

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 eSentiaP” 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.
e-xim Banking	Aplicatia Bancara cu functionalitatea dedicata autentificarii/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 Plătilor 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 expirarii), pana la care se poate utiliza Cardul pentru efectuarea Tranzactiilor. Dupa aceasta data Cardul este blocat si nu mai poate fi utilizat.
SMS Alert	Este un serviciu optional atasat Cardului, prin care Detinatorul poate primi informatii referitoare la Tranzactiile efectuate fie cu Cardul principal si/sau suplimentar(e) si autorizate de Banca (retragere de numerar la ATM/POS, plata bunuri/servicii furnizate de comercianti/ prestatori de servicii).

ART. 1 OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul prezentului Contract il reprezinta emiterea de catre Banca a unui (unor) Card (Carduri), utilizabil (e) ca mijloc de acces la disponibilitatile din Contul Curent in lei deschis pe numele Detinatorului.

ART. 2 DURATA CONTRACTULUI SI A CARDULUI DE DEBIT

- Prezentul Contract se incheie pe o perioada nedeterminata, cu posibilitate de incetare conform articolului din prezentele conditii referitor la incetarea Contractului.
- Durata de valabilitate a Cardului este de 5 ani, incepand cu data emiterii.
- **Cardul va fi reinnoit automat de catre Banca inaintea termenului de expirare al acestuia, cu perceperea comisioanelor de reinnoire (daca este cazul), cu exceptia situatiei in care (i) Detinatorul notifica Bancii in scris optiunea de renuntare la card, cu cel putin 45 zile inainte de data expirarii si/sau (ii) Banca decide sa nu reinnoiasca Cardul.**
- Inainte de expirarea Cardului, Banca poate decide sau nu sa-l reinnoiasca, in functie de:
 - ✓ starea Contului la care este atasat Cardul (daca este blocat la debitare sau inchis);
 - ✓ neutilizarea Cardului si/sau a Contului pentru efectuarea Tranzactiilor in ultimele 12 luni;
 - ✓ anulara produsului din oferta Bancii.
- Cardul poate fi folosit pana in ultima zi a lunii imprimate pe fata Cardului.
- In cazul reinnoirii, prevederile prezentului contract se vor aplica si noului Card.

ART. 3 CONDITII DE UTILIZARE A CARDULUI SI A PIN-ULUI

- In urma aprobarii cererii de emitere Card, Banca va emite Detinatorului si, dupa caz, Utilizatorului Autorizat, Carduri, in conformitate cu optiunea semnatarului cererii.
- Codul PIN este stabilit de catre Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat, in baza unui Cod de Activare. Pentru stabilirea codului PIN si activarea Cardului, Cardul trebuie introdus in orice ATM al Bancii, impreuna cu Codul de Activare. Codul de Activare unic va fi transmis prin mesaj de tip SMS la

numarul de telefon inregistrat in evidentele Bancii, la momentul introducerii Cardului in bancomat, fara niciun alt demers din partea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat. Prin urmare pasilor de pe ecranul bancomatului, Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat stabileste codul PIN.

- In mod exceptional, la solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, codul PIN poate fi obtinut si in forma fizica. In acest caz, plicul sigilat continand codul PIN este transmis prin posta la adresa indicata de catre Detinator/ Utilizator Autorizat.
- ATM-urile Bancii ofera Detinatorului/Utilizatorului Autorizat posibilitatea schimbarii Codului PIN. Codul PIN poate fi schimbat prin apelarea numarului de telefon 0040213048100, disponibil 24h/24, 7 zile din 7 sau prin cerere scrisa la Sucursalele Bancii.
- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat trebuie sa respecte prezentele CGU.
- Detinatorul poate solicita emiterea a maxim cinci Carduri suplimentare pentru Utilizatori Autorizati. In prezentele CGU, orice referire la Detinator se aplica intocmai si Utilizatorului Autorizat.
- Detinatorul raspunde de modul in care utilizeaza Cardul, atat de catre el, cat si de catre Utilizatorul Autorizat si are obligatia de a aduce la cunostinta Utilizatorului Autorizat continutul prezentelor CGU.
- Detinatorul poate initia blocarea tuturor Cardurilor, inclusiv cele suplimentare, in timp ce Utilizatorul Autorizat poate initia doar blocarea Cardului emis pe numele sau.
- Cardul (Principal/Suplimentar) este proprietatea Bancii. Detinatorul si Utilizatorii Autorizati au drept de folosire a Cardurilor si se obliga sa le restituie la solicitarea Bancii.
- In cazul Cardurilor emise in baza unei conventii de incasare a salariului, Detinatorul este de acord ca Angajatorul poate ridica in locul acestuia Cardul, urmand sa ii fie inmanat de catre Angajator. In acest caz, Detinatorul suporta toate pierderile financiare cauzate de utilizarea frauduloasa a Cardului.

- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat poate opta pentru ridicarea Cardului (la emitere, la reinnoire sau la reemitere) de la sediul Bancii sau pentru livrarea prin curier la adresa de corespondenta din Romania, aflata in evidenta Bancii (comunicata prin formularele specifice sau prin alte canale puse la dispozitie de catre Banca). In caz exceptional, Banca poate livra Cardul la o adresa din strainatate, caz in care comisionul aplicat acestui serviciu va fi stabilit in functie de tariful perceput de curier si comunicat in prealabil clientului.
- In cazul neridicarii Cardului intr-un termen de maxim 20 de zile lucratoare de la data semnarii cererii de emitere sau daca nu se reuseste livrarea prin curiere Banca isi rezerva dreptul sa procedeze la anularea Cardului (cu retinerea comisioanelor de emitere si a celui de administrare si a comisionului de livrare daca este cazul).
- Utilizarea Cardului este permisa numai persoanei pe numele careia a fost emis. Cardul nu este transferabil si poate fi utilizat in limita disponibilului din Contul Curent.
- Din motive de securitate Cardul este emis inactiv, urmand a fi activat la prima utilizare cu verificare/setare PIN. Activarea Cardului se efectueaza:
 - ✓ de catre Detinator/Utilizator Autorizat, prin introducerea Cardului in orice ATM al Bancii, tastarea Codului de Activare si urmarea pasilor de pe ecranul bancomatului;
 - ✓ de catre Banca, la solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, prin apelarea de catre acesta la Serviciul Asistenta Clienti la numarul de telefon **0040213048100**, disponibil 24h/24, 7 zile din 7.
- Detinatorul se va asigura ca telefonul mobil este capabil sa primeasca mesaje de tipul celor transmise (SMS).
- Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizarii frauduloase a Cardului, Banca poate limita suma de bani ce poate fi ridicata in numerar sau utilizata pentru plata bunurilor sau serviciilor prin intermediul Cardului.
- Utilizarea Cardului se face sub rezerva Limitelor Sandard Tranzactionale. Nivelul acestor limite sunt aduse la cunostinta Detinatorului si Utilizatorului Autorizat prin prevederile Anexei 1 din prezentele CGU;
- Detinatorul/Utilizatorul Autorizat poate opta pentru modificarea punctuala a limitelor tranzactionale zilnice pentru cumparaturi online prin apelarea numarului de telefon 0040213048100, disponibil 24h/24, 7 zile din 7 sau modificarea permanenta a acestor limite prin cerere scrisa la Sucursalele Bancii.a
- Din motive de securitate, in cazul introducerii gresite a parolei PIN de trei ori, Cardul va fi blocat la debitare, urmand ca Detinatorul sa solicite deblocarea, in sucursala Bancii sau prin apel telefonic la numarul de telefon mentionat pe spatele Cardului.
- Detinatorul si Utilizatorul Autorizat de Card sunt pe deplin responsabili fata de Banca pentru operatiunile efectuate pe baza de carduri, precum si comisioanele aferente. Banca va furniza Extrasul de Cont, continand informatii referitoare la Tranzactii efectuate cu Cardul, prin modalitatea aleasa de catre Detinator prin formularele specifice.
- Utilizatorul Autorizat nu poate opera in cont altfel decat prin intermediul Cardului, nu poate rezilia prezentul Contract - dar poate solicita renuntarea la Cardul suplimentar si nu poate solicita Bancii informatii privind Contul, altele decat cele referitoare la Tranzactiile proprii.
- In cazul in care Cardul suplimentar/plicul continand codul PIN al Utilizatorului Autorizat de Card suplimentar este predat de catre Banca Detinatorului conform solicitarii Utilizatorului Autorizat, Detinatorul se obliga sa semneze pentru predarea acestora si sa ii predea Cardul suplimentar si plicul continand codul PIN Utilizatorului Autorizat, Banca neavand nicio raspundere in cazul in care Detinatorul nu preda Utizatorului Autorizat Cardul suplimentar/plicul continand codul PIN. In caz de deteriorare a plicului continand codul PIN, Detinatorul se obliga sa notifice Banca.
- Cardurile se pot utiliza pe teritoriul Romaniei si in strainatate, atat in mediul electronic (internet), cat si in mediul manual, respectiv la ATM-uri, POS-uri si imprintere, pentru retrageri de numerar, pentru plata contravalorii bunurilor si serviciilor furnizate de comercianti, pentru alte operatiuni bancare cum ar fi: interogarea soldului, schimbarea codului PIN, dar fara a se limita la acestea.
- Cardurile emise de Banca au incorporata Tehnologia Contactless, fiind astfel posibila efectuarea platii cu acestea prin simpla apropiere de cititoarele inzestrate cu aceeasi tehnologie. La fiecare 5 plati contactless, urmatoarea plata va trebui autorizata prin tastarea codului PIN. Suma pentru care nu se solicita introducerea codului PIN este stabilita conform reglementarilor legale in vigoare.
- Toate Cardurile emise de Banca sunt inrolate automat in serviciul 3D Secure, care asigura securitatea tranzactiilor de comert electronic efectuate pe Internet, permintand aplicarea procedurii de SCA. Autorizare Tranzactiilor de comert electronic in cazul comerciantilor inrolati in serviciul 3D Secure se poate realiza prin:
 - ✓ intermediul aplicatiei **e-ximBanking** dedicata dispozitivelor mobile, pentru autentificarea

/autorizarea platilor,; aceasta permite aplicarea SCA prin utilizarea tehnologiei de autentificare biometrica disponibila pe dispozitivul mobil sau a codului de deblocare. Pentru utilizarea aplicatiei e-ximBanking, Detinatorul/Utilizatorul Autorizat trebuie sa detina un dispozitiv mobil de tip smartphone care sa-i permita instalarea aplicatiei ;

- ✓ În cazul Utilizatorului Autorizat, care nu detine un cont curent și utilizează exclusiv cardul secundar, accesul la serviciul e-xim Banking este acordat automat, limitat la modulul dedicat cardurilor. Pentru utilizarea aplicatiei e-ximBanking, Utilizatorul Autorizat trebuie sa detina un dispozitiv mobil de tip smartphone care sa-i permita instalarea aplicatiei
- ✓ furnizarea urmatoarelor elemente de securitate: OTP (one time password) reprezentata prin Parola 3D Secure) si Parola Statica conform instructiunilor primite de utilizator la prima tranzactie .
- **Banca isi rezerva dreptul de a refuza aprobarea Tranzactiilor care nu au fost astfel validate, in conformitate cu legislatia in vigoare.** Consimtamantul Detinatorului/Utilizatorului Autorizat privind efectuarea unei Tranzactii presupune una sau mai multe dintre urmatoarele modalitati:
 - ✓ introducerea PIN-ului in cazul utilizarii terminalelor de tip ATM/POS si/sau semnatura Detinatorului /Utilizatorului Autorizat pe chitanta aferenta Tranzactiei; pot face exceptie: platile de mica valoare efectuate contactless la POS in serii de 5 plati consecutive, plati pentru sume mici realizate la terminale neasistate (de ex. taxe parcare, taxe de autostrada);
 - ✓ prin simpla apropiere a Cardului de un terminal cu functionalitate contactless sau trecerea prin POS sau prin furnizarea datelor despre Card;
 - ✓ furnizarea numarului Cardului, termenului de valabilitate si codului CVV2 (cod de verificare de trei cifre inscriptionat pe reversul cardului), in cazul in care aceste date sunt cerute pentru efectuarea Tranzactiei;
 - ✓ confirmarea platii prin intermediul aplicatiei **e-xim Banking**, insotit de aplicarea metodei de autentificare specifica telefonului smartphone utilizat sau prin introducerea Parolei 3D Secure si a Parolei Statice, in cazul Tranzactiilor efectuate in mediul electronic (pe internet) la comerciantii inrolati in respectivul protocol de securitate;
- Banca poate aplica exceptii de la Autentificarea Stricta a Clientilor in cazul anumitor tranzactii precum:
 - tranzactiilor recurente (plati efectuate catre acelasi beneficiar, la anumite intervale de timp, caz in care se aplica SCA la prima plata, urmand ca Tranzactiile subsecvente similare sa fie considerate autorizate fara furnizarea elementelor de securitate);
 - tranzactii initiale de comercianti in baza mandatului acordat de catre Detinator/Utilizatorul Autorizat (prin care comerciantul poate initia plati in numele clientului, elementele de securitate aferente SCA fiind furnizate la momentul acordarii mandatului);
 - anumite tranzactii in cazul carora, in functie de istoricul tranzactional, comerciantul sau Banca poate decide sa nu solicite elemente suplimentare de autentificare.
- Prin utilizarea cel puțin a unui element mentionat mai sus, Detinatorul confirma ca Tranzactia a fost conform vointei sale si ca este de acord cu datele specificate in chitanta, documente, aplicatie, etc.
- Detinatorul/Utilizatorului Autorizat este raspunzator pentru consecintele care rezulta din neindeplinirea conditiilor de mai sus sau din indeplinirea lor necorespunzatoare.
- Detinatorul este raspunzator pentru orice pierdere cauzata in situatia in care Tranzactia a fost efectuata cu prezenta fizica a Cardului si identificarea electronica a acestuia (de ex. introducerea PIN-ului; introducerea Parolei 3D Secure si a Parolei Statice); Detinatorul nu poate ordona Bancii oprirea unei Tranzactii, odata ce ea a fost aprobata. Cu toate acestea, in cazul in care furnizorul de bunuri sau servicii returneaza o suma de bani ca urmare a unei Tranzactii efectuate cu Cardul, Banca va evidenta in mod corespunzator suma ordonata de acesta in contul curent.
- Detinatorii au obligatia de a asigura prin toate mijloacele securitatea Cardului, precum si a codului PIN, a datelor proprii de autentificare pentru telefonul mobil in cazul in care se utilizeaza aplicatia e-xim Banking, a Parolei Statice si a Parolei dinamice (3D Secure). Pentru aceasta, Detinatorii de Card au urmatoarele obligatii:
 - ✓ sa semneze Cardul pe verso, in chenarul rezervat in acest scop, in momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta;
 - ✓ sa nu dezvaluie informatiile specifice de identificare (numar Card, data expirarii, nume, modalitate autentificare telefon, etc) altor persoane;
 - ✓ sa nu imprumute Cardul altor persoane;
 - ✓ sa-si instaleze aplicatia e-xim Banking doar pe dispozitive ce le apartin in mod legal si pe care le folosesc doar eisi sa se asigure ca, in cursul Tranzactiilor, Cardul si, dupa caz, telefonul mobil

raman sub atenta lor supraveghere, iar codul PIN, respectiv parola dispozitivului si/sau Parola 3D Secure sau Parola Statica nu sunt dezvaluite altor persoane;

- ✓ sa distruga plicul primit de la Banca, continand codul PIN si intregul continut al acestuia, dupa ce l-au memorat;
 - ✓ sa nu inregistreze PIN-ul intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta (pe Card sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu Cardul);
 - ✓ sa nu dezvaluie altor persoane codul PIN, Parola Statica, parola dinamica 3D Secure, alt cod de identificare sau orice alta informatie confidentiala similara, chiar daca acestea sunt sau se prezinta drept angajati ai Bancii; de asemenea, codul PIN nu trebuie introdus pe site-uri de internet;
 - ✓ sa anunte de urgenta Banca in situatia in care se constata inregistrarea in Cont a unor Tranzactii neautorizate sau orice alta neregula aparuta in urma gestionarii Contului Detinatorului;
 - ✓ sa pastreze chitantele Tranzactiilor cat si alte documente aferente acelor operatiuni in vederea verificarii extrasului de cont pentru a putea furniza dovezi in cazul aparitiei unor discrepante;
 - ✓ sa semneze chitantele eliberate de terminalele electronice sau mecanice, aferente Tranzactiilor efectuate, numai dupa verificarea datelor inscrise pe acestea.
 - Orice pierdere financiara suferita de catre Detinator sau de Banca, decurgand din nerespectarea conditiilor de securitate descrise la punctul anterior, este in deplina responsabilitate a Detinatorului, considerandu-se neglijenta acestuia.
 - Detinatorul trebuie sa asigure pastrarea in bune conditii a Cardului, astfel incat acesta sa nu fie pierdut, furat, deteriorat sau sa intre in posesia unor terte persoane, neautorizate sa il detina.
 - In cazul pierderii, furtului, deteriorarii sau blocarii Cardului ori in cazul suspiciunii cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoasterea codului PIN, a Parolei Statice sau 3D Secure de catre persoane neautorizate, precum si in caz de folosire neautorizata sau constatarea unor disfunctionalitati ale Cardului, Detinatorul/Utilizatorul Autorizat are obligatia de a anunta telefonic Banca, folosind numarul de Asistenta Clienti **0040213048100**, operational 24 ore din 24, pentru blocarea accesului la Cont. In acelasi moment cu blocarea Cardului, Detinatorul/Utilizatorul autorizat isi va exprima optiunea de a primi sau nu un Card si cod PIN nou. Pana la momentul comunicarii catre Banca a evenimentelor prevazute anterior, telefonic sau in scris, Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile executate, urmand sa suporte toate pierderile aferente acestor operatiuni conform legislatiei in vigoare. Detinatorul nu mai este raspunzator pentru pierderile cauzate in urma producerii evenimentelor mai sus mentionate, din momentul anuntarii Bancii, cu exceptia situatiilor in care Detinatorul/Utilizatorul Autorizat actioneaza in mod fraudulos sau aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii ce ii revin. In cazurile mentionate, daca Detinatorul/Utilizatorul Autorizat se afla in strainatate, acesta poate solicita servicii suplimentare pentru situatii de urgenta, asa cum se specifica in Anexa 1.
 - Detinatorul va restitui Cardul inlocuit in regim de urgenta, in situatia in care a apelat la acest serviciu de urgenta, la momentul solicitarii scrise privind emiterea unui Card nou.
 - Banca ofera Detinatorilor servicii de blocare temporara / deblocare a accesului la Cont precum si servicii de activare/ dezactivare a posibilitatii efectuarii Tranzactiilor pe internet, prin aplicatia Internet Banking/Mobile Banking :e-xim Banking sau in urma solicitarii telefonice a acestora.
 - Banca ofera Detinatorilor servicii de inlocuire a Cardului si in alte situatii (ex: deteriorarea cardului, schimbarea numelui, etc), la solicitarea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat in oricare dintre sucursalele Bancii.
 - Banca interzice folosirea Cardului:
 - ✓ Dupa notificarea Bancii asupra pierderii/furtului Cardului sau a codului PIN;
 - ✓ Atunci cand Detinatorii au incalcat prevederile contractuale si Banca a solicitat returnarea Cardului (cardurilor);
 - ✓ Cand un Card declarat pierdut sau furat este recuperat de catre Detinator, ulterior notificarii Bancii asupra pierderii sau furtului.
- #### ART. 4 FUNCTIONAREA CONTULUI
- Banca are in evidentele sale, pe numele Detinatorului, un Cont Curent, exprimat in Lei sau Euro, care este mentionat in cererea de emitere si la care se acorda accesul si prin Card.
 - Conturile curente pot fi alimentate astfel:
 - ✓ prin depuneri in numerar la ghiseele Bancii;
 - ✓ prin viramente intra si inter bancare in oricare dintre valutele agreate de Banca, prin conversia acestora in monedele conturilor curente, la cursul de vanzare-cumparare practicat de Banca;
 - ✓ prin intermediul ATM-urilor, utilizand functia virament intre conturi, prin transferul disponibilitatilor dintr-un Cont Curent in altul (daca

Detinatorul este posesorul a cel puțin 2 conturi sau carduri de debit emise de Banca).

- ✓ prin depuneri în numerar în Lei la terminalele ATM/MFM aparținând Bancii;
- ✓ În cazul depunerilor de numerar în Lei, cu un card atașat unui cont curent în Euro, conversia sumelor depuse în moneda contului se va realiza la cursul de vânzare-cumpărare practicat de Banca;
- 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 soluționarea refuzurilor de plată.
- Banca va debita Contul Curent și cu valoarea operațiunilor efectuate fraudulos de către alte persoane în condițiile pierderii/furtului Cardului și neanunțării evenimentului Bancii de către Detinatori.
- În funcție de Cardul detinut, în cazul Tranzacțiilor efectuate în altă valută, schimbul valutar între moneda în care se efectuează Tranzacția și Lei respectiv Eur se va efectua automat de către Organizația internațională Mastercard la cursul sau intern, din ziua decontării, la care se adaugă Marja de Conversie Valutară comunicată în lista „Taxe și Comisioane aferente Cardurilor EXIM BANCA ROMÂNEASCĂ”. Clientul poate consulta cursul de schimb valutar utilizat de organizația Mastercard la

decontarea tranzacției pe site-ul www.mastercard.ro, cât și pe site-ul Bancii www.eximbank.ro, în secțiunea dedicată cardurilor.

- În scopul asigurării transparenței și comparabilității marjei de conversie valutară aplicată tranzacțiilor efectuate în Spațiul Economic European, Banca pune la dispoziția Detinatorului informații pe site-ul propriu și transmite clienților mesaje de informare, conform opțiunii exprimate în documentația contractuală.
- Detinatorul efectuează Tranzacții numai în limita soldului disponibil în Contul Curent atașat Cardului și nu are dreptul să dispună Tranzacții peste această limită. Depășirea soldului este posibilă fie în cazul în care se efectuează Tranzacții offline, fie atunci când se transmit cu întârziere Tranzacții în decontare sau în cazul în care se percep taxe și comisioane aferente utilizării Cardului.
- Banca nu este răspunzătoare pentru prejudiciile rezultând din: i) depășirea soldului disponibil al Contului Curent dacă Tranzacțiile sunt efectuate în mod necorespunzător de către o Banca Acceptatoare; ii) debitarea cu întârziere sau eronată a Tranzacțiilor din Contul Curent atașat Cardului, dacă această întârziere se datorează unor terți.
- Banca pune la dispoziția Detinatorului posibilitatea de a fi notificat prin mesaje de tip SMS, transmise la numărul de telefon mobil valid comunicat în cuprinsul documentelor standard puse la dispoziție în acest scop sau prin intermediul serviciului de Asistență Clienți sau prin alte canale puse la dispoziție de către Banca, cu privire la Tranzacțiile efectuate din și în contul aferent Cardului.

ART. 5 OBLIGAȚII DE PLATĂ

- Banca va fi despăgubită de către Detinator pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli, în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentele CGU sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Detinatorului pentru refuzurile la plată.
- În cazul în care valoarea Tranzacțiilor efectuate și comisioanele percepute depășesc disponibilul existent în Contul Curent, Banca înregistrează suma neacoperită ca sold debitor în Contul Curent, urmând ca, la sfârșitul aceleiași zile, să se compenseze cu eventualele alimentări efectuate de către Detinator.

ART. 6 COMISIOANE

- Nivelul comisioanelor percepute de Banca pentru furnizarea Cardului și efectuarea de Tranzacții pe baza de Carduri este prevăzut în 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 (Lei 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 catre Banca a oricarui drept prevazut in prezentul Contract nu constituie o renuntare la acesta, iar Banca va putea uza de acest drept oricand pana la stingerea tuturor obligatiilor Detinatorilor fata de aceasta;
- Banca nu poarta nicio raspundere pentru imposibilitatea de indeplinire a obligatiilor din prezentele CGU din cauza unui eveniment de forta majora sau caz fortuit. Prin eveniment de forta majora se intelege orice eveniment situat in afara controlului Bancii, definit conform legii.
- Pana la restituirea tuturor sumelor la care Banca este indreptatita, prezentul Contract isi continua efectele.

ART. 8 OBLIGATIILE BANCII

- Banca va respecta intocmai reglementarile Bancii Nationale a Romaniei privind instrumentele de plata electronica, in

relatia cu Detinatorul, comerciantii acceptanti, compania procesatoare si organizatia sub a carei sigla se emite Cardul;

- Sa predea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat Cardul emis pe numele acestuia. Din momentul predarii de catre Banca a Cardului, responsabilitatea revine in intregime Detinatorului;
- Sa predea Detinatorului/Utilizatorului Autorizat sau reprezentantului angajatorului Cardul/Cardurile destinat(e) incasarii salariului, emis/emise pe numele acestuia(ora). Din momentul predarii de catre Banca a Cardului, responsabilitatea revine in intregime Detinatorului;
- In cazul Cardurilor destinate incasarii veniturilor din salarii/pensii, sa alimenteze Contul Curent cu sumele virate de catre Angajator, in conformitate cu Conventia de plata a salariilor incheiata intre Angajator si Banca, respectiv cu sumele virate de catre Casa Teritoriala de Pensii/CPS MAPN. Banca se obliga sa informeze in mod corect Detinatorul, inca din faza precontractuala, asupra tuturor conditiilor contractuale;
- Sa nu emita vreun Card nesolicitat, cu exceptia celor de reinnoire;
- Banca se obliga sa crediteze contul Detinatorului cu valoarea despagubirilor in termen de o zi bancara de la momentul recunoasterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj;
- La cererea scrisa a Detinatorului, Banca va pune la dispozitia acestuia, in mod gratuit, pe suport hartie sau pe orice alt suport durabil, un exemplar al Contractului de emitere Card de debit, oricand pe durata derularii contractului;
- Banca isi rezerva dreptul de a modifica CGU si caracteristicile tehnice ale Cardului. Pentru orice modificare a prezentelor CGU, Banca va notifica Detinatorul, cu 2 luni inainte de data intrarii in vigoare a modificarii. Modificarile vor fi puse la dispozitia Detinatorilor/Utilizatorilor Autorizati in toate sucursalele Bancii si pe site-ul Bancii. In cazul in care Detinatorul nu va comunica Bancii neacceptarea modificarilor pana la data intrarii acestora in vigoare, se va considera ca acesta si-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificarii. In cazul in care Detinatorul nu accepta modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul de a denunta unilateral prezentul Contract, de indata si in mod gratuit, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-

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 Asistentă Clienti, 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 Lei;
- Sa aibă înregistrat la Banca numărul de telefon mobil valid, pe care sa primească mesaje de tip SMS:
 - ✓ în scopul stabilirii parolei PIN și activării rapide a cardului;
 - ✓ urmare a utilizării serviciului SMS Alert, în cazul în care a optat pentru acest serviciu;
 - ✓ necesare autorizării Tranzacțiilor la comercianții înrolați în serviciul 3D Secure.
- Sa notifice Banca cu privire la modificarea numărului de telefon mobil prin intermediul serviciului de Asistentă Clienti, apelând numărul de telefon **0040213048100**, operational 24 ore din 24 sau în scris la orice sucursală a Bancii sau prin orice alt canal pus la dispoziție de către

Banca; această modificare va fi efectuată cel târziu în următoarea zi lucrătoare datei cererii. Până la actualizarea numărului de telefon, Banca va continua să transmită mesajele la numărul de telefon mobil comunicat anterior de către Detinator;

- Sa asigure în contul curent disponibilul necesar acoperirii tuturor Tranzacțiilor efectuate, a comisioanelor aferente detinerii și utilizării cardului;
- Sa asigure utilizarea cardului numai în perioada de valabilitate, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare;
- Sa solicite dezactivarea cardului pentru Tranzacții în mediul electronic (pe internet), dacă nu dorește efectuarea unor astfel de operațiuni;
- Sa returneze imediat cardul, la prima cerere a Bancii;
- Sa recunoască toate Tranzacțiile efectuate cu cardul de înlocuire obținut prin utilizarea serviciilor de urgență pe perioada călătoriei în străinătate, până în momentul în care acesta a fost predat Bancii. Cheltuielile de înlocuire a cardului vor fi suportate de către Detinator, prin debitarea Contului curent;
- Sa achite Bancii toate sumele reprezentând contravaloarea Tranzacțiilor efectuate, indiferent dacă a semnat sau nu chitanța de vânzare sau chitanța de avans de numerar;
- Sa semnaleze Bancii, în scris, cât mai repede, însă nu mai târziu de o lună de la data primirii extrasului de cont, orice omisiuni sau erori aparute în extrasul de cont;
- Sa informeze Banca și să prezinte documentele corespunzătoare, în cazul în care survin modificări cu privire la informațiile furnizate Bancii cu ocazia prezentării cererii de emisie sau pe parcursul derulării prezentului contract, în maxim 15 zile de la data apariției modificării;
- Sa notifice Bancii, în scris, producerea oricărui eveniment de forță majoră care îl împiedică să-și îndeplinească obligațiile asumate prin prezentul Contract, în termen de 5 zile lucrătoare de la apariția evenimentelor și să pună la dispoziția Bancii dovada producerii unui astfel de eveniment; forță majoră se apreciază în condițiile legii și nu absolve pe Detinator de obligația achitării sumelor datorate Bancii;
- Sa mențină și utilizeze aplicația e-xim Banking în condiții de siguranță: să ia toate măsurile pentru a păstra în siguranță telefonul mobil pe care este instalată aplicația, în sensul protejării acestuia împotriva furtului, pierderii sau utilizării de către o altă persoană;
- În cazul în care Banca decide blocarea temporară a cardului din motive de securitate, Detinatorul își asumă întreaga responsabilitate cu privire la tranzacțiile efectuate în cazul în care decide deblocarea cardului prin opțiunea disponibilă în aplicația mobilă 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 numarul de telefon al Detinatorului.
- Prin intermediul acestui serviciu, Banca pune la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului Autorizat posibilitatea de a fi notificat prin mesaje de tip SMS, transmise la numarul de telefon mobil inregistrat in sistemele bancii, cu privire la Tranzactiile efectuate prin Contul Curent atasat Cardului (de ex. transferuri de credit (plati) interbancare si intrabancare, operatiuni cu numerar la ghiseul Bancii, plati si retrageri de numerar la ATM/POS efectuate cu Cardul)
- Detaliile continute in mesajul transmis prin intermediul Serviciului SMS Alert sunt urmatoarele: data Tranzactiei, valuta Tranzactiei, tipul Tranzactiei (incasare, transfer

credit, retragere numerar, cumparatura la comerciant), denumirea locatiei unde s-a efectuat Tranzactia (in cazul Tranzactiilor efectuate cu Cardul), ordonatorul/beneficiarul in cazul transferurilor de fonduri si soldul disponibil dupa efectuarea Tranzactiei.

- Detinatorul nu va primi mesaje in cazul Tranzactiilor neautorizate de catre 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 catre furnizorul sau de servicii de telefonie mobila.
 - Pentru scopurile prezentului Contract, in cazul in care Detinatorul isi exprima optiunea prin apelarea serviciului de Asistenta Clienti, intelege faptul ca apelurile telefonice sunt inregistrate si, impreuna cu extrasele de cont aferente necontestate, reprezinta proba cererii/consimtamantului Detinatorului in ceea ce priveste serviciul SMS Alert, conform termenilor si conditiilor prezentului Contract.
 - Mesajele trimise prin serviciul SMS Alert au caracter exclusiv informativ si nu reprezinta facturi sau extrase de cont. Banca nu va raspunde pentru inaccesibilitatea mesajelor.
 - Detinatorul este raspunzator pentru stergerea mesajelor transmise de Banca prin intermediul serviciului SMS Alert.
 - Banca va aplica costul lunar aferent serviciului SMS Alert asa cum este indicat in Anexa 1 la prezentul Contract. Costul lunar aferent utilizarii serviciului SMS Alert este datorat integral pentru luna calendaristica anterioara, indiferent de data la care a fost activat/dezactivat acest serviciu.
 - Detinatorul are dreptul sa notifice Banca prin depunerea formularului dedicat in orice sucursala a Bancii sau prin intermediul serviciului de Asistenta Clienti in orice moment cu privire la solicitarea de anulare a utilizarii serviciului SMS Alert. Banca va anula serviciul in termen de doua zile lucratoare calculate de la data primirii notificarii si va percepe costul mentionat in Anexa 1.
 - Banca are dreptul sa inceteze furnizarea serviciului SMS Alert in orice moment, cu notificarea prealabila a Detinatorului prin modalitatea de informare prevazuta la art. 16.
 - Anularea serviciului SMS Alert atasat Cardului principal conduce la anularea automata a serviciului atasat Cardurilor suplimentare.
- ### **11.3 Programul “LoungeKey”**
- Detinatorilor Cardurilor Mastercard Gold/World si invitatilor acestora le este permis accesul in saloanele de

asteptare „LoungeKey” din aeroporturi din întreaga lume, prin înscrierea automată de către Banca a cardurilor Mastercard Gold/World în acest program.

- Pentru a putea utiliza acest beneficiu, Detinatorul cardului se va asigura ca 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 Asistență Clienți LoungeKey prin modalitățile indicate în secțiunea “Asistență 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 cunoștință 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 Lei, utilizând cursul BNR din ziua înregistrării. În cazul cardurilor în EURO se va utiliza cursul valutar de schimb valutar utilizat la contravaloarea în Lei și respectiv cursul de schimb valutar utilizat la contravaloarea în EURO, utilizând cursurile BNR din ziua înregistrării.
- **Banca nu deține niciun control în privința orarului de funcționare, a facilităților și serviciilor oferite sau a personalului saloanelor participante. Acestea sunt stabilite prin procedurile administrative ale fiecărui 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 facilităților oferite sau a furnizării de informații incorecte de către angajații sau reprezentanții salonului.**
- Detinatorul a luat la cunoștință și este de acord că 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 că Banca nu este ținută responsabilă pentru reclamațiile, pierderile, costurile, prejudiciile sau cheltuielile legate de acest program.**
- **Detinatorul ia la cunoștință și este de acord că 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 detinatorii de carduri Mastercard Gold /World emise de Banca, fără nici o notificare în prealabil.**

ART. 12 CLAUZE SPECIALE

- În cazul deținerii unui Card emis în baza Convenției de plată a salariului sau emis pentru încasarea drepturilor din pensii și/sau alte drepturi banesti acordate în baza unor legi speciale, la data încetării valabilității Convenției/ la data denunțării Convenției sau la data renunțării sau încetării virării drepturilor banesti, Detinatorul poate opta pentru păstrarea Cardului la nivelul standard de comisioane practicate de Banca la momentul modificării sau pentru renunțarea la Card.
- În cazul semnării contractului pentru deschiderea unui pachet de cont/pentru încasare salariu/pentru încasarea drepturilor din pensii și/sau alte drepturi banesti 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 daună 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 rezultata din utilizarea sau functionarea neadecvata de catre Detinator/ Utilizator Autorizat a telefonului mobil (utilizarea neautorizata sau frauduloasa, functionare sau functionarea defectuoasa a acestuia etc) si a aplicatiei e-xim Banking;
- **Banca nu va investiga titularul numarului de telefon mobil indicat de catre Detinator, responsabilitatea pentru corectitudinea datelor furnizate si pentru accesul neautorizat al tertelor persoane la informatiile bancare confidentiale fiind exclusiv in sarcina Detinatorului.**
- Banca nu va transmite Detinatorului mesaje SMS/e-mail prin care sa se solicite informatii cu privire la datele personale ale Detinatorului sau Utilizatorului Autorizat, inclusiv numarul cardului, Parola Statica, parola PIN sau datelor proprii de autentificare pentru telefonul mobil in cazul in care se utilizeaza aplicatia e-xim Banking.
- Detinatorul nu va putea trimite mesaje catre Banca utilizand acelasi canal si nu va putea sa raspunda la mesajele transmise de catre Banca.

ART. 13 RENUNTAREA LA CARD SI INCETAREA CONTRACTULUI

- Renuntarea de catre Detinator la Card sau nereinnoirea in urma deciziei Bancii implica automat incetarea Contractului de emitere Card, fara nicio alta formalitate.
- Detinatorul poate solicita Bancii renuntarea la card (principal sau secundar). In cazul renuntarii la Cardul principal, concomitent cu depunerea cererii de renuntare, Detinatorul are obligatia de a achita Bancii obligatiile de plata, daca este cazul, si sa predea Cardul principal si Cardurile secundare, dupa caz, reprezentantilor Bancii. Este posibil ca la momentul depunerii cererii de renuntare la Card, Banca sa identifice Tranzactii nedecontate. In aceasta situatie, Detinatorului i se va comunica suma totala de plata care include si sumele din Tranzactii nedecontate.
- Renuntarea la Cardul principal conduce automat si la anulara tuturor Cardurilor suplimentare atasate la Cont.
- Prezentul Contract poate inceta in urmatoarele situatii:
 - a) prin acordul partilor;
 - b) **prin denuntarea unilaterala:**
 - de catre Detinator, prin depunerea unei notificari insotite de Cardul principal/suplimentar la orice sucursala a Bancii; Detinatorul, in prealabil, are obligatia de a achita integral suma totala de plata;
 - 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 Conditilor 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 expediata 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.
- Termenul de 2 (doua) luni nu se va aplica modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.
- 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 profesiei 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 nevicat 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	START	Gold	World (Lei)	World EURO
		COMISIOANE FURNIZARE (EMITERE) SI ADMINISTRARE				
Furnizare (Emitere) card		0 lei	0 lei	0 lei	0 lei	0 Euro
Furnizare (Emitere) card in regim de urgenta		Furnizare + 10 lei	0 lei	Furnizare + 20 lei	Furnizare + 30 lei	Furnizare +10 euro
Administrare lunara	Principal	2 lei	0 lei	10 lei	20 lei	3 euro
	Supliment ar	0 lei	-			
		COMISIOANE TRANZACTII				
Utilizare ATM Banca – retragere numerar		0,2 % minim 2 lei	0 %	0,2 % minim 2 lei	0,2 % minim 2 lei	0,2% minim 1 euro (eliberare numerar in lei)
Utilizare ATM/POS alte banci - retragere numerar:						
- National		1 % + 5 lei	0%	1 % + 5 lei	1 % + 5 lei	1 % + 2 euro
- International UE		1% + 1 euro	0%	1% + 1 euro	1% + 1 euro	1% + 2 euro
- International non UE		1% + 2 euro	0%	1% + 2 euro	1% + 2 euro	1% + 2 euro
Cumparaturi la comercianti (National/International)		0 lei	0 lei	0 lei	0 lei	0 euro
		COMISIOANE SERVICII				
Blocare card pierdut/furat		0 lei	0 lei	0 lei	0 lei	0 euro
Reemitere card pierdut/furat		0 lei	0 lei	0 lei	0 lei	0 euro
Inlocuire card, altul decat pierdut/furat		0 lei	0 lei	0 lei	0 lei	0 euro
Recuperare card :						
- National		2,5 - 12,5 lei	0 lei	2,5 - 12,5 lei	2,5 - 12,5 lei	0,5 – 3 euro
- International		15 - 165 euro		15 - 165 euro	15 - 165 euro	15 - 165 euro

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

¹⁾ Prima vizita/an in saloanele Lounge Key este GRATUITA;
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 TRANZACTIONALE	Standard Mastercard	START	Gold Mastercard	World Mastercard	World EURO Mastercard
Suma maxima zilnica de retragere numerar la ATM	National: 5.000 lei	National: 50 lei	National: 7.000 lei	National: 10.000 lei	National: 2.000 euro (eliberabili in lei)
	International: 1.500 euro	International: 10 euro	International: 2.000 euro	International: 3.000 euro	International: 3.000 euro
Suma maxima saptamanala de retragere numerar la ATM	National: 14.000 lei	National: 350 lei	National: 50.000 lei	National: 70.000 lei	National: 14.000 euro (eliberabili in lei)
	International: 4.200 euro	International: 70 euro	International: 14.000 euro	International: 21.000 euro	International: 21.000 euro

Suma maxima lunara de retragere numerar la ATM	National: 56.000 lei	National: 1.500 lei	National: 170.000 lei	National: 250.000 lei	National: 50.000 euro (eliberabili in lei)
	International: 16.800 euro	International: 300 euro	International: 50.000 euro	International: 80.000 euro	International: 80.000 euro
Suma maxima de retragere numerar la POS	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului
Suma maxima pentru cumparaturi POS	Pana la nivelul disponibilului	National: 200 lei International: 40 euro	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului	Pana la nivelul disponibilului
Suma maxima zilnica cumparaturi online (e-commerce)	National: 10.000 lei	National: 200 lei	National: 15.000 lei	National: 20.000 lei	National: 20.000 lei echivalent Euro
	International: 2.000euro	International: 40 euro	International: 3.000 euro	International: 4.000 euro	International: 6.000 euro

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