

# Adesão aos Serviços de Banca Digital

## Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

Nº de Conta

Nº de Conta

Nº de Conta

**Dados do Utilizador\***

Nome

**Endereço\*\***

Rua

Localidade

País

Código Postal

**Contactos**

Telemóvel

Telefone

Fax

Email\*

\* Preenchimento obrigatório

\*\* Preenchimento obrigatório para clientes que residam no exterior e queiram receber a Chave de Confirmação por correio através de carta registada (as despesas de envio serão suportadas pelo cliente).

## Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Banca Digital

**Cláusula 1.ª - Definições**

Para os efeitos do presente contrato, os termos que se seguem têm o significado a seguir discriminado:

1. Nome do Utilizador: É o nome de identificação, único, pessoal e intransmissível, constituído por um mínimo de 4 e um máximo de 10 caracteres alfanuméricos (em minúsculas), que a Caixa envia para o e-mail do Titular/Utilizador (indicado na Ficha de Adesão), para que possa aceder aos Serviços de Banca Digital.

2. Código de Acesso: É uma palavra-passe segura, única, pessoal e intransmissível, constituída por um mínimo de 4 e um máximo de 10 caracteres numéricos, que a Caixa envia para o e-mail do Titular/Utilizador, (indicado na Ficha de Adesão) para que possa aceder aos Serviços de Banca Digital, utilizando, para o efeito, o Teclado Virtual.

3. Chave de Confirmação: É equivalente a uma palavra-passe de 2º nível, constituída por 7 (sete) dígitos, que permite ao Titular/Utilizador o acesso aos Serviços de Banca Digital, através dos canais referidos na clausula 2ª. A Chave de Confirmação é atribuída ao Titular/Utilizador para que este se identifique sempre que desejar efetuar operações, nomeadamente, transferências e outras, que requerem maior segurança. Em cada operação requerida, é pedido ao Titular/Utilizador que digite, de forma aleatória, 3 dos 7 dígitos, utilizando o Teclado Virtual.

4. Teclado Virtual: É um meio de digitação dos dados pessoais (Código de Acesso e Chave de Confirmação) que dispensa a

utilização do teclado tradicional e, ainda, garante uma maior segurança às suas operações. Aparece no ecrã do computador sempre que o Titular/Utilizador estiver acedendo aos Serviços de Banca Digital, nos momentos em que lhe é solicitado a digitação dos dados pessoais. Em cada utilização, as teclas apresentam uma posição diferente.

5. Consumidor financeiro: É a pessoa singular que, nos negócios jurídicos financeiros, atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional

**Cláusula 2.ª - Objeto**

1. As presentes condições gerais regulam a adesão, funcionamento, segurança e cancelamento dos serviços de Banca Digital

2. A Banca Digital são serviços disponibilizados pela Caixa aos seus clientes que lhes permite o acesso às suas contas bancárias e a realização de consultas e operações bancárias relativamente a contas de depósito de dinheiro de que seja único titular, cotitular ou autorizado em conta de menor e que possa movimentar livremente, através das seguintes vias de acesso: Internet; internet móvel; SMS; APP ou outras formas de acesso que venham a ser definidas pela Caixa.

3. A faculdade de movimentação das contas referidas no número anterior, através do Banca Digital, restringe-se às contas singulares, às contas coletivas solidárias e às contas de menores por quem seja autorizado.

# Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

## Cláusula 3.<sup>a</sup> - Funcionalidades

1. Os Serviços Banca Digital disponibilizam ao cliente os seguintes serviços e produtos:

- a) Acesso à informação sobre produtos e serviços da Caixa;
- b) Consulta e informação sobre a(s) conta(s) de que o Cliente seja titular, nomeadamente a consulta de saldos e movimentos;
- c) Constituição, reforço, alteração ou mobilização de aplicações a prazo;
- d) Transferências bancárias Internas, Interbancárias e Internacionais;
- e) Requisição de cartões;
- f) Operações de carregamento de cartão pré-pago
- g) Pagamento de serviços, incluindo carregamento de telemóvel.

2. A Caixa poderá, a qualquer momento, alterar o elenco dos serviços, das consultas e das operações permitidas pela Banca Digital, bem como as condições técnicas do seu funcionamento.

## Cláusula 4.<sup>a</sup> - Credenciais de Identificação

1. O acesso ao Banca Digital processa-se através da introdução das credenciais de identificação, definidos pela Caixa a cada momento, ou por este e pelo Titular/Utilizador.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, constituem credenciais de identificação do Titular/Utilizador para efeitos do presente contrato:

- a) Nome de Utilizador;
- b) Código de Acesso;
- c) Chave de confirmação.

3. As credenciais de identificação referidos no número anterior serão atribuídos ao Titular/Utilizador no ato de adesão à Banca Digital ou, sempre que a Caixa entender que se justifique, posteriormente a este ato.

4. Ao aceder pela 1<sup>a</sup> vez nos Serviços de Banca Digital, o Titular/Utilizador deve alterar o Código de Acesso e a Chave de Confirmação fornecidos pela Caixa.

5. Ao entrar nos Serviços de Banca Digital, no Campo Personalizar, o Titular/Utilizador pode alterar a qualquer momento a sua Chave de Confirmação e, em cada canal, o respetivo Código de Acesso.

6. A Caixa poderá estabelecer outros sistemas de controlo consoante o montante das operações e sempre que se julgue necessário, mediante confirmação por carta ou email.

## Cláusula 5.<sup>a</sup> - Funcionamento

1. Ao realizar qualquer operação ou ao comunicar dados ao operador, o Titular/Utilizador deverá ter o especial cuidado de não cometer lapsos de digitação ou de comunicação, assegurando-se que a operação é corretamente realizada.

2. Salvo estipulação escrita das partes em contrário, nenhuma ordem poderá ser revogada depois de recebida pela Caixa.

3. É da responsabilidade da Caixa, perante o Titular/Utilizador, a execução correta da ordem de transferência por si emitida.

4. O Titular/Utilizador e a Caixa acordam em que o registo informático ou a sua reprodução em qualquer suporte, designadamente em suporte papel, constituem meio de prova das operações efetuadas mediante os procedimentos previstos nas presentes condições gerais.

5. O Titular/Utilizador poderá solicitar o envio do respetivo comprovativo em suporte papel, havendo lugar, porém, ao pagamento dos encargos previstos no preço.

6. A Caixa não garante o permanente funcionamento da Banca Digital em todas e cada uma das vias de acesso, pelo que não poderá ser responsabilizada pela sua eventual indisponibilidade.

7. O serviço de transferência internacional não está disponível para os clientes empresas e entidades equiparadas.

8. Não poderão ser feitos valer perante a Caixa erros ou deficiências derivadas do meio de acesso utilizado pelo Titular/Utilizador.

9. A Caixa não será responsável pelos danos ou prejuízos decorrentes da impossibilidade de execução de ordens ou instruções transmitidas pelo Titular/Utilizador sempre que, por razões que, comprovadamente não lhe sejam imputáveis, os sistemas informáticos de terceiros cuja utilização seja, para o efeito, necessária à realização da operação, não permitam a execução tempestiva ou completa dessas ordens ou instruções.

10. Sempre que uma conta coletiva tenha condição de movimentação solidária, qualquer dos seus titulares poderá aceder individualmente ao serviço de Banca Digital, sem necessidade de autorização ou intervenção dos demais cotitulares para a realização das operações disponíveis através deste serviço.

11. As empresas ou outras entidades equiparadas podem aderir ao serviço da Banca Digital. Para efeito de utilização do serviço, os respetivos representantes deverão designar os Utilizadores autorizados. A movimentação da conta de empresas ou entidades equiparadas através do serviço Banca Digital, respeita a forma de movimentação estabelecida para a conta bancária de base, sendo necessária a intervenção do mesmo número de intervenientes estabelecido nessa conta.

## Cláusula 6.<sup>a</sup> - Autorização das Operações

1. As credenciais de identificação referidos na cláusula anterior constituem o meio de identificação do Titular/Utilizador nas diversas utilizações previstas na cláusula 3<sup>a</sup> do presente contrato.

2. As operações realizadas através da Banca Digital e em que tenham sido introduzidas as referidas credenciais de identificação e, caso solicitados pela Caixa, os elementos de validação adicionais, consideram-se autorizadas pelo Titular/Utilizador, e serão da responsabilidade do mesmo salvo se este tiver comunicado à

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

Caixa, qualquer situação perda, extravio, apropriação indevida das credenciais de acesso e de validação ou qualquer acesso não autorizado ao serviço, ou qualquer utilização não autorizada da Banca Digital, nos termos estabelecidos na clausula 10<sup>a</sup>.

3. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, nalguns casos, a realização de operações, consoante o seu montante e tipo, poderá depender da introdução de elementos de validação adicionais, definidos pela Caixa.

4. Os elementos de validação adicionais serão atribuídos ao Titular/Utilizador no ato de adesão à Banca Digital ou, sempre que a Caixa entender que se justifique, posteriormente a este ato.

5. A Caixa comunicará por escrito ao Titular/Utilizador, a forma de utilização dos elementos de validação adicionais.

6. Se o Titular for uma empresa ou entidade equiparada, a operação só se considera autorizada mediante a introdução da Chave de Confirmação de todos os Utilizadores necessários à movimentação da conta bancária de base. Enquanto todos os intervenientes necessários à movimentação não validarem a operação, esta permanecerá em estado pendente.

7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, qualquer dos intervenientes na movimentação de conta de empresas ou entidades equiparadas poderá, de forma individual, realizar consultas através do serviço Banca Digital

### **Cláusula 7.<sup>a</sup> - Utilização do Serviço e Ordem de Pagamento**

1. O acesso ao serviço Banca Digital opera-se através da internet, de acordo com os termos definidos na clausula referente às credenciais de identificação.

2. Na realização de transferências bancárias e pagamento de serviços através do serviço Banca Digital, o Titular/Utilizador deve identificar devidamente a conta a creditar, através da indicação do respetivo:

- a) Número de conta no caso de transferência interna ou NIB no caso de transferência interbancária nacional;
- b) IBAN e BIC/SWIFT, no caso de transferência interbancária internacional;
- c) Número de conta e/ou outra referência acordada com o banco do beneficiário, nos casos em que não exista normalização internacional a observar;
- d) Código de referência e n.º de entidade do prestador de serviço, constantes da fatura, nos casos de pagamento de serviços.

3. A ordem de transferência não poderá ser revogada depois de recebida pela Caixa. Considera-se que uma ordem é recebida pela Caixa no momento seguinte à confirmação pelo Titular/Utilizador da operação, mediante introdução das credenciais de validação referidas na clausula referente à autorização das operações.

4. Verificados os requisitos previstos na presente cláusula e nas disposições legais em vigor, a Caixa assegurará que o montante

objeto de ordem de transferência ou pagamento de serviço, seja creditado na conta/banco do beneficiário:

- a) No próprio dia da receção da ordem de transferência transmitida pelo Titular/Utilizador, nas transferências intrabancárias nacionais;
- b) Até ao final do primeiro dia útil seguinte após o momento da receção da ordem de transferência transmitida pelo Titular/Utilizador, nas transferências interbancárias nacionais.
- c) No segundo dia útil seguinte nas transferências interbancárias internacionais em euros;
- d) Até ao final do terceiro dia útil seguinte após o momento da receção da ordem de transferência transmitida pelo Titular/Utilizador, nas transferências interbancárias internacionais que não sejam em euros.

5. No caso em que a data prevista para o crédito da conta do banco do beneficiário recaia num dia feriado dos sistemas de liquidação de transferências, aquele crédito só poderá ser efetuado no primeiro dia útil seguinte.

6. O acesso à conta de depósitos à ordem do Titular/Utilizador e realização de consultas, pedidos de informação, transmissão de ordens ou instruções, ou subscrição de produtos e serviços através do serviço Banca Digital está sujeita, segundo os respetivos procedimentos definidos, à correta utilização pelo Titular/Utilizador das credenciais de identificação e elementos de validação.

7. Todas as credenciais de identificação, elementos de validação adicional e quaisquer outros códigos secretos do Titular/Utilizador indicados na clausula referente às credenciais de identificação, são credenciais de segurança personalizadas do Titular/Utilizador, que constituem meios de identificação eletrónica e de autenticação do Titular/Utilizador perante o Banco

8. Os valores utilizados nas transações através do serviço Banca Digital, bem como os respetivos encargos e comissões serão deduzidos aos fundos disponíveis na Conta à Ordem Associada.

9. Quando a Conta à Ordem Associada não apresente saldo suficiente, o Banco poderá não autorizar o movimento débito solicitado através do serviço Banca Digital. Se, não obstante, o movimento for efetuado, o Titular/Utilizador é notificado pelo Banco, por carta registada com aviso de receção ou outro meio acordado entre as partes, para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, proceder à regularização da situação.

10. A Caixa pode, por motivos de segurança ou suspeita de lavagem de capitais, inviabilizar parcial ou totalmente a utilização do serviço Banca Digital, não sendo, em qualquer caso, responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo Titular/Utilizador em decorrência da inviabilização de utilização deste serviço.

11. Poderão ser estabelecidos, por razões de segurança ou operacionais, limites financeiros à utilização do serviço Banca Digital.

12. É da responsabilidade da Caixa, perante o titular, a execução correta da ordem de transferência por si emitida, salvo se puder

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

provar que o banco do Beneficiário dessa ordem recebeu o montante titulado na operação de pagamento, caso em que a responsabilidade caberá ao banco do Beneficiário.

13. No caso de operações efetuadas através do Serviço da Banca Digital que efetuem a ligação à Caixa em tempo real, o respetivo montante é debitado na Conta no momento da sua realização; no caso de ligação diferida, tal montante é debitado após a realização da operação e no momento em que essa ligação for estabelecida ou em que os dados da operação forem comunicados à Caixa.

### **Cláusula 8.ª - Informação dos Movimentos da Conta**

1. A Caixa disponibilizará ao Titular/Utilizador, na Banca Digital, informação relativa aos movimentos a débito e a crédito efetuados, por qualquer meio, na conta bancária de base, onde constarão todas as transferências efetuadas no período a que essa informação respeita, contendo uma referência que permita ao Titular/Utilizador identificar cada operação e informação sobre o respetivo montante, a data do débito, os encargos cobrados e, sendo caso disso, a taxa de câmbio aplicada.

2. Por solicitação expressa do Titular/Utilizador, a Caixa disponibilizará gratuitamente extratos mensais em suporte papel, contendo as informações referidas no número anterior.

3. Caso o Titular/Utilizador não seja considerado Consumidor Financeiro, pelos extratos mensais em suporte papel referidos no número anterior, a Caixa poderá cobrar uma comissão, de acordo com o preçário em vigor a cada momento.

4. Cada Titular/Utilizador deverá acompanhar com regularidade os movimentos a débito e a crédito lançados na conta bancária de base, verificando os extratos periódicos disponibilizados pela Caixa, consultando os movimentos através da Banca Digital, de modo a aperceber-se, o mais cedo possível, de eventuais irregularidades, tais como o lançamento incorreto de uma operação realizada ou o lançamento de uma operação não ordenada.

5. Se o Titular/Utilizador se aperceber da existência de um movimento incorretamente lançado, nomeadamente de um débito que não tenha sido por si autorizado nos termos das presentes condições gerais, deverá, tendo em vista a respetiva retificação, proceder à comunicação do facto à Caixa no mais curto espaço de tempo possível, nos termos das cláusulas seguintes.

### **Cláusula 9.ª - Responsabilidade da Caixa pela não Execução ou pela Execução Incorreta de Ordens**

1. O Titular/Utilizador tem o direito de obter retificação por parte da Caixa se, após ter tomado conhecimento de uma operação não executada ou incorretamente executada, suscetível de originar uma reclamação, comunicar tal facto à Caixa, por escrito, sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 180 dias a contar da data do débito, através de qualquer uma das formas previstas na cláusula 10ª. Caso o Titular/Utilizador não seja considerado Consumidor Financeiro, a referida comunicação deverá ser feita no prazo máximo de 60 dias.

2. O Titular/Utilizador é responsável pela correta transmissão das ordens emitidas através do serviço Banca Digital, aceitando como corretos, exatos e válidos, inclusivamente como meio de prova, os registos informáticos automatizados, em suporte magnético/digital dos acessos por si efetuados e pelas ordens e/ou instruções por si transmitidas e executadas.

3. Caso o Titular alegue que uma operação não foi corretamente executada, incumbe à Caixa fornecer prova de que a operação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência.

4. Caso o Titular/Utilizador não seja considerado Consumidor Financeiro, a Caixa não é obrigada a proceder à prova referida no número anterior, sendo suficiente a apresentação dos registos informáticos automatizados da ordem dada e executada.

5. Se a Caixa for responsável pela execução da operação de pagamento nos termos previstos no número anterior, apresentada a reclamação referida no número 1, supra, a Caixa deverá reembolsar o Titular/Utilizador, sem atrasos injustificados, do montante da operação e, se for caso disso, repor a Conta debitada na situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorreta da ordem de pagamento.

6. Se o titular da conta for o beneficiário da operação de pagamento e a Caixa for responsável nos termos previstos no n.º 12 da cláusula 7ª, deverá creditar o montante correspondente na Conta D/O do titular ou pôr à sua disposição o montante da operação de pagamento.

7. Independentemente da sua responsabilidade na deficiente execução da ordem, a Caixa a pedido do Titular/Utilizador, quer na qualidade de Ordenante quer na qualidade de Beneficiário da ordem de pagamento, envidará esforços no sentido de rastrear a Operação de Pagamento, notificando o Titular/Utilizador dos resultados obtidos.

8. Para além dos reembolsos previstos nos n.ºs 5 e 6 supra, a Caixa será, ainda, responsável por quaisquer encargos ou juros que, em consequência da não execução ou da execução incorreta da Operação de Pagamento em que o Titular/Utilizador venha a incorrer.

### **Cláusula 10.ª - Utilização não Autorizada**

1. O Titular/Utilizador obriga-se a comunicar imediatamente à Caixa, sem atrasos injustificados, e logo que dela tenha conhecimento, qualquer situação de utilização abusiva da Banca Digital por terceiro, qualquer situação em que terceiro aceda às credenciais de identificação e/ou validação e/ou aos mecanismos geradores de elementos de validação, bem como qualquer situação de perda ou extravio das referidas credenciais, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada da Banca Digital.

2. A comunicação das ocorrências mencionadas no número anterior, verificadas quer em Cabo Verde como no estrangeiro, deverá ser de imediato dirigida: a) à Linha de Apoio ao Cliente (telefone +238 260 3600, a funcionar nos dias úteis das 08h00 às 16h30); b) a qualquer uma das Agências da Caixa, durante as horas de expediente; c) à SiSP - Sociedade Interbancária de

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

Sistemas de Pagamento, SA. (telefone +238 2626310 ou 8002424, a funcionar 24 horas por dia); ou ainda através de outros canais/ serviços que venham a ser disponibilizados pela Caixa.

3. A comunicação transmitida de forma oral deverá ser sempre confirmada, por escrito, nas 48 horas seguintes, através de um formulário de reclamação próprio, em qualquer Agência da Caixa ou através do endereço de correio eletrónico: Caixa@Caixa.cv, salvo comprovada impossibilidade do Titular/Utilizador.

4. A comunicação referida no número anterior deverá ser feita sem atraso injustificado e no prazo máximo de 180 dias a contar da data do débito, tendo o Titular/Utilizador o direito à retificação. Caso o Titular/Utilizador não seja considerado Consumidor Financeiro, a referida comunicação deverá ser feita no prazo máximo de 60 dias.

### **Cláusula 11.ª - Responsabilidade por Operações não Autorizadas**

1. Caso o Titular/Utilizador alegue não ter autorizado uma operação de pagamento que tenha sido executada, terá o direito de obter retificação por parte da Caixa se, após ter tomado conhecimento, comunicar tal facto à Caixa, por escrito, sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 180 ou 60 dias a contar da data do débito, através de qualquer uma das formas previstas nas cláusulas 10ª e 17ª, conforme o Titular/Utilizador seja considerado Consumidor ou não Consumidor Financeiro, respetivamente.

2. Após a receção da comunicação referida no número 1 da cláusula anterior, a Caixa diligenciará no sentido de suspender o acesso ao Serviço da Banca Digital, assumindo a responsabilidade pelas utilizações do mesmo, verificadas após aquela comunicação, salvo em caso de atuação fraudulenta, dolo ou negligência grosseira do Titular/Utilizador.

3. Em caso de reclamações decorrentes de operações de pagamento não autorizadas, nos termos referidos na cláusula anterior, a Caixa reembolsará imediatamente o Titular/Utilizador do montante da operação não autorizada e, se for caso disso, reporá a conta debitada na situação em que estaria se a operação não autorizada não tivesse sido executada. Sempre que não seja imediatamente reembolsado, o Titular/Utilizador terá direito a receber ainda juros de mora à taxa legal, calculados diariamente a partir da data em que comunique à Caixa as operações não autorizadas até à data do efetivo reembolso.

4. No caso de perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas ocorridas antes da comunicação referida supra, o Titular/Utilizador suportará:

a) As perdas dentro do limite da linha de crédito associada ao cartão, na data e hora em que foi realizada a operação, até ao máximo de 15.000\$00, se as mesmas forem relativas a operações de pagamento não autorizadas resultantes de perda, furto, roubo, falsificação ou apropriação abusiva do cartão, com quebra de confidencialidade dos dispositivos de segurança imputáveis ao Titular/Utilizador.

b) As perdas, até ao limite do saldo disponível na conta ou da linha de crédito associada ao cartão, ainda que superiores a

15.000\$00 nos casos de negligência grave do Utilizador do cartão, dependendo da natureza dos dispositivos de segurança personalizados do instrumento de pagamento e das circunstâncias da sua perda, roubo ou apropriação abusiva.

5. Caso as perdas resultarem de comprovada atuação fraudulenta do ordenante ou do incumprimento deliberado das obrigações emergentes das presentes condições gerais, o Ordenante suporta a totalidade das perdas, ainda que ocorridas após a comunicação a que se refere o n.º 2.

6. Não sendo o Titular considerado consumidor, este suportará todas e quaisquer perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas realizadas com o cartão antes da comunicação referida no número 1 da cláusula anterior.

7. O Titular/Utilizador não pode ser responsabilizado por operações de pagamento não autorizadas, realizadas depois de efetuada a notificação referida no número 1 da cláusula anterior, salvo em caso de atuação fraudulenta do Titular/Utilizador, caso em que se aplica o disposto no n.º 5.

8. Caso o Titular negue ter autorizado uma operação de pagamento executada, incumbe à Caixa fornecer prova de que a operação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência.

### **Cláusula 12.ª - Caso Especial de Reembolso**

1. O Titular/Utilizador tem direito ao reembolso pela Caixa, de uma operação de pagamento autorizada, iniciada pelo beneficiário, ou através deste, que já tenha sido executada, caso estejam reunidas as seguintes condições:

a) A autorização não especificar o montante exato da operação de pagamento no momento em que a autorização foi concedida; e

b) O montante da operação de pagamento exceder o montante que o Titular/ Utilizador poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anterior, nos termos do presente contrato e nas circunstâncias específicas do caso.

2. A Caixa pode solicitar ao Titular/Utilizador o fornecimento dos elementos fatuais referentes às situações previstas nas alíneas a) e b) suprarreferidas. O Titular/ Utilizador não tem direito a reembolso caso tenha comunicado diretamente à Caixa o seu consentimento à execução da operação de pagamento.

3. O pedido de reembolso deverá ser efetuado num prazo de 60 dias a contar da data do débito. O reembolso ou a apresentação da justificação de recusa deverá ocorrer num prazo de dez dias úteis a contar da receção do pedido. Em caso de recusa da justificativa apresentada, o Utilizador poderá apresentar reclamação nos termos da Cláusula 23ª infra.

### **Cláusula 13.ª - Segurança das Credenciais de Identificação e de Validação**

1. As credenciais de identificação e de validação são pessoais e intransmissíveis, devendo ser do exclusivo conhecimento do Titular/Utilizador.

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

2. O Titular/Utilizador obriga-se a garantir a segurança das credenciais de identificação e de validação, bem como a sua utilização estritamente pessoal e intransmissível, designadamente:

- a) Não entregando nem permitindo a sua utilização por terceiro, ainda que seu procurador ou mandatário;
- b) Não os revelando nem, por qualquer forma, os tornando acessíveis ao conhecimento de terceiros;
- c) Memorizando-os e abstendo-se de os registar, quer diretamente, quer por qualquer forma ou meio que seja inteligível ou de algum modo acessível a terceiros;
- d) Não disponibilizando nem, por qualquer forma, possibilitando a terceiros a utilização dos mecanismos geradores de elementos de validação.

3. O Titular/Utilizador será o responsável pela violação das regras previstas nos números anteriores da presente cláusula, suportando os prejuízos daí resultantes, sem prejuízo do estabelecido na cláusula seguinte.

4. O Titular/Utilizador deverá respeitar as recomendações e orientações de segurança relativas à utilização da Banca Digital, e, em especial, as aplicáveis aos pagamentos a realizar através da Internet, incluindo as que lhe são disponibilizadas previamente à subscrição da proposta de adesão à Banca Digital, bem como as que, em cada momento, lhe forem divulgadas pela Caixa.

### Cláusula 14.<sup>a</sup> - Convenção de Prova

1. As partes acordam que as mensagens que o Titular/Utilizador dirigir à Caixa através da Caixa de correio disponível na Banca Digital consideram-se da autoria do Titular/Utilizador quando a mesma for comprovada pela introdução das credenciais de identificação e de validação exigidos pela Caixa para o envio das mensagens, tendo as mesmas a força probatória que é estabelecida na lei para os documentos particulares assinados com reconhecimento notarial.

2. As partes acordam que as mensagens que a Caixa dirigir ao Titular/Utilizador através da Caixa de correio disponível na Banca Digital consideram-se da autoria da Caixa, tendo as mesmas a força probatória que é estabelecida na lei para os documentos particulares assinados com reconhecimento notarial.

### Cláusula 15.<sup>a</sup> - Bloqueio da Banca Digital

1. A Caixa reserva-se o direito de bloquear, total ou parcialmente, a utilização da Banca Digital por motivos que se relacionem com:

- a) A segurança da Banca Digital;
- b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Banca Digital.

2. No caso referido no número anterior, a Caixa informará o Titular/Utilizador, verbalmente ou por escrito, do bloqueio da utilização da Banca Digital e da respetiva justificação, se possível antes do bloqueio ou, o mais tardar, imediatamente após o mesmo,

salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.

3. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a Caixa desbloqueará a utilização da Banca Digital ou substituirá os elementos de identificação e/ou de validação.

4. A Caixa pode suspender a Banca Digital mediante pedido escrito do Titular/Utilizador, ficando o mesmo suspenso por tempo indefinido, só voltando a ser reativado mediante pedido escrito do Titular/Utilizador dirigido à Caixa.

### Cláusula 16.<sup>a</sup> - Comunicações ao Titular/Utilizador

1. Todas as comunicações e informações que, nos termos do presente contrato ou de disposição legal, a Caixa tenha de prestar, por escrito, ao Titular/Utilizador, poderão ser prestadas:

- a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida Titular/Utilizador para a morada declarada pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato, salvo estipulação das partes em contrário;
- b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao Titular/Utilizador para o endereço de correio eletrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior e que consta na base de dados da Caixa, expressamente para esse efeito;
- c) Em suporte eletrónico, através de mensagem, dirigida ao Titular/Utilizador, no canal Banca Digital;
- d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.

2. No caso de a Caixa prestar a informação através do meio referido na alínea a) do número anterior, a correspondência presume-se recebida, salvo prova em contrário, no quinto dia posterior ao do envio ou no primeiro dia útil seguinte, se esse o não for, e tem-se por recebida se só por culpa do destinatário não foi por ele oportunamente recebida.

3. O disposto no número 1 da presente cláusula não é aplicável no caso de informação relativamente à qual o presente contrato ou a lei preveja meio (s) concreto (s) para ser prestada ao Titular/Utilizador.

4. No caso das presentes condições gerais ou a lei admitirem a prestação da informação em suporte papel ou noutro suporte duradouro, a Caixa poderá utilizar um dos meios referidos nas alíneas a), b) e c) do número 1 da presente cláusula, salvo expressa solicitação do Titular/Utilizador, para que a informação seja prestada através de um desses meios em concreto.

5. Considera-se realizada nos termos da alínea a) do número 1 da presente cláusula a informação que seja prestada ao Titular/Utilizador através de mensagem incluída no extrato que lhe seja enviado, em suporte papel.

6. Considera-se realizada por escrito a informação que seja prestada ao Titular/Utilizador através de mensagem incluída

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

no extrato que lhe seja disponibilizado em suporte eletrónico, designadamente através da Banca Digital;

7. Além da informação que a Caixa tenha de prestar nos termos do presente contrato ou de disposição legal, a Caixa poderá ainda comunicar com o Titular/Utilizador, por envio de correspondência em suporte papel, por mensagem de correio eletrónico, por telefone fixo ou móvel, ou através de outros meios acordados com o Titular/Utilizador, quando assim o entender relevante, nomeadamente por razões de segurança, bem como para divulgação dos produtos e serviços da Caixa.

8. No caso de quaisquer comunicações por telefone entre as partes, a Caixa fica autorizado a proceder, sempre que o entenda conveniente, e mediante prévio aviso ao Titular/Utilizador, à gravação das chamadas telefónicas, constituindo os respetivos registos magnéticos meio de prova.

9. As comunicações previstas na presente cláusula serão realizadas pela Caixa em língua portuguesa, salvo estipulação escrita em contrário.

### **Cláusula 17.ª - Comunicações do Titular/Utilizador à Caixa**

1. Todas as comunicações e informações que, nos termos do presente contrato ou de disposição legal, o Titular/Utilizador tenha de prestar, por escrito, à Caixa, poderão ser prestadas:

- a) Em suporte papel, através do envio de correspondência dirigida à Caixa para o endereço postal indicado na cláusula referente à identificação do prestador de serviços;
- b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida à Caixa para o endereço de correio eletrónico Caixa@Caixa.cv
- c) Em suporte eletrónico, através de mensagem, dirigida à Caixa, no canal Banca Digital;
- d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.

2. As partes acordam que as mensagens que o Titular/Utilizador dirigir à Caixa, através da Caixa de correio disponível na Banca Digital, consideram-se da autoria do Titular/Utilizador quando a mesma for comprovada pela introdução dos elementos de acesso ou de validação exigidos, pela Caixa, para o envio das mensagens, tendo as mesmas a força probatória que é estabelecida na lei para os documentos particulares assinados com reconhecimento notarial.

3. As Partes acordam ainda que todas as mensagens recebidas pela Caixa, provenientes do endereço eletrónico fornecido pelo Titular/Utilizador, serão considerados como enviados e autorizados pelo mesmo, salvo se este houver notificado a Caixa da violação de segurança ou acesso não autorizado. As comunicações e ordens emitidas através do correio eletrónico do Titular/Utilizador serão consideradas como prova válida e suficiente para a execução e comprovação de obrigações decorrentes do presente contrato bem como para execução das ordens e instruções emitidas por esta via.

4. O Titular/Utilizador compromete-se a manter a segurança de seu endereço eletrónico, adotando práticas que assegurem que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às comunicações enviadas a partir desse canal. O Titular/Utilizador declara estar ciente de que, ao fornecer seu endereço eletrónico, autoriza a comunicação por e-mail como meio válido e eficiente para o envio de informações relacionadas à execução do contrato. Ambas as partes concordam que, no caso de violação de segurança ou acesso não autorizado, deverão comunicar imediatamente à outra parte e às autoridades competentes, conforme aplicável.

5. As comunicações previstas na presente cláusula serão realizadas pelo Titular/Utilizador em língua portuguesa, salvo estipulação escrita em contrário.

### **Cláusula 18.ª - Acesso as Condições Gerais**

1. No decurso da relação contratual, o Titular/Utilizador tem o direito de receber, a seu pedido e em qualquer momento, um exemplar das presentes condições gerais, em suporte papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

2. Pela respetiva disponibilização, a Caixa poderá cobrar as comissões que a cada momento constem do seu preço, caso o Titular/Utilizador não seja considerado Consumidor do Sistema Financeiro.

### **Cláusula 19.ª - Alteração das Condições Gerais**

1. A Caixa poderá propor alterações às presentes condições gerais através de comunicação escrita, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, dirigida ao Titular/Utilizador ou, no caso de conta coletiva, aos Titular/Utilizadores da conta.

2. A proposta de alteração das condições gerais será comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias da data indicada para a sua entrada em vigor, considerando-se que o Titular/Utilizador aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito, à Caixa, no mesmo prazo, que não as aceita.

3. Caso o Titular/Utilizador não aceitar as alterações propostas, tem o direito de denunciar o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações.

### **Cláusula 20.ª - Prazo e Cessação do Contrato**

1. O presente contrato é celebrado por tempo indeterminado.

2. Qualquer das partes pode, a qualquer momento, pôr termo ao presente contrato mediante comunicação de denuncia ou resolução dirigida à outra parte por escrito, em suporte de papel, correio eletrónico ou noutro suporte duradouro.

3. A denuncia opera sem necessidade de invocação de justa causa, devendo a comunicação referida no número anterior ser feita com uma antecedência de um mês ou 60 dias em relação à data indicada para cessação do contrato, conforme for remetida pelo Titular/Utilizador ou pela Caixa, respetivamente.

## Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

4. A denúncia do contrato pelo Titular/Utilizador está isenta de encargos, salvo os que resultem do cumprimento de obrigações fiscais.

5. O presente contrato pode ser resolvido mediante comunicação feita nos termos do número 2 desta cláusula, com invocação de justa causa, decorrente, designadamente de:

- a) Violação do presente contrato;
- b) Se tiver ocorrido uso abusivo dos serviços de Banca Digital por parte do Titular/Utilizador;
- c) Sem aviso prévio e para proteção do Titular/Utilizador quando ocorram fundadas razões de segurança e, nomeadamente, se a Caixa for informado ou tiver conhecimento de que ocorreu perda, extravio, apropriação indevida das credenciais de acesso e de validação ou qualquer acesso não autorizado ao serviço, comunicando ao Titular/Utilizador e atribuindo-lhe novas credenciais, caso ainda tenha interesse;
- d) Sem aviso prévio, se tiver conhecimento de qualquer uso fraudulento ou de qualquer irregularidade de que possa resultar um prejuízo sério para a Caixa, para o Titular/Utilizador ou para o sistema de bancário, devendo comunicá-lo imediatamente ao Titular/Utilizador;
- e) Caso ocorra alteração relevante da situação do Titular/Utilizador

6. A resolução do contrato produz efeitos imediatamente na data da receção da comunicação escrita enviado para esse efeito.

7. A cessação do contrato, determina o cancelamento dos serviços de Banca Digital, cessando, a partir da data da sua efetivação, o acesso do Titular/Utilizador aos referidos serviços.

### Cláusula 21.<sup>a</sup> - Sigilo

A relação da Caixa com o Titular/Utilizador pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao Titular/Utilizador, a não ser mediante autorização expressa do mesmo ou quando a lei obrigue.

### Cláusula 22.<sup>a</sup> - Dados Pessoais

1. Os dados pessoais fornecidos pelo Titular/Utilizador serão processados informaticamente, destinando-se ao uso exclusivo dos serviços da Caixa, que fica autorizado a fornecê-los a seus parceiros de negócios na gestão dos serviços e produtos, bem como ao Regulador e à entidade gestora da base de dados de terminais da rede, sendo assegurada a confidencialidade dos dados e a sua utilização de modo não incompatível com as finalidades determinantes da recolha.

2. Os dados poderão ser fornecidos a autoridades judiciais ou administrativas, nos casos em que tal cedência seja obrigatória.

3. A Caixa fica autorizada a recolher informação adicional, ainda que por via indireta, destinada a atualizar ou a complementar dados.

4. A Caixa é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, podendo os titulares de dados pessoais apresentar as questões relativas aos mesmos através do correio eletrónico Caixa@Caixa.cv e por escrito para o endereço da sede social Avenida Cidade de Lisboa CP 199, Praia, Santiago, Cabo Verde.

5. A Caixa poderá subcontratar o tratamento de dados pessoais, recorrendo apenas a entidades que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas que assegurem o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a defesa dos direitos do titular dos dados. A Caixa poderá recorrer a subcontratantes quando entenda que, atendendo nomeadamente à especificidade ou ao carácter rotineiro das tarefas, com tal procedimento melhor prossegue a prestação aos seus clientes de um serviço com elevados padrões de eficiência.

6. A Caixa observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar dados:

- a) Até dez anos após o termo da relação contratual;
- b) Enquanto subsistirem obrigações emergentes de relação contratual;
- c) Enquanto puder ser oponível direito à Caixa.

7. Ao titular dos dados pessoais são conferidos os direitos de acesso, retificação, bem como a solicitar a sua portabilidade e, nos casos em que a lei lhe permite, o direito de se opor ao tratamento, à limitação do tratamento e ao seu apagamento, direitos estes que podem ser exercidos através de um dos meios previstos no nº 4.

8. O titular dos dados pessoais tem ainda o direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo.

### Cláusula 23.<sup>a</sup> - Reclamações

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações do Titular/Utilizador, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer Agência da Caixa, ou através de qualquer das formas indicadas na cláusula 16.<sup>a</sup>, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheça como o mais adequado para o assunto.

2. A Caixa assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao Titular/Utilizador no prazo máximo de 10 dias úteis.

3. Sem prejuízo do disposto no número 1 da presente cláusula, o Titular/Utilizador pode ainda apresentar diretamente ao Banco de Cabo Verde reclamações fundadas no incumprimento da lei por parte da Caixa.

# Adesão aos Serviços de Banca Digital Particulares

Caixa Económica de Cabo Verde

**Cláusula 24.<sup>a</sup> - Identificação do Prestador de Serviço e Autoridade de Supervisão**

1. Os serviços bancários contratados nos termos do presente contrato serão prestados pela Caixa Económica de Cabo Verde, designado por “Banco” ou “Caixa, com sede na Avenida Cidade de Lisboa, Chã d’Areia, Cidade da Praia.

Telefone: +238 2603600.

Email: [Caixa@Caixa.cv](mailto:Caixa@Caixa.cv)

Site: [www.Caixa.cv](http://www.Caixa.cv)

2. A atividade da Caixa Económica de Cabo Verde está sujeita à supervisão do Banco de Cabo Verde (BCV) e da Auditoria Geral do Mercado dos Valores Mobiliários (AGMVM), ambos, com sede na ilha Santiago, Avenida OUA, nº2, Caixa Postal nº 7954-094 - Praia.

3. A Caixa Económica de Cabo Verde está registada junto do BCV sob o n.º 02

**Cláusula 25.<sup>a</sup> - Lavagem de Capitais**

Nos termos da lei, a Caixa poderá recusar ou suspender a execução de operação ordenada pelo Titular/Utilizador, quando tenha conhecimento ou suspeita de que determinada operação ou a utilização do cartão pelo Titular/Utilizador, possa estar relacionada com a prática dos crimes de Lavagem de capitais

ou de financiamento do terrorismo, bem como quando o Titular/Utilizador não prestar a informação exigível nos termos da lei, nomeadamente, informação sobre a origem e destino dos fundos.

**Cláusula 26.<sup>a</sup> - Lei Aplicável e Resolução de Litígios**

1. O presente contrato rege-se, nomeadamente, pelo Decreto-Legislativo n.º 08/2018, de 28 de Novembro, que estabelece o regime jurídico que regula a prestação de serviços de pagamento e a emissão, distribuição e reembolso de moeda eletrónica, bem como demais legislação cabo-verdiana do sector.

2. Para dirimir as questões emergentes da interpretação ou da execução do presente Contrato, e as suas eventuais alterações, as Partes elegem o foro do Tribunal da Comarca Praia, convencionando-se ainda que o domicílio do Titular/Utilizador para efeitos da sua citação judicial por via postal simples - é o constante do presente Contrato.

3. Nos litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, o Titular/Utilizador poderá recorrer aos meios extrajudiciais de resolução de litígios, nos termos do artigo 58º do Regime Jurídico de Prestação de Serviços de Pagamento, Emissão, Distribuição e Reembolso de Moeda Eletrónica.

Em tudo o que não estiver especialmente regulado nas presentes condições gerais, aplica-se o disposto nas Condições Gerais de Abertura de Conta

Antes da contratação foram-me disponibilizadas as condições que regem o presente contrato. Tomei conhecimento e aceito plenamente as cláusulas do presente contrato.

Assinatura da Entidade

Data

ddmmaaaa

Agência