

Entre o **Banco BPI, SA**, com sede na Rua Tenente Valadim, n.º 284, na cidade do Porto, com capital social €1.293.063.324,98, matriculado na competente Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva PTIRNMJ 501 214 534, doravante designado abreviadamente Banco e o Cliente supra identificado que o subscreve, doravante designado abreviadamente por Cliente,

#### **CONSIDERANDO QUE:**

(i) O Cliente é titular de uma Conta junto do Banco;

(ii) O Banco pretende disponibilizar aos seus Clientes um serviço (o “Serviço”) que consiste na possibilidade de manter relações com o Banco por via telefónica ou Internet e por outras formas de acesso remoto que venham a ser criadas, de forma a que, designadamente, o Cliente possa:

- aceder a informação sobre produtos e serviços do Banco;
- obter informações e realizar operações bancárias sobre contas a que tenha acesso, em conformidade com as regras definidas pelo Banco;
- realizar operações de compra, venda, subscrição ou resgate sobre produtos ou serviços disponibilizados pelo Banco, incluindo a contratação de operações de crédito;
- transmitir instruções de cancelamento a todo o Serviço ou individualmente a algum tipo de acesso.
- as partes celebram o presente Contrato de Adesão aos Canais Remotos disponibilizados pelo Banco, que se rege pelas presentes disposições e, subsidiariamente, pelas “Condições Gerais da Conta”.

#### **1. Noções**

Para efeitos do presente Contrato a palavra:

- a) **Cliente:** significa a, ou as, pessoa(s) singular(es) ou coletiva(s) devidamente identificada(s) na Ficha de Cliente, subscritor(es) das presentes condições gerais, adiante designadas Cliente ou Titular, nelas se incluindo os representantes do Cliente, sejam eles representantes legais e/ou administradores, gerentes e diretores, no caso de pessoas coletivas;
- b) **Serviço:** significa a possibilidade conferida ao Cliente de manter relações com o Banco através do acesso a canais remotos, possibilitando-lhe por este meio o acesso a informações sobre produtos e serviços do Banco, bem como a realização de ordens de transferência, compra, venda, subscrição ou resgate sobre os produtos ou serviços disponibilizados;
- c) **Canais Remotos:** significa o acesso ao Serviço por via telefónica, Internet, ou outras formas de acesso remoto que venham a ser definidas pelo Banco;
- d) **Número de Adesão:** significa o número de identificação do Cliente, constituído por nove (9) dígitos, único, pessoal e intransmissível, que lhe permite aceder ao Serviço;
- e) **Código Secreto:** significa o número secreto, único, pessoal e intransmissível, definido pelo Banco no momento da Adesão ao Serviço e alterado obrigatoriamente pelo Cliente após o primeiro acesso ao Serviço;
- f) **Cartão de Coordenadas:** significa o cartão emitido pelo Banco com uma matriz de coordenadas, as quais são exigidas ao Cliente para a realização de determinadas transações através do Serviço, e que consubstancia um elemento de identificação, secreto, pessoal, único e intransmissível.

#### **2. Objeto**

Nos termos do presente Contrato, as partes acordam na utilização, pelo Cliente, dos Canais Remotos disponibilizados pelo Banco, podendo o Cliente aceder ao Serviço disponibilizado pelo Banco em todas as Contas singulares de que seja Titular/Representante ou em todas as contas coletivas de que seja co-titular e relativamente às quais tenha poderes para, isoladamente, e sem quaisquer restrições, proceder à sua movimentação e os respetivos poderes compreendam todas as operações suscetíveis de ser ordenadas por esta via, incluindo, também, o acesso à realização de operações de investimento em instrumentos financeiros em bolsa nacional ou estrangeira.

#### **3. Condições de Utilização do Serviço**

**3.1** O Cliente poderá em qualquer altura alterar as Contas a que tem acesso bem como a natureza das operações a que pretende ter acesso através do Serviço.

**3.2** O Cliente autoriza o Banco a preencher e validar todos os documentos necessários à efetiva realização e liquidação das operações efetuadas através do Serviço.

**3.3** Independentemente de outras regras que sejam definidas no futuro, a identificação do Cliente para acesso ao Serviço processa-se através da indicação, pelo mesmo, de um Número de Adesão, bem como de um Código Secreto definido pelo Banco no momento da Adesão e alterado obrigatoriamente pelo Cliente após o primeiro acesso efetuado através do Serviço.

**3.4** O Banco pode, a qualquer momento, condicionar a realização de operações através deste Serviço, obrigando à introdução de:

- (i) uma coordenada do Cartão de Coordenadas;
- (ii) um Código de Autorização único e específico composto por 6 dígitos enviado pelo Banco por SMS (short message service) para o número de telemóvel indicado para o efeito;

(iii) ou de outros mecanismos que possam vir a ser definidos em cada momento pelo Banco.

**3.5** O Banco poderá, ainda:

- a) não executar ordens quando não sejam facultados corretamente os dados de validação do Cliente;
- b) não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem;
- c) não executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo Banco;
- d) requerer que as ordens relativas a movimentos de elevado valor sejam transmitidas por escrito; impedir ou introduzir limitações à realização de determinado tipo de operações através do Serviço, sempre que tal seja imposto ou recomendado em virtude da aplicação das disposições legais vigentes no território ou Estado de residência/nacionalidade do Cliente.

#### **4. Acesso de Menores ao Serviço**

**4.1** O Menor, entre os treze (13) e os dezassete (17) anos, titular de uma conta à ordem, poderá aderir aos Canais Remotos disponibilizados pelo Banco e utilizar o Serviço, se devidamente autorizado pelo respetivo Representante Legal e com as limitações referidas no número seguinte, relativamente à conta da qual é titular.

**4.2** As funcionalidades disponibilizadas nos Canais Remotos do Banco, suscetíveis de utilização pelo Menor autorizado a aderir ao Serviço, são as seguintes:

- Consultas (“meus dados”, movimentos e documentos)
- Transferências
- Pagamentos
- Serviço MB WAY
- Cancelamento e Bloqueio de Cartões
- Serviço MB Net
- Serviço 3D Secure
- “As Minhas Finanças”
- Configurações
- Alertas e Notificações

**4.3** O Banco reserva-se no direito de, a todo o momento, aditar novas funcionalidades ao Serviço e torná-las acessíveis ao Menor autorizado a aceder aos canais remotos, sem necessidade de prévia comunicação ao menor e / ou respetivo Representante Legal, desde que a utilização de tais funcionalidades não careça de prévia autorização do respetivo Representante Legal, quer por corresponderem a funcionalidades já autorizadas no momento da celebração do presente contrato, quer por, nos termos gerais do código civil e demais legislação aplicável, se tratarem de funcionalidades cujo respetivo exercício não está vedado à capacidade natural de um Menor.

#### **5. Suspensão do Serviço**

**5.1** Banco reserva-se o direito de condicionar, suspender ou fazer cessar o acesso ao Serviço, global ou parcialmente, ou condicionar ou suspender a realização de determinadas operações ou transações através do mesmo, sempre que:

- a) existam fundados motivos que se relacionem com a segurança do Serviço ou com a proteção dos interesses do Cliente ou a suspeita de utilização abusiva, não autorizada ou fraudulenta do Serviço, pelo Cliente ou por terceiros, nomeadamente quando sejam tentadas ou realizadas operações ou transações em violação das regras do presente Contrato ou das “Condições Gerais da Conta”;
- b) tal se revele adequado para dar cumprimento a orientações ou determinações emitidas pelas entidades de supervisão, órgãos de polícia criminal ou entidades judiciais;
- c) o Cliente não o utilize até 30 (trinta) dias após a adesão;
- d) se verifiquem incumprimentos, por parte do Cliente de obrigações decorrentes de contratos celebrados com o Banco ou a verificação de incidentes, em nome daquele, junto do Banco de Portugal.

**5.2** Caso o acesso ao Serviço seja suspenso nos termos do disposto na alínea c) do número anterior, o Cliente poderá solicitar a sua ativação mediante pedido dirigido ao Banco.

#### **6. Confidencialidade**

**6.1** O Banco compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade o Código Secreto, o Número de Adesão e a informação constante do Cartão de Coordenadas atribuídos ao Cliente.

**6.2** O Cliente obriga-se a guardar sob segredo o seu Código Secreto e o seu Cartão de Coordenadas prevenindo a utilização abusiva por parte de terceiros.

**6.3** O Cliente é responsável e suportará todos os prejuízos resultantes de uma utilização abusiva do Serviço por terceiros, sem prejuízo do estabelecido no ponto 8.2.

#### **7. Responsabilidade**

**7.1** Salvo nos casos em que tal responsabilidade lhe possa ser imputável a título de dolo, culpa grave ou decorrente da sua responsabilidade pelo risco nomeadamente quanto à sua obrigação de assegurar o funcionamento de forma regular, fiável e fidedigna

dos equipamentos e sistemas que estejam no âmbito da sua esfera técnica e jurídica, o Banco não poderá ser responsabilizado pelos danos ou prejuízos derivados de atrasos, perdas, violação, deturpações ou deficiente compreensão da informação transmitida, que decorram de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências ou desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas ou equipamentos utilizados pelo Cliente para acesso e utilização do Serviço BPI Direto /BPI Net.. O Cliente e o Representante assumem inteira responsabilidade pela utilização negligente, indevida ou fraudulenta das Chaves de Acesso.

**7.2** De igual modo, salvo nos casos acima previstos em que tal responsabilidade lhe possa ser imputável, o Banco não será responsável pelos danos ou prejuízos que decorram da utilização abusiva por terceiros do Serviço BPI Direto/BPI Net, nos casos em que a intromissão no sistema e a realização de operações fraudulentas ou não autorizadas através do Serviço decorram da violação pelo Cliente do seu dever de guarda sob segredo do respetivo Código Secreto e Cartão Pessoal de Coordenadas, fornecendo ou permitindo o acesso por esses terceiros a tais elementos.

**7.3** O Banco também não será responsável pelos danos ou prejuízos decorrentes da impossibilidade de execução de ordens ou instruções transmitidas pelo Cliente sempre que, por razões que comprovadamente não lhe sejam imputáveis, os seus sistemas informáticos ou os sistemas informáticos de terceiros cuja utilização seja, para o efeito, necessária, não permitam a execução tempestiva ou completa dessas ordens ou instruções.

## **8. Perda, roubo ou extravio**

**8.1** No caso de perda, roubo ou extravio do Cartão de Coordenadas, o Cliente deverá comunicar imediatamente ao Banco tal facto por carta, fax, telefone, correio eletrónico ou presencialmente, podendo solicitar novo Cartão.

**8.2** O Banco apenas será responsável pelos prejuízos ocorridos após a receção da comunicação da referida ocorrência.

## **9. Custos**

Independentemente dos custos associados aos meios de comunicação utilizados, e desde que comunique ao Cliente a sua intenção com 60 (sessenta) dias de antecedência face à data por si definida para a entrada em vigor, o Banco poderá estabelecer um preço pelo Serviço, o qual deverá ser incluído e divulgado no preço do Banco.

## **10. Confirmação de transações**

**10.1** A realização de operações através do Serviço é confirmada por documento gerado pelo próprio Serviço, que o Cliente poderá imprimir, e/ou através de extrato de conta.

**10.2** O Cliente poderá solicitar um comprovativo específico para uma determinada operação ou transação, reservando-se o Banco o direito de cobrar uma comissão de acordo com o preço em vigor.

**10.3** As informações que o Banco deva prestar ao Cliente, designadamente notas de execução das operações e extratos da conta, serão disponibilizadas em documento digital no Serviço ou, em alternativa, enviadas para o endereço de correio eletrónico ou em papel para a morada de correspondência. No caso de se tratar de um Cliente menor de idade cujo acesso aos canais remotos do Banco foi autorizado nos termos da cláusula 4. do presente Contrato, os extratos de conta serão, igualmente, disponibilizados ao respetivo Representante Legal.

## **11. Autorizações**

O Cliente autoriza de forma irrevogável o Banco, sempre que este o considere necessário, a:

- a) gravar as conversas telefónicas mantidas entre ambos;
- b) utilizar gravações telefónicas ou registos informáticos como meio de prova para qualquer procedimento judicial que venha a existir direta ou indiretamente entre as partes, podendo o Cliente solicitar ao Banco que lhe forneça cópia ou transcrição escrita do conteúdo das conversações que se tiverem realizado entre ambos;
- c) não executar ordens quando não sejam facultados corretamente os dados de validação do Cliente;
- d) não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem;
- e) não executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo Banco;
- f) no caso de movimentos de elevado valor, requerer ao titular que as ordens sejam dadas por escrito.

## **12. Proteção de Dados Pessoais**

**12.1** Toda a informação sobre a Política de Privacidade do Banco BPI, incluindo sobre que dados pessoais o Banco trata e em que condições, quais as medidas adotadas para proteger a segurança e a privacidade desses dados pessoais, quais os direitos que assistem aos Clientes, enquanto titulares de dados, e em que termos o Banco assegura que os possam exercer, encontra-se disponível em <https://www.bancobpi.pt/politica-de-privacidade>.

**12.2** O Banco BPI tem um Encarregado de Proteção de Dados que os Clientes poderão contactar para os esclarecimentos de quaisquer questões relacionadas com o tratamento de dados pessoais:

Banco BPI, S.A.

Encarregado de Proteção de Dados

Rua Tenente Valadim n.º 284, 4100-476 Porto

Endereço de Correio Eletrónico: [dpo.rgpd@bancobpi.pt](mailto:dpo.rgpd@bancobpi.pt)

### **13. Eficácia Jurídica**

**13.1** As relações entre o Cliente e o Banco serão regidas pelo presente Contrato, pelas condições particulares de cada produto ou operação e, subsidiariamente, pelas “Condições Gerais da Conta”.

**13.2** O Banco reserva-se no direito de, a qualquer momento, proceder a alterações às presentes condições, comunicando-as ao Cliente no mais breve período de tempo possível.

**13.3** A validade do presente Contrato fica condicionada à receção, pelo Banco, de uma via do mesmo devidamente assinada pelo Cliente.

**13.4** Sem prejuízo do anterior, o Banco reserva-se no direito de autorizar ao Cliente, caso as condições técnicas assim o permitam, o acesso à consulta dos dados constantes da sua conta antes de rececionada a via do Contrato devidamente assinada.

**13.5** As consultas efetuadas nos termos do número anterior presumem-se efetuadas pelo Cliente, declinando o Banco desde já, qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta da informação constante da conta.

**13.6** As instruções para a realização de operações transmitidas pelo Cliente e/ou de contratos de crédito, a aquisição ou subscrição de produtos e/ou serviços financeiros através do Serviço e mediante a utilização dos meios de identificação do Cliente pelo mesmo exigidos, consideram-se como contendo assinatura eletrónica do Cliente, nos termos e para os efeitos do nº 4 do artigo 3º do Decreto-Lei nº 290-D/99, de 2 de Agosto. Nestes termos, tais instruções e/ou contratos terão o mesmo valor jurídico e probatório do que instruções contendo uma assinatura manuscrita do Cliente em papel e gozarão, assim, de plenos efeitos jurídicos.

### **14. Modificação de Dados**

O Cliente compromete-se a informar o Banco de qualquer alteração de morada, ou de quaisquer outros dados que tenham sido transmitidos anteriormente.

### **15. Liquidação das Operações**

Se, na data de liquidação de uma operação de compra de valores mobiliários, o Cliente não dispuser de fundos suficientes na sua conta para a concretização da operação, fica o Banco autorizado a, em nome do Cliente, proceder à venda desses e/ou de outros ativos, assumindo este todos os custos e comissões inerentes à operação, de acordo com o preçário em vigor.

### **16. Informação Financeira**

**16.1** A informação financeira disponibilizada através do Serviço, designadamente, cotações, índices, notícias, estudos ou outra informação financeira, é obtida através de outras entidades, não podendo o Banco e as entidades que o prestam ser responsabilizados pela eventual incorreção dos dados fornecidos ou pela má perceção, interpretação ou utilização da informação transmitida.

**16.2** A informação é propriedade das entidades que a prestam, comprometendo-se o Cliente a não a transmitir ou reproduzir, quaisquer que sejam os meios empregues.

### **17. Duração**

O presente Contrato durará por prazo indeterminado, podendo qualquer das partes, pôr-lhe termo mediante simples comunicação à outra parte.

### **18. Reclamação e Resolução Extrajudicial de Litígios**

**18.1** O Banco disponibiliza uma equipa especializada no tratamento de reclamações, as quais poderão ser apresentadas em qualquer balcão BPI, através do sítio da internet [www.bancobpi.pt](http://www.bancobpi.pt), do Serviço BPI Direto ou de quaisquer outros canais indicados e nas formas descritas no Manual do Investidor BPI – Capítulo “Reclamações de Clientes”. O Manual do Investidor BPI encontra-se disponível nos balcões do Banco e no sítio da Internet em [www.bancobpi.pt](http://www.bancobpi.pt).

**18.2** As reclamações poderão ainda ser apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, através do preenchimento do formulário de reclamação online disponível no Portal do Cliente Bancário ou, em alternativa, através da impressão e preenchimento do referido formulário e posterior envio do mesmo por correio para a morada do Banco de Portugal indicada no referido Portal. Quando aplicável, as reclamações poderão ainda ser apresentadas diretamente à CMVM através do preenchimento do formulário de reclamação online disponível no sítio da internet [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt), ou, em alternativa, através da impressão e preenchimento do referido formulário e posterior envio do mesmo por correio para a morada da CMVM indicada no referido sítio da internet.

**18.3** As reclamações relativas à execução, inexecução ou erros de execução de qualquer ordem ou instrução transmitida ao abrigo dos contratos a que se reportam as “Condições Gerais da Conta”, com exceção dos relativos a serviços de pagamento, devem ser apresentadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a data da sua realização, sob pena de a sua execução se considerar definitivamente aprovada e aceite nos termos executados.

**18.4** Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo relacionados com os contratos a que as Condições Gerais da Conta digam respeito, de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Banco assegura ao Titular, sem prejuízo de este poder, querendo, recorrer aos meios judiciais, o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e resolução de litígios emergentes do presente contrato, mediante a adesão a entidades legalmente autorizadas a realizar arbitragens ou a entidades inscritas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, as quais serão objeto de divulgação pelos meios previstos no presente contrato.

**18.5** Sem prejuízo da regra de acesso estabelecida no nº 4 anterior, o recurso às entidades indicadas no nº 6 da presente cláusula para a resolução de litígios de consumo emergentes de ultrapassagem de crédito não está limitado ao valor da alçada do tribunal judicial de primeira instância.

**18.6** O Banco aderiu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) e ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)) pelo que o Titular poderá recorrer aos referidos Centros de Arbitragem para a resolução de litígios de consumo relacionados com os contratos a que as Condições Gerais da Conta digam respeito, de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, com exceção dos litígios indicados no nº 5 anterior.

**18.7** Em caso de litígios de consumo de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância emergentes de contratos celebrados online, o Titular poderá recorrer às entidades identificadas no nº 6 da presente cláusula através do sistema de resolução de litígios online, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL). Para mais informações deverá ser consultada a Plataforma RLL e, caso se pretenda aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo através do site <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço eletrónico do Banco BPI: [gestao.reclamacoes@bancobpi.pt](mailto:gestao.reclamacoes@bancobpi.pt).

**18.8** Em alternativa, caso o litígio de consumo seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Titular poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá de acordo do Banco. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_pt](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_pt)

## **19. Jurisdição Competente**

**19.1** Ao presente contrato aplica-se a Lei Portuguesa.

**19.2** Para todas as questões emergentes do presente Contrato, fica designado o foro correspondente ao do domicílio do demandado, sem prejuízo do disposto no artigo 71.º do Código do Processo Civil.