

# Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

## BEM-VINDO(A) ao IOBANK

Olá! Neste documento apresentamos os termos de uso dos aplicativos e serviços do IOBANK. Eles são bastante importantes e afetam diretamente seus direitos legais, portanto, além deles, leia também atentamente nossa Política de Privacidade ([IOBANK.com/política-de-privacidade](https://www.iobank.com/politica-de-privacidade)) e outros termos mencionados neste documento.

Importantes pontos deste documento:

- O IOBANK é uma instituição de pagamentos que atua em parceria com a Dock Soluções de Pagamento, com as operações reguladas pelo Banco Central do Brasil e pela Bandeira VISA. Portanto, no IOBANK prezamos e cuidamos de seus dados e de sua conta digital com toda responsabilidade, seguindo todas as normas e regras estabelecidas pelos parceiros aqui mencionados.
- Para iniciar você deve realizar o download do App IOBANK seja na Apple Store ou Google Play. Todo o relacionamento e interação você com o IOBANK é realizado de forma online.
- Após a abertura de sua conta no IOBANK você tem acesso e pode pedir um cartão VISA Débito em forma física ou virtual. Todas as compras realizadas com o seu cartão são também regidas pelas leis brasileiras e do Banco Central.
- Toda informação que você fornece ao IOBANK seja no App, seja no site são sigilosas e confidenciais.
- Para utilizar a sua conta digital IOBANK o usuário cria uma senha pessoal e intransferível. O usuário não deve divulgar essa senha para terceiros e é o único responsável pelo uso não autorizado da mesma. O IOBANK não tem acesso a esta informação e se isente de qualquer responsabilidade do mal uso da mesma.
- Em caso de perda do cartão, ou de seu celular, ou de sua senha de acesso, você poderá bloquear o acesso a conta e ao cartão diretamente nos meios de comunicação do IOBANK como o Aplicativo ou via atendimento telefônico ou email. O IOBANK não será responsável pelo uso indevido do cartão ou de sua conta.
- Ao utilizar o IOBANK, você terá acesso também a serviços de terceiros, parceiros de compras do IOBANK, que poderão lhe oferecer ofertas e descontos em produtos. Em qualquer caso de acesso aos serviços de terceiros você deve analisar com cuidado os termos e condições deste. O IOBANK não se responsabiliza pelos serviços de terceiros.

Você poderá entrar em contato conosco a qualquer momento por meio da central de atendimento ou pelo e-mail [suporte@IOBANK.com](mailto:suporte@IOBANK.com), disponível no Site e no Aplicativo.

Note que este é apenas um resumo dos principais pontos dos Termos de Uso e a leitura dele não dispensa a leitura integral dos Termos de Uso.

## INTRODUÇÃO: QUAL A FINALIDADE DESTES TERMOS DE USO?

# Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

Estes termos e condições gerais ("Termos de Uso") regulam os principais direitos e obrigações dos usuários ("Titulares") ao adquirirem e utilizarem os serviços aqui descritos ("Serviços").

**AO UTILIZAR OS SERVIÇOS OFERECIDOS, O TITULAR AUTOMATICAMENTE CONCORDA COM TODAS AS REGRAS DESTES TERMOS DE USO E DEMAIS CONDIÇÕES AQUI MENCIONADAS, RESPONSABILIZANDO-SE INTEGRALMENTE POR TODOS E QUAISQUER ATOS PRATICADOS AO UTILIZAR NOSSOS SERVIÇOS. CASO O TITULAR NÃO CONCORDE COM QUALQUER DOS TERMOS E CONDIÇÕES ABAIXO ESTABELECIDOS, O TITULAR NÃO DEVE UTILIZAR OS SERVIÇOS.**

Os Serviços são oferecidos pela **IOPAY SOLUCOES EM PAGAMENTOS LTDA.** sociedade com sede na Rua Orobó, 109, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 19.786.646/0001-74 ("IOBANK"), em parceria com a **DOCK Soluções Em Meios de Pagamento S.A.**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ sob o nº 08.744.817/0001-86, com sede na Avenida Tamboré, n. 267, Torre Norte, conj. 101-B, 10º andar, Município de Barueri, Estado de São Paulo ("Parceira").

## 1. QUAIS SÃO AS DEFINIÇÕES IMPORTANTES DESTES TERMOS DE USO?

**1.1.** Sem prejuízo de outras definições atribuídas nestes Termos de Uso, as palavras abaixo, quando utilizadas no singular ou plural, terão os seguintes significados:

- (i) **Aplicações:** são aplicações de internet como, por exemplo, site ou aplicativo mobile, disponibilizados para que o Titular possa gerenciar sua Conta, na forma prevista nestes Termos de Uso.
- (ii) **Bandeira:** é o arranjo de pagamento instituído pela VISA, empresa responsável pela marca e pelos sistemas físicos e digitais que permitem a emissão do Cartão e utilização nos Estabelecimentos, de acordo com a Lei nº 12.865/2013, e com o *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*, disponível no site da VISA.
- (iii) **Cartão:** é um cartão físico e/ou virtual que, a critério do IOBANK, pode ser oferecido aos Titulares para usufruir os Serviços.
- (iv) **Chargeback:** é o procedimento de contestação de débito por meio do qual o Titular declara não reconhecer uma despesa efetuada com seu Cartão. Uma vez aceito o *Chargeback*, será realizado um depósito na Conta do Titular, no prazo informado pelos Canais de Comunicação.
- (v) **Canais de Comunicação:** são os canais oficiais para comunicação entre o Titular e o IOBANK, para assuntos relacionados ao uso dos Serviços aqui descritos, sendo que qualquer outro canal de comunicação que não esteja descrito aqui, ou nas Aplicações, não é considerado um canal oficial, e o Titular não deve utilizá-lo. Os canais são os seguintes:

- a. **E-mail:** [suporte@IOBANK.com](mailto:suporte@IOBANK.com);
- b. **Telefone:** **0800-7774001**

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

- (vi) **Conta:** é a conta de pagamento pré-paga, sediada na Parceira, destinada à execução de transações de pagamento em moeda eletrônica, realizadas com base em fundos denominados em reais previamente aportados.
- (vii) **Estabelecimento:** qualquer fornecedor de produtos e/ou serviços que está habilitado a aceitar pagamentos com o seu Cartão, no Brasil e/ou no exterior, em lojas físicas ou por meio da internet.
- (viii) **Instituição Financeira:** é o BANCO VOTORANTIM S.A., instituição financeira com sede na Avenida das Nações Unidas, 14.171, Torre A, 18º andar, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.588.111/0001-03 responsável pelos serviços de individualização de Contas de Pagamento junto ao SPB (Sistema de Pagamento Brasileiro).
- (ix) **Política de Privacidade:** é o instrumento contratual que regula a coleta, uso, armazenamento, tratamento e segurança das informações pessoais dos Titulares, e que pode ser acessada diretamente no App do IOBANK e no site [www.IOBANK.com](http://www.IOBANK.com). A Política de Privacidade é parte integrante e inseparável destes Termos de Uso. A aceitação destes Termos de Uso implica na aceitação da Política de Privacidade.
- (x) **Titular:** Pessoa Física ou Jurídica, titular da Conta.
- (xi) **Chave PIX:** é a informação indicada pelo Titular para identificar sua Conta no âmbito do PIX e que pode consistir em um número de CPF ou CNPJ, número de seu telefone celular, endereço de e-mail e/ou uma chave aleatória, de livre escolha do Titular da Conta. O Titular poderá cadastrar até 5 (cinco) Chaves PIX para sua Conta. A(s) Chave(s) PIX permite(m) que uma das partes envolvidas em uma transação de pagamento obtenha as informações da outra parte armazenadas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), gerido pelo Banco Central do Brasil, e que realize transações de pagamento no âmbito do PIX;

## 2. QUAIS SÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS?

**2.1.** O IOBANK, a Parceira e a Instituição Financeira, quando aplicável, oferecem ao Titular, diversos serviços que possibilitam a movimentação de recursos financeiros e a realização de transações de pagamento. Para isso, o Titular deverá se cadastrar em algumas das aplicações de internet como, no aplicativo ("IOBANK") do IOBANK que pode ser baixado da Apple Store ou Google Play.

**2.2.** Uma vez realizado o cadastro, o Titular terá acesso a uma Conta de pagamento e ao correspondente cartão físico e/ou virtual, para movimentação da Conta. O prazo para envio e recebimento deste Cartão será oportunamente informado pelo IOBANK, e o acompanhamento da entrega poderá ser feito por meio dos Canais de Comunicação.

**2.3.** O Titular declara ter ciência de que sua Conta poderá ser rentabilizada de acordo com o saldo nela disponível, sem qualquer ônus ao Titular, que, por este instrumento, aceita receber tais eventuais rendimentos.

## 3. COMO EU ME CADASTRO PARA ACESSAR OS SERVIÇOS?

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**3.1.** Para utilizar os Serviços, o Titular deve cadastrar-se por meio das Aplicações.

**3.2.** O acesso aos Serviços é direcionado apenas às pessoas naturais maiores de 18 (dezoito) anos, residentes e domiciliadas no Brasil, que possuam plena capacidade legal e para Pessoas Jurídicas, devidamente inscritas junto aos órgãos pertinentes ao Registro de Empresa. A utilização dos Serviços destina-se ao uso pessoal do Titular ou, no caso de contas destinadas às Pessoas Jurídicas, o uso se limitará à(s) pessoa(s) autorizadas a movimentar a conta de pagamento em nome da empresa.

**3.3.** Para efetuar o cadastro, o Titular deve preencher certas informações pessoais, em observância ao art. 4º da Circular 3680/2013 do BACEN, como por exemplo: nome completo ou razão social, data de nascimento ou data de constituição, número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ); endereço residencial ou comercial; número de telefone com DDD; e-mail, nome de usuário (login), senha, bem como outras informações que podem ser exigidas pelo IOBANK ou pela Parceira e necessárias para essa finalidade. O Titular declara que as Informações Pessoais fornecidas voluntariamente no momento do cadastro são corretas, completas e verdadeiras e compromete-se a sempre manter as Informações Pessoais atualizadas nas Aplicações, responsabilizando-se por qualquer resultado ou prejuízo decorrente da falsidade das suas Informações Pessoais ou da não atualização delas.

O IOBANK, a Parceira e a Instituição Financeira, quando aplicável, em hipótese alguma serão responsáveis pela veracidade das Informações Pessoais. Caso o IOBANK e a Parceira detectem a abertura de conta a partir de informações falsas, incompletas, equivocadas, errôneas, enganosas, ou, ainda, que não permita identificar a identidade do Titular, elas poderão (i) solicitar esclarecimentos e documentação adicional que julgarem necessários para a devida comprovação das informações prestadas e para a validação do cadastro, podendo, inclusive, recusarem-se a validar qualquer cadastro, a seu exclusivo critério ou (ii) automaticamente excluir o seu cadastro, suspender ou cancelar a sua permissão de utilizar os Serviços.

**3.4.** Todas as Informações Pessoais fornecidas voluntariamente pelo Titular no momento do cadastro estão sujeitas às medidas de segurança que as protejam do acesso, do uso e da divulgação não autorizados. Para saber mais sobre a forma como o IOBANK coleta e processa suas Informações Pessoais, por favor, acesse a Política de Privacidade do IOBANK no incluído no App do IOBANK ou no site [www.IOBANK.com](http://www.IOBANK.com).

**3.5.** Uma vez que o cadastro tenha sido realizado e aprovado, o Titular passará a ter acesso a Conta, por meio unicamente das Aplicações, mediante a utilização do *login* e senha criados no momento do cadastro. O Titular é o único responsável por sua Conta e por qualquer atividade associada a esta Conta. Neste sentido, é proibido o compartilhamento, pelo Titular, de seu *login* e senha com terceiros, devendo comunicar imediatamente à IOBANK no caso de perda, extravio ou furto de seu Cartão, *login* e/ou senha.

O IOBANK, A PARCEIRA E A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUANDO APLICÁVEL, NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS POR ACESSOS OU MOVIMENTAÇÕES EM SUA CONTA E/OU PELO USO INDEVIDO DE SEU CARTÃO POR TERCEIROS, BEM COMO POR QUALQUER DANO DIRETO OU INDIRETO QUE RESULTE DO MAU USO OU DA INABILIDADE DO USO

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

DAS APLICAÇÕES, DA CONTA OU DO CARTÃO PELO TITULAR OU POR QUAISQUER TERCEIROS, SENDO CERTO QUE, HAVENDO EVIDÊNCIAS OU, AINDA, MEROS INDÍCIOS DE USO IRREGULAR, INADEQUADO, OU SUSPEITO DO CARTÃO E/OU DA CONTA, O TITULAR PODERÁ TER SEU CADASTRO IMEDIATAMENTE SUSPENSO OU, AINDA, CANCELADO, SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS SANÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS.

**3.6.** O Titular reconhece que as informações fornecidas voluntariamente poderão ser compartilhadas com a Instituição Financeira, na medida necessária para disponibilização dos serviços oferecidos bem como para fins de registro ou qualquer outra finalidade, incluindo, mas não se limitando à comercialização de produtos do IOBANK e da Parceira.

### 4. QUAIS SERVIÇOS SÃO OFERECIDOS POR MEIO DA CONTA DE PAGAMENTO?

**4.1.** Entre as principais operações que o Titular pode realizar por meio da Conta, sempre sujeitas à disponibilidade de saldo, destacamos os seguintes “Serviços”:

- (i) **Compras em Estabelecimentos:** o Titular poderá realizar compras em qualquer fornecedor de produtos e/ou serviços que estejam habilitados a aceitar pagamentos com o seu Cartão, no Brasil e/ou no Exterior, em lojas físicas ou por meio da internet (“Estabelecimentos”);
- (ii) **Saque:** retirada de recursos em terminais eletrônicos habilitados, mediante uso do Cartão. Nesta hipótese, poderão ser cobradas taxas pelas empresas administradoras desses terminais.
- (iii) **Transferências entre Contas:** o Titular poderá transferir recursos financeiros da sua Conta para de terceiros, podendo ser cobradas taxas e tributos específicos para essas transferências, que serão descontados do saldo do Titular. A transferência entre contas também deverá observar os prazos e procedimentos previstos pelo sistema financeiro brasileiro;
- (iv) **Pagamento de Boletos e Contas de Consumo:** o Titular poderá realizar pagamentos de boletos e contas de consumo, sempre sujeito às limitações impostas pela legislação brasileira e pelas empresas emissoras dos respectivos títulos/boletos;
- (v) **Recarga de Celular:** o Titular poderá realizar pagamentos para a recarga de celular das operadoras cadastradas, sujeito às regras específicas de cada operadora.
- (vi) **PIX:** Se Você assim desejar, poderá realizar pagamentos e transferências a partir da solução de pagamento instantâneo criada e gerida pelo Banco Central do Brasil, disponível a partir do dia 16 de novembro de 2020, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e em todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), que permite que os recursos relacionados a transações de pagamento estejam disponíveis em poucos segundos, em sua Conta ou na conta do destinatário, após a realização da respectiva ordem de transferência, ressalvadas as hipóteses previstas no item 4.4.14;

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**4.2.** A Parceira reserva-se o direito de limitar a disponibilização de determinadas operações ao Titular, conforme os termos e condições acordados entre o "IOBANK" e a Parceira.

**4.3.** Para ativar o uso de sua Conta, o Titular deve fazer aporte de um valor, por meio das seguintes alternativas:

- (i) **Transferência Bancária:** transferências bancárias efetuadas pelos aplicativos dos bancos, PIX, Internet Banking e/ou caixas eletrônicos, e;
- (ii) **Emissão de Boletos:** o Titular poderá emitir boletos, cujo pagamento direcionará os recursos diretamente para sua conta de pagamento.

CADA OPERAÇÃO AQUI DESCRITA PODE TER LIMITAÇÕES TÉCNICAS E ESPECIFICAÇÕES DEFINIDAS PELO IOBANK, BEM COMO UMA REMUNERAÇÃO ESPECÍFICA, DE ACORDO COM O SERVIÇO REALIZADO, QUE SERÁ COBRADA MEDIANTE DÉBITO EM CONTA. O VALOR DE CADA TARIFA ESTÁ DISPONÍVEL AOS TITULARES NAS APLICAÇÕES.

O IOBANK RESERVA O DIREITO DE ALTERAR AS TARIFAS A QUALQUER MOMENTO, SEMPRE INFORMANDO PREVIAMENTE OS TITULARES, DE ACORDO COM A REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL, SENDO FACULTADO AO TITULAR CONCORDAR COM TAL ALTERAÇÃO OU CANCELAR SEU CADASTRO.

### 4.4. PIX

**4.4.1.** O "IOBANK", a seu exclusivo critério, pode vir a ofertar os serviços de PIX. A transação realizada por meio do PIX poderá ser iniciada em sua Conta mediante (i) inserção manual dos dados da conta destinatária; (ii) inserção de uma Chave PIX da conta destinatária; ou (iii) geração (em caso de recebimento) ou leitura (em caso de pagamento ou transferência) de um Código QR.

**4.4.2.** Havendo a oferta de PIX pelo "IOBANK", a qualquer momento, a seu exclusivo critério, Você poderá solicitar o registro de uma Chave PIX vinculada à sua Conta, sendo necessário que Você tenha a posse da Chave PIX escolhida (com exceção da chave aleatória) e que dê o seu consentimento para tal registro.

**4.4.3.** Ao registrar uma Chave PIX, Você declara ter conhecimento de que os terceiros com quem Você realizar transações de pagamento por meio do PIX terão visibilidade, a cada transação, do seu nome completo, do seu CPF – com máscara escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos – e do nome da Parceira.

**4.4.4.** Após o registro de qualquer Chave PIX vinculada à Conta, Você poderá, a qualquer momento, solicitar a portabilidade da Chave PIX (com exceção da chave aleatória), com o fim de transferir a vinculação de respectiva Chave PIX para outra conta de sua titularidade.

**4.4.5.** Você poderá, ainda, receber a reivindicação de posse das Chaves PIX de número de telefone celular e/ou de endereço de e-mail, para transferir a vinculação de referida Chave PIX de uma conta de titularidade diferente para a sua Conta, ou de sua Conta para qualquer conta de titularidade diferente.

## **Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK**

**4.4.6.** A Chave PIX poderá ser excluída a qualquer momento do DICT, a pedido do Titular, ou diretamente pela Parceira, sem a necessidade de anuência do Titular, nos seguintes casos:

- (i) inabilitação ou cancelamento da Conta;
- (ii) suspeita, tentativa ou efetivo uso fraudulento da Chave PIX; ou
- (iii) inatividade de uso da Chave PIX por mais de 12 (doze) meses consecutivos.

**4.4.7.** O registro, a exclusão, a alteração, a portabilidade e a reivindicação de posse estarão disponíveis ao Titular 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, a partir do dia 16 de novembro de 2020.

**4.4.8.** A realização, pelo Titular, de pré-cadastro para registro de sua Chave PIX implica na manifestação prévia de sua vontade e consentimento para o registro das Chaves PIX indicadas para vinculação à sua Conta. Tal manifestação será confirmada e o registro da Chave PIX será efetivado no DICT caso você não exclua sua Chave PIX nas Aplicações.

**4.4.9.** Uso da marca PIX. A marca PIX é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, que confere aos participantes do PIX, dentre eles, a Parceira, uma licença temporária, não exclusiva e intransferível de uso da marca, em suas formas nominativa e de símbolo, nos termos do art. 139 da Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996.

**4.4.10.** Todo e qualquer uso da marca PIX deverá estar em conformidade com os termos do Regulamento do PIX e do Manual de Uso da Marca PIX, disponíveis em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pagamentosinstantaneos>.

**4.4.11.** Os anúncios que Você realizar sobre os instrumentos de pagamento por Você aceitos em transações de pagamento não poderão veicular a marca PIX em dimensão inferior às marcas, aos símbolos ou aos logotipos dos demais instrumento de pagamento aceitos por Você, bem como não poderão indicar ou sugerir que o PIX possua aceitação mais restrita ou menos vantajosa do que os demais instrumentos aceitos por Você, quando tal impressão não corresponda à realidade ou não seja adequadamente justificada por diferenças técnicas.

**4.4.12.** O uso da marca PIX, na realização de transações de pagamento, não confere a Você qualquer direito de titularidade ou outro benefício referente àquela marca.

**4.4.13.** Caso Você utilize indevidamente a marca PIX, tal utilização implicará em descumprimento destes Termos de Uso, que será comunicado ao Banco Central do Brasil pela Parceira, bem como sujeitará Você às penalidades cabíveis de acordo com a gravidade ou reincidência, quais sejam, (i) suspensão da utilização do PIX como meio de pagamento; (ii) suspensão, bloqueio, limitação de acesso ou cancelamento da Conta, em caso de grave infração, devidamente comprovada (caso em que Você deverá solicitar imediatamente a retirada de eventual saldo disponibilizado em sua Conta); e/ou (iv) responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal na forma prevista na legislação em vigor.

**4.4.13.1.** As penalidades acima descritas também poderão ser aplicadas caso Você se recuse ou demore injustificadamente para regularizar o uso da marca PIX, após o recebimento de comunicação do IOBANK ou da Parceira.



## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**4.4.14.** Você será notificado caso realize transação suspeita de fraude ou de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, sempre que a Parceira precisar utilizar tempo adicional para análise da transação. Durante o período em que a ordem de pagamento estiver sendo analisada, a Parceira disponibilizará a Você a opção de cancelamento da transação.

**4.4.15.** As transações que Você realizar por meio do PIX (pagamentos, recebimentos e devoluções) serão indicadas no extrato da Conta, de forma que essas transações possam ser facilmente diferenciadas de transações que não são do PIX.

### 5. QUAIS SÃO AS FINALIDADES DO USO DO MEU CARTÃO?

**5.1.** Assim que receber o Cartão, o Titular ficará responsável por conferir os seus dados, sendo certo que o Cartão será entregue bloqueado, por medida de segurança e o desbloqueio deverá ser realizado por meio das Aplicações.

**5.2.** O Titular deverá se atentar para o regulamento do arranjo de pagamento da Visa (“Bandeira”), aplicável ao Cartão (“Regulamento”), uma vez que cada Bandeira é regida por condições e termos específicos.

**5.3.** Ao utilizar o Cartão, o Titular estará automaticamente submetido aos regulamentos específicos da Bandeira, conforme a Lei nº 12.865/2013.

**5.4.** O Titular (e seus adicionais, quando indicados e aplicável) poderá contar com o benefício de integrar a plataforma promocional da Visa, acessando descontos, ofertas e promoções disponibilizados pela Visa e seus parceiros. Para tanto, conforme disposto na Política de Privacidade, serão transmitidos os dados pessoais do Titular e número do Cartão Visa do Titular à Visa.

O TITULAR É O ÚNICO RESPONSÁVEL PELO USO E GUARDA DO SEU CARTÃO FÍSICO. RECOMENDA-SE QUE O TITULAR: (I) GUARDE SEU CARTÃO EM LOCAL SEGURO, JAMAIS PERMITINDO SEU USO POR TERCEIROS; (II) MEMORIZE SUA SENHA E MANTENHA-A EM SIGILO, EVITANDO ANOTAR OU GUARDAR A SENHA EM SUPORTES FÍSICOS OU DIGITAIS, E; (III) NUNCA ANOTE OU GUARDE A SENHA EM CONJUNTO COM SEU CARTÃO.

RECOMENDA-SE AINDA QUE O TITULAR **NÃO** UTILIZE SENHAS RELACIONADAS A DATAS OU OUTRAS REFERÊNCIAS PESSOAIS DO TITULAR E QUE EFETUE ROTINEIRAMENTE A TROCA DE SUA SENHA COMO MEDIDA DE SEGURANÇA.

**5.5.** Se por qualquer razão, o Titular realizar uma transação que seja autorizada ainda que haja indisponibilidade de saldo na Conta, este se compromete a efetuar o pagamento do valor devido pela transação à IOBANK no prazo de até 30 dias contados da comunicação do fato pelo IOBANK.

**5.6.** Caso o Titular não efetue o pagamento neste prazo, o IOBANK independentemente de prévia notificação, visando o recebimento do valor correspondente à transação efetuada, poderá tomar as medidas que julgar adequadas, tais como, mas não se limitando a, (i) bloqueio de transações de cash out, (ii) registro de informações do Titular no SERASA, SPC ou qualquer outro serviço similar de proteção ao crédito e/ou (iii) acionamento judicial ou extrajudicial do Titular, respeitados os prazos legais aplicáveis.



## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**5.7.** De toda forma, independentemente de tais medidas, assim que houver saldo suficiente em Conta, o IOBANK poderá automaticamente debitar o valor da transação, sem prévia notificação ao Titular, observado que, restituídos os valores à IOBANK, esta reestabelecerá os serviços ou medidas aplicadas ao Titular em virtude do débito ressarcido.

### **6. PERDI O CARTÃO ou o CELULAR, O QUE FAÇO?**

Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do Cartão, ou Celular, o Titular deve entrar em contato imediatamente com qualquer um dos Canais de Comunicação. Após seu contato, o uso e acesso da Conta poderá ser temporariamente bloqueada, até que o Titular receba novo login e senha. Um novo Cartão será preparado para o Titular, e será entregue nos prazos informados pelos Canais de Comunicação. Poderão ser cobradas tarifas adicionais para gerar um novo Cartão, e, nesta hipótese, tais tarifas serão previamente informadas ao Titular.

### **7. NÃO RECONHEÇO UMA OPERAÇÃO FEITA COM MEU CARTÃO, O QUE FAÇO?**

**7.1.** Caso o Titular não reconheça uma operação feita com o seu Cartão, deverá entrar em contato com qualquer um dos Canais de Comunicação no prazo máximo de 90 (noventa) dias e seguir as orientações para realização do procedimento de *Chargeback*. O procedimento e a documentação exigida para o *Chargeback* seguirão as regras estabelecidas pela Bandeira e pela Parceira, de forma que a aprovação do *Chargeback* só será efetuada quando comprovado o erro ou desacordo comercial e não houver culpa exclusiva do Titular, nos termos das regras supracitadas. Aprovado o *Chargeback*, o valor será creditado à Conta do Titular, no prazo estabelecido pela Parceira.

O TITULAR ESTÁ CIENTE E DE ACORDO QUE O PROCEDIMENTO DE *CHARGEBACK* SOMENTE OCORRERÁ PARA TRANSAÇÕES EFETUADAS COM O USO DO CARTÃO. NÃO SERÃO ACEITOS PROCEDIMENTOS DE *CHARGEBACK* PARA TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DAS APLICAÇÕES E QUE TENHAM SIDO EFETUADAS ATRAVÉS DE LOGIN E SENHA CORRETOS.

### **8. NÃO RECONHEÇO UMA TRANSAÇÃO, O QUE FAÇO?**

**8.1.** Caso o Titular não reconheça uma operação feita em sua conta, deverá entrar em contato com qualquer um dos Canais de Comunicação e abrir um Boletim de Ocorrências.

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**8.2.** Quaisquer transferências de valores realizadas na conta do titular via APP são de responsabilidade do titular da conta. Todas as transações são autorizadas mediante a validação de senha (pessoal e intransferível), por este motivo o IOBANK e o Parceiro se ausenta de qualquer responsabilidade ou prejuízo financeiro desta natureza.

### 9. COMO CANCELO OS SERVIÇOS?

**9.1.** O Titular poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de sua Conta e Cartão, mediante solicitação realizada pelos Canais de Comunicação.

**9.2.** O encerramento da Conta estará condicionado à inexistência de: (i) quaisquer tipos de saldos na Conta de Pagamento (disponível, indisponível ou bloqueado); (ii) recursos transferidos para Usuários ainda não cadastrados, que não efetuaram ou ainda não tiveram seu cadastro validado; (iii) saques em processamento ou agendados; ou (iv) Tarifas devidas pelo Usuário ao IOBANK ainda não quitadas na data de solicitação do encerramento da Conta.

**9.3.** Uma vez solicitado o cancelamento, o Cartão será bloqueado e a Conta será definitivamente encerrada dentro do prazo máximo estabelecido na regulamentação do Banco Central do Brasil, sendo que o Titular, dentro deste prazo deverá sacar o saldo remanescente; ou (ii) realizar sua transferência para outra conta.

**9.4.** Uma vez cancelada / encerrada a conta, **todos** dados relacionados ao usuário serão eliminados dos sistemas do IOBANK. Uma nova conta, deste usuário, só poderá ser aberta após 180 dias depois do encerramento.

### 10. EM QUAIS SITUAÇÕES O IOBANK E/OU A PARCEIRA PODEM CANCELAR MEUS SERVIÇOS?

**10.1.** O IOBANK ou a Parceira poderão cancelar a prestação dos Serviços imediatamente, comunicando o Titular, nas seguintes hipóteses:

- (i) caso a Conta fique inativa e com saldo zerado por mais de [3] meses consecutivos;
- (ii) caso o Titular viole quaisquer das disposições destes Termos de Uso;
- (iii) caso sejam verificadas operações fora do padrão de uso, e o Titular deixe de atender pedido de envio de novos documentos para a comprovação da regularidade dessas operações;
- (iv) em caso de falecimento do Titular.

**10.2.** A prestação dos Serviços, pode, ainda, ser cancelada imotivadamente e a qualquer momento, mediante comunicação ao Titular com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

**10.3.** Exceto nos casos de suspeita de fraude, havendo saldo remanescente na Conta, o Titular deverá indicar conta corrente de mesma titularidade para liberação do valor.

### 11. DE QUEM É A PROPRIEDADE INTELECTUAL SOBRE OS SERVIÇOS?

**11.1.** Todos os direitos de propriedade intelectual relativos aos Serviços, bem como todas as suas funcionalidades, são de titularidade exclusiva do IOBANK, da Parceira e da Instituição de Pagamento, quando aplicável e conforme o caso, inclusive no que diz respeito aos seus textos, imagens, *layouts*, *software*, códigos, base de dados, gráficos, artigos, fotografias e demais conteúdos produzidos direta ou indiretamente pela Parceira ("Conteúdo"). O Conteúdo é protegido pela lei brasileira de direitos autorais e de propriedade industrial. É proibido usar, copiar, reproduzir, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o *upload*, exibir, licenciar, vender explorar ou fazer engenharia reversa do Conteúdo, para qualquer finalidade, sem o consentimento prévio e expresso do IOBANK, da Parceira ou da Instituição Financeira. Qualquer uso não autorizado do Conteúdo será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual da Parceira.

**11.2.** O IOBANK, a Parceira e a Instituição Financeira, quando aplicável, concedem ao Titular uma licença limitada, temporária, não exclusiva, não transferível e revogável, para usar os Serviços e as Aplicações somente naquilo que seja estritamente necessário para o cumprimento das obrigações e exercício dos direitos previstos nestes Termos de Uso. É proibido ao Titular ceder, sublicenciar, doar, alienar, alugar, transmitir ou transferir os seus direitos e obrigações a terceiros, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, a qualquer título, bem como é vedado adaptar, descompilar, desmontar ou executar engenharia reversa das Aplicações, de forma que viole os direitos aqui previstos.

**11.3.** O IOBANK e a Parceira reservam-se o direito de, a seu critério e a qualquer tempo:

- (i) alterar ou remover funcionalidades das Aplicações que não estejam alinhadas com seus interesses, bem como adicionar novas que tragam benefícios à utilização das Aplicações, sem qualquer comunicação prévia ao Titular e sem que lhe seja devida qualquer indenização;
- (ii) descontinuar de forma definitiva ou temporária os Serviços disponibilizados por meio da Aplicações, mediante comunicação prévia ao Titular e sem que lhe seja devida qualquer indenização. Nos casos de descontinuidade definitiva das Aplicações, as Partes disponibilizarão os valores que estiverem na conta dos Titulares; e
- (iii) suspender, bloquear preventivamente ou cancelar o cadastro do Titular, bem como qualquer acesso e uso das Aplicações, pelo período estabelecido na regulamentação aplicável, em caso de mera suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita, ou pelo não cumprimento de quaisquer condições previstas nestes Termos de Uso ou na legislação aplicável. Nesses casos, não será devida qualquer indenização ao Titular e, o IOBANK e a Parceira poderão promover a competente ação de regresso, se necessário, bem como tomar quaisquer outras medidas necessárias para perseguir e resguardar seus interesses.

## **Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK**

**11.4.** Todos os anúncios, ofertas, promoções, marcas, textos e conteúdo de terceiros veiculados através das Aplicações são de propriedade de seus respectivos titulares, sendo expressamente proibida a utilização indevida de quaisquer conteúdo ou marcas apresentadas nas Aplicações.

### **12. QUAIS SÃO AS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE?**

**12.1.** NEM O IOBANK NEM A PARCEIRA OU A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUANDO APLICÁVEL, SÃO RESPONSÁVEIS PELAS TRANSAÇÕES REALIZADAS PELOS TITULARES POR MEIO DA CONTA, UMA VEZ QUE NÃO SÃO PARTE DE QUALQUER OPERAÇÃO DE COMPRA E VENDA JUNTO A ESTABELECIMENTOS.

**12.2.** É DE RESPONSABILIDADE DO TITULAR: (I) MANTER SEGURO O AMBIENTE DE SEUS DISPOSITIVOS DE ACESSO ÀS APLICAÇÕES, VALENDO-SE DE FERRAMENTAS ESPECÍFICAS PARA TANTO, TAIS COMO ANTIVÍRUS, FIREWALL, ENTRE OUTRAS, DE MODO A CONTRIBUIR PARA A PREVENÇÃO DE RISCOS ELETRÔNICOS; (II) UTILIZAR SISTEMAS OPERACIONAIS ATUALIZADOS E EFICIENTES PARA A PLENA UTILIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES; E (III) EQUIPAR-SE E RESPONSABILIZAR-SE PELOS DISPOSITIVOS DE HARDWARE NECESSÁRIOS PARA O ACESSO ÀS APLICAÇÕES, BEM COMO PELO ACESSO DESSES À INTERNET.

**12.3.** TODAS AS COMUNICAÇÕES REALIZADAS PELO IOBANK COM O TITULAR SERÃO FEITAS ATRAVÉS DAS APLICAÇÕES OU DO E-MAIL INDICADO PELO TITULAR NO MOMENTO DO CADASTRO. É DEVER DO TITULAR DEIXAR OS SISTEMAS DE *ANTI-SPAM* CONFIGURADOS DE MODO QUE NÃO INTERFIRAM NO RECEBIMENTO DOS COMUNICADOS. A RESPONSABILIDADE PELO RECEBIMENTO E VISUALIZAÇÃO DOS COMUNICADOS É EXCLUSIVA DO TITULAR.

**12.4.** NEM O IOBANK NEM A PARCEIRA OU A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUANDO APLICÁVEL, SÃO RESPONSÁVEIS PELA VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS OFERECIDAS PELO TITULAR, DE FORMA QUE A RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS É EXCLUSIVA DO TITULAR. O TITULAR ENTENDE QUE A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS É VOLTADA APENAS PARA FINS LÍCITOS. O IOBANK E/OU A PARCEIRA RESERVAM-SE O DIREITO DE IMEDIATAMENTE INTERROMPER O ACESSO À CONTA PELO TITULAR, CASO IDENTIFIQUE A FALSIDADE NO CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS, BEM COMO A MÁ UTILIZAÇÃO OU USO INADEQUADO DOS SERVIÇOS.

**12.5.** TENDO EM VISTA AS CARACTERÍSTICAS INERENTES AO AMBIENTE DA INTERNET, O TITULAR RECONHECE QUE NEM O IOBANK NEM A PARCEIRA OU A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUANDO APLICÁVEL, SE RESPONSABILIZAM PELAS FALHAS NA PLATAFORMA DECORRENTES DE CIRCUNSTÂNCIAS ALHEIAS À SUA VONTADE E CONTROLE, SEJAM OU NÃO OCASIONADAS POR CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR, COMO POR EXEMPLO, INFORMAÇÕES PERDIDAS, INCOMPLETAS, INVÁLIDAS OU CORROMPIDAS; INTERVENÇÕES DE HACKERS E SOFTWARE MALICIOSOS; FALHAS TÉCNICAS DE QUALQUER TIPO, INCLUINDO, FALHAS NO ACESSO OU NA NAVEGAÇÃO DO SITE DECORRENTES DE FALHAS NA INTERNET EM GERAL, QUEDAS DE ENERGIA, MAU FUNCIONAMENTO ELETRÔNICO E/OU FÍSICO DE QUALQUER REDE, INTERRUPÇÕES OU SUSPENSÕES DE CONEXÃO E FALHAS DE SOFTWARE E/OU HARDWARE DO TITULAR; PARALISAÇÕES PROGRAMADAS PARA MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E AJUSTES DE CONFIGURAÇÃO DAS APLICAÇÕES; QUALQUER FALHA HUMANA DE QUALQUER OUTRO TIPO, QUE POSSA OCORRER

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

DURANTE O PROCESSAMENTO DAS INFORMAÇÕES, EXIMINDO-SE DE QUALQUER RESPONSABILIDADE PROVENIENTE DE TAIS FATOS E/OU ATOS.

### 13. COMO ENTRO EM CONTATO PARA DÚVIDAS E SOLICITAÇÕES?

**13.1.** Qualquer dúvida ou solicitação deverá ser sempre encaminhada aos Canais de Comunicação. Qualquer outra forma de comunicação com o IOBANK ou com a Parceira que seja realizada fora dos Canais de Comunicação não será reconhecida.

O TITULAR OBRIGA-SE A INFORMAR IMEDIATAMENTE QUAISQUER MUDANÇAS DE NÚMERO DE TELEFONE, ENDEREÇO E ENDEREÇO DE E-MAIL, A FIM DE QUE POSSA RECEBER REGULARMENTE COMUNICAÇÕES IMPORTANTES DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO.

### 14. SOBRE TARIFAS

O titular da conta digital IOBANK está de acordo em ser cobrado pelas tarifas de serviços e manutenção de contas conforme discriminadas abaixo:

Abertura da conta	R\$ 0,00
Anuidade do cartão	R\$ 0,00
Manutenção conta principal	R\$ 9,90 (mensal) *
Manutenção por conta compromisso	R\$ 0,00
Encerramento da conta	R\$ 0,00
Transferências entre contas (MeuCompromisso)	R\$ 0,00
Transferências (TED)	R\$ 0,00
Transferências (Pix)	R\$ 0,00
Saques redes do Banco24Horas e Saque e Pague	R\$ 7,00 (por saque)

Mais detalhes sobre tarifas podem ser encontradas através do site:

<https://IOBANK.com/tarifas>

### 15. O QUE MAIS PRECISO SABER?

**15.1. Atualizações.** A Parceira e o IOBANK estão sempre fazendo atualizações nas Aplicações, por esse motivo, durante a vigência destes Termos de Uso, a Parceira e o

## Termos gerais de uso dos serviços do IOBANK

IOBANK poderão atualizar as Aplicações com o objetivo de preservar ou aperfeiçoar suas características funcionais. Nesse caso, suspensões temporárias nos Serviços poderão acontecer e o Titular deverá baixar as versões atualizadas das Aplicações, caso queira fazer uso dessas atualizações. Os Termos de Uso poderão ser alterados, a qualquer tempo, a fim de refletir os ajustes realizados nas Aplicações quando necessário e aplicável. No entanto, sempre que ocorrer qualquer modificação nestes Termos de Uso, o Titular será informado por meio de uma nota em destaque dentro das Aplicações. Caso o Titular não concorde com os novos Termos de Uso, poderá rejeitá-los, mas, infelizmente, isso significa que o Titular não poderá mais fazer uso das Aplicações. Se de qualquer maneira o Titular utilizar as Aplicações mesmo após a alteração destes Termos de Uso, isso significa que o Titular concorda com todas as modificações.

**15.2. Aplicativos de Terceiros.** Atualmente, uma série de soluções de hardware e software oferecem a possibilidade de integração com outras aplicações ("Aplicações de Terceiros"), sendo que alguns desses Aplicativos de Terceiros poderão ter sua integração com as Aplicações disponibilizadas pela Parceira. O uso dessas Aplicações de Terceiros é de única e exclusiva responsabilidade dos Titulares, que se obrigam, ainda, a não integrar as Aplicações, sua Conta ou seu Cartão a quaisquer outras Aplicações de Terceiros que não sejam autorizadas pelo IOBANK e pela Parceira. As Aplicações de Terceiros poderão ter seus próprios termos e condições de uso e políticas de privacidade e, então, também serão regidas pelos respectivos termos e condições, e às respectivas políticas de privacidade. O TITULAR COMPREENDE E CONCORDA QUE O IOBANK, A PARCEIRA, A BANDEIRA OU A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUANDO APLICÁVEL, NÃO ENDOSSAM E NÃO SÃO RESPONSÁVEIS PELO COMPORTAMENTO, RECURSOS OU CONTEÚDO DE QUAISQUER APLICAÇÕES DE TERCEIRO, OU POR QUALQUER TRANSAÇÃO QUE O TITULAR POSSA FAZER COM O PROVEDOR DE TAIS APLICAÇÕES DE TERCEIROS.

**15.3. Comunicação ao BACEN.** O Titular desde já concorda que as Partes comunicarão ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras ou outros órgãos que a legislação previr, as operações que possam estar configuradas na Lei 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) e demais disposições legais pertinentes à matéria.

**15.4. Cessão.** O IOBANK e a Parceira poderão, a qualquer momento, ceder quaisquer de seus direitos e obrigações previstos nestes Termos de Uso a qualquer pessoa, física ou jurídica, mediante simples notificação prévia ao Titular, ficando desde já ressalvado que a cessionária continuará a cumprir com todas as obrigações assumidas pelo IOBANK e/ou Parceira, conforme o caso.

**15.5. Lei Aplicável.** Estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer dúvidas e situações não previstas nestes Termos de Uso serão primeiramente resolvidas pelo IOBANK e, caso persistam, deverão ser solucionadas pelos órgãos do sistema brasileiro de defesa do consumidor.

\*\*\*