

CONDITII GENERALE DE UTILIZARE A CARDURILOR DE DEBIT PENTRU PERSOANE FIZICE

- Prezentele **Conditii Generale de Utilizare, denumite in continuare „CGU”**, sunt aplicabile tuturor Cardurilor de debit emise de EXIM BANCA ROMÂNEASCĂ S.A. („**Banca**”) pentru persoane fizice.
- Prezentele Conditii, impreuna cu „*Formularul pachet de cont/Cont Curent/card de debit/servicii Internet Banking Persoana Fizica*”/„*Contractul de pachet eSentia*” si Anexa 1 – „*Comisioane aferente emiterii si utilizarii cardurilor de debit; limite Tranzactionale*” formeaza **Contractul de emitere a Cardului de debit** incheiat intre Banca si Detinator, denumit in continuare „**Contractul**”.
- Conditiiile isi vor produce pe deplin efectele de la data la care Detinatorul primeste Cardul.

DEFINITII

In acest document termenii de mai jos reprezinta:

3D Secure	Protocol de securitate pentru Tranzactiile efectuate cu Cardul in mediul electronic (pe internet), la comerciantii inrolati. Serviciul presupune validarea suplimentara a Tranzactiei in mediul electronic de catre Banca, prin intermediul Parolei 3D Secure, avand ca scop protejarea Detinatorului Cardului/ Utilizatorului Autorizat impotriva folosirii neautorizate a Cardului la comerciantii acceptanti. Serviciul oferit de Mastercard se numeste “Mastercard SecureCode”.
Angajator	Persoana juridica cu care Banca incheie conventia de plata a salariilor, in baza cererii de emitere a Cardurilor de debit destinate platii salariilor pentru angajatii acesteia.
ATM/ MFM (Terminal multifunctional)	Automat bancar destinat efectuării de operatiuni prin intermediul Cardului, care, dupa caz, permite Detinatorului/Utilizatorului Autorizat retragerea/depunerea de numerar din/în contul atasat Cardului, transferului de fonduri, obtinerii de informatii privind situatia conturilor si a operatiunilor efectuate prin intermediul Cardului, schimbarea codului PIN si orice alte operatiuni disponibile prin intermediul acestuia.
Autentificarea stricta a clientilor (SCA)	Autentificare bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Detinatorul/Utilizatorul Autorizat cunoaste), a posesiei (ceva ce doar Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat posedea) si a inerentei (ceva ce reprezinta Detinatorul/Utilizatorul Autorizat) 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	Procesul prin care se aproba o Tranzactie, direct de catre Banca emitenta a Cardului sau prin intermediul centrului de procesare.
Avans in numerar (Cash Back) la POS comerciant	Este operatiunea prin care Cardul este folosit pentru retrageri de numerar, in limita stabilita prin Legea nr. 191/2018, in cadrul unei operatiuni de plata la POS.
Banca emitenta	EXIM BANCA ROMÂNEASCĂ S.A., emitenta si proprietara a Cardului.
Banca acceptatoare	Institutie bancara ce semneaza cu comercianti contracte de acceptare la plata a Cardurilor sub o anumita marca si care elibereaza numerar Detinatorilor de Card la ATM-urile si/sau ghiseele proprii.
EXIM Pay	Aplicatie dedicata autorizarii Tranzactiilor efectuate in mediul electronic (pe internet) cu orice Card emis de Banca, ce permite aplicarea SCA prin utilizarea tehnologiei de autentificare biometrica disponibila pe dispozitivul mobil (de ex. amprenta digitala, recunoastere faciala).
Card	Este instrumentul de plata emis de Banca, la solicitarea, pe numele si in contul Detinatorului, ce poate fi de tip Mastercard STANDARD, Mastercard GOLD sau Mastercard WORLD, in functie de optiunea exprimata de Detinator in cererea de emitere care permite Deținătorului/Utilizatorului autorizat să utilizeze disponibilitățile bănești din Cont, cu respectarea prevederilor prezentului Contract.
Card Principal	Este instrumentul de plata emis de Banca pe numele Detinatorului.
Card Suplimentar	Este instrumentul de plata emis de Banca pe numele Utilizatorului Autorizat.

Chitanta	Documentul care confirma efectuarea Tranzactiei si care se elibereaza Detinatorului de Card pentru fiecare Tranzactie efectuata.
Cod de Activare	Cod personal de identificare, cu caracter strict confidential, format din 6 cifre, atribuit fiecarui Card de catre Banca si transmis doar Detinatorului (nu si Utilizatorului Autorizat) prin mesaj de tip SMS.
Comision	Reprezinta costul datorat Bancii, aferent detinerii Cardului si a operatiunilor efectuate prin intermediul acestuia, fiind exprimat in procent sau suma fixa; nivelul si modul de percepere a comisiunilor aferente detinerii si utilizarii Cardului sunt mentionate in Anexa 1.
CVC2/CVV2	Grup de trei cifre, localizat pe versoul Cardului, utilizat ca element de securizare al tranzactiilor unde Cardul nu este prezent.
Cont Curent	Cont deschis pe numele Detinatorului care solicita emiterea unui Card si care poate fi utilizat atat pentru operatiuni de incasari si plati, cat si pentru efectuarea Tranzactiilor prin intermediul Cardului, utilizand disponibil existent in cont.
Detinator	Persoana fizica, client al Bancii, pe numele si in contul careia a fost emis un Card de catre Banca conform contractului incheiat.
Extras de cont	Documentul in care sunt mentionate Tranzactiile pe baza de Card efectuate de catre Detinator/Utilizator Autorizat, si care este pus la dispozitia Detinatorului de Card la cerere.
Imprinter sau Cititor mecanic	Dispozitiv mecanic ce permite preluarea unei amprente a elementelor confectionate in relief pe aversul Cardului, pe suprafata unui document pe suport hartie care certifica executarea Tranzactiei (chitanta), care urmeaza sa fie semnata de Detinator.
Limite Standard Tranzactionale	Limitele referitoare la valoarea Tranzactiilor care pot fi efectuate zilnic de catre Detinator cu ajutorul Cardului.
LoungeKey	Program international oferit de Lounge Gateway Limited, ce permite accesul in saloanele de asteptare „LoungeKey” din aeroporturile participante, pentru cardurile Mastercard Gold/ World.
MasterCard	Organizatia internationala, proprietara marcii sub care se emit/accepta la plata Cardurile.
Parola SecureCode (numita si Parola 3D Secure)	Cod unic dinamic generat de catre Banca, asociat unei Tranzactii in mediul electronic efectuata la comerciantii inrolati 3D Secure si transmis catre Detinator/ Utilizatorul Autorizat, prin SMS la numarul de telefon mobil valid inregistrat in sistemele Bancii. Codul este necesar validarii Tranzactiilor respective si este valabil un interval de timp limitat, exclusiv pentru Tranzactia pentru care se genereaza.
PIN	Cod personal de identificare, cu caracter strict confidential, format din 4 cifre, alocat de catre Banca sau stabilit de catre Detinator/ Utilizator Autorizat, ce permite identificarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat la efectuarea de Tranzactii cu Cardul, la terminalele de plata electronice si automate bancare.
Plata de mica valoare	Reprezintă orice plata a unor bunuri sau servicii a caror valoare este mai mica sau cel mult egala cu limita stabilita de organizatia internationala de carduri Mastercard în limita careia se pot efectua operatiuni de plata prin Tehnologia contactless fără introducerea codului PIN, la terminalele care accepta Tehnologia Contactless. In conformitate cu legislatia în vigoare numărul si/sau valoarea operatiunilor de plata consecutive efectuate prin Tehnologia contactless fara introducerea codului PIN sunt limitate în cazul Platiilor de mică valoare
Parola Statica	Element de securitate inclus in categoria cunostintelor detinute utilizat la autorizare unei tranzactii efectuate prin intermediul Cardului.
POS	Terminal electronic care permite autorizarea si procesarea unei Tranzactii electronice prin intermediul Cardului, utilizat de catre comercianti si de catre bancile acceptatoare.
Sold disponibil	Suma maxima accesibila in Contul Curent, in limita careia se pot efectua Tranzactii de catre Detinator/Utilizator autorizat si implicit se pot autoriza Tranzactii de catre Centrul de procesare.
Tehnologia Contactless	Tehnologie care permite efectuarea în mod rapid a plăților prin simpla apropiere a Cardului de un terminal prevăzut cu tehnologia contactless, cu sau fără introducerea codului PIN, în funcție de valoarea tranzacției.
Tranzactia	Este operatiunea prin care Cardul (principal, suplimentar) este folosit pentru retrageri de numerar, plata bunurilor sau serviciilor furnizate de comercianti/prestatori de servicii sau orice alta operatiune indicata in mod expres de Detinatorul de Card/Utilizatorul Autorizat.
Utilizator Autorizat	Persoana fizica, care are acces exclusiv printr-un Card suplimentar la disponibilul din Contul Detinatorului, in baza acordului expres al Detinatorului si fara a avea un raport juridic direct cu Banca.

Valabilitate	Ultima zi calendaristica a lunii printate pe Card (data expirării), până la care se poate utiliza Cardul pentru efectuarea Tranzacțiilor. După această dată Cardul este blocat și nu mai poate fi utilizat.
SMS Alert	Este un serviciu optional atasat Cardului, prin care Detinatorul poate primi informații referitoare la Tranzacțiile efectuate fie cu Cardul principal și/sau suplimentar(e) și autorizate de Banca (retragere de numerar la ATM/POS, plata bunuri/servicii furnizate de comercianți/ prestatori de servicii).

ART. 1 OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul prezentului Contract îl reprezintă emiterea de către Banca a unui (unor) Card (Carduri), utilizabil (e) ca mijloc de acces la disponibilitățile din Contul Curent în lei deschis pe numele Detinatorului.

ART. 2 DURATA CONTRACTULUI ȘI A CARDULUI DE DEBIT

- Prezentul Contract se încheie pe o perioadă nedeterminată, cu posibilitate de încetare conform articolului din prezentele condiții referitor la încetarea Contractului.
- Durata de valabilitate a Cardului este de 5 ani, începând cu data emiterii.
- Cardul va fi reînnoit automat de către Banca înaintea termenului de expirare al acestuia, cu perceperea comisioanelor de reînnoire (dacă este cazul), cu excepția situației în care (i) Detinatorul notifică Bancii în scris opțiunea de renunțare la card, cu cel puțin 45 zile înainte de data expirării și/sau (ii) Banca decide să nu reînnoiască Cardul.**
- Înainte de expirarea Cardului, Banca poate decide sau nu să-l reînnoiască, în funcție de:
 - ✓ starea Contului la care este atasat Cardul (dacă este blocat la debitare sau închis);
 - ✓ neutilizarea Cardului și/sau a Contului pentru efectuarea Tranzacțiilor în ultimele 12 luni;
 - ✓ anularea produsului din oferta Bancii.
- Cardul poate fi folosit până în ultima zi a lunii imprimate pe fața Cardului.
- În cazul reînnoirii, prevederile prezentului contract se vor aplica și noului Card.

ART. 3 CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDULUI ȘI A PIN-ULUI

- În urma aprobării cererii de emitere Card, Banca va emite Detinatorului și, după caz, Utilizatorului Autorizat, Carduri, în conformitate cu opțiunea semnatarului cererii.
- Codul PIN este stabilit de către Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat, în baza unui Cod de Activare. Pentru stabilirea codului PIN și activarea Cardului, Cardul trebuie introdus în orice ATM al Bancii, împreună cu Codul de Activare. Codul de Activare unic va fi transmis prin mesaj de tip SMS la numărul de telefon înregistrat în evidențele Bancii, la momentul introducerii Cardului în bancomat, fără niciun alt demers din partea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat.

Prin urmarea pașilor de pe ecranul bancomatului, Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat stabilește codul PIN.

- În mod excepțional, la solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, codul PIN poate fi obținut și în formă fizică. În acest caz, plicul sigilat conținând codul PIN este transmis prin poșta la adresa indicată de către Detinator/ Utilizator Autorizat.
- ATM-urile Bancii oferă Detinatorului/Utilizatorului Autorizat posibilitatea schimbării Codului PIN. Codul PIN poate fi schimbat prin apelarea numărului de telefon 0040213048100, disponibil 24h/24, 7 zile din 7 sau prin cerere scrisă la Sucursalele Bancii.
- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat trebuie să respecte prezentele CGU.
- Detinatorul poate solicita emiterea a maxim cinci Carduri suplimentare pentru Utilizatori Autorizați. În prezentele CGU, orice referire la Detinator se aplică întocmai și Utilizatorului Autorizat.
- Detinatorul răspunde de modul în care utilizează Cardul, atât de către el, cât și de către Utilizatorul Autorizat și are obligația de a aduce la cunoștință Utilizatorului Autorizat conținutul prezentelor CGU.
- Detinatorul poate iniția blocarea tuturor Cardurilor, inclusiv cele suplimentare, în timp ce Utilizatorul Autorizat poate iniția doar blocarea Cardului emis pe numele său.
- Cardul (Principal/Suplimentar) este proprietatea Bancii. Detinatorul și Utilizatorii Autorizați au drept de folosire a Cardurilor și se obligă să le restituie la solicitarea Bancii.
- În cazul Cardurilor emise în baza unei convenții de încasare a salariului, Detinatorul este de acord că Angajatorul poate ridica în locul acestuia Cardul, urmând să îi fie înmănat de către Angajator. În acest caz, Detinatorul suportă toate pierderile financiare cauzate de utilizarea frauduloasă a Cardului.
- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat poate opta pentru ridicarea Cardului (la emitere, la reînnoire sau la reemitere) de la sediul Bancii sau pentru livrarea prin curier la adresa de corespondență din România, aflată în evidența Bancii (comunicată prin formularele specifice sau prin alte canale puse la dispoziție de către Banca). În caz excepțional, Banca poate livra Cardul la o adresă din străinătate, caz în care comisionul aplicat acestui serviciu

va fi stabilit în funcție de tariful perceput de curier și comunicat în prealabil clientului.

- În cazul neridicării Cardului într-un termen de maxim 20 de zile lucrătoare de la data semnării cererii de emitere sau dacă nu se reușește livrarea prin curier, Banca își rezervă dreptul să procedeze la anularea Cardului (cu reținerea comisioanelor de emitere și a celui de administrare și a comisionului de livrare dacă este cazul).
- Utilizarea Cardului este permisă numai persoanei pe numele căreia a fost emis. Cardul nu este transferabil și poate fi utilizat în limita disponibilului din Contul Curent.
- Din motive de securitate Cardul este emis inactiv, urmând a fi activat la prima utilizare cu verificare/setare PIN. Activarea Cardului se efectuează:
 - ✓ de către Detinator/Utilizator Autorizat, prin introducerea Cardului în orice ATM al Băncii, tastarea Codului de Activare și urmarea pașilor de pe ecranul bancomatului;
 - ✓ de către Banca, la solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, prin apelarea de către acesta la Serviciul Asistență Clienți la numărul de telefon **0040213048100**, disponibil 24h/24, 7 zile din 7.
- Detinatorul se va asigura că telefonul mobil este capabil să primească mesaje de tipul celor transmise (SMS).
- Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a Cardului, Banca poate limita suma de bani ce poate fi ridicată în numerar sau utilizată pentru plata bunurilor sau serviciilor prin intermediul Cardului.
- Utilizarea Cardului se face sub rezerva Limitelor Standard Tranzactionale. Nivelul acestor limite sunt aduse la cunoștința Detinatorului și Utilizatorului Autorizat prin prevederile Anexei 1 din prezentele CGU.
- Din motive de securitate, în cazul introducerii gresite a parolei PIN de trei ori, Cardul va fi blocat la debitare, urmând ca Detinatorul să solicite deblocarea, în sucursala Băncii sau prin apel telefonic la numărul de telefon menționat pe spatele Cardului.
- Detinatorul și Utilizatorul Autorizat de Card sunt pe deplin responsabili față de Banca pentru operațiunile efectuate pe baza de carduri, precum și comisioanele aferente. Banca va furniza Extrasul de Cont, conținând informații referitoare la Tranzacții efectuate cu Cardul, prin modalitatea aleasă de către Detinator prin formularele specifice.
- Utilizatorul Autorizat nu poate opera în cont altfel decât prin intermediul Cardului, nu poate rezilia prezentul Contract - dar poate solicita renunțarea la Cardul suplimentar și nu poate solicita Băncii informații privind Contul, altele decât cele referitoare la Tranzacțiile proprii.
- În cazul în care Cardul suplimentar/plicul conținând codul PIN al Utilizatorului Autorizat de Card suplimentar este predat de către Banca Detinatorului conform solicitării

Utilizatorului Autorizat, Detinatorul se obligă să semneze pentru predarea acestora și să îi predea Cardul suplimentar și plicul conținând codul PIN Utilizatorului Autorizat, Banca neavând nicio răspundere în cazul în care Detinatorul nu predă Utilizatorului Autorizat Cardul suplimentar/plicul conținând codul PIN. În caz de deteriorare a plicului conținând codul PIN, Detinatorul se obligă să notifice Banca.

- Cardurile se pot utiliza pe teritoriul României și în străinătate, atât în mediul electronic (internet), cât și în mediul manual, respectiv la ATM-uri, POS-uri și imprimări, pentru retrageri de numerar, pentru plata contravalorii bunurilor și serviciilor furnizate de comercianți, pentru alte operațiuni bancare cum ar fi: interogarea soldului, schimbarea codului PIN, dar fără a se limita la acestea.
- Cardurile emise de Banca au incorporat tehnologia Contactless, fiind astfel posibilă efectuarea plății cu acestea prin simpla apropiere de cititoarele înzestrate cu aceeași tehnologie. La fiecare 5 plăți contactless, următoarea plată va trebui autorizată prin tastarea codului PIN. Suma pentru care nu se solicită introducerea codului PIN este stabilită conform reglementărilor legale în vigoare.
- Toate Cardurile emise de Banca sunt înrolate automat în serviciul 3D Secure, care asigură securitatea tranzacțiilor de comerț electronic efectuate pe Internet, permițând aplicarea procedurii de SCA. Autorizare Tranzacțiilor de comerț electronic în cazul comercianților înrolați în serviciul 3D Secure se poate realiza prin:
 - ✓ intermediul aplicației **EXIM Pay** dedicată dispozitivelor mobile, pentru autorizarea/validarea plăților, în care utilizatorul poate înrola orice Card emis de Banca; aceasta permite aplicarea SCA prin utilizarea tehnologiei de autentificare biometrică disponibilă pe dispozitivul mobil sau a codului de deblocare. Pentru utilizarea aplicației EXIM Pay, Detinatorul/Utilizatorul Autorizat trebuie să dețină un dispozitiv mobil de tip smartphone care să-i permită instalarea aplicației EXIM Pay, în care, ulterior, Detinatorul/Utilizatorul Autorizat trebuie să își înroleze Cardul emis de Banca;
 - ✓ furnizarea următoarelor elemente de securitate: OTP (one time password) reprezentată prin Parola 3D Secure) și Parola Statică stabilită de utilizator la prima tranzacție.
- **Banca își rezervă dreptul de a refuza aprobarea Tranzacțiilor care nu au fost astfel validate, în conformitate cu legislația în vigoare.** Consimțământul Detinatorului/Utilizatorului Autorizat privind efectuarea

unei Tranzacții presupune una sau mai multe dintre următoarele modalități:

- ✓ introducerea PIN-ului în cazul utilizării terminalelor de tip ATM/POS și/sau semnatura Detinatorului /Utilizatorului Autorizat pe chitanța aferentă Tranzacției; pot face excepție: plățile de mică valoare efectuate contactless la POS în serii de 5 plăți consecutive, plăți pentru sume mici realizate la terminale neasistate (de ex. taxe parcare, taxe de autostradă);
- ✓ prin simplă apropiere a Cardului de un terminal cu funcționalitate contactless sau trecerea prin POS sau prin furnizarea datelor despre Card;
- ✓ furnizarea numărului Cardului, termenului de valabilitate și codului CVV2 (cod de verificare de trei cifre înscris pe reversul cardului), în cazul în care aceste date sunt cerute pentru efectuarea Tranzacției;
- ✓ confirmarea plății prin intermediul aplicației EXIM Pay, însoțit de aplicarea metodei de autentificare specifică telefonului smartphone utilizat sau prin introducerea Parolei 3D Secure și a Parolei Statice, în cazul Tranzacțiilor efectuate în mediul electronic (pe internet) la comercianții înrolați în respectivul protocol de securitate;
- Banca poate aplica excepții de la Autentificarea Strictă a Clientilor în cazul anumitor tranzacții precum:
 - tranzacțiilor recurente (plăți efectuate către același beneficiar, la anumite intervale de timp, caz în care se aplică SCA la prima plată, urmând ca Tranzacțiile subsecvente similare să fie considerate autorizate fără furnizarea elementelor de securitate);
 - tranzacții inițiate de comercianți în baza mandatului acordat de către Detinator/Utilizatorul Autorizat (prin care comerciantul poate iniția plăți în numele clientului, elementele de securitate aferente SCA fiind furnizate la momentul acordării mandatului);
 - anumite tranzacții în cazul cărora, în funcție de istoricul tranzacțional, comerciantul sau Banca poate decide să nu solicite elemente suplimentare de autentificare.
- Prin utilizarea cel puțin a unui element menționat mai sus, Detinatorul confirmă că Tranzacția a fost conform voinței sale și că este de acord cu datele specificate în chitanța, documente, aplicație, etc.
- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat este răspunzător pentru consecințele care rezultă din neîndeplinirea condițiilor de mai sus sau din îndeplinirea lor necorespunzătoare.
- Detinatorul este răspunzător pentru orice pierdere cauzată în situația în care Tranzacția a fost efectuată cu prezența fizică a Cardului și identificarea electronică a acestuia (de ex. introducerea PIN-ului; introducerea Parolei 3D Secure și a Parolei Statice); Detinatorul nu poate ordona Bancii oprirea unei Tranzacții, odată ce ea a fost aprobată. Cu toate acestea, în cazul în care furnizorul de bunuri sau servicii returnează o sumă de bani ca urmare a unei Tranzacții efectuate cu Cardul, Banca va evidenția în mod corespunzător suma ordonată de acesta în contul curent.
- Detinatorii au obligația de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului, precum și a codului PIN, a datelor proprii de autentificare pentru telefonul mobil în cazul în care se utilizează aplicația EXIM Pay, a Parolei Statice și a Parolei dinamice (3D Secure). Pentru aceasta, Detinatorii de Card au următoarele obligații:
 - ✓ să semneze Cardul pe verso, în chenarul rezervat în acest scop, în momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pastă;
 - ✓ să nu dezvăluie informațiile specifice de identificare (număr Card, data expirării, nume, modalitate de autentificare telefon, etc) altor persoane;
 - ✓ să nu împrumute Cardul altor persoane;
 - ✓ să-și înroleze Cardurile emise de Banca doar în aplicația EXIM Pay instalată pe dispozitive ce le aparțin în mod legal și pe care le folosesc doar ei; să se asigure că, în cursul Tranzacțiilor, Cardul și, după caz, telefonul mobil rămân sub atenta lor supraveghere, iar codul PIN, respectiv parola dispozitivului și/sau Parola 3D Secure nu sunt dezvăluite altor persoane;
 - ✓ să distrugă plicul primit de la Banca, conținând codul PIN și întregul conținut al acestuia, după ce l-au memorat;
 - ✓ să nu înregistreze PIN-ul într-o formă ce poate fi ușor recunoscută (pe Card sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu Cardul);
 - ✓ să nu dezvăluie altor persoane codul PIN, Parola Statică, parola dinamică 3D Secure, alt cod de identificare sau orice altă informație confidențială similară, chiar dacă acestea sunt sau se prezintă drept angajați ai Bancii; de asemenea, codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
 - ✓ să anunțe de urgență Banca în situația în care se constată înregistrarea în Cont a unor Tranzacții neautorizate sau orice altă neregulă apărută în urma gestionării Contului Detinatorului;
 - ✓ să păstreze chitanțele Tranzacțiilor cât și alte documente aferente acelor operațiuni în vederea verificării extrasului de cont pentru a putea furniza dovezi în cazul apariției unor discrepante;
 - ✓ să semneze chitanțele eliberate de terminalele electronice sau mecanice, aferente Tranzacțiilor efectuate, numai după verificarea datelor înscrise pe acestea.

- Orice pierdere financiară suferită de către Detinator sau de Banca, decurgând din nerespectarea condițiilor de securitate descrise la punctul anterior, este în deplină responsabilitate a Detinatorului, considerându-se neglijența acestuia.
- Detinatorul trebuie să asigure păstrarea în bune condiții a Cardului, astfel încât acesta să nu fie pierdut, furat, deteriorat sau să intre în posesia unor terțe persoane, neautorizate să îl dețină.
- În cazul pierderii, furtului, deteriorării sau blocării Cardului ori în cazul suspiciunii cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea codului PIN, a Parolei Statice sau 3D Secure de către persoane neautorizate, precum și în caz de folosire neautorizată sau constatarea unor disfuncționalități ale Cardului, Detinatorul/Utilizatorul Autorizat are obligația de a anunța telefonic Banca, folosind numărul de Asistentă Clienți **0040213048100**, operational 24 ore din 24, pentru blocarea accesului la Cont. În același moment cu blocarea Cardului, Detinatorul/Utilizatorul autorizat își va exprima opțiunea de a primi sau nu un Card și cod PIN nou. Până la momentul comunicării către Banca a evenimentelor prevăzute anterior, telefonic sau în scris, Detinatorul este răspunzător pentru toate operațiunile executate, urmând să suporte toate pierderile aferente acestor operațiuni conform legislației în vigoare. Detinatorul nu mai este răspunzător pentru pierderile cauzate în urma producerii evenimentelor mai sus menționate, din momentul anunțării Bancii, cu excepția situațiilor în care Detinatorul/Utilizatorul Autorizat acționează în mod fraudulos sau aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijența gravă, a uneia sau a mai multor obligații ce îi revin. În cazurile menționate, dacă Detinatorul/Utilizatorul Autorizat se află în străinătate, acesta poate solicita servicii suplimentare pentru situații de urgență, așa cum se specifică în Anexa 1.
- Detinatorul va restitui Cardul înlocuit în regim de urgență, în situația în care a apelat la acest serviciu de urgență, la momentul solicitării scrise privind emiterea unui Card nou.
- Banca oferă Detinatorilor servicii de blocare temporară / deblocare a accesului la Cont precum și servicii de activare/dezactivare a posibilității efectuării Tranzacțiilor pe internet, prin aplicația Internet Banking/Mobile Banking :e-xim Banking sau în urma solicitării telefonice a acestora.
- Banca oferă Detinatorilor servicii de înlocuire a Cardului și în alte situații (ex: deteriorarea cardului, schimbarea numelui, etc), la solicitarea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat în oricare dintre sucursalele Bancii.
- Banca interzice folosirea Cardului:
 - ✓ După notificarea Bancii asupra pierderii/furtului Cardului sau a codului PIN;

- ✓ Atunci când Detinatorii au încălcat prevederile contractuale și Banca a solicitat returnarea Cardului (cardurilor);
- ✓ Când un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de către Detinator, ulterior notificării Bancii asupra pierderii sau furtului.

ART. 4 FUNCTIONAREA CONTULUI

- Banca are în evidențele sale, pe numele Detinatorului, un Cont Curent, exprimat în Lei, care este menționat în cererea de emitere și la care se acordă accesul și prin Card.
- Conturile curente pot fi alimentate astfel:
 - ✓ prin depuneri în numerar la ghiseele Bancii;
 - ✓ prin viramente intra și inter bancare în oricare dintre valutele agreate de Banca, prin conversia acestora în monedele conturilor curente, la cursul de vânzare-cumpărare practicat de Banca;
 - ✓ prin intermediul ATM-urilor, utilizând funcția virament între conturi, prin transferul disponibilităților dintr-un Cont Curent în altul (dacă Detinatorul este posesorul a cel puțin 2 conturi sau carduri de debit emise de Banca).
 - ✓ prin depuneri în numerar la terminalele ATM/MFM aparținând Bancii;
- Alimentările în contul curent, sunt disponibile după caz, în aceeași zi sau în ziua bancară lucrătoare, imediat următoare efectuării operațiunii.
- Alimentarea contului atașat cardului de debit, prin orice canal pus la dispoziție de către Banca, prin intermediul terminalelor ATM sau prin intermediul serviciului e-xim Banking, dar fără a se limita la acestea, efectuată într-o zi nelucrătoare, sunt procesate de Bancă în conturile respective în prima zi lucrătoare imediat următoare. Totuși, Banca pune imediat la dispoziția clientului fondurile creditate în contul atașat cardului de debit, astfel încât acestea pot fi utilizate în aceeași zi prin retrageri la ATM sau pentru plăți la comercianți
- Banca asigură autorizarea Tranzacțiilor pe baza de card 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în limita disponibilităților existente în cont.
- De la data încheierii Contractului, Detinatorul mandatează Banca să debiteze automat Contul Curent, cu următoarele sume:
 - ✓ Tranzacțiile efectuate prin Card de către Detinatori/Utilizatori Autorizați;
 - ✓ Alte operațiuni dispuse expres de Detinator;
 - ✓ Comisioane datorate Bancii pentru operațiuni curente, furnizarea și reînnoirea Cardului, servicii speciale, alte servicii taxabile conform Anexei 1;

- ✓ Comisioane achitate de Banca pentru solutionarea refuzurilor de plata.
 - Banca va debita Contul Curent si cu valoarea operatiunilor efectuate fraudulos de catre alte persoane in conditiile pierderii/furtului Cardului si neanuntarii evenimentului Bancii de catre Detinatori.
 - In functie de Cardul detinut, in cazul Tranzactiilor efectuate in alta valuta, schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza Tranzactia si RON se va efectua automat de catre Organizatia internationala Mastercard la cursul sau intern, din ziua decontarii, la care se adauga Marja de Conversie Valutara comunicata in lista „Taxe si Comisioane aferente Cardurilor EXIM BANCA ROMÂNEASCĂ”. Clientul poate consulta cursul de schimb valutar utilizat de organizatia Mastercard la decontarea tranzactiei pe site-ul www.mastercard.ro, cat si pe site-ul Bancii www.eximbank.ro, in sectiunea dedicata cardurilor.
 - In scopul asigurarii transparentei si comparabilitatii marjei de conversie valutara aplicata tranzactiilor efectuate in Spatiul Economic European, Banca pune la dispozitia Detinatorului informatii pe site-ul propriu si transmite clientilor mesaje de informare, conform optiunii exprimate in documentatia contractuala.
 - Detinatorul efectueaza Tranzactii numai in limita soldului disponibil in Contul Curent atasat Cardului si nu are dreptul sa dispuna Tranzactii peste aceasta limita. Depasirea soldului este posibila fie in cazul in care se efectueaza Tranzactii offline, fie atunci cand se transmit cu intarziere Tranzactii in decontare sau in cazul in care se percep taxe si comisioane aferente utilizarii Cardului.
 - Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciile rezultand din: i) depasirea soldului disponibil al Contului Curent daca Tranzactiile sunt efectuate in mod necorespunzator de catre o Banca Acceptatoare; ii) debitarea cu intarziere sau eronata a Tranzactiilor din Contul Curent atasat Cardului, daca aceasta intarziere se datoreaza unor terti.
 - Banca pune la dispozitia Detinatorului posibilitatea de a fi notificat prin mesaje de tip SMS, transmise la numarul de telefon mobil valid comunicat in cuprinsul documentelor standard puse la dispozitie in acest scop sau prin intermediul serviciului de Asistenta Clienti sau prin alte canale puse la dispozitie de catre Banca, cu privire la Tranzactiile efectuate din si in contul aferent Cardului.
- ART. 5 OBLIGATII DE PLATA**
- Banca va fi despagubita de catre Detinator pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli, in cazul in care se constata ca acestea au rezultat din incalcarea prevederilor stipulate in prezentele CGU sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului pentru refuzurile la plata.
 - In cazul in care valoarea Tranzactiilor efectuate si comisioanele percepute depasesc disponibilul existent in Contul Curent, Banca inregistreaza suma neacoperita ca sold debitor in Contul Curent, urmand ca, la sfarsitul aceleiasi zile, sa se compenseze cu eventualele alimentari efectuate de catre Detinator.
- ART. 6 COMISIOANE**
- Nivelul comisioanelor percepute de Banca pentru furnizarea Cardului si efectuarea de Tranzactii pe baza de Carduri este prevazut in Anexa 1.
 - Aceste comisioane nu sunt returnabile.
- ART. 7 DREPTURILE BANCII**
- **Sa blocheze Cardul principal si/sau Cardurile suplimentare fara instiintarea prealabila a Detinatorilor in cazul furnizarii de catre acestia de date false in Cererea de emitere a Cardului sau oricand ulterior, in cazul nerespectarii obligatiilor de plata, a comiterii de fraude sau in orice alte situatii considerate intemeiate de catre Banca;**
 - Sa blocheze Cardul principal si/sau Cardurile suplimentare, cu informarea prealabila a Detinatorilor inainte de blocare (daca este posibil) si cel mai tarziu imediat ulterior blocarii (cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante), in cazul in care aceasta: i) constata ca pe conturile de disponibilitati ale Detinatorului deschise la Banca au fost infiintate popriri sau sechestre (indiferent daca sunt asiguratorii sau executorii); ii) exista o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a cardului. Banca deblocheaza Cardul sau il inlocuieste cu un altul de indata ce motivele care au determinat blocarea acestuia inceteaza sa mai existe;
 - Sa refuze furnizarea sau inlocuirea unui Card, fara a fi necesara justificarea refuzului;
 - Sa refuze cererea de autorizare pentru orice Tranzactie cu Cardul in cazuri justificate (lipsa disponibil, Card pierdut/furat sau altele asemenea);
 - Sa solicite oricarui Comerciant sau Banca Acceptatoare retinerea Cardurilor inregistrate pe lista Cardurilor blocate;
 - Sa debiteze automat, in orice moment, orice alte conturi (RON si/sau valuta) ale Detinatorului deschise la Banca, in cazul in care acesta nu-si respecta obligatiile de plata provenind din Tranzactiile efectuate cu Cardul sau din taxele si comisioanele aferente utilizarii Cardului;

- Neexercitarea de către Banca a oricărui drept prevăzut în prezentul Contract nu constituie o renunțare la acesta, iar Banca va putea utiliza de acest drept oricând până la stingerea tuturor obligațiilor Detinatorilor față de aceasta;
- Banca nu poartă nicio răspundere pentru imposibilitatea de îndeplinire a obligațiilor din prezentele CGU din cauza unui eveniment de forță majoră sau caz fortuit. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment situat în afara controlului Bancii, definit conform legii.
- Până la restituirea tuturor sumelor la care Banca este îndreptățită, prezentul Contract își continuă efectele.

ART. 8 OBLIGAȚIILE BANCII

- Banca va respecta întocmai reglementările Bancii Naționale a României privind instrumentele de plată electronică, în relația cu Detinatorul, comercianții acceptanți, compania procesatoare și organizația sub a cărei siglă se emite Cardul;
- Sa predea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat Cardul emis pe numele acestuia. Din momentul predării de către Banca a Cardului, responsabilitatea revine în întregime Detinatorului;
- Sa predea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat sau reprezentantului angajatorului Cardul/Cardurile destinat(e) încasării salariului, emis/emise pe numele acestuia(ora). Din momentul predării de către Banca a Cardului, responsabilitatea revine în întregime Detinatorului;
- În cazul Cardurilor destinate încasării veniturilor din salarii/pensii, să alimenteze Contul Curent cu sumele virate de către Angajator, în conformitate cu Convenția de plată a salariilor încheiată între Angajator și Banca, respectiv cu sumele virate de către Casa Teritorială de Pensii/CPS MAPN. Banca se obligă să informeze în mod corect Detinatorul, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractuale;
- Sa nu emită vreun Card nesolicitat, cu excepția celor de reînnoire;
- Banca se obligă să crediteze contul Detinatorului cu valoarea despăgubirilor în termen de o zi bancară de la momentul recunoașterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;
- La cererea scrisă a Detinatorului, Banca va pune la dispoziția acestuia, în mod gratuit, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al Contractului de emitere Card de debit, oricând pe durata derulării contractului;
- Banca își rezervă dreptul de a modifica CGU și caracteristicile tehnice ale Cardului. Pentru orice modificare a prezentelor CGU, Banca va notifica Detinatorul, cu 2 luni înainte de data intrării în vigoare a modificării. Modificările vor fi puse la dispoziția Detinatorilor/Utilizatorilor

Autorizați în toate sucursalele Bancii și pe site-ul Bancii. În cazul în care Detinatorul nu va comunica Bancii neacceptarea modificărilor până la data intrării acestora în vigoare, se va considera că acesta și-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificării. În cazul în care Detinatorul nu accepta modificările propuse de Banca, acesta are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract, de îndată și în mod gratuit, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificărilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

ART. 9 DREPTURILE DETINATORULUI

- Sa fie informat, la cerere, asupra situației conturilor aferente cardului;
 - Sa aibă acces permanent, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la informațiile aferente Tranzacțiilor efectuate cu Cardul prin intermediul serviciului de Asistență Clienți, apelând numărul de telefon **0040213048100**; Sa inițieze procedura de refuz de plată, în scris, pentru Tranzacții nerecunoscute (chargeback), în termen de maxim 13 luni de la efectuarea lor; în vederea inițierii refuzului la plată, Detinatorul se va prezenta la sucursala Bancii și va completa o cerere pentru obținerea unui duplicat al chitanței cu care s-a efectuat plată, iar în urma primirii chitanței, dacă Tranzacția nu este recunoscută, atunci Detinatorul va completa Scrisoarea de refuz la plată. Scrisoarea de refuz la plată este preluată de sucursala Bancii, fiind înaintată către Departamentul Operațiuni Carduri. Acesta din urmă va iniția procesul de refuz la plată, parcurgând etapele și îndeplinind toate sarcinile așa cum sunt stabilite de către organizațiile de carduri. Termenul de soluționare a refuzului la plată este de la 1 luna până la 6 luni, răspunsul fiind comunicat Detinatorului. La finalizarea refuzului la plată, Departamentul Operațiuni Carduri dispune reglarea financiară a contului, dacă este cazul. În cazul în care refuzul la plată se dovedește a fi nefondat, Detinatorul va suporta un comision în acest sens, la nivelul menționat în Anexa 1;
 - Sa fie informat în mod corect, încă din faza precontractuală, asupra tuturor condițiilor contractuale;
 - Sa primească la cerere în orice moment al relației contractuale un exemplar al CGU, versiunea în vigoare.
- #### **ART. 10 OBLIGAȚIILE DETINATORULUI**
- Sa respecte toate prevederile prezentului Contract;
 - Sa aibă deschis la Banca un Cont Curent în RON;

- Sa aiba inregistrat la Banca numarul de telefon mobil valid, pe care sa primeasca mesaje de tip SMS:
 - ✓ in scopul stabilirii parolei PIN si activarii rapide a cardului;
 - ✓ urmare a utilizarii serviciului SMS Alert, in cazul in care a optat pentru acest serviciu;
 - ✓ necesare autorizarii Tranzactiilor la comercianti inrolati in serviciul 3D Secure.
- Sa notifice Banca cu privire la modificarea numarului de telefon mobil prin intermediul serviciului de Asistenta Clienti, apeland numarul de telefon **0040213048100**, operational 24 ore din 24 sau in scris la orice sucursala a Bancii sau prin orice alt canal pus la dispozitie de catre Banca; aceasta modificare va fi efectuata cel tarziu in urmatoarea zi lucratoare datei cererii. Pana la actualizarea numarului de telefon, Banca va continua sa transmita mesajele la numarul de telefon mobil comunicat anterior de catre Detinator;
- Sa asigure in contul curent disponibilul necesar acoperirii tuturor Tranzactiilor efectuate, a comisioanelor aferente detinerii si utilizarii cardului;
- Sa asigure utilizarea cardului numai in perioada de valabilitate, cu respectarea reglementarilor legale in vigoare;
- Sa solicite dezactivarea cardului pentru Tranzactii in mediul electronic (pe internet), daca nu doreste efectuarea unor astfel de operatiuni;
- Sa returneze imediat cardul, la prima cerere a Bancii;
- Sa recunoasca toate Tranzactiile efectuate cu cardul de inlocuire obtinut prin utilizarea serviciilor de urgenta pe perioada calatoriei in strainatate, pana in momentul in care acesta a fost predat Bancii. Cheltuielile de inlocuire a cardului vor fi suportate de catre Detinator, prin debitarea Contului curent;
- Sa achite Bancii toate sumele reprezentand contravaloarea Tranzactiilor efectuate, indiferent daca a semnat sau nu chitanta de vanzare sau chitanta de avans de numerar;
- Sa semnaleze Bancii, in scris, cat mai repede, insa nu mai tarziu de o luna de la data primirii extrasului de cont, orice omisiuni sau erori aparute in extrasul de cont;
- Sa informeze Banca si sa prezinte documentele corespunzatoare, in cazul in care survin modificari cu privire la informatiile furnizate Bancii cu ocazia prezentarii cererii de emitere sau pe parcursul derularii prezentului contract, in maxim 15 zile de la data aparitiei modificarii;
- Sa notifice Bancii, in scris, producerea oricaror evenimente de forta majora care il impiedica sa-si indeplineasca obligatiile asumate prin prezentul Contract, in termen de 5 zile lucratoare de la aparitia evenimentelor si sa puna la dispozitia Bancii dovada producerii unui astfel de eveniment; forta majora se apreciaza in conditiile legii si nu

absolva pe Detinator de obligatia achitarii sumelor datorate Bancii;

- Sa mentina si utilizeze aplicatia EXIM Pay in conditii de siguranta: sa ia toate masurile pentru a pastra in siguranta telefonul mobil pe care este instalata aplicatia, in sensul protejarii acestuia impotriva furtului, pierderii sau utilizarii de catre o alta persoana;
- In cazul in care Banca decide blocarea temporara a cardului din motive de securitate, Detinatorul isi asuma intreaga responsabilitate cu privire la tranzactiile efectuate in cazul in care decide deblocarea cardului prin optiunea disponibila in aplicatia mobila e-xim Banking, fara instiintarea Bancii, apeland numarul de telefon 0040213048100, operational 24 ore din 24.

ART. 11 SERVICII SUPLIMENTARE ATASATE CARDURILOR

11.1 Asigurari atasate Cardurilor

- Pentru Detinatorii de Carduri World Mastercard, Banca ofera gratuit servicii de asigurare, asa cum sunt detaliate in „*Nota de Informare privind asigurările atasate Cardului*” pe care Detinatorii o primesc spre semnare odata cu inmanarea Cardului, disponibila si la ghiseele sucursalelor sau pe pagina www.eximbank.ro;
- Intreaga responsabilitate privind calitatea serviciilor de asigurare si furnizarea acestora revine societatii de asigurare. Banca nu este responsabila in cazul in care nu se furnizeaza vreun serviciu sau nu se plateste vreo despagubire prevazuta in polita de asigurare, dar va depune toate diligentele pentru solutionarea diferendului.

11.2 Serviciul SMS Alert

- Serviciul SMS Alert este disponibil la cerere si poate fi solicitat numai de catre Detinator.
- Detinatorul poate opta pentru activarea Serviciului SMS Alert fie la momentul depunerii cererii de emitere a Cardului, fie ulterior, in oricare dintre sucursalele Bancii prin depunerea formularului dedicat, fie prin intermediul serviciului de Asistenta Clienti, apeland numarul de telefon **0040213048100**, operational 24 ore din 24.
- Prin semnarea cererii de emitere a Cardului de debit sau a formularului dedicat sau prin apelarea serviciului Asistenta Clienti in scopul activarii serviciului SMS Alert, Detinatorul isi exprima acordul expres pentru furnizarea de catre Banca a serviciului SMS Alert in termenii si conditiile mentionate in prezentul Contract la costurile evidentiate in Anexa 1 la prezentul Contract.
- De asemenea, Detinatorul va putea opta daca serviciul sa fie activat si pentru Cardurile suplimentare. In cazul acestora, mesajele vor fi trimise pe numarul de telefon al

Utilizatorului Autorizat sau, la cerere, pe numărul de telefon al Detinatorului.

- Prin intermediul acestui serviciu, Banca pune la dispoziția Detinatorului/Utilizatorului Autorizat posibilitatea de a fi notificat prin mesaje de tip SMS, transmise la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemele bancii, cu privire la Tranzacțiile efectuate prin Contul Curent atașat Cardului (de ex. transferuri de credit (plati) interbancare și intrabancare, operațiuni cu numerar la ghiseul Bancii, plati și retrageri de numerar la ATM/POS efectuate cu Cardul)
- Detaliile continute în mesajul transmis prin intermediul Serviciului SMS Alert sunt următoarele: data Tranzacției, valuta Tranzacției, tipul Tranzacției (incasare, transfer credit, retragere numerar, cumparatura la comerciant), denumirea locației unde s-a efectuat Tranzacția (în cazul Tranzacțiilor efectuate cu Cardul), ordonatorul/beneficiarul în cazul transferurilor de fonduri și soldul disponibil după efectuarea Tranzacției.
- Detinatorul nu va primi mesaje în cazul Tranzacțiilor neautorizate de către Banca.
- Pentru confirmare, la activarea Serviciului SMS Alert Banca va trimite gratuit Detinatorului un mesaj de informare.
- Detinatorul va fi responsabil pentru orice taxe suplimentare impuse de către furnizorul sau de servicii de telefonie mobilă.
- Pentru scopurile prezentului Contract, în cazul în care Detinatorul își exprimă opțiunea prin apelarea serviciului de Asistentă Clienți, înțelege faptul că apelurile telefonice sunt înregistrate și, împreună cu extrasele de cont aferente necontestate, reprezintă proba cererii/consimțământului Detinatorului în ceea ce privește serviciul SMS Alert, conform termenilor și condițiilor prezentului Contract.
- Mesajele trimise prin serviciul SMS Alert au caracter exclusiv informativ și nu reprezintă facturi sau extrase de cont. Banca nu va răspunde pentru inaccesibilitatea mesajelor.
- Detinatorul este răspunzător pentru ștergerea mesajelor transmise de Banca prin intermediul serviciului SMS Alert.
- Banca va aplica costul lunar aferent serviciului SMS Alert așa cum este indicat în Anexa 1 la prezentul Contract. Costul lunar aferent utilizării serviciului SMS Alert este datorat integral pentru luna calendaristică anterioară, indiferent de data la care a fost activat/dezactivat acest serviciu.
- Detinatorul are dreptul să notifice Banca prin depunerea formularului dedicat în orice sucursală a Bancii sau prin intermediul serviciului de Asistentă Clienți în orice moment cu privire la solicitarea de anulare a utilizării serviciului SMS Alert. Banca va anula serviciul în termen de două zile lucrătoare calculate de la data primirii notificării și va percepe costul menționat în Anexa 1.

- Banca are dreptul să înceteze furnizarea serviciului SMS Alert în orice moment, cu notificarea prealabilă a Detinatorului prin modalitatea de informare prevăzută la art. 16.

- Anularea serviciului SMS Alert atașat Cardului principal conduce la anularea automată a serviciului atașat Cardurilor suplimentare.

11.3 Programul „LoungeKey”

- Detinatorilor Cardurilor Mastercard Gold/World și invitaților acestora le este permis accesul în saloanele de așteptare „LoungeKey” din aeroporturi din întreaga lume, prin înscrierea automată de către Banca a tuturor cardurilor Mastercard în acest program.
- Pentru a putea utiliza acest beneficiu, Detinatorul cardului se va asigura că are activă opțiunea de utilizare a Cardului pentru Tranzacții pe internet.
- Detinatorul și invitații acestuia au obligația respectării condițiilor de utilizare a programului „LoungeKey”, așa cum sunt ele specificate pe pagina web a furnizorului: www.loungekey.com/eximbankworld.
- Condițiile de utilizare / cost acces în saloane pot fi modificate de către LoungeKey, fără notificare prealabilă.
- Informații cu privire la saloanele înrolate în program pot fi obținute accesând: pagina de internet a programului sau aplicația LoungeKey App de pe telefonul mobil sau contactând serviciul de Asistentă Clienți LoungeKey prin modalitățile indicate în secțiunea “Asistentă Clienți”/“Customer Support” din pagina web indicată mai sus.
- Detinatorul are obligația verificării corectitudinii informațiilor referitoare la vizita sa, la momentul efectuării acesteia, pe baza chitanței emise de locația respectivă.
- Detinatorul a luat la cunostință și este de acord că accesul în saloanele de așteptare „LoungeKey” este comisionat conform condițiilor tarifare practicate de LoungeKey și specificate în Anexa 1 la prezentele CGU. Contravaloarea vizitei se va regăsi în extrasul de cont aferent Cardului utilizat la contravaloarea în RON, utilizând cursul BNR din ziua înregistrării.
- **Banca nu detine niciun control în privința orarului de functionare, a facilitatilor și serviciilor oferite sau a personalului saloanelor participante. Acestea sunt stabilite prin procedurile administrative ale fiecarui salon și pot fi modificate oricând, fără notificare prealabilă. De aceea, Banca nu este responsabilă pentru pierderile directe sau indirecte sau prejudiciile suferite de către Detinator sau invitații săi, ca urmare a modificărilor survenite în procedurile administrative, a facilitatilor oferite sau**

a furnizării de informații incorecte de către angajații sau reprezentanții salonului.

- **Detinatorul a luat la cunoștință și este de acord ca orice reclamație/solicitare cu privire la acest serviciu va trebui adresată către personalul Master Card Loyalty Solutions și/sau al saloanelor LoungeKey prin e-mail la adresa operations@loungekey.com.**
- **Detinatorul ia la cunoștință și este de acord ca Banca nu este ținută responsabilă pentru reclamațiile, pierderile, costurile, prejudiciile sau cheltuielile legate de acest program.**
- **Detinatorul ia la cunoștință și este de acord ca Banca nu este responsabilă de funcționarea/nefuncționarea, posibilitatea utilizării/neutilizării serviciilor Mastercard și nici de întreruperea furnizării acestui serviciu de către Mastercard pentru utilizatorii Mastercard Gold/World.**
- **Banca poate decide oricând încetarea acestui program pentru deținătorii de carduri Mastercard Gold /World emise de Banca, fără nici o notificare în prealabil.**

ART. 12 CLAUZE SPECIALE

- In cazul deținerii unui Card emis în baza Convenției de plată a salariului sau emis pentru încasarea drepturilor din pensii și/sau alte drepturi bănești acordate în baza unor legi speciale, la data încetării valabilității Convenției/ la data denunțării Convenției sau la data renunțării sau încetării virării drepturilor bănești, Detinatorul poate opta pentru păstrarea Cardului la nivelul standard de comisoane practicate de Banca la momentul modificării sau pentru renunțarea la Card.
- In cazul semnării contractului pentru deschiderea unui pachet de cont/pentru încasare salariu/pentru încasarea drepturilor din pensii și/sau alte drepturi bănești acordate în baza unor legi speciale, la data semnării acestuia se va aplica nivelul comisoanelor practicate de Banca pentru pachetele respective.
- Banca nu va fi răspunzătoare pentru nicio pierdere sau daună suferită de către Detinator/Utilizator Autorizat sau orice alt tert în următoarele situații:
 - ✓ pierderea sau dauna datorată nerespectării sau respectării cu întârziere de către Detinator a oricărei obligații prevăzute în prezentul Contract;
 - ✓ datele transmise prin intermediul serviciului SMS Alert nu ajung sau ajung incorecte, incomplete sau cu întârziere la numărul de telefon mobil datorită unei defectiuni a liniilor de comunicație, neimputabile Bancii sau detaliile necesare plății unei facturi la ATM-urile Bancii sunt introduse eronat;
 - ✓ efectuarea, intenționat sau din neglijență, de către Detinator/Utilizator Autorizat a unei plăți parțiale sau

mai mare decât cea înscrisă pe factura sau introducerea unui cod de client eronat;

- ✓ pierderea sau dauna rezultată din utilizarea sau funcționarea neadecvată de către Detinator/Utilizator Autorizat a telefonului mobil (utilizarea neautorizată sau frauduloasă, funcționare sau funcționarea defectuoasă a acestuia etc) și a aplicației EXIM Pay;
- **Banca nu va investiga titularul numărului de telefon mobil indicat de către Detinator, responsabilitatea pentru corectitudinea datelor furnizate și pentru accesul neautorizat al tertelor persoane la informațiile bancare confidențiale fiind exclusiv în sarcina Detinatorului.**
- Banca nu va transmite Detinatorului mesaje SMS/e-mail prin care să se solicite informații cu privire la datele personale ale Detinatorului sau Utilizatorului Autorizat, inclusiv numărul cardului, Parola Statică, parola PIN sau datelor proprii de autentificare pentru telefonul mobil în cazul în care se utilizează aplicația EXIM Pay.
- Detinatorul nu va putea trimite mesaje către Banca utilizând același canal și nu va putea să răspundă la mesajele transmise de către Banca.

ART. 13 RENUNȚAREA LA CARD ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- Renunțarea de către Detinator la Card sau nereînnoirea în urma deciziei Bancii implică automat încetarea Contractului de emitere Card, fără nicio altă formalitate.
- Detinatorul poate solicita Bancii renunțarea la card (principal sau secundar). În cazul renunțării la Cardul principal, concomitent cu depunerea cererii de renunțare, Detinatorul are obligația de a achita Bancii obligațiile de plată, dacă este cazul, și să predea Cardul principal și Cardurile secundare, după caz, reprezentanților Bancii. Este posibil ca la momentul depunerii cererii de renunțare la Card, Banca să identifice Tranzacții nedecontate. În această situație, Detinatorului i se va comunica suma totală de plată care include și sumele din Tranzacții nedecontate.
- Renunțarea la Cardul principal conduce automat și la anularea tuturor Cardurilor suplimentare atașate la Cont.
- Prezentul Contract poate înceta în următoarele situații:
 - a) prin acordul părților;
 - b) **prin denunțarea unilaterală:**
 - **de către Detinator, prin depunerea unei notificări însoțite de Cardul principal/suplimentar la orice sucursală a Bancii; Detinatorul, în prealabil, are obligația de a achita integral suma totală de plată;**

- de catre Banca, prin transmiterea unei notificari cu 2 luni inainte de data incetarii.

- c) in cazul Cardurilor destinate incasarii salariului/pensiei, ca urmare a incetarii Conventiei de plata a salariului, incheiata intre Angajator si Banca sau incetarea virarii salariului pentru Detinator, indiferent de motiv (ex: incetarea contractului de munca incheiat de catre Detinator cu Angajatorul), respectiv ca urmare a cererii de suspendare a incasarii pensiei.
- d) in cazul in care Detinatorul nu a efectuat prin intermediul Cardului nicio Tranzactie timp de minim 6 luni consecutive, Banca poate anula atat Cardul principal cat si Cardurile suplimentare.
- In cazul decesului Detinatorului, Banca va bloca toate Cardurile atasate contului acestuia, dupa primirea certificatului de deces, prezentul Contract urmand a-si inceta efectele dupa decontarea tuturor Tranzactiilor efectuate cu respectivele carduri.
- La data incetarii prezentului Contract, toate Cardurile emise vor fi considerate anulate si vor fi restituite Bancii.
- Din momentul incetarii Contractului, conturile curente vor ramane deschise pentru o perioada de cel putin 30 de zile calendaristice, perioada in care Detinatorul este obligat sa achite contravaloarea comisioanelor si Tranzactiilor autorizate si nedecontate pana in momentul incetarii contractului. Ulterior, in functie de optiunea Detinatorului, Contul Curent va fi inchis, cu exceptia situatiei in care acesta este utilizat pentru un alt produs (ca de exemplu, credit sau depozit) sau in situatia in care sunt inregistrate popriri pe Contul Curent sau acesta este indisponibilizat conform legii.
- In situatia in care in Contul Curent raman sume neutilizate, Detinatorul va avea acces la acestea prin intermediul retragerilor de numerar sau altor operatiuni efectuate la ghiseele Bancii sau prin canale alternative (ex: Internet Banking/Mobile Banking:e-xim Banking).

ART. 14 CONFIDENTIALITATE

- Banca se angajeaza sa pastreze confidentialitatea informatiilor privind Detinatorul cu exceptia acelor informatii destinate prevenirii fraudelor sau celor cerute de autoritatile legal abilitate.

ART. 15 PROTECTIA DATELOR

- Datele dumneavoastra cu caracter personal si, dupa caz, ale reprezentantilor dumneavoastra, la care Banca, in calitate de operator de date, persoanele sale imputernicite (care prelucreaza date cu caracter personal in numele si pe seama Bancii) si salariatii acestora vor avea acces in derularea prezentului contract, se vor prelucra in conditiile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter

personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor).

- Operatorul de date va prelucra datele cu caracter personal ale Clientului si, dupa caz, ale reprezentantilor Clientului in scopul executarii acestui Contract, precum si pentru a-si indeplini obligatiile care ii sunt impuse de legislatia aplicabila, precum si in scopuri legitime, cum ar fi prevenirea fraudei, realizarea raportarilor interne, aplicarea masurilor prudentiale, etc., in conditiile Regulamentului General privind protectia datelor.
- Clientii - persoane fizice ai Bancii (Detinator, Utilizator Autorizat si/sau reprezentantii acestora) au fost informati printr-un document de informare separat cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, conform Regulamentului General privind protectia datelor. Informatii cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale clientilor Bancii se regasesc si in Notele de informare postate pe pagina de internet a Bancii www.eximbank.ro, la sectiunea *Protectia datelor*.
- Banca asigura standardele de securitate cu privire la datele cu caracter personal, asa cum prevede articolul 32 din Regulamentul General privind protectia datelor. Astfel, Banca se obliga sa ia si sa aplice toate masurile tehnice si operationale adecvate in vederea protejarii datelor cu caracter personal impotriva oricaror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificari, dezvaluiri sau acces neautorizat si impotriva procesarii ilegale.
- Persoanele vizate ale caror date sunt prelucrate astfel de Banca au drepturile prevazute de catre articolele 15 -22 din Regulamentul General privind protectia datelor, respectiv:
 - ✓ dreptul de acces la date conform art. 15;
 - ✓ dreptul de rectificare a datelor, conform art. 16;
 - ✓ dreptul de stergere a datelor, conform art. 17;
 - ✓ dreptul la restrictionarea datelor, conform art. 18;
 - ✓ dreptul la portabilitatea datelor, conform art. 20;
 - ✓ dreptul de opozitie la prelucrare, conform art. 21;
 - ✓ dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automatizate, inclusiv profilare, conform art. 22;
 - ✓ dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal si justitiei.
- Toate aceste drepturi pot sa fie exercitate printr-o cerere scrisa, semnata si datata, transmisa la sediul Bancii din România, 011355 București, Sector 1, Str. Barbu Delavrancea nr. 6A. Daca aveti intrebari legate de prelucrarea datelor personale va puteti adresa

Responsabilului pentru protectia datelor la adresa: dpo@eximbank.ro.

- Banca va raspunde fara intarziere acestei solicitari in termen de 30 de zile in conditiile prevazute de Regulamentul General privind protectia datelor.

ART. 16 DISPOZITII FINALE

- **Prezentul Contract se incheie in limba romana, imba de comunicare intre Detinator si Banca fiind, de asemenea, limba romana si se completeaza cu prevederile Conditiiilor Generale de Afaceri ale Bancii. Relatiile dintre Detinator si Banca sunt guvernate de legile din Romania.**
- Conform legislatiei in vigoare, prezentul Contract constituie titlu executoriu.
- Orice notificare va fi facuta pe suport hartie (prin transmiterea prin posta sau predare personala) sau orice alt suport durabil (de ex. e-mail, SMS, mesaj informare aplicatia IB/Mobile: e-xim Banking). Notificarea se considera valabil expedata daca a fost transmisa la ultima adresa postala de corespondenta sau de e-mail sau la ultimul numar de contact de telefon mobil comunicat Bancii.
- In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul Autorizat doreste sa fie notificat la o alta adresa sau si-a schimbat adresa, va comunica noua adresa, in scris, Bancii, in maxim 15 zile de la data modificarii. In caz contrar, Detinatorul / Utilizatorul Autorizat este raspunzator pentru faptul ca eventualele notificari au fost transmise eronat de catre Banca.
- Prezentul Contract se supune si completeaza cu obligatiile si raspunderile partilor, asa cum sunt prevazute de catre Banca Nationala a Romaniei, prin Regulamentul privind monitorizarea infrastructurilor pietei financiare si a instrumentelor de plata.
- Autoritatea de supraveghere a Bancii este Banca Nationala a Romaniei (BNR), cu sediul central in Romania,

Bucuresti, strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod postal 030031.

- Orice litigiu rezultat din incheierea, interpretarea si executarea Contractului va fi solutionat de catre partile contractante pe cale amiabila. Detinatorul are dreptul sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului, in conditiile legii, pentru apararea drepturilor si intereselor sale sau sa se adreseze Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar, in conditiile legii, pentru apararea drepturilor si intereselor sale sau sa apeleze la mecanisme extrajudiciare de reclamatie si despagubire, in conformitate cu legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesie de mediator.
- In situatia in care procedura amiabila nu conduce la solutionarea litigiului, partile se pot adresa instantei judecatoresti de drept comun.
- **Detinatorul declara ca a inteles, isi insuseste si accepta in mod expres toate clauzele cuprinse in prezentul Contract, inclusiv clauzele standard neuzuale de la art. 2 pct. 3, 4, art. 4 pct. 10, art. 7 pct.1, 6, art. 11.3 pct. 8, 9, 10,11 si 12, art. 12 pct. 3,4, art.13 pct. b), art. 16 pct.1, 7 din prezentele CGU.**
- Partile declara in mod expres ca:
 - ✓ si-au exprimat consimtamantul in mod liber si neviat si in deplina cunostinta de cauza in ceea ce priveste obiectul, prevederile si efectele prezentului Contract. Partile confirma ca toate clauzele acestui Contract au fost analizate de parti si negociate cu buna-credinta, in conformitate cu scopul si interesele acestora, dispozitiile Codului Civil privitoare la contractele de adeziune nefiind incidente;
 - ✓ incheie acest Contract fara a fi constranse in vreun fel si inteleg sa execute integral, exact si la timp obligatiile din acest Contract.

Anexa 1: Comisioane aferente emiterii si utilizarii Cardurilor de debit; limite Tranzactionale Standard

Tip card		Standard	Gold	World
COMISIOANE FURNIZARE (EMITERE) SI ADMINISTRARE				
Furnizare (Emitere) card		0 lei	0 lei	0 lei
Furnizare (Emitere) card in regim de urgenta		Furnizare + 10 lei	Furnizare + 20 lei	Furnizare + 30 lei
Administrare lunara	Principal	2 lei	10 lei	20 lei
	Suplimentar	0 lei		
COMISIOANE TRANZACTII				

Utilizare ATM Banca – retragere numerar	0,2 % minim 2 lei	0,2 % minim 2 lei	0,2 % minim 2 lei
Utilizare ATM/POS alte banci - retragere numerar:			
- National	1 % + 5 lei	1 % + 5 lei	1 % + 5 lei
- International UE	1% + 1 euro	1% + 1 euro	1% + 1 euro
- International non UE	1% + 2 euro	1% + 2 euro	1% + 2 euro
Cumparaturi la comercianti (National/International)	0 lei	0 lei	0 lei
COMISIOANE SERVICII			
Blocare card pierdut/furat	0 lei	0 lei	0 lei
Reemitere card pierdut/furat	0 lei	0 lei	0 lei
Inlocuire card, altul decat pierdut/furat	0 lei	0 lei	0 lei
Recuperare card :			
- National	2,5 - 12,5 lei	2,5 - 12,5 lei	2,5 - 12,5 lei
- International	15 - 165 euro	15 - 165 euro	15 - 165 euro
Comision livrare card/PIN in Romania	10 lei	10 lei	10 lei
Refuz de plata nejustificat	60 lei	60 lei	60 lei
Schimbare PIN la ATMul Bancii	0 lei	0 lei	0 lei
Reemitere PIN	0 lei	0 lei	0 lei
Transfer intre conturi curente la ATM Banca	0 lei	0 lei	0 lei
Interogare sold ATMul Bancii/ alta banca	1 leu	1 leu	1 leu
Modificare limite tranzactionale la ghiseul Bancii	10 lei	10 lei	10 lei
Comision tranzactionare comercianti gambling	1%minim 5 lei	1%minim 5 lei	1%minim 5 lei
Comision emitere PIN pe suport hartie	10 lei	10 lei	10 lei
Mini-extras la ATMul Bancii	1 leu	1 leu	1 leu
Serviciu SMS Alert	3 lei/luna	3 lei/luna	3 lei/luna
Anulare serviciu SMS Alert	0 lei	0 lei	0 lei
Acces saloane VIP din aeroporturi prin programul "Lounge Key"	nu se aplica	32 USD/ persoana/ vizita	32 USD/ persoana/ vizita
TRANZACTII TRANSFRONTALIERE			
Marja conversie valutara	2%	2%	2%
COMISIOANE SERVICII DE URGENTA IN TIMPUL CALATORIILOR IN STRAINATATE			
Raportare card pierdut/furat	35 euro	35 euro	35 euro
Eliberare numerar in regim de urgenta	100 euro	100 euro	100 euro
Plata virtuala unica (Virtual Concierge)	130 euro	130 euro	130 euro

Comisioanele aplicabile cardurilor suplimentare sunt aceleasi cu cele aplicate cardurilor principale, cu exceptia situatiilor in care in tabel se mentioneaza alta valoare.

Pentru cardurile incluse in pachetele de cont se poate oferi gratuitate sau reducere de comisioane, in conformitate cu Conditiiile Generale aplicabile acestora sau asa cum sunt reglementate prin conventia cu angajatorul.

LIMITE STANDARD TRANZACȚIONALE	Standard Mastercard	Gold Mastercard	World Mastercard
Suma maxima zilnica de retragere numerar la ATM	National: 5.000 lei International: 1.500 euro	National: 7.000 lei International: 2.000 euro	National: 10.000 lei International: 3.000 euro
Suma maxima saptamanala de retragere numerar la ATM	National: 14.000 lei International: 4.200 euro	National: 50.000 lei International: 14.000 euro	National: 70.000 lei International: 21.000 euro
Suma maxima lunara de retragere numerar la ATM	National: 56.000 lei International: 16.800 euro	National: 170.000 lei International: 50.000 euro	National: 250.000 lei International: 80.000 euro
Suma maxima de retragere numerar la POS	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului
Suma maxima pentru cumparaturi	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului

Prezentul Contract s-a semnat in 2 (doua) exemplare, dintre care unul pentru Banca si unul pentru Detinator.

EXIM BANCA ROMÂNEASCĂ S.A.

Data: ____/____/____

Reprezentata legal prin,
avand functia de

Detinator

.....

Semnatura

Semnatura

Si prin,
avand functia de

.....

Semnatura

Subsemnatul Detinator, declar ca am primit un exemplar din prezentele Conditii Generale de Utilizare, ca parte a Contractului pe care am agreat sa il inchei cu Banca azi, data semnarii.

Data: ____/____/____

Detinator

.....

Semnatura