot determina eventuale actiuni suplimentare sau din orice alte cauze neimputabile Bancii. Ordinul de plata transfrontalier este considerat acceptat la data in care exista in contul ordonatorului suma necesara transferului si comisioanelor aferente, documentele justificative sunt complete, iar detaliile de plata sunt in forma si continutul practicate de catre Banca, fiind de asemenea indeplinite si conditiile mentionate in Capitolul V.3. „**Conditii** de executare a instructiunilor primite de la Client” din prezentele **Conditii**.
12. In calitate de Institutie a Beneficiarului unui transfer de credit transfrontalier, daca nu exista o alta conventie cu Clientul, Banca va asigura creditarea contului acestuia imediat dupa ce aceasta suma este creditata in contul Bancii, dar nu mai tarziu de ora 17:00.
13. Banca poate refuza sa execute instructiuni incomplete, scrise cu creionul sau continuand taieturi, stersaturi, suprascrieri ori corectii de orice fel.
14. Banca poate refuza executarea unui ordin de plata, motivele refuzului si procedura de remediere a oricaror erori care au condus la refuz, fiind notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. In cazul in care refuzul este justificat in mod obiectiv, Banca poate percepe un comision rezonabil pentru aceasta notificare.
15. Banca va efectua ordine de plata in valuta cu respectarea restrictiilor impuse tranzactiilor valutare de reglementarile in vigoare. Prin urmare, Banca are dreptul de a refuza executarea oricaror astfel de

instrucțiuni în cazul în care, în opinia Bancii, instrucțiunile încalcă reglementările în vigoare sau Clientul nu a furnizat Bancii documentația corespunzătoare.

16. În cazul încasărilor realizate prin transfer credit, contul Clientului beneficiar se va credita în moneda menționată în instrucțiunea de plată. În situația în care moneda Contului nu corespunde cu moneda de plată, Banca va proceda la conversia sumei respective, în valuta contului indicat în instrucțiunea de plată, utilizând cursul de schimb al Bancii valabil în momentul procesării instrucțiunii.
17. Banca are dreptul de a selecta Bancile intermediare/corespondente prin care execută operațiunile.
18. Banca este exonerată de răspundere pentru refuzarea/ amânarea executării instrucțiunilor de plată/ încasare, în cazul în care acestea fac obiectul unor restricții legale specifice în vigoare.
19. Banca este exonerată de răspundere în cazul neexecutării, executării cu întârziere sau într-un mod necorespunzător a obligațiilor sale aferente relațiilor de afaceri cu Clientul care se datorează culpei unor terți (Banci intermediare, Agenți, etc.), circuitului bancar extern sau oricărui alte cauze neimputabile Bancii.
20. Banca are dreptul de a retrage definitiv/suspenda utilizarea unui/ unor produse/servicii pe care Clientul le utilizează în mod necorespunzător sau cu nerespectarea prevederilor legale, ale reglementărilor specifice acelui produs/ serviciu sau nu da curs solicitărilor Bancii în legătură cu acel produs/ serviciu sau cu operațiunile ordonate prin intermediul acestora.

VIII.3. Dispoziții speciale privind serviciile de plată prestate de Prestatori de Servicii de Plată Terți

1. În legătură cu Conturile accesibile online deschise la Banca, Clientul are dreptul de a beneficia, în condițiile prevăzute de lege, de servicii de plată din partea unor Terți PSP, fiind integral opțiunea Clientului să utilizeze Servicii de informare cu privire la conturi și/ sau Servicii de inițiere a plății și/ sau Servicii de confirmare a disponibilității fondurilor.
2. În condițiile stabilite de legea aplicabilă, Banca va comunica în condiții de securitate cu Terții PSP prin intermediul unei interfețe unice dedicate și va da curs Instrucțiunilor de inițiere a plății și/ sau Cererilor de Informații adresate de Terții PSP, necesare Serviciilor de informare cu privire la conturi, Serviciilor de inițiere a plății sau Serviciilor de confirmare a disponibilității fondurilor pe care aceștia le prestează Clientului.
3. Clientul înțelege și acceptă că, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în situațiile în care interfața unică dedicată nu funcționează la nivelul standardelor sau este indisponibilă, pentru a nu crea obstacole Terțului PSP în prestarea serviciilor de plată către Client, Banca va permite Terțului PSP, ca parte a unui mecanism de urgență, să utilizeze interfața Internet/Mobile Banking pusă la dispoziția Clientului pentru autentificare și comunicare cu Banca, Terțul PSP având obligația să ia toate măsurile necesare pentru a nu accesa, stoca sau prelucra date în alte scopuri decât pentru furnizarea serviciului de plată solicitat acestuia de către Client.
4. Pentru a accesa Serviciul de informare cu privire la conturi este necesar Consimțământul în prealabil exprimat de către Client. Consimțământul se exprimă prin PSIC cu respectarea procedurii de Autentificare strictă, utilizând elementele de securitate puse la dispoziție de Banca. Consimțământul exprimat astfel este valabil pe o perioadă de maxim 90 de zile. În acest interval, Banca va transmite la cererea Clientului și /sau PSIC, informații cu privire la conturile pentru care a fost exprimat Consimțământul, fără a fi nevoie de o altă Autentificare strictă. După expirarea valabilității, este nevoie de exprimarea unui nou consimțământ pentru accesarea serviciului. Consimțământul exprimat poate fi revocat la inițiativa Clientului, numai prin intermediul PSIC. După revocarea Consimțământului, Banca va refuza orice nouă

cerere de transmitere informații cu privire la conturile Clientului. Pentru reacesarea serviciului este nevoie de acordarea unui nou consimțământ.

5. Prin intermediul unui Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSPIC), Clientul poate obține de la Banca următoarele informații despre unul sau mai multe Conturi accesibile online în aplicația Internet/Mobile Banking, la data solicitării: lista conturilor accesibile online, detalii cont, sold și istoricul tranzacțiilor efectuate. PSPIC va comunica cu Banca printr-o interfață unică dedicată.
6. Clientul poate iniția un ordin de plată dintr-un Cont accesibil online în aplicația Internet/Mobile Banking, la data inițierii plății, prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății (PSIP). PSIP va comunica cu Banca printr-o interfață unică dedicată.
7. Pentru fiecare plată inițiată printr-un PSIP, Clientul își va exprima Consimțământul în condiții de Autentificare strictă, utilizând Elementele de securitate puse la dispoziție de Banca. În baza acestui consimțământ, Prestatorul de servicii de inițiere a plății va accesa informații cu privire la starea operațiunii de plată inițiate. Consimțământul astfel exprimat nu poate fi revocat după ce ordinul de plată este acceptat de către Banca spre executare, acel ordin de plată devenind irevocabil. Ordinul de plată va fi acceptat în măsura în care acesta corespunde serviciilor sau produsele de plată existente în oferta online a Bancii.
8. Banca va refuza orice instrucțiune de plată care nu este oferită și în aplicația Internet/Mobile Banking.
9. Clientul poate vizualiza Operațiunile de plată inițiate printr-un PSIP, accesând serviciul de Internet/Mobile Banking.
10. Pentru a permite Bancii să răspundă Cererilor de Informații adresate de un anumit PSPCF în legătură cu un Cont accesibil online la momentul cererii, Clientul trebuie să-și exprime consimțământul în prealabil, prin intermediul aplicației PSPCF, în condiții de Autentificare strictă, utilizând elementele de securitate puse la dispoziție de Banca și să indice contul pentru care PSPCF-ul va putea adresa Cereri de informații către Banca.
11. Consimțământul astfel exprimat este valabil până la revocarea expresă a acestuia de către Client, numai prin intermediul PSPCF. În această perioadă, Banca va confirma imediat Clientului, prin interfață unică dedicată, dacă o sumă necesară pentru executarea unei anumite Operațiuni de plată bazată pe card, inițiată de Client este disponibilă în Contul accesibil online al Clientului. Răspunsul constă în "Da" sau "Nu" și nu include o declarație privind soldul Contului.
12. Banca nu va permite unui Tert PSP accesul la Contul accesibil online, respectiv nu va da curs instrucțiunilor de inițiere a plății sau Cererilor de Informații adresate de acesta în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile legale de acces și cele menționate în prezenta secțiune.
13. Banca poate refuza accesul la Contul accesibil online din motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului accesibil online de către un Tert PSP, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei operațiuni de plată. În aceste cazuri, în măsura în care este posibil, Banca informează Clientul, înainte de refuzarea accesului sau cel mai târziu imediat după aceasta, prin oricare din mijloacele de comunicare utilizate în relația cu Clientul, ca accesul la Cont este refuzat și

motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații ar compromite motivele de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de lege.

14. Banca va permite accesul la Cont odată ce motivele de refuz încetează să mai existe.
15. Serviciile de plată prestate de un Tert PSP, astfel cum sunt identificate în prezenta secțiune, sunt guvernate de prezentele **Condiții** încheiate între Banca și Client, precum și de cadrul contractual dintre Tertul PSP și Client, iar cu privire la acesta din urmă, Banca nu poate fi ținută răspunzătoare.

VIII.4. Răspunderea în cazul Operațiunilor de plată

1. Banca este exonerată de răspundere în cazul prelungirii termenului maxim de execuție ca urmare a sărbătorilor legale, circuitului bancar extern sau oricaror altor cauze neimputabile Bancii.
2. Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere suferită de Client ca urmare a executării unei Operațiuni de plată în baza unor date incorecte furnizate de către Client. La cererea Clientului, Banca va depune însă eforturi rezonabile pentru a recupera fondurile implicate într-o astfel de operațiune de plată. Pentru demersurile sale, Banca își rezervă dreptul de a percepe Clientului un comision de investigație/recuperare, a cărui valoare este menționată în Lista de Comisioane a Bancii. Bancile implicate în investigație pot percepe la rândul lor comisioane care vor fi percepute Clientului, alături de comisionul Bancii.
3. Banca este exonerată de răspundere în cazul întârzierilor la creditarea Contului Clientului determinate de furnizarea de către acesta a unor date incorecte.
4. Banca este exonerată de răspundere pentru pierderile cauzate de greseli în documentație, semnături falsificate sau fals în acte, iar Clientul va despăgubi Banca pentru orice pierderi suferite drept urmare a unei asemenea situații.
5. Clientul își asumă răspunderea pentru Operațiunile care nu pot fi executate din cauza insuficienței fondurilor, incluzând sume aferente comisioanelor, spezelor și alte asemenea, platibile Bancii sau unor tertе instituții, după caz, a unor restricții legale, a erorilor de completare, a depășirii competențelor de aprobare, a informațiilor eronate sau contradictorii transmise Bancii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor către Banca, sau dacă, în aprecierea Bancii, instrucțiunile i-ar putea cauza acesteia un prejudiciu.
6. Clientul răspunde pentru consecințele executării Operațiunilor eronate, false sau frauduloase transmise, Banca fiind exonerată de răspundere pentru oricare pierdere sau prejudiciu suferit de Client. Clientul suporta toate pierderile legate de orice Operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi au fost cauzate de Client în urma fraudei, sau a nerespectării, intenționate sau din neglijența gravă, următoarelor obligații: i) să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu clauzele care reglementează emiterea și utilizarea acestuia; ii) să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștința de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului sau de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia; iii) să ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate.
7. Clientul se obligă ca pentru anumite Operațiuni, la solicitarea Bancii, să furnizeze documentele justificative aferente ordinelor de plată efectuate sau încasărilor primite, în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data efectuării Operațiunii în Conturile sale sau în termenele stabilite prin Contractele

specifice. În caz contrar, Banca își rezervă dreptul de a suspenda, respectiv înceta, furnizarea de servicii de plată.

8. În cazul în care Clientul constată că a fost înregistrată în Contul sau o Operațiune de plată neautorizată sau executată încorect, acesta are dreptul să reclame, în scris, la orice unitate a Bancii, erorile menționate anterior, în cel mai scurt timp, fără întârziere nejustificată (maxim 2 luni de la data debitării Contului menționată în extrasul de cont). Reclamațiile ulterioare vor putea fi luate în considerare de către Banca numai în situația întârzierii în cazuri justificate, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului menționată în extrasul de cont. Banca va rambursa imediat Clientului (în calitate de ordonator al plății) suma aferentă Operațiunii de plată neautorizată, respectiv Operațiunii neexecutată sau executată defectuos cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunica aceste motive, în scris, autorității naționale competente, și, dacă este cazul, va readuce Contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată sau executată necorespunzător nu s-ar fi efectuat.
9. Pentru Operațiunile care nu intra sub incidența legislației în vigoare privind serviciile de plată, Clientul poate formula obiecții numai în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii extrasului de cont. În caz contrar, operațiunile respective înscrise în extras se prezuma aprobate (cu excepția erorilor de înregistrare, de calcul, omisiunilor, dublei înregistrări – cazuri în care contestarea se poate face în termen de 1 luna de la data emiterii extrasului, prin scrisoare recomandată trimisă Bancii sau înregistrată la ghișeele oricărei unități teritoriale a Bancii.) Neformularea obiecțiilor în termenele de mai sus va fi considerată acceptare irevocabilă iar Clientul nu mai poate emite nicio pretenție față de Banca.
10. În situația în care Clientul contestă o Operațiune de plată executată de Banca, Banca este cea care poate face dovada că Operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică ori de alte deficiențe ale serviciilor prestate de Banca prin orice înregistrare efectuată în sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Clientului, prin reproducerea acestor instrucțiuni pe suport electronic sau pe suport hârtie inclusiv prin extrasele de cont. În cazul în care Operațiunea de plată este inițiată prin intermediul unui PSIP, acestuia din urmă îi revine sarcina de a face dovada că, în limitele competenței sale, Operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe legate de serviciile de plată de care este responsabil.

VIII.5. Acordarea și revocarea Consimțământului

1. O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă Clientul și-a exprimat Consimțământul pentru executarea respectivei Operațiuni de plată, în forma convenită între Client și Banca. În lipsa

Consimțământului acordat în forma convenită între Client și Banca, ori în cazul în care Consimțământul acordat pentru executarea unei Operațiuni de plată a fost revocat, plata se consideră neautorizată.

2. Atunci când Clientul își dă Consimțământul explicit pentru executarea unei Operațiuni de plată, Banca întreprinde acțiunile specifice pentru a asigura Clientului dreptul de a utiliza serviciul de inițiere a plății furnizat de PSIP.
3. Clientul poate revoca un Ordin de plată dacă procesarea acestuia trebuie executată într-o dată ulterioară datei primirii de către Banca, iar revocarea este făcută cel târziu până la sfârșitul programului de lucru din ziua bancară care precedea ziua convenită pentru procesare.
4. În cazul în care revocarea unui Ordin de plată după primirea acestuia este posibilă și dacă Banca și Clientul agreează în acest sens prin acord scris, Banca își rezervă dreptul de a percepe Clientului un comision de revocare (anulare), conform Listei de Comisioane a Bancii.
5. Solicitarea cu privire la revocare (anulare) va fi transmisă Bancii în scris sau prin intermediul mijlocului de comunicare agreeat printr-un contract specific.

VIII.6. Operațiuni de schimb valutar

1. Banca execută ordinele de cumpărare/ vânzare de valute straine pe contul Clientului în conformitate cu reglementările emise de Banca Națională a României în această privință și utilizând propriile rate de schimb valabile la data și ora tranzacției. Aceste rate de schimb sunt afișate de către Banca la unitățile sale, pe pagina de internet www.eximbank.ro și prin alte mijloace specifice (Internet/Mobile Banking etc.).
2. Banca nu este obligată să execute un ordin de schimb valutar în situația în care Clientul nu detine în cont, la momentul operațiunii, fondurile necesare în valuta vândută, fiind exonerată de orice răspundere pentru eventuale prejudicii astfel cauzate.
3. Clientul autorizează Banca (aceasta având dreptul, fără a fi obligată) să execute tranzacții de schimb valutar fără permisiunea Clientului, pentru acoperirea unor dobânzi, speze, comisioane sau alte debite înregistrate de Client față de Banca sau pentru punerea în aplicare a unor titluri executorii emise de autorități competente, atunci când este cazul, la cursul de schimb practicat de Banca la momentul efectuării conversiei sau în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.

VIII.7. Operațiuni fără autorizarea Clientului

1. Banca poate efectua Operațiuni pe conturile Clientului fără acordul și fără înștiințarea prealabilă a acestuia și fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul, în următoarele situații:
 - Depășirea neautorizată de sold;
 - Poprirea și virarea disponibilităților în temeiul unui titlu executoriu sau a unei dispoziții de blocare emis/emisa de un organ de executare, o autoritate abilitată sau o instanță judecătorească;
 - Acoperirea oricărui sume datorate de Client Bancii și oricărui angajamente asumate de Client față de Banca;
 - Decontarea finală a cardurilor, cecurilor și altor instrumente de debit, și a dobanzilor debitoare percepute pentru contul curent;
 - Plată contra documente aprobată în prealabil de către Client;
 - Stornarea operațiunilor efectuate eronat de către Banca sau de către bancile intermediare, la cererea acestora;

- Corectarea sumelor inregistrate eronat în contul Clientului, ca urmare a unor operațiuni efectuate eronat de către Banca;
 - În cazul în care Banca constată că un cont al unui Client a fost creditat cu sume provenind din conturile altor Clienți/altor persoane, ce au fost debitate prin acțiuni nelegale, în mod fraudulos, fie în baza confirmărilor SWIFT (canal bancar autentificat) primite în acest sens de la bancile ordonatoare, fie prin constatarile rezultate din verificările proprii;
 - În cazul imposibilității executării de către Banca a instrucțiunii transmise pe contul Clientului (ex. Ordin de plată cu mențiunea “rambursare credit” fără ca la momentul primirii instrucțiunii să mai existe credit în derulare), Banca returnând fondurile către ordonator;
 - În cazul în care un cont al Clientului este creditat din eroare, ca urmare a primirii notificării din partea Clientului, precum și în situația în care eroarea de creditare este sesizată de Banca, de agentul platitor, de platitor, sau de adevăratul beneficiar, Banca are dreptul să corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectivă și notificarea ulterioară a Clientului.
 - în orice alte cazuri conforme cu legislația în vigoare și cu prezentele **Condiții**.
2. Clientul autorizează în mod irevocabil și neconditionat Banca să țină, fără ca aceasta să constituie o obligație pentru Banca, din orice cont al Clientului deschis/ce va fi deschis la Banca, orice sume scadente datorate Bancii sau aferente serviciilor financiare furnizate de aceasta, precum comisioane, tarife, dobânzi, dobânzi penalizatoare, contravaloarea sumelor reprezentând descoperit neautorizat de cont, costuri aferente creditelor, prime de asigurare etc., fără avizarea prealabilă a Clientului, în cazul în care în contul specificat prin contract nu se găsesc sumele necesare pentru acoperirea acestor cheltuieli și, dacă este cazul, să efectueze operațiuni de schimb valutar, la cursul de schimb aplicabil conform dispozițiilor legale incidente, respectiv fie la cursul de schimb al Bancii, fie, atunci când legea nu permite utilizarea

cursului Bancii, la cursul de schimb stabilit potrivit reglementarilor în vigoare, în vederea recuperării obligațiilor de plată respective, în moneda în care acestea trebuie plătite.

3. Banca este îndreptățită, în cazul Descoperitului neautorizat de cont, să calculeze, de la data înregistrării în Cont a acestuia, dobânda penalizatoare asupra soldului debitor al Contului curent conform Listei de Dobânzi.

IX. PRODUSE DE ECONOMISIRE

IX.1. DEPOZITE LA TERMEN

1. La solicitarea Clientului, Banca poate constitui depozite la termen în lei sau în valută.
2. Constituirea/lichidarea unui depozit se face prin debitarea/creditarea contului curent atașat depozitului indicat de Client. Acest cont curent va fi menținut deschis cel puțin până la scadența depozitului.
3. Depozitele vor fi guvernate de termenii și condițiile continute în contractul specific încheiat între Banca și Client și de regulile generale stabilite de prezentele **Condiții**, în măsura în care acestea sunt aplicabile.
4. Banca are în ofertă să curente depozite la termen cu dobândă fixă (standard sau negociată), tipul dobânzii fiind prevăzut în contractele specifice fiecărui depozit la termen constituit de Client.
5. Ratele dobânzii sunt menționate în documentația de deschidere depozit/Listă de Dobânzi publicată de Banca și pot fi modificate periodic de Banca, noua dobândă urmând a fi comunicată Clientilor la sediile Bancii și pe site-ul www.eximbank.ro.
6. Pentru depozitele cu dobândă fixă, dobândă de la momentul constituirii se păstrează până la momentul scadenței contractuale. În cazul depozitelor cu dobândă fixă și prelungire automată, dobândă rămâne nemodificată pentru perioada inițială a depozitului. La scadența depozitului va fi prelungit cu aplicarea ratei dobânzii practicate de Banca la momentul reînnoirii depozitului, în funcție de tipul depozitului.
7. Castigurile obținute din dobânzile aferente depozitelor la termen sunt impozitate în conformitate cu prevederile fiscale în vigoare.
8. Nu sunt permise plăți și retrageri parțiale din contul de depozit, încasări intra și interbancare.
9. Dobânzile acordate de Banca la depozite se înregistrează în Contul Clientului după caz, în ziua expirării depozitului, la data constituirii depozitului sau orice alt termen convenit între Banca și Client, odată cu reținerea impozitului pe venituri din dobânzi conform legislației în vigoare.
10. În cazul depozitelor fără prelungire automată, la scadența, principalul depozitului și dobândă aferentă se vor transfera în contul curent.
11. În cazul depozitelor cu prelungire automată și fără capitalizarea dobânzii, la scadența, numai dobândă aferentă depozitului va rămâne în contul curent, iar depozitul se va prelunge în aceleași condiții ca și cel inițial, cu rată de dobândă egală cu cea practicate de Banca în momentul prelungirii.
12. În cazul depozitelor cu prelungire automată și capitalizarea dobânzii, se va constitui un depozit egal cu cel inițial la care se adaugă dobândă bonificată până la acel moment (din care se reține impozitul), pe aceeași perioadă ca și depozitul inițial, iar rată dobânzii pentru noul depozit va fi egală cu cea practicate de Banca în momentul prelungirii.
13. Pentru depozitele care au data de scadență o zi nebankară scadența va fi considerată prima zi bancară următoare, cu acordarea nivelului de dobândă la termen, pentru zilele nebankare.
14. În situația în care Clientul solicită restituirea totală sau parțială a depozitului înainte de expirarea termenului pentru care acesta a fost constituit Banca va lichida depozitul respectiv și va recalcula dobândă cu aplicarea ratei de dobândă specifică lichidării înainte de termen pe perioada scursă de la constituire/

reinnoire pana la data desfiintarii depozitului. Rata de dobanda specifica lichidarii in avans a depozitului la termen este, in general, cea corespunzatoare ratei de dobanda oferite la contul curent la data incheierii contractului, in functie de moneda depozitului, daca nu se specifica altfel.

15. Sumele minime/maxime de constituire a depozitelor la termen sunt afisate de catre Banca la unitatile teritoriale ale acesteia si pe site-ul www.eximbank.ro.

IX.2. CONTURI DE ECONOMII

1. Conturile de economii sunt produse de economisire, care imbina avantajele unui cont curent cu cele ale unui depozit la termen. Conturile de economii sunt deschise pe o perioada nedeterminata.
2. Conturile de economii pot avea stabilita o suma minima necesara in vederea deschiderii, caz in care aceasta este afisata de catre Banca la unitatile teritoriale ale acesteia si pe site-ul www.eximbank.ro. Intr-o asemenea situatie, aceasta suma minima trebuie depusa in cont la data deschiderii contului, in caz contrar, Banca rezervandu-si dreptul de a nu deschide contul.
3. Operatiuni permise in contul de economii: (i) depuneri/ retrageri de numerar in/ din contul de economii, la unitatile Bancii; (ii) incasari intra si interbancare in contul de economii; (iii) plati realizate prin transfer credit din contul de economii in contul curent al Clientului; (iv) alte operatiuni pe care Banca le poate permite, pentru desfasurarea in conditii normale a operatiunilor curente ale Clientului si care sunt conforme cu reglementarile aplicabile si politicile interne ale Bancii.
4. Conturile de economii nu permit atasarea cardurilor.
5. Pentru disponibilitatile din conturile de economii, Banca bonifica o dobanda stabilita conform reglementarilor Bancii, mentionata in Lista de Dobanzi afisata de catre Banca la unitatile teritoriale ale acesteia si pe site-ul www.eximbank.ro. Aceasta dobanda poate fi modificata periodic de Banca, noua dobanda urmand a fi adusa la cunostinta Clientilor la unitatile teritoriale ale acesteia si pe site-ul www.eximbank.ro. Clientul agreeaza in mod expres aplicarea imediata a oricarei modificari survenite cu privire la rata dobanzii, fara o notificare prealabila, daca aceste modificari se bazeaza pe rata dobanzii de referinta, in conformitate cu dispozitiile legale.
6. Dobanda se calculeaza la soldul zilnic al contului si se capitalizeaza lunar, la data fixa (01 a fiecarei luni), indiferent de data deschiderii contului.
7. Castigurile obtinute din dobanzile aferente conturilor de economii sunt impozitate in conformitate cu prevederile fiscale in vigoare.

X. GARANTAREA DEPOZITELOR

FONDUL DE GARANTARE A DEPOZITELOR BANCARE (FGDB)

1. In Romania, depozitele constituite la bancile romanesti sunt garantate de schemele de garantare aprobate de Banca Nationala a Romaniei. In prezent, singura schema de garantare oficial recunoscuta pe teritoriul Romaniei este Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare (FGDB). Garantarea depozitelor bancare este reglementata de Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare.
2. Exim Banca Romaneasca S.A. este participanta la Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare din Romania, ai caror deponenti beneficiaza de garantarea, prin plata de compensatii, a depozitelor constituite

la aceste institutii, in limita plafonului stabilit periodic de catre Fond, care la data semnarii acestei Documentatii Contractuale este in valoare de 100.000 EUR echivalent in lei per deponent per banca.

3. Depozitele Clientului sunt garantate, cu exceptia Depozitelor mentionate ca depozite excluse de la garantare conform Anexei nr. 1 „Lista depozitelor excluse de la garantare” a Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare. Acestea din urma nu beneficiază defacilitatea de garantare, prevederile legale sus mentionate referitoare la plata compensatiei nefiind aplicabile.
4. Sumele datorate de Client, conform contractelor relevante incheiate cu Exim Banca Romaneasca S.A., sunt luate in considerare de Exim Banca Romaneasca S.A. la calcularea compensatiei cuvenite Clientului conform prevederilor Legii nr.311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Prin urmare, suma oferita cu titlu de compensatie pentru depozitele constituite la Exim Banca Romaneasca S.A., ca și institutie de credit participante, la data la care acestea au devenit indisponibile, va fi diminuată cu sumele datorate de Client, conform mentiunilor anterioare, la aceeasi data.
5. Informații suplimentare sunt disponibile la: <http://www.fgdb.ro/>
6. Exim Banca Romaneasca S.A. afiseaza la unitatile teritoriale, precum si pe site-ul Bancii www.eximbank.ro, informatii referitoare la garantarea depozitelor, plafoane si categorii de depozite negarantate.

XI. DOBANZI, COMISIOANE SI ALTE COSTURI

XI.1. Dobanzi

1. Banca va calcula dobanda la soldul zilnic al contului Clientului, in conformitate cu rata dobanzii prevazuta in Lista de Dobanzi furnizata Clientului la momentul deschiderii relatiei de afaceri, pe hartie sau pe un alt suport durabil sau ulterior prin afisarea Listei de Dobanzi in locatiile Bancii si pe site-ul www.eximbank.ro. Dobanda este stabilita de Banca in functie de tipul contului si de valoarea sumelor existente in acesta. Banca va calcula, va retine si va plati impozitul pe dobanda aferenta conturilor Clientului in conformitate cu prevederile legale in vigoare.
2. Dobanda datorata Clientului pentru soldurile creditoare din conturile sale curente /conturile de economii va fi calculata lunar si dobanda datorata Bancii pentru soldurile debitoare ale conturilor curente ale Clientului va fi calculata si postata zilnic/lunar, dupa caz, conform valorilor si formulelor prezentate in contractele specifice si/sau Lista Dobanzi Conturi.
3. Pentru depozitele la termen in lei si valuta se bonifica o dobanda la termen, rotunjita la doua zecimale, si stabilita in functie de durata depozitului, suma depusa, tipul valutei.
4. Dobanda la fondurile pe care Clientul le detine la Banca se calculeaza raportandu-se la anul calendaristic de 365 zile. Rata dobanzii poate fi fixa sau variabila (in cazul conturilor de economii). Calculul dobanzii se face dupa formula:

Dobanda = valoarea nominala x rata dobanzii x numar efectiv de zile din perioada /365 x 100.

Formula de calcul se aplica tuturor fondurilor pe care Clientul le detine la Banca, daca nu se specifica altfel in contractele specifice.

5. Banca își rezerva dreptul de a modifica în orice moment dobânzile aplicabile fondurilor disponibile în Conturi sau depozitelor la termen în lei și valută, precum și formula de calcul a dobânzilor.
6. Orice modificări ale dobânzilor vor fi aduse la cunoștința Clientului prin afișare la ghiseele Bancii și pe pagina de internet a Bancii. În toate cazurile, modificările se vor efectua cu respectarea prevederilor legale, acolo unde există. În situația în care nu este de acord cu modificările, orice Client are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract în condițiile prevăzute la Cap. VI.5. „Încetarea **Condițiilor** și închiderea conturilor” de mai sus.
7. Valoarea dobânzii calculate pentru soldurile creditoare din Conturile Clientului se rotunjește la 2 (două) zecimale și se plătește în prima zi a lunii următoare, indiferent dacă aceasta este sau nu o zi bancară, doar dacă suma totală a dobânzilor calculate pe parcursul unei luni calendaristice este cel puțin egală cu valoarea minimă de plată a dobânzii specifică produsului respectiv de cont.
8. Prin deciziile sale interne și pentru perioade limitate de timp, Banca poate majora unilateral dobânda acordată conturilor curente. Aplicarea noului procent de dobândă se va face imediat, fără notificare prealabilă, iar la expirarea perioadei pentru care Banca a hotărât majorarea procentului de dobândă, se va aplica fie nivelul de dobândă valabil înainte de majorare, fie un alt procent de dobândă. În cazul în care noul procent de dobândă stabilit va fi mai mic decât cel valabil înainte de majorare, Clientul va fi notificat conform prevederilor prezentelor **Condiții**.
9. Pentru descoperitul de Cont curent neautorizat, dobânda penalizatoare este definită prin Contractul specific serviciului/produsului achiziționat de Client sau în Lista Dobânzi.
10. Banca va aplica asupra dobânzii plătite cota legală de impozit, la data înregistrării dobânzii în Contul curent, reținând la sursă impozitul aferent, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, așa cum sunt menționate în Lista Dobânzi Conturi.

XI.2. Taxe, comisioane și alte costuri

1. Pentru serviciile sale, Banca are dreptul de a percepe Clientului comisioane și taxe. Aceste speze sunt specificate în Lista de Comisioane pentru Persoane Fizice. Lista de Comisioane este furnizată Clientului pe hartie sau pe alt suport durabil la începerea relației contractuale sau la cererea Clientului. Pentru orice Produs/ Serviciu oferit Clientului care nu este menționat în Lista de Comisioane pentru Persoane Fizice a Bancii, Banca poate determina costurile, informând Clientul în acest sens, dacă acestea nu sunt convenite în Contracte specifice încheiate cu Clientul, referitoare la tranzacțiile respective.
2. Clientul autorizează Banca să îi debiteze Contul cu suma comisioanelor datorate de acesta Bancii în urma deschiderii și operării Contului curent, precum și cu suma comisioanelor, spezelor și alte asemenea, platibile Bancii sau unor terțe instituții, după caz, aferente operațiunilor instructate de către acesta.
3. Banca are dreptul de a debita automat Conturile cu orice sume datorate și neplătite de către Client în temeiul Documentației Contractuale.
4. Pentru realizarea unor eventuale schimburi valutare se aplică Cursul de Schimb al Bancii din ziua încasării comisionului.
5. Comisioanele aferente operațiunilor instructate de către Client devin exigibile la momentul executării Instrucțiunilor, astfel încât, în cazul în care Clientul nu dispune de întreaga sumă necesară pentru

indeplinirea Operatiunii si plata comisioanelor, Banca nu poate executa Operatiunile respective, Banca fiind exonerata de raspundere pentru neexecutarea acesteia.

6. In cazul in care soldul Contului Clientului nu acopera valoarea comisioanelor pentru produsele/ serviciile furnizate de Banca, in cuantumul si la data prevazuta de Lista de Comisioane a Bancii, Banca are dreptul de a calcula si retine o dobanda penalizatoare, calculata la valoarea sumei datorate.
7. Clientul se obliga sa achite cheltuielile aferente relatiilor sale de afaceri cu Banca (incluzand, fara a se limita la, taxe postale, speze SWIFT etc.). De asemenea, Clientul va despagubi Banca pentru orice costuri si cheltuieli suportate de Banca in cadrul procedurilor judiciare si extrajudiciare, in cazul in care Banca devine parte in astfel de proceduri/dispute dintre Client si terte parti.
8. In situatia in care Clientul nu isi indeplineste la termen obligatiile de plata ce ii revin fata de Banca, Clientul este de drept in intarziere.
9. La data semnarii prezentelor **Conditii**, preturile produselor si serviciilor aferente Contului sunt cele prevazute Lista de Comisioane pentru Persoane Fizice a Bancii.
10. Comisioanele prevazute in Lista de comisioane pentru Persoane Fizice sunt exprimate in RON sau EUR. In situatia in care valuta operatiunii este diferita de RON sau EUR, Banca va converti comisioanele in valuta operatiunii utilizand Cursul de Schimb al Bancii valabil in ziua in care se executa operatiunea. Comisioanele exprimate in lei si percepute din conturi in valuta se convertesc la Cursul de Schimb al Bancii din ziua tranzactiei.
11. Comisioanele prevazute in Lista de comisioane pentru Persoane Fizice includ: comisionul SENT (TRANSFOND pentru plati interbancare de mica valoare (< 50.000 lei), respectiv comisionul ReGIS (BNR) pentru plati interbancare de mare valoare (≥ 50.000 lei), inclusiv in cazul tranzactiilor procesate in regim imediat prin infrastructura de plati instant.
12. Comisioanele se percep integral in momentul efectuarii operatiunii la care se refera. Fac exceptie operatiunile a caror derulare se intinde pe o perioada mai mare de un an, caz in care perceperea comisioanelor se face in momentul stabilit la aprobarea operatiunilor.
13. Comisioanele se suporta integral de catre solicitantul serviciului. In cazul in care, potrivit instructiunilor solicitantului de servicii, comisioanele sunt in sarcina beneficiarului iar acesta refuza sau nu achita aceste comisioane, comisioanele sunt datorate de solicitant. Banca va incasa aceste comisioane de la solicitantul serviciului in termen de o luna de la data solicitarii acestora beneficiarului.
14. In cazul serviciilor pentru care Banca este platitoare de TVA, comisioanele incluse in Lista de comisioane includ si valoarea TVA.
15. Operatiunile de stornare efectuate din initiativa Bancii sunt scutite de comisioane.
16. Perceperea comisionului de retragere numerar din depozite la termen se va efectua in conformitate cu conditiile expres mentionate in Termeni si conditii aplicate depozitelor la termen, parte integranta a Contractului de Depozit.

XI.3. Garantarea creantelor Bancii. Dreptul de compensare

1. Banca are dreptul sa solicite Clientului sa suplimenteze sau sa furnizeze garantii acceptabile pentru toate obligatiile asumate de Client fata de Banca, aferent unor produse oferite de Banca, indiferent de natura sau termenul acestora, garantii prevazute in contractele specifice.
2. Clientul este de acord ca Banca are dreptul sa inregistreze orice garantie constituita in favoarea sa potrivit dispozitiilor legale in vigoare, in orice moment, in Registrul National de Publicitate Mobiliara, in Cartea Funciara sau in orice alt registru public relevant, in conformitate cu prevederile legale in vigoare. Toate

cheltuielile aferente acestor operatiuni (înregistrare/ modificare/ radiere) vor fi suportate de Client, Banca fiind îndreptătită să îi debiteze automat Conturile deschise la Banca cu aceste sume.

3. În conformitate cu dispozițiile legale, Clientul acceptă ca Banca să compenseze în orice moment sumele datorate de acesta Bancii, cu orice sume aflate în orice Conturi deschise pe numele Clientului, inclusiv în Conturile curente, indiferent de valută în care sunt exprimate sumele datorate sau sumele aflate în conturi. În acest scop, Clientul împuternicește Banca prin prezentul document să efectueze orice Operațiune de schimb valutar, la cursul practicat de Banca. Clientul va fi înștiințat de către Banca prin extrasul de cont, după efectuarea compensării. Pentru sumele datorate Bancii, Clientul este de drept în întârziere.

XII. VALABILITATE

1. **Condițiile** sunt valabile pe perioada nedeterminată și pot înceta prin acordul părților, prin denunțare unilaterală de către Client/Banca sau prin reziliere pentru neîndeplinirea de către Client/Banca a obligațiilor sale.
2. **Condițiile** pot înceta (i) în integralitate, în privința tuturor produselor/serviciilor contractate de Client, caz în care încetează relația Clientului cu Banca sau (ii) parțial, numai în privința unuia/unora din produsele/serviciile contractate, caz în care **Condițiile** rămân în vigoare în privința produselor/serviciilor care nu fac obiectul încetării.
3. Banca are dreptul de a denunța unilateral **Condițiile**, notificând Clientul în prealabil cu 2 (două) luni înainte de data încetării.
4. Clientul poate exercita oricând, în baza unui preaviz de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, dreptul de denunțare unilaterală a **Condițiilor** în mod gratuit și după îndeplinirea obligației de achitare integrală a tuturor datoriilor sale față de Banca. În acest scop, Clientul se va prezenta personal la Banca și va completa formularul corespunzător furnizat de Banca.

XIII. PREVEDERI FINALE

1. Clientul ia cunoștință și acceptă ca Banca îi pune la dispoziție servicii și produse bancare în conformitate cu strategia, procedurile și normele interne ale Bancii, cu respectarea prevederilor legislației române, a uzanțelor și practicii internaționale în materie bancară.
2. Sugestiile și reclamațiile privind standardele serviciilor bancare prestate de către Banca pot fi sesizate Bancii telefonic/prin e-mail la adresa reclamatii@eximbank.ro sau în scris prin depunere la unitățile teritoriale sau direct la sediul central. Banca va analiza solicitarea Clientului și va emite un răspuns către acesta în termenele prevăzute de legislația în vigoare.
3. În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute, Clientul poate sesiza în condițiile legii Direcția Generală Antifraudă Fiscală (autoritate de control cu sediul în Piața Presei Libere nr. 1, corp C3 etaj 3-4, sector 1 București, telefon: 0213270629, fax: 0213270601, e-mail: antifrauda.generala@anaf.ro), Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (sediul în Bdul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, CIF 24268010, tel. 0372131951, e-mail office@anpc.ro) sau Banca Națională a României

(sediul în Str. Lipșani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, CIF361684, tel. 021.313.04.10/021.315.27.50).

4. Nerespectarea legislației privind prelucrarea datelor cu caracter personal poate fi sesizată Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), ale cărei date de contact sunt publicate de ANSPDCP pe site-ul www.dataprotection.ro sau instanței de judecată.
5. Partile vor depune toate diligentele pentru a rezolva pe cale amiabilă orice neînțelegere sau litigiu apărute între ele decurgând din prezentele **Condiții**. Dacă o astfel de neînțelegere sau litigiu nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, partile se vor adresa instanțelor române competente, astfel pentru soluționarea unor neînțelegeri sau a unui litigiu cu banca, Clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de soluționare amiabilă a disputelor precum Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) - entitate juridică autonomă înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, sau la mediere, conform Legii 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator prin încheierea unui contract de mediere cu sprijinul unui mediator autorizat sau conform OG 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor. Informațiile referitoare la procedura de soluționare alternativă a neînțelegerilor și litigiilor de către CSALB pot fi consultate pe pagina de internet: www.csalb.ro.
6. Clientul nu poate cesiona drepturile și obligațiile asumate prin prezentele **Condiții**/Contractele specifice, fără acordul prealabil scris al Bancii.
7. Oricând pe durata relației contractuale, Banca poate cesiona unui tert, oricare dintre drepturile sale prevăzute în **Condiții**/Contracte specifice, împreună cu eventualele garanții aferente, Clientul dându-și Consimțământul necondiționat cu privire la orice astfel de cesiune, prin semnarea prezentelor **Condiții**. Clientul înțelege și este de acord că, în cazul unei cesiuni a unor drepturi ale Bancii, Banca va fi liberată de obligațiile corelative drepturilor cesionate sau, după caz, de oricare și toate obligațiile acesteia, de la momentul la care cesiunea devine efectivă.
8. Pe durata relației contractuale, comunicarea dintre Banca și Client se va desfășura în limba română. Relația dintre Client și Banca este guvernată de legea română.
9. Exim Banca Românească S.A. nu este obligată să accepte niciun document emis într-o limbă străină. În orice caz, Banca poate solicita Clientului să-i furnizeze o traducere autorizată legalizată în limba română. Pe durata relației contractuale, comunicarea dintre Banca și Client se va desfășura în limba română.
10. În situația în care Clientul acceptă atât versiunea în limba română a **Condițiilor**, cât și versiunea în limba engleză a acestora, în cazul oricărui conflict sau neconcordanță între versiunea în limba engleză și cea în limba română, versiunea în limba română va prevala.
11. În cazul în care orice prevedere din prezentele **Condiții**, precum și din cadrul Contractelor specifice produselor/serviciilor Bancii este sau devine la un moment dat ilegală, nevalabilă sau neexecutabilă conform legii aplicabile, toate celelalte clauze rămân neafectate și valabile.
12. De la data intrării în vigoare a prezentelor **Condiții**, acestea înlocuiesc **Condițiile** anterioare ale Bancii. Clientul declară că a avut acces și s-a informat cu privire la conținutul prezentului document, cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de semnarea acestuia, în caz contrar, prin semnarea prezentului document, își exprimă acordul expres pentru reducerea termenului.
13. Clientul declară că înțelege clauzele incluse în prezentele **Condiții** și este de acord să se supună tuturor prevederilor acestora. Prin semnarea prezentelor **Condiții**, Clientul își însușește și acceptă în mod expres toate clauzele cuprinse în aceste **Condiții**, inclusiv clauzele standard neuzuale de la art. V.1, par. 4, 7, 10, 11, 12, art V.2 par 11,12, art V.3 par 5,13, 14, 16, 17, art. V.4 par. 7, 8, art. V.5 par. 8, art. V.6 par. 8, art

V.9, art VI.3 par.3, art VI.5 par. 3,4,5, 6, 8,11, art. VII par. 6, art VIII.1 par 5,6, art VIII.2 par 4, 19,20, 21, art VIII.4 par 4,7, art VIII.6 par 2, art VIII.7, art XIII par 5.