



CONDIÇÕES GERAIS  
CONTA DE SERVIÇOS  
MÍNIMOS BANCÁRIOS

## CONDIÇÕES GERAIS DE CONTA DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

As presentes Condições Gerais são celebradas entre o BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., com sede em Lisboa, na Rua Castilho, 26, Piso 2, com o capital social de EUR 63.000.000, titular do NIPC 505149060 e matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número, registado junto do Banco de Portugal sob o código 065 e por esta entidade autorizado para o exercício da atividade bancária, registado junto da CMVM sob o número 285 e por esta entidade autorizado para o exercício de atividades de intermediação financeira (doravante designado por "BEST", "Banco" ou "Banco Best") e o(s) Cliente(s) identificado(s) na ficha de abertura de conta (doravante designado(s) por "Cliente").

### SECÇÃO A DISPOSIÇÕES GERAIS

#### 1. Definições e Interpretação

**1.1.** Nas presentes Condições Gerais, sempre que iniciados por letra maiúscula, e salvo se do contexto claramente decorrer sentido diferente, os termos abaixo indicados terão o significado que a seguir lhes é apontado:

**Beneficiário efetivo:** a pessoa singular por conta de quem é aberta a Conta de Serviços Mínimos Bancários;

Canais Digitais:

(i) Best Site (*site/sítio* do BEST disponível através da internet em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), que inclui área pública e área privada do Cliente - *homebanking*);

(ii) Mobile (área pública e área privada do Cliente - *homebanking*):

- *App Best Bank* - serviço de banca remota desenvolvido para acesso por dispositivos móveis através de uma *app* (de acordo com os termos e condições gerais de utilização das *apps* do Banco Best);
- *Best Trading Pro App* - serviço de negociação de ativos financeiros desenvolvido para acesso por dispositivos móveis através de uma *app* (de acordo com os termos e condições gerais de utilização das *apps* do Banco Best);

(iii) Outros similares que venham a ser desenvolvidos no mercado digital;

**Códigos de Segurança Adicional:** Código de utilização única, gerado no momento em que se pretende realizar uma operação e enviado através de meio a definir pelo Banco, nomeadamente, através de Notificação para o dispositivo móvel definido no website ou na *app* Best Bank para receção de notificações ou por SMS para o Telemóvel de Segurança Adicional SMS registado no BEST. As transações com cartões realizadas em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas) poderão ser confirmadas na *app* MB WAY.

**Conta de Serviços Mínimos Bancários:** a conta de depósito à ordem do Cliente junto do BEST, que compreende um conjunto de serviços bancários considerados como essenciais para as pessoas singulares, cujas condições de abertura e movimentação obedecerão ao disposto nas Secções A e B das presentes Condições Gerais;

**Dias Úteis:** os dias que não sejam sábado, domingo e feriado (incluindo feriados que o sejam, apenas, para as instituições de crédito ou para as instituições do setor financeiro ou de qualquer país/mercado onde o BEST atue para operações junto dos mesmos) e em que estejam abertos e a funcionar as instituições de crédito ou mercados cambiais envolvidos nas operações a realizar, designadamente por causa da divisa em que devam ser realizadas;

**Meios de Comunicação à Distância:** qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea do Banco e do Cliente, como por exemplo, os Canais Digitais, o Serviço de Apoio ao Cliente Best, Notificação ou SMS;

**Passwords de Acesso:** palavras-passe na forma de códigos secretos, definidos pelo BEST ou pelo Cliente, de acordo com regras definidas, únicas, pessoais e intransmissíveis que permitem ao Cliente aceder aos serviços e produtos disponibilizados através dos Meios de Comunicação à Distância.

Para acesso aos Meios de Comunicação à Distância, o código de utilizador e a password de acesso deverão ser numéricos;

**Preçário:** a informação acerca do custo, incluindo comissões, despesas, encargos e taxas, dos produtos e serviços prestados pelo Banco, tal como disponibilizado a cada

momento no sítio na Internet do Banco;

**Promotores:** os profissionais contratados pelo BEST para exercício por sua conta da atividade de promoção de operações bancárias (tal como definida no número 1º da Instrução n.º 11/2001 do Banco de Portugal), devidamente identificados como tal;

**Representantes:** os titulares do exercício das responsabilidades parentais, os tutores ou curadores e os administradores legais de bens, bem como terceiros a quem o Cliente tenha atribuído poderes para movimentar a Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**Serviço de Apoio ao Cliente Best:** Linha telefónica com atendimento personalizado e com gravação obrigatória de chamadas (+351 218 505 775, dias úteis, das 8h às 20h. Chamada para a rede fixa nacional); outros contactos disponíveis em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt) e na app Best Bank.

**1.2.** As expressões *supra* definidas no singular poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respetivo significado.

**1.3.** Os títulos das cláusulas das presentes Condições Gerais são incluídos por razões de mera conveniência, não constituindo suporte da interpretação ou integração do mesmo.

**1.4.** Caso alguma das cláusulas das presentes Condições Gerais venha a ser julgada nula ou por qualquer forma inválida por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade ou invalidade não afetará a validade das restantes cláusulas.

## 2. Objeto

**2.1.** O presente instrumento estabelece os termos e condições gerais aplicáveis à abertura, movimentação, manutenção e encerramento da Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**2.2.** O Banco disponibiliza aos Clientes o acesso a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais para as pessoas singulares através da Conta de Serviços Mínimos Bancários, conforme as disposições previstas nas presentes Condições Gerais.

**2.3.** O acesso à Conta de Serviços Mínimos Bancários e aos demais serviços associados rege-se pelo previsto no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio, pelo Decreto-Lei 225/2012, de 17 de outubro, pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, pela Lei n.º 21/2018, de 8 de maio e pela Lei n.º 44/2020, de 19 de agosto.

**2.4.** A contratação de cada serviço e/ou produto disponibilizado rege-se-á, adicionalmente, pelo previsto nas disposições legais aplicáveis, nomeadamente em matérias de deveres de informação, e, quando existam, por quaisquer condições particulares e/ou estipulações adicionais escritas acordadas com o Cliente, as quais prevalecerão sobre o previsto nestas Condições Gerais, aplicando-se, no omissis, a legislação dispositiva específica aplicável e os usos bancários.

## 3. Acesso ao BEST

**3.1.** Sendo o BEST um banco eletrónico, o acesso dos Clientes ao mesmo efetuar-se-á preferencialmente por via telemática, através dos Canais Digitais. Será este o meio vulgarmente utilizado pelo BEST para a disponibilização de informações sobre os seus produtos e serviços associados à Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**3.2.** O acesso ao BEST é efetuado preferencialmente através dos Canais Digitais, bem como através dos demais canais de acesso disponibilizados pelo BEST, designadamente o seu Serviço de Apoio ao Cliente Best (serviço telefónico).

**3.3.** Salvo acordo em contrário, a língua de comunicação entre o BEST e o Cliente é a portuguesa. O Cliente poderá, no entanto, solicitar que a contratação e as comunicações entre as partes sejam efetuadas numa língua estrangeira, autorizada pelo BEST.

**3.4.** Nas situações previstas pelo número anterior, a versão portuguesa do contrato celebrado, que terá de existir, prevalecerá

sobre a versão em língua estrangeira para todos os efeitos legais e contratuais.

#### **4. Abertura de Conta e Manutenção dos Códigos de Acesso**

**4.1.** A abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários fica dependente da verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

**(a)** Preenchimento correto e completo e entrega, junto do BEST, pelo Cliente ou seu Representante da ficha de abertura de conta (a qual incluirá os dados do Cliente e, se aplicável, do beneficiário efetivo que forem solicitados, a ficha da sua assinatura, bem como dos seus Representantes, caso aplicável), acompanhada dos documentos e/ou elementos exigidos por lei e indicados pelo BEST, consoante o caso concreto do Cliente;

**(b)** Aceitação, mediante aposição da respetiva assinatura física ou digital e devolução pelo Cliente ou seu Representante das Condições Gerais e das condições particulares que eventualmente venham a ser estipuladas;

**(c)** Subscrição pelo Cliente de uma declaração da qual conste que não é titular de qualquer conta de depósitos à ordem noutra instituição de crédito estabelecida em território nacional, ou que foi notificado de que a sua conta de depósito à ordem será encerrada;

**(d)** A aceitação dos elementos referidos em **(a)**, **(b)** e **(c)** da presente cláusula pelo BEST, a ser materializada através da ativação da Conta do Cliente, dará lugar ao início da prestação de serviços contratada.

**4.2.** A prestação da declaração prevista em **(c)** da cláusula 4.1. *supra* é facultativa, no entanto a eventual recusa de prestação da mesma, constitui fundamento para a recusa de abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários pelo BEST.

**4.3.** No caso de os Clientes serem, comprovadamente, estrangeiros não residentes em Portugal, os Clientes expressamente autorizam e conferem poderes ao BEST para, caso assim o entenda, solicitar junto da Administração Fiscal a atribuição de

números de identificação fiscal em nome dos Clientes específicos para a abertura da respetiva Conta. Caso, posteriormente à assinatura das presentes Condições Gerais, os Clientes venham a obter um número de identificação fiscal, ficam obrigados a comunicá-lo ao BEST, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, juntando cópia dos documentos comprovativos, sob pena de o BEST poder inibir a Conta de quaisquer movimentos a débito ou a crédito, suspender a utilização dos meios de pagamento disponibilizados e poder denunciar o contrato em conformidade com o disposto na cláusula 12.

**4.4.** Qualquer alteração dos dados de identificação do Cliente constantes dos documentos e elementos por este fornecidos ao BEST deverá ser imediatamente transmitida ao BEST pelo Cliente, nos termos da Lei 83/2017 relativa à Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, mediante uma comunicação escrita, produzindo-se os seus efeitos após a efetiva receção e aceitação da mesma pelo BEST.

**4.5.** O Cliente compromete-se a facultar ao BEST todos os elementos e informações que este, razoavelmente, lhe solicitar, nomeadamente documentos com prazo de validade legal.

**4.6.** O Cliente compreende e aceita que o incumprimento do estabelecido no número anterior confere ao BEST o direito de recusar a execução de qualquer ordem ou instrução até que o BEST considere a situação regularizada.

**4.7.** Sem prejuízo do cumprimento do disposto na cláusula 4.1. *supra*, a adesão ao BEST, através da abertura de conta, pressupõe:

**(a)** O correto preenchimento pelo Cliente dos diversos campos de identificação obrigatórios constantes da ficha de abertura de conta;

**(b)** A atribuição dos códigos de utilizador, das *Passwords de Acesso e dos Códigos de Segurança Adicional* para acesso aos serviços contratados e disponibilizados pelo BEST, bem como a definição, pelo Cliente, dos dispositivos para receção dos Códigos de Segurança Adicional e do Telemóvel de Segurança Adicional SMS ou outros mecanismos de segurança e validação aplicáveis, conforme o determinado nas condições particulares, de acordo com o caso concreto do Cliente;

**(c)** O cumprimento das demais ordens e/ou instruções previstas nos elementos fornecidos pelo BEST.

**4.8.** Em caso de insuficiência de entrega/ envio de documentação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários ou de impedimento legal à abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários, a conta de Serviços Mínimos Bancários será encerrada automaticamente, observando-se os procedimentos descritos na cláusula 12. do presente contrato. Nestes casos, o Cliente terá de preencher e entregar nova documentação original, caso pretenda dar seguimento à abertura de conta.

**4.9.** O Cliente ou seu Representante obriga-se a comunicar imediatamente ao BEST, por qualquer meio ao seu alcance, o uso incorreto, abusivo ou fraudulento de qualquer serviço disponibilizado pelo BEST, e de que tenha ou venha a ter conhecimento, devendo formalizar essa comunicação por escrito, no próprio dia e assim que possível, especificando, tanto quanto possível, as circunstâncias e as formas utilizadas para o uso anómalo em causa.

**4.10.** O BEST reserva-se o direito de, sem necessidade de aviso prévio, suspender ou fazer cessar o acesso aos Canais Digitais, desde que ponderadas razões de segurança o justifiquem.

**4.11.** Os efeitos das presentes Condições Gerais de abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários ficam condicionados à verificação por parte do BEST da suficiência e regularidade de toda a documentação e/ou

declarações exigíveis para a abertura de conta de depósito bancário nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

**4.12.** A abertura de Conta de Serviços Mínimos Bancários não está sujeita ao depósito de qualquer valor mínimo ou à aquisição de produtos ou serviços adicionais.

**4.13.** Até que os serviços competentes do BEST confirmem a suficiência e a regularidade da documentação e/ou declarações legalmente exigidas e aproveem a abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários aos Clientes., o BEST não autorizará quaisquer movimentos a débito ou a crédito na Conta de Serviços Mínimos Bancários, subsequentes ao depósito inicial que não poderá ser em numerário, incluindo os decorrentes da utilização dos meios de pagamento que, entretanto, tenham eventualmente sido disponibilizados ao Cliente.

**4.14.** Caso seja detetada qualquer insuficiência ou irregularidade na documentação e/ou nas declarações referidas em 4.11. que não seja sanada no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da solicitação do BEST para esse efeito ou caso o BEST decida, nos termos referidos nos números anteriores, não efetuar a abertura de Conta de Serviços Mínimos Bancários aos Clientes, o BEST porá termo às presentes Condições Gerais, observando os procedimentos descritos nas cláusulas 12. e 15.

## **5. Ordens, Instruções e Processamento**

**5.1.** O Cliente poderá transmitir validamente ordens e/ou instruções ao BEST por um dos seguintes meios:

**(a)** Por via telemática através dos Canais Digitais, de acordo com o estabelecido na Secção I das presentes Condições Gerais;

**(b)** Por via telefónica através do Serviço de Apoio ao Cliente Best, de acordo com o estabelecido na Secção I das presentes Condições Gerais;

**(c)** Por comunicação escrita, podendo apresentar as seguintes formas:

- i) Instrução escrita original, preferencialmente sob a forma de formulário normalizado do Banco, devidamente preenchida e assinada pelo Cliente;
- ii) Instrução escrita enviada através da área de mensagens disponível nos Canais Digitais ou enviada através do e-mail registado nos sistemas do BEST, neste caso desde que para tal exista a correspondente autorização expressa; ou
- iii) Instrução escrita enviada através do e-mail registado nos sistemas do BEST, sem a correspondente autorização expressa.

A instrução só será considerada válida após verificação pelos serviços do BEST de que não se encontram preenchidas quaisquer das situações previstas no ponto 5.2. abaixo. A confirmação da ordem será efetuada através de um dos meios referidos nas alíneas a) e b) *supra*.

**5.2.** Sem prejuízo de quaisquer outros direitos que lhe sejam conferidos por lei, pelas presentes Condições Gerais e pelas condições particulares e demais documentação contratual aplicável à contratação de cada produto e/ou serviço disponibilizado, o BEST poderá recusar, total ou parcialmente, a execução de qualquer operação, sempre que se verifique qualquer uma das seguintes situações:

- (a)** Se não lhe forem facultados corretamente os dados de validação do Cliente;
- (b)** Se existirem dúvidas razoáveis sobre a identidade do ordenante ou sobre a natureza da operação solicitada;
- (c)** Se não estiverem cumpridos os requisitos definidos quanto à autenticação necessária para a execução da operação (assinatura física original ou assinatura digital – *Passwords* de Acesso, Códigos de Segurança Adicional);
- (d)** Quando, devendo os montantes relacionados com a operação em causa ser liquidados (por débito), a respetiva ordem de execução não seja transmitida com respeito pelas condições de movimentação e titularidade à mesma aplicáveis;
- (e)** Os procedimentos de identificação do Cliente tenham sido objeto de 2 (duas) ou mais tentativas falhadas;

**(f)** Se os dados fornecidos pelo Cliente forem insuficientes para a boa execução da instrução, de acordo com as especificidades dos produtos ou serviços abrangidos pelas mesmas; e

**(e)** O BEST considere que a realização da operação em questão seja contrária à lei ou possa dar origem à responsabilização a título criminal, contra-ordenacional ou civil do BEST ou de qualquer um dos seus colaboradores.

**5.3.** Sempre que existam quaisquer suspeitas ou dúvidas sobre ordens e/ou instruções, atendendo às características e aos montantes envolvidos, ou sempre que as mesmas não sejam suficientemente claras ou precisas, o BEST reserva-se o direito de recusar a sua execução ou de solicitar ao Cliente, pelos meios que considere necessários, nomeadamente por escrito, e prévia ou posteriormente à sua efetivação, a confirmação ou clarificação de qualquer ordem e/ou instrução. Neste último caso, o Cliente deverá fazê-lo de imediato, sob pena de o BEST vir a recusar a execução da operação em causa, suportando o Cliente os inconvenientes associados à não execução ou aos procedimentos adotados com vista à confirmação ou clarificação das ordens e/ou instruções em causa.

**5.4.** Para efeitos da manutenção pelo BEST de um Registo Comprovativo de Ordens (informático, em suporte magnético/ digital ou mediante o arquivo de ordens escritas em suporte duradouro), o BEST fica desde já expressamente autorizado a:

**(a)** Manter e atualizar um registo informático dos acessos efetuados pelo Cliente ao BEST e das ordens e/ou instruções por ele transmitidas e executadas através dos Canais Digitais, bem como proceder ao registo magnético das chamadas telefónicas efetuadas entre si e o BEST, podendo o Cliente solicitar ao BEST cópia ou transcrição escrita do conteúdo das mesmas, sendo exigido o pagamento de uma comissão constante em preçário sempre que a sua solicitação seja manifestamente infundada ou excessiva;

**(b)** Utilizar os registos referidos na alínea anterior como meio de prova suficiente das ordens e/ou instruções transmitidas (acordando as Partes atribuir aos *supra* referidos registos a força probatória prevista para os documentos eletrónicos suscetíveis de representação escrita em que tenha sido aposta uma assinatura eletrónica qualificada certificada por uma entidade credenciadora certificada, conforme estabelecido na legislação em vigor em matéria de documentos eletrónicos), designadamente em qualquer procedimento judicial que venha a existir;

**(c)** Divulgar às Entidades de Supervisão e demais autoridades autorizadas, sempre que o solicitem, as gravações de conversas telefónicas ou comunicações eletrónicas ou outros registos de transmissão de dados;

**(d)** Caso o Cliente pretenda que as suas chamadas telefónicas não sejam gravadas deverá utilizar alternativamente os outros canais de acesso disponibilizados pelo BEST: a área de mensagens disponível nos Canais Digitais, o seu gestor ou consultor externo ou um dos centros de investimento do banco.

**5.5.** As ordens e/ou instruções transmitidas pelo Cliente e executadas através do BEST, independentemente do canal utilizado para a transmissão da ordem, produzirão efeitos jurídicos plenos, não podendo o Cliente alegar a falta de assinatura para o incumprimento das obrigações por ele assumidas em decorrência da ordem e/ou instrução dada, sem prejuízo do dever do Banco Best verificar, em todas as situações, a legitimidade do ordenador.

**5.6.** O BEST não poderá ser responsabilizado por danos decorrentes de: atrasos, perda, não receção, receção truncada, mutilada ou defeituosa, receção parcial, receção em duplicado, desvio e/ou entrega em local ou a pessoa errados de informações ou outros elementos enviados pelo Cliente ou por qualquer terceiro, ainda que por qualquer dos meios ou sistemas de transmissão ou comunicação aceites pelas partes do contrato regulado pelas presentes Condições Gerais, salvo se tais situações se tiverem ficado a dever a dolo ou culpa do BEST.

**5.7.** O BEST apenas responderá pelo incumprimento, pela execução defeituosa, ou por mora na execução de ordens e/ou instruções, quando tal situação se tenha ficado a dever a dolo ou culpa da sua parte.

**5.8.** O pedido de cancelamento de ordens e/ou instruções validamente transmitidas pelo Cliente carece de força vinculativa perante o BEST, comprometendo-se este apenas a diligenciar para que a ordem de cancelamento seja executada em tempo útil.

## **6. Direitos de Propriedade Intelectual, Industrial, de Autor e afins**

**6.1.** O Cliente declara expressamente reconhecer que os conteúdos, desenho da página, imagens, gráficos, logótipos, domínios e marcas constituem criações intelectuais do BEST, protegidas por direitos de propriedade intelectual, industrial, direitos de autor e afins, comprometendo-se a não praticar qualquer ato que possa, nos termos da legislação aplicável, constituir uma violação desses direitos.

**6.2.** O Cliente declara expressamente reconhecer ainda os direitos de propriedade intelectual do BEST sobre todos os serviços, funções e produtos prestados e fornecidos pelo BEST, incluindo o desenho gráfico da página na Internet, nomeadamente menus, botões de navegação, código de programação, applets de Siebel, os textos, imagens, texturas, gráficos, bem como o manual de utilizador, logótipos, domínios e marcas, não podendo o Cliente reproduzir, alterar, divulgar, proceder à manutenção, corrigir erros, ceder a terceiros, vender, alugar, emprestar ou, em geral, praticar qualquer ato que não esteja incluído no âmbito das funções, serviços e produtos prestados e fornecidos pelo BEST.

**6.3.** O Cliente compromete-se a seguir as recomendações que lhe sejam transmitidas pelo BEST no sentido de garantir o máximo nível de segurança e confidencialidade.

## **7. Taxas, Comissões e outros Encargos**

**7.1.** O BEST não cobrará comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu

conjunto, representem um valor superior a 1% do valor do indexante dos apoios sociais, relativamente aos serviços associados à Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**7.2.** Para os efeitos da cláusula 7.1. *supra*, consideram-se associados à Conta de Serviços Mínimos Bancários os serviços relativos a: **(i)** constituição, manutenção, gestão, titularidade e encerramento da conta de depósito à ordem; **(ii)** disponibilização de cartão de débito; **(iii)** acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia, *homebanking*, centros de investimento do Banco Best e balcões do novobanco. Encontram-se também incluídas as seguintes operações: depósitos, levantamentos de numerário, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências a crédito intrabancárias e/ou ordens permanentes intrabancárias sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, transferências efetuadas através de caixas automáticos, 24 transferências a crédito SEPA+ e/ou ordens permanentes SEPA+ por cada ano civil (nacionais e na União Europeia) efetuadas através de *homebanking* e 5 transferências mensais, com o limite de 30 euros cada, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros.

**7.3.** Em caso de subscrição pelo Cliente de produtos e serviços bancários não incluídos na Conta de Serviços Mínimos Bancários, cada produto e/ou serviço disponibilizado, bem como a respetiva contratação, está sujeito aos impostos e taxas legalmente aplicáveis, e bem assim às comissões, custos, despesas e encargos estabelecidos de acordo com o Preçário do BEST a cada momento em vigor, que se encontra à disposição do Cliente no *site* e nos Centros de Investimento do BEST e que indicará as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões, despesas e o custo de todos os serviços prestados pelo BEST.

**7.4.** Os custos decorrentes da substituição do cartão de débito antes de decorridos 18 meses sobre a data da respetiva emissão serão suportados pelo Cliente, de acordo com o Preçário do BEST, em vigor nesse momento,

salvo se a sua validade for inferior a este prazo ou a causa de substituição for imputável ao Banco.

**7.5.** O BEST procederá sempre que possível à agregação da informação sobre os custos, de modo a permitir ao Cliente aferir o custo global do serviço prestado.

**7.6.** Sempre que as informações se referirem a um tratamento fiscal específico, devem indicar de um modo proeminente que o tratamento fiscal depende das circunstâncias específicas de cada Cliente e que pode ser objeto de alterações futuras.

**7.7.** As taxas, comissões e outros encargos aplicáveis à Conta de Serviços Mínimos Bancários constam da respetiva Ficha de Informação Normalizada (FIN) da Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**7.8.** O BEST fica desde já expressamente autorizado a movimentar a Conta de Serviços Mínimos Bancários, que o Cliente se obriga a provisionar devida e atempadamente para o efeito, pelos montantes necessários para se pagar ou reembolsar de todos os montantes devidos pelo Cliente e relacionados com a execução de quaisquer operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais, nomeadamente pagamentos, encargos, custos, taxas, impostos, comissões e/ou outras despesas delas decorrentes.

**7.9.** O BEST poderá alterar por sua iniciativa as condições aplicáveis ao presente contrato devendo comunicar tal facto ao Cliente com uma antecedência de 2 (dois) meses relativamente à data pretendida para a sua aplicação, assistindo ao Cliente o direito de resolver o contrato, imediatamente e sem quaisquer encargos, até à data prevista para a sua entrada em vigor.

**7.10.** As alterações referidas no número anterior serão consideradas aceites pelo Cliente caso este não se oponha às mesmas, mediante comunicação escrita, dirigida ao BEST até à data prevista para a sua entrada em vigor.



**7.11.** No caso de conta coletiva, a resolução do contrato terá que ser efetuada por todos os Titulares da Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**7.12.** As obrigações pecuniárias emergentes destas Condições Gerais para o Cliente serão cumpridas em Euros.

## **8. Informação relativa a Saldos e Movimentos**

**8.1.** Sem prejuízo de outras comunicações legal e/ou contratualmente exigidas, e salvo circunstâncias especiais, o BEST disponibilizará ao Cliente, com uma periodicidade mensal um extrato de movimentos e saldos da Conta de Serviços Mínimos Bancários, contendo todas as informações relativas a movimentos efetuados na mesma bem como as posições em cada um dos vários produtos e serviços pelo Cliente contratados com o BEST.

**8.2.** Salvo se a informação em causa já houver sido prestada por outra forma e caso não haja movimentos na conta, o extrato mencionado no número anterior será disponibilizado com a periodicidade definida, a cada momento, pela lei ou regulamentos aplicáveis, para a situação concreta.

**8.3.** A não ser que outra forma de envio seja acordada entre o BEST e o Cliente, o extrato será disponibilizado na área do Cliente, em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt) ou na *app* Best Bank em formato que possa ser consultado e impresso. O Cliente poderá ser notificado, para a sua morada de correio eletrónico existente nos registos do BEST, aquando do momento da disponibilização do extrato. Adicionalmente e a solicitação do Cliente, o extrato poderá ser enviado para a morada de correspondência do Cliente, conforme os dados constantes da base de dados do Banco. Caso o extrato seja enviado em papel via correio, poderão ser exigidos ao Cliente o pagamento de portes ou comissões constantes do Preçário em vigor. No caso da opção pelo envio do extrato em papel, o Banco não será responsável pelos possíveis atrasos, que não lhe sejam diretamente imputáveis, no recebimento do extrato ou pelos casos de extravio postal.

**8.4.** O Cliente compromete-se a informar imediatamente o BEST de qualquer alteração da morada de correspondência, bem como da morada de correio eletrónico inicialmente registada, não podendo o BEST ser responsabilizado por quaisquer prejuízos do Cliente decorrentes da omissão de tal dever.

**8.5.** O Cliente deverá verificar regularmente, nos Canais Digitais do BEST, os lançamentos efetuados nas Contas de que é Titular.

**8.6.** Sempre que sejam verificados pelo Cliente quaisquer lapsos na realização de ordens e/ou instruções por ele transmitidas, deve o mesmo tomar as medidas necessárias ao apuramento imediato das ocorrências e à retificação do procedimento.

**8.7.** Os movimentos revelados na Conta de Serviços Mínimos Bancários consideram-se definitivamente aprovados, caso não sejam objeto de reclamação escrita pelo Cliente dentro do prazo previsto no presente Contrato para a apresentação de reclamações. As reclamações deverão ser apresentadas nos termos previstos na cláusula 13., devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o Cliente disponha e que sejam comprovativos do facto objeto da reclamação.

**8.8.** No caso de se verificar, por mais de uma vez a devolução de correspondência expedida para o Cliente, poderá o BEST passar a reter em depósito as comunicações (incluindo os extratos) até que obtenha indicações expressas dos Titulares da Conta no sentido de voltar a proceder à expedição.

## **9. Responsabilidade do BEST**

**9.1.** O BEST não será responsável por quaisquer danos, prejuízos e/ou perdas sofridas pelo Cliente e/ou por terceiros, em virtude de casos fortuitos e/ou de força maior, nomeadamente por:

**(a)** Atuação, omissão, falha ou descuido por parte do Cliente e/ou de terceiras entidades direta ou indiretamente envolvidas na execução de operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais;

**(b)** Quaisquer atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações, ou quaisquer outros inconvenientes que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático, pelos *routers modems*, pelo software de ligação, pela corrente elétrica ou pela Internet, salvo quando tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao BEST a título de dolo ou culpa. O Cliente declara expressamente conhecer e aceitar que a Internet constitui uma rede pública e que, como tal, ao BEST não poderá ser imputada qualquer responsabilidade por danos resultantes da utilização da mesma, nomeadamente no caso em que se verifique alteração do conteúdo das ordens por intervenção não autorizada de terceiros;

**(c)** Inundações, fogos, tempestades, terremotos, explosões, greves, conflitos laborais (envolvendo ou não colaboradores do BEST) ou quaisquer outros casos de força maior.

**9.2.** O BEST não poderá em caso algum ser responsabilizado pela falta de veracidade ou pela inexatidão de documentos e/ou outra informação fornecida pelo Cliente, nem pela violação ou incumprimento, por parte deste, de qualquer disposição legal, regulamentar ou contratual que o vincule, e que esteja direta ou indiretamente relacionada com a execução das operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais.

**9.3.** O Cliente assume, salvo quando haja dolo ou culpa do BEST, toda a responsabilidade pelos danos decorrentes das perdas, extravios, atrasos, mutilações, viciações, falsificações, erros de comunicação, quando na transmissão das suas ordens ao BEST e para efeitos de movimentação das suas Contas, usar o fax, telefone, correio ou swift.

## 10. Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais

10/52

No *site* do BEST está disponível a política de privacidade bem como as informações sobre tratamento dos seus dados pessoais.

## 11. Obrigações Adicionais de Informação

**11.1.** O Cliente obriga-se a informar, de forma clara e pormenorizada, o BEST, por meio de documento escrito e devidamente assinado, de toda e qualquer situação de incapacidade (designadamente por interdição ou inabilitação, caso em que tal informação deverá ser prestada pelo seu representante legal) ou de cessação dos poderes dos seus Representantes, imediatamente após a ocorrência do facto que der origem a tais situações ou da tomada de conhecimento do mesmo, de:

**(a)** Qualquer Titular da Conta ou seu representante;

**(b)** Qualquer uma das pessoas autorizadas a movimentar a Conta; ou

**(c)** Qualquer procurador ou representante legal agindo por conta do Cliente.

O BEST não assume quaisquer responsabilidades pelos eventuais danos ou consequências decorrentes de tais situações de incapacidade ou de falta de poderes que desconheça sem dolo ou culpa.

**11.2.** O Cliente obriga-se, adicionalmente, a informar atempada e diligentemente o BEST de todos os factos que possam ser relevantes à boa execução das presentes Condições Gerais, das condições particulares e da demais documentação contratual aplicável à contratação de cada produto.

**11.3.** A falsidade de quaisquer elementos, documentos ou informações prestados ou entregues pelo Cliente ao BEST, ou por quaisquer pessoas agindo por conta destes e/ou em sua representação, bem como erros ou lapsos constantes dos mesmos, não serão oponíveis ao BEST, nem poderá este ser responsabilizado por danos decorrentes de tal falsidade, erro ou lapso, em particular pela aceitação e/ou utilização dos elementos ou documentos transmitidos ou das informações prestadas, salvo se o desconhecimento da sua falsidade se dever a dolo ou culpa do BEST.

**11.4.** Para efeitos desta Secção, a validade das informações contidas nestas Condições Gerais (ou no Preçário) mantém-se até que o BEST comunique devidamente alguma alteração às informações aqui contidas.

## 12. Validade e Denúncia

**12.1.** Sem prejuízo do disposto na presente cláusula e na cláusula 15., as presentes Condições Gerais vigoram por tempo indeterminado.

**12.2.** O Cliente goza da faculdade de, a todo o tempo, denunciar as presentes Condições Gerais, pondo termo ao contrato de abertura da Conta de Serviços Mínimos Bancários, mediante documento escrito dirigido ao BEST com um mínimo de um mês de antecedência.

**12.3.** Sempre que o Cliente efetue um pedido de encerramento da Conta de Serviços Mínimos Bancários, entende-se, para todos os efeitos, que tal pedido constitui a denúncia dos contratos a ela associados, sem prejuízo da manutenção de outros contratos celebrados entre o Cliente e o BEST e não relacionados com a Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**12.4.** O BEST pode denunciar as presentes Condições Gerais, pondo termo ao contrato de abertura e movimentação de Conta de Serviços Mínimos Bancários, mediante comunicação por escrito dirigida ao Cliente para a morada afeta à Conta de Serviços Mínimos Bancários com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência, caso se verifique, no momento da sua abertura, ou posteriormente, uma das seguintes situações:

**(a)** O Cliente utilizou deliberadamente a Conta de Serviços Mínimos Bancários para fins contrários à lei;

**(b)** O Cliente não realizou qualquer depósito, levantamento, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;

**(c)** O Cliente prestou informações incorretas para obter a Conta de Serviços Mínimos Bancários, quando não preenchia os requisitos de acesso à mesma;

**(d)** O Cliente deixou de ser residente legal na União Europeia, não se tratando de um consumidor sem domicílio fixo ou requerente de asilo ao abrigo da Convenção de Genebra de 28 de julho de 1951, relativa ao Estatuto dos Refugiados e do respetivo Protocolo de 31 de janeiro de 1967, bem como de outros tratados internacionais pertinentes;

**(e)** Se, durante a respetiva vigência, verificar que o Cliente possui uma outra conta de depósito à ordem junto do Banco ou de qualquer outra instituição de crédito, salvo nos casos em que (i) sendo essa outra conta coletiva, um dos titulares tiver mais de 65 anos ou estiver dependente de terceiros (i.e., que apresente um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60%) ou em que (ii) sendo contitular de conta nos termos da alínea anterior, não seja titular de quaisquer outras contas de depósito à ordem e tenha acedido individualmente à conta de Serviços Mínimos Bancários.

**12.5.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Banco poderá resolver o presente Contrato e encerrar a Conta DO com efeitos imediatos sempre que se verifique qualquer uma das seguintes situações:

**12.5.1.** Falsidade, inexatidão ou incorreção de quaisquer dados fornecidos pelo Cliente para efeitos de celebração e execução do presente Contrato ou de qualquer operação no mesmo prevista;

**12.5.2.** Incumprimento, pelo Cliente, de qualquer obrigação emergente do presente Contrato ou da Ficha de Caracterização do Cliente e/ou demais documentação subscrita pelo Cliente;

**12.5.3.** Violação grave pelo Cliente de deveres legais que lhe sejam aplicáveis, nomeadamente no que respeita às normas de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

**12.6.** Caso se verifique o disposto nos números anteriores, as obrigações do Cliente e eventuais garantias mantêm-se em vigor até

que as mesmas estejam integralmente cumpridas. O encerramento da Conta DO não afasta a responsabilidade do Cliente até ao momento em que o mesmo produz efeitos.

**12.7.** Sem prejuízo do previsto nos números anteriores, as pessoas singulares podem aceder aos serviços mínimos bancários mesmo que já sejam titulares de outra Conta de Serviços Mínimos bancários com pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros, desde que não tenha outras contas de depósito à ordem. Para este efeito, considera-se dependente de terceiros, aquele que apresente um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60%.

**12.8.** Nas situações previstas no número 4 da presente cláusula, o BEST poderá exigir ao Cliente o pagamento da diferença entre as comissões e despesas associadas à Conta de Serviços Mínimos Bancários, e as comissões e despesas normalmente praticadas pelo BEST para a generalidade das contas de depósito à ordem, relativamente aos serviços entretanto disponibilizados, de acordo com o Preçário em vigor para os mesmos. Para o efeito, o BEST notificará o Cliente da resolução do contrato de abertura de Conta de Serviços Mínimos Bancários, indicando o fundamento que levou à resolução e, exigindo o pagamento das comissões e despesas referidas.

**12.9.** Com o encerramento da Conta de Serviços Mínimos Bancários, o BEST tem o direito à restituição dos meios de pagamento a ela associados, respondendo o Cliente pelos prejuízos a que a utilização destes meios por qualquer pessoa der causa.

**12.10.** Se, na data em que o encerramento produza efeitos, restar saldo positivo, o BEST procederá à entrega desse montante ao Cliente, mediante transferência bancária para conta que este indique expressamente, mediante envio de carta cheque, ou envio de cheque bancário à ordem do Titular para a morada afeta à Conta de Serviços Mínimos Bancários, não podendo exigir o pagamento de quaisquer comissões, despesas ou outros encargos para esse efeito.

**12.11.** Se o cheque for devolvido ou se o depósito inicial tiver sido efetuado em numerário, o saldo existente na conta do Cliente será transferido para uma conta de regularização do Banco Best, tendo o Cliente de se dirigir a uma agência do Novo Banco, S.A. para efetuar o levantamento do saldo existente. Se o valor do depósito inicial for superior a € 5.000, o Cliente terá de informar o Banco Best com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência relativamente à data em que pretende proceder ao levantamento do saldo existente.

### **13. Serviço de Atendimento de Reclamações**

**13.1.** O BEST dispõe de um serviço próprio destinado a receber e analisar as eventuais reclamações dos seus clientes, integrado na Direcção de Compliance e Controlo Interno. As reclamações apresentadas serão tratadas por um órgão do BEST diverso daquele que praticou o ato/omissão que deu origem à reclamação. Estas reclamações podem ser encaminhadas para o Banco diretamente através da área de mensagens disponível nos Canais Digitais, através do Serviço de Apoio ao Cliente Best, Livro de Reclamações ou mediante carta escrita enviada ao cuidado da Unidade de Qualidade, para a morada da sede social do Banco.

**13.2.** As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 (dois) anos após a ocorrência ou o conhecimento do facto objeto das mesmas. As reclamações, nas quais devem constar a identificação completa do(s) Cliente(s) e o(s) seu(s) número(s) de conta(s), devem ser devidamente fundamentadas, identificar os factos objeto de reclamação, a pretensão que o Cliente pretende ver satisfeita, bem como ser acompanhadas de todos os elementos comprovativos de que o Cliente disponha.

**13.3.** Sem prejuízo do previsto em cláusulas específicas, no caso de reclamação ou litígio de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1ª Instância, decorrente da interpretação, validade ou execução do presente Contrato, de acordo com o disposto no artigo 30.º do

Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e por forma a assegurar a resolução alternativa de litígios respeitantes aos direitos e obrigações resultantes do presente contrato, o Banco disponibiliza ao Cliente, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, a que aderiu:

**(a)** Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);

**(b)** Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

**13.4.** Depois da respetiva apreciação, o BEST deverá endereçar uma resposta ao Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da receção da comunicação. Caso tal não seja possível, em função da complexidade da situação em apreço, o BEST deverá manter o reclamante informado do andamento do processo nesse mesmo prazo.

**13.5.** Adicionalmente o Cliente poderá apresentar as suas reclamações junto do Banco de Portugal.

## 14. Autoridades de Supervisão

**14.1.** O BEST encontra-se autorizado a prestar os serviços financeiros a que é feita referência neste documento, estando autorizado para o efeito pelo Banco de Portugal e pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“**CMVM**”), estando registado sob os números **065** e **285** respetivamente.

**14.2.** As sedes das autoridades de supervisão *supra* referidas localizam-se na presente data, respetivamente, na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa e, Rua Laura Alves, n.º 4 Apartado 14258-1064-003 Lisboa, podendo igualmente utilizar-se os meios de contacto indicados nos respetivos *sites*: [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt) e [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt).

**14.3.** Simultaneamente com a receção e análise de eventuais reclamações por parte do Cliente, o Banco de Portugal e a CMVM, no âmbito dos seus poderes de supervisão, poderão também mediar o acesso aos

sistemas de indemnização de investidores e de garantia de depósitos vigentes em Portugal.

**14.4.** No âmbito da atividade de Mediador de Seguros, o BEST é supervisionado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), estando registado sob o n.º 408268350, que se localiza na presente data na Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa. Poderão ser utilizados os meios de contacto indicados no *site* [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

**14.5.** No âmbito da Conta de Serviços Mínimos Bancários é relevante o Banco de Portugal enquanto autoridade de supervisão.

## 15. Resolução

**15.1.** Nos casos em que o contrato é celebrado à distância, o Cliente tem o direito de resolver livremente o contrato sem necessidade de indicação do motivo e sem que possa haver lugar a qualquer pedido de indemnização ou penalização do Cliente.

**15.2.** O prazo para o exercício deste direito de livre resolução é de 14 (catorze) dias, contados da data de celebração do contrato à distância.

**15.3.** O Cliente deverá enviar notificação escrita, em papel ou outro tipo de suporte duradouro, de tal exercício até ao último dia (inclusive) do prazo *supra* referido, por via telemática ou para a sede do BEST.

**15.4.** O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações e direitos decorrentes do contrato ou operação, com efeitos a partir da sua celebração.

**15.5.** Nos casos em que o BEST tenha recebido quaisquer garantias a título de pagamento dos serviços, fica obrigado a restituí-las ao Cliente no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação de livre resolução.

**15.6.** O Cliente restituirá ao BEST quaisquer quantias ou bens dele recebidos no prazo de 30 (trinta) dias contados do envio da notificação da livre resolução.

**15.7.** O Cliente não está obrigado ao pagamento correspondente ao serviço efetivamente prestado antes do termo do prazo de livre resolução.

## 16. Sistemas de Garantia

**16.1.** O BEST participa no Sistema de Indemnização aos Investidores e no Fundo de Garantia de Depósitos.

**16.2.** Para informações mais detalhadas sobre os referidos sistemas de garantias, deverão ser consultados os respetivos *sites*: [www.fgd.pt](http://www.fgd.pt) e [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt).

## 17. Alteração das Condições Gerais

**17.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 7.9., o BEST poderá alterar por sua iniciativa as presentes Condições Gerais, bem como as condições aplicáveis à Conta de Serviços Mínimos Bancários, devendo comunicar tal facto ao Cliente, disponibilizando-as na área de mensagens do Cliente nos Canais Digitais do BEST, cumprindo assim a obrigatoriedade de envio através de suporte duradouro, com uma antecedência de 2 (dois) meses relativamente à data pretendida para a sua aplicação.

**17.2.** As alterações referidas no número anterior serão consideradas aceites pelo Cliente caso este não se oponha às mesmas, mediante comunicação escrita, dirigida ao BEST até à data prevista para a sua entrada em vigor.

**17.3.** As alterações introduzidas aplicar-se-ão às operações, ou suas renovações, concretizadas posteriormente à comunicação da alteração pelo BEST, ou noutro prazo que seja especificamente indicado para o efeito.

**17.4.** Os Clientes podem pôr termo ao presente Contrato, imediatamente e sem encargos, com fundamento nas mencionadas alterações, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da expedição da comunicação efetuada pelo BEST devendo aplicar-se o disposto nas cláusulas 5. e 12. da presente Secção, em tudo o que possa ser aplicável a esta cláusula.

**17.5.** No caso de conta coletiva, a resolução do contrato terá que ser efetuada por todos os Titulares da Conta de Serviços Mínimos Bancários.

## 18. Mora

**18.1.** Em caso de mora do Cliente no pagamento de quaisquer dívidas emergentes de operações contratadas e/ou executadas, e sem prejuízo do direito de resolução a que a mesma possa dar origem, o BEST cobrará sobre essas quantias, pelo período de duração da mora, juros moratórios calculados à taxa prevista nas condições particulares e/ou demais documentação contratual aplicável à contratação do respetivo produto e/ou serviço ou, na ausência de previsão contratual, juros moratórios calculados à taxa máxima de mora permitida por lei, podendo os juros ser capitalizados nos termos da lei.

**18.2.** Os juros de mora são exigíveis diariamente, independentemente de qualquer interpelação, pelo que a falta de realização desta não implicará qualquer moratória ou renúncia, por parte do BEST, a qualquer direito que lhe assista.

## 19. Acesso às Condições Gerais

No decurso da relação contratual, o Cliente tem direito a receber, a seu pedido e em qualquer momento, uma cópia, em suporte de papel ou qualquer outro suporte duradouro, das presentes Condições Gerais.

## 20. Disposições Diversas

O Cliente desde já autoriza o BEST a ceder total ou parcialmente a sua posição contratual nestas Condições Gerais para outras entidades em relação de domínio ou grupo com o Novo Banco, S.A., a qual será eficaz a partir da data da sua comunicação ao Cliente mediante carta registada.

## 21. Lei e Foro

**21.1.** Às presentes Condições Gerais, aos serviços e produtos por elas abrangidos e às

operações bancárias nos seus termos realizadas, salvo estipulação especial em contrário, são aplicáveis a lei e jurisdição portuguesa.

**21.2.** Sem prejuízo do disposto na primeira parte do nº 1 do artigo 74º do Código de Processo Civil, para qualquer litígio emergente do presente contrato, nomeadamente quanto à sua validade, interpretação ou aplicação, será competente o foro do domicílio do Cliente, desde que em Portugal.

## **SECÇÃO B**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTA DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS**

#### **1. Objeto**

**1.1.** A presente Secção contém as normas aplicáveis à abertura e movimentação da Conta de Serviços Mínimos Bancários da Titularidade do Cliente junto do BEST.

**1.2.** Os Clientes podem aceder aos serviços mínimos bancários previstos nesta secção através da abertura de uma Conta de Serviços Mínimos Bancários ou, nos casos em que já sejam titulares de uma conta de depósito à ordem no BEST, da conversão dessa conta em Conta de Serviços Mínimos Bancários, mediante aditamento ao contrato de depósito à ordem existente e sem custos adicionais.

**1.3.** A Conta de Serviços Mínimos Bancários tem associados os seguintes serviços e operações:

- (i)** serviços relativos à constituição, manutenção, gestão, titularidade e encerramento da conta;
- (ii)** titularidade de cartão de débito;
- (iii)** acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia, de canais digitais incluindo *homebanking*, de Centros de Investimento do Banco Best e de balcões do Novo Banco.

**(iv)** operações incluídas: depósitos, levantamentos de numerário, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências a crédito intrabancárias e/ou ordens permanentes intrabancárias sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, transferências efetuadas através de caixas automáticos, 24 transferências a crédito SEPA+ e/ou ordens permanentes SEPA+ por cada ano civil (nacionais e na União Europeia) efetuadas através de homebanking e 5 transferências mensais, com o limite de 30 euros cada, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros.

#### **2. Titularidade e Movimentação da Conta de Serviços Mínimos Bancários**

**2.1.** A Conta de Serviços Mínimos Bancários poderá ser individual (titulada por uma pessoa singular) ou coletiva (titulada por várias pessoas singulares ou co-Titulares).

**2.2.** Quando seja solicitada a co-Titularidade de conta, seja no momento de abertura ou da conversão da Conta de Serviços Mínimos Bancários, seja em momento posterior, o BEST pode legitimamente recusar a abertura de conta, a sua conversão ou o aditamento de novos co-Titulares caso uma das pessoas singulares que tenha solicitado a co-Titularidade não reúna as condições previstas.

**2.3.** As Contas de Serviços Mínimos Bancários coletivas deverão ser solidárias.

**2.4.** Na conta solidária é permitida a livre movimentação do saldo disponível por qualquer um dos seus Titulares sem autorização dos seus co-Titulares.

**2.5.** No caso da co-Titularidade prevista no número anterior da presente cláusula, o representante comum será a pessoa indicada como primeiro Titular.

**2.6.** A movimentação da conta a débito requer a existência de provisão suficiente para o efeito e a entrega ao BEST de uma ordem validamente efetuada pelo(s) Titular(es) da conta ou pelo(s) seu(s) representante(s) com

poderes bastantes, de acordo com o estabelecido nas presentes Condições Gerais.

**2.7.** Os débitos em conta terão a data-valor do dia da respetiva efetivação.

**2.8.** No decurso da relação contratual são disponibilizados, através de consulta nos Canais Digitais, os seguintes saldos que refletem realidades distintas:

(a) Saldo Contabilístico

Saldo que resulta da diferença entre os créditos e os débitos efetuados na conta de depósitos à ordem, provenientes das operações de movimentação da conta de depósitos em numerário, transferências bancárias, etc.

(b) Saldo Cativo

Saldo referente a valores pendentes de liquidação ou cobrança.

(c) Saldo Disponível

Saldo que reflete o valor que o Cliente pode movimentar.

### 3. Créditos em Conta

**3.1.** Os fundos serão disponibilizados na Conta de Serviços Mínimos Bancários nos prazos previstos na lei para esse efeito.

**3.2.** Os créditos em conta terão a data-valor do dia útil seguinte à data de entrada do movimento na conta.

**3.3.** O BEST poderá anular o crédito em Conta de quaisquer valores, caso se verifique à posteriori que os respetivos títulos ou valores apresentam irregularidades ou anomalias.

### 4. Débitos em Conta de Serviços Mínimos Bancários

**4.1.** A movimentação da Conta de Serviços Mínimos Bancários pode ser efetuada através (i) da utilização do cartão de débito nos caixas automáticos, (ii) dos Canais Digitais, (iii) dos balcões do Novo Banco, S.A e (iv) outros meios disponibilizados pelo BEST.

**4.2.** O BEST não executará, integral ou parcialmente, qualquer ordem de débito mesmo dada através dos Canais Digitais, que ultrapasse o saldo permitido da Conta de

Serviços Mínimos Bancários, aceitando e assumindo o Cliente as consequências daí decorrentes.

**4.3.** Caso a Conta de Serviços Mínimos Bancários não se encontre provisionada com saldo suficiente para o lançamento a débito de qualquer pagamento, fica o Banco Best autorizado a debitar outras contas de depósito à Ordem e a Prazo, de que o Cliente seja ou venha a ser titular exclusivo junto do BEST, ficando este autorizado a efetuar o reembolso antecipado dos depósitos a Prazo para regularização de qualquer valor em dívida.

**4.4.** Sem prejuízo do disposto no ponto 7.8. da Secção A *supra*, o BEST fica ainda expressamente autorizado a debitar na Conta de Serviços Mínimos Bancários quaisquer impostos, portes, despesas, taxas e comissões relacionadas com a mesma ou devidas em virtude de serviços prestados pelo BEST de acordo com ordens e/ou instruções do Cliente.

**4.5.** O Cliente desde já autoriza o BEST a movimentar quaisquer contas de que o Cliente seja Titular a fim de efetuar ajustamentos e correções de quaisquer movimentos erroneamente realizados.

### 5. Manutenção de Conta

O BEST não cobrará comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do valor do indexante dos apoios sociais, relativamente aos serviços associados à Conta de Serviços Mínimos Bancários.

### 6. Domiciliação de Despesas Periódicas

O Cliente poderá recorrer ao serviço de Domiciliação de Despesas Periódicas na Conta de Serviços Mínimos Bancários de que seja Titular junto do BEST, o qual consiste no débito regular dessa Conta, para efeitos de pagamentos das despesas periódicas que o Cliente indique e aceites pelo BEST, a ser contratado nas condições e para as despesas estipuladas pelo BEST, nas quais se incluem, entre outras, as despesas com a água, luz e



telefone.

## 7. Remuneração

Não aplicável.

## 8. Juros Credores

Não aplicável.

## SECÇÃO C

### CAPÍTULO I CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO PARA CLIENTES PARTICULARES EMITIDOS PELO BEST

Os cartões BEST para Clientes Particulares reger-se-ão pelas normas e condições contidas no presente Contrato. A utilização dos cartões implica a tomada de conhecimento e aceitação das Condições Gerais, das Condições Específicas de Utilização e do respetivo Anexo, bem como da proposta de adesão e correspondente aceitação por parte do BEST que constituem, no seu conjunto, o Contrato de Utilização dos Cartões BEST para Clientes Particulares.

#### 1. Conceito

**1.1.** O cartão de débito, identificado neste Contrato, é propriedade do BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A. O cartão é um meio de pagamento pessoal e intransmissível, emitido no âmbito da Rede VISA Internacional, a que está associada a Rede Multibanco, adiante designadas em conjunto por Redes com utilização nacional e internacional.

**1.2.** Todos os cartões assentam numa conta-cartão.

#### 2. Emissão

**2.1.** O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, identificada neste Contrato, e adiante designada por Titular.

**2.2.** Caso a conta-cartão esteja associada a uma Conta de Serviços Mínimos Bancários

coletiva, esta deverá ser solidária quanto à sua movimentação.

**2.3.** A disponibilização de qualquer cartão dependerá sempre de um pedido prévio do seu futuro Titular e da sua aprovação pelo Banco.

**2.4.** O Titular poderá requerer a emissão de cartões adicionais, em nome de outros utilizadores, assumindo plena responsabilidade perante o Banco por todas as utilizações efetuadas com os mesmos, sem prejuízo da responsabilidade solidária dos Titulares Adicionais relativamente às dívidas contraídas ao abrigo da referida conta-cartão. Para os cartões serem emitidos em nome dos Titulares Adicionais, estes terão de aderir às presentes Condições Gerais e às Condições Específicas de Utilização do Cartão de Débito BEST para Clientes Particulares.

#### 3. Utilização do Cartão

**3.1.** O cartão permite ao seu Titular a aquisição de bens e serviços. É ainda permitido o levantamento de numerário nos estabelecimentos bancários, Caixas Automáticas de qualquer uma das Redes e nos Terminais de Pagamento Automático. As comissões aplicadas às diferentes operações encontram-se estipuladas na tabela em anexo.

**3.2.** Por razões de segurança, está interdita a utilização dos cartões emitidos pelo Banco em *sites* da Internet, *apps* ou programas, nacionais ou estrangeiros, que sejam considerados de risco, nomeadamente, em *sites*, *apps* ou programas relacionados com pornografia e jogos de fortuna ou azar, reservando-se o Banco, nestes casos, o direito de cancelar o cartão, sem pré-aviso.

**3.3.** Todas as transações efetuadas com os cartões de débito, quer em Portugal, quer no estrangeiro, são debitadas na conta de depósitos à ordem associada, integram o extrato desta conta e estão limitadas ao saldo disponível da referida conta.

**3.4.** Os cartões de débito com a funcionalidade *contactless* ativa permitem ao Titular realizar operações de pagamento com recurso a esta

tecnologia *contactless*, em Terminais de Pagamento Automático, até ao valor máximo de 20 euros por transação, sem ser necessário fazer uso do código PIN.

As ordens de transferência MB WAY estão limitadas a um montante máximo mensal, montante máximo por operação e número de operações efetuadas por mês, definidos pela SIBS. O conceito de "máximo" é a soma de todas as transferências enviadas/recebidas com sucesso para a Conta DO. Caso estes limites sejam ultrapassados, as operações serão recusadas.

#### 4. Extrato

**4.1.** O Banco obriga-se a disponibilizar mensalmente, ou com outra periodicidade admitida por lei ou intervenção regulamentar, ao Titular, um extrato da Conta de Serviços Mínimos Bancários o qual refletirá as referências e montantes das transações efetuadas pelo Titular com o cartão de débito.

**4.2.** O extrato da Conta de Serviços Mínimos Bancários será disponibilizado conforme referido na Cláusula 8.3. das Disposições Gerais.

**4.3.** O Banco poderá alterar o suporte de comunicação do extrato ao Titular, devendo comunicá-lo com uma antecedência de 2 (dois) meses relativamente à data prevista para a sua produção de efeitos, nos termos e nas condições previstas na cláusula 7.

**4.4.** No caso da opção pelo envio do extrato em papel, o Banco não será responsável pelos possíveis atrasos, que não lhe sejam diretamente imputáveis, no recebimento do extrato ou pelos casos de extravio postal.

**4.5.** O Titular poderá solicitar comprovativo de qualquer operação efetuada, sendo aplicados os montantes constantes da tabela em anexo.

**4.6.** O Banco poderá recorrer a meios coercivos de cumprimento, extrajudiciais ou judiciais, no caso de falta de pagamento das importâncias em dívida ao abrigo do presente Contrato, baseando-se no último extrato

enviado ao Titular e por este não impugnado.

#### 5. Validade do Cartão

**5.1.** O cartão tem um prazo de validade (o qual se encontra estipulado na tabela em anexo), que nele se encontra gravado, findo o qual não poderá ser utilizado. O Banco poderá proceder à renovação do cartão desde que o Titular a isso não se oponha nos 2 (dois) meses que precedem o termo do prazo acima referido.

**5.2.** Em caso de morte, interdição ou inabilitação do Titular, o direito de utilização do cartão caduca, devendo os respetivos herdeiros ou Representantes proceder de imediato à restituição do cartão ao Banco. O Banco reserva-se, ainda, o direito de reter e destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões VISA, bem como proceder ao seu cancelamento, caso tenha tido conhecimento da morte do Titular, por qualquer meio.

#### 6. Vigência e Produção de Efeitos

**6.1.** O presente Contrato produz efeitos a partir da data nele indicada e é celebrado por tempo indeterminado.

**6.2.** O Banco poderá denunciar o Contrato, desde que comunique a sua decisão ao Titular, por escrito, com um pré-aviso de, pelo menos, 2 (dois) meses.

**6.3.** Sem prejuízo do disposto no ponto 6.1., o Titular pode denunciar o Contrato, sem indicação de motivo e gratuitamente, desde que comunique a sua decisão ao Banco, por escrito, com um pré-aviso de, pelo menos, um mês, mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou comunicação escrita entregue ao Banco.

**6.4.** Exercido o direito de denúncia, o Titular está obrigado a pagar ao Banco todas as importâncias em dívida, ao abrigo do presente Contrato e decorrentes da utilização do cartão, até à data em que a denúncia produz efeitos.

**6.5.** Uma vez cessado o Contrato, por qualquer

causa, o Titular perderá todos os direitos inerentes à posse e uso do cartão, devendo promover a devolução deste devidamente inutilizado ao Banco. O Banco reserva-se, ainda, o direito de reter e destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões VISA.

## 7. Direito de Livre Revogação

**7.1.** O Titular pode revogar livremente o presente Contrato no prazo máximo de 14 (catorze) dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

**7.2.** O prazo para o exercício do direito de revogação começa a correr: (i) a partir da data de assinatura do Contrato, ou (ii) da data da receção pelo Titular do exemplar do Contrato, caso esta data seja posterior.

**7.3.** Para que a revogação do Contrato produza efeitos, o Titular deve expedir a respetiva declaração mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou mediante comunicação escrita entregue ao Banco, desde que qualquer das referidas comunicações seja expedida dentro do prazo referido no ponto 7.1. e acompanhada da devolução do cartão devidamente inutilizado. Revogado o Contrato, o Banco tem direito de reter e destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões VISA.

## 8. Alterações

**8.1.** O Banco reserva-se o direito de alterar as condições do presente Contrato com pré-aviso de 2 (dois) meses ao Titular através do extrato da Conta de Serviços Mínimos Bancários, ou ainda, através de mensagem enviada para a área de mensagens do Titular, disponível nos Canais Digitais. O Banco considerará toda e qualquer alteração aceite pelo Titular desde que este não a conteste no prazo de dois meses a contar da data do envio do respetivo pré-aviso.

**8.2.** A utilização do cartão antes de decorrido o prazo referido no ponto anterior constitui

presunção de aceitação das alterações contratuais em causa.

**8.3.** Após ter sido notificado das alterações ao Contrato, o Titular pode denunciar o mesmo imediata e gratuitamente, desde que comunique, por escrito, a sua decisão ao Banco, mediante carta registada com aviso de receção, no prazo de dois meses.

**8.4.** O Titular do cartão compromete-se a informar, por escrito, mediante carta registada com aviso de receção ou comunicação escrita entregue ao Banco, qualquer alteração no endereço postal inicialmente indicado.

## 9. Resolução

**9.1.** O Titular compromete-se a informar o Banco de toda e qualquer alteração que ocorra na sua situação pessoal ou patrimonial, nomeadamente situação de desemprego ou divórcio, relevante para o correto cumprimento deste Contrato.

**9.2.** O Banco poderá resolver o Contrato, em qualquer momento, mediante comunicação escrita ao Titular, sempre que:

- (i)** o Titular promova uma utilização abusiva do cartão ou permita que terceiros o utilizem;
- (ii)** o Titular, por qualquer forma, deixe de cumprir as obrigações para si resultantes da utilização do cartão, designadamente as emergentes do presente Contrato.

## 10. Regras Operativas e Autorização de Débito

**10.1.** Para adquirir bens ou serviços através do cartão deverá o Titular:

- (i)** apresentar o cartão devidamente assinado;
- (ii)** conferir e assinar as faturas ou comprovativos apresentados pelos estabelecimentos em conformidade com os formulários das respetivas Redes, e guardar uma cópia;
- (iii)** identificar-se, quando tal lhe for solicitado;

(iv) fazer uso do código PIN nos Caixas Automáticos e em todos os Terminais de Pagamento Automático que permitam essa forma de autenticação ou em outras circunstâncias em que tal lhe seja solicitado.

**10.2.** Para adquirir bens ou serviços com um cartão de débito com a funcionalidade *contactless* ativa, deverá o Titular:

- (i) conferir a operação;
- (ii) aproximar o cartão do leitor *contactless*;
- (iii) guardar cópia do comprovativo emitido; e
- (iv) identificar-se, se tal for solicitado.

**10.3.** Caso a adesão ao serviço MB WAY, seja efetuada através da *app* Best Bank, estarão disponíveis as seguintes funcionalidades:

- (i) Adesão ao serviço;
- (ii) Enviar dinheiro;
- (iii) Levantar dinheiro;
- (iv) Pagar com MB WAY;
- (v) Pedir dinheiro;
- (vi) Dividir conta;
- (vii) Utilizar Multibanco.

**10.4.** A utilização do código PIN do cartão e do Serviço MB WAY, bem como a assinatura das faturas ou comprovativos referidos no ponto 10.1., implicarão a autorização do débito das importâncias respetivas, na conta vinculada.

**10.5.** As transações previstas nos regulamentos de cada uma das Redes, para as quais não seja exigido o uso da assinatura ou introdução do código PIN, nomeadamente:

- (i) operações de baixo valor, como o pagamento de portagens e telefones;
- (ii) transações de “*telemarketing*”;
- (iii) reserva e compra de bilhetes para espetáculos;
- (iv) reserva de hotéis e veículos;
- (v) transações por via postal (“*mail order*”) ou por via telefónica (“*telephone order*”);
- (vi) operações realizadas com recurso à funcionalidade *contactless*;
- (vii) novas operações que possam vir a ser disponibilizadas aos utilizadores;

Todas estas operações implicarão o lançamento na respetiva Conta de Serviços Mínimos Bancários.

**10.6.** Nas transações efetuadas por via postal (“*mail orders*”) ou por telefone (“*telephone orders*”) será obrigatória a indicação de um Código de Segurança Adicional, composto pelos últimos três dígitos, impressos no verso do cartão e que se encontram no lado direito do painel de assinatura.

**10.7.** No caso das transações efetuadas em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas) o titular deverá efetuar as mesmas com recurso a um serviço de pagamento seguro disponibilizado pelo Banco para a realização de transações seguras, como sejam o serviço MB NET - Pagamento Seguro, o 3D Secure ou qualquer outro disponibilizado para o efeito. As condições do serviço MB NET - Pagamento Seguro e do 3D Secure encontram-se descritas nas Condições Específicas dos mesmos. O Banco reserva-se o direito de recusar qualquer transação em ambientes abertos, caso a mesma não seja efetuada por intermédio destes serviços, sendo que, caso se realizem estas transações, as mesmas serão da inteira responsabilidade do Titular.

## 11. Dispositivos de Segurança

**11.1.** Para evitar o uso fraudulento dos cartões, deverão ser tomadas as seguintes medidas preventivas:

- (i) os Titulares dos cartões deverão assiná-los logo após a sua receção, mesmo que não tenham o propósito de os utilizar de imediato;
- (ii) utilizar o serviço MB NET - Pagamento Seguro ou aderir ao 3D Secure ou a qualquer outro serviço que o Banco disponibilize para a realização de transações seguras;
- (iii) verificar e aceitar ou recusar as operações feitas em ambientes abertos, através da validação na *app* MB WAY ou na *app* Best Bank, conforme disponível em cada momento;
- (iv) a cada cartão será atribuído um código PIN, o qual deverá ser mantido secreto. O Titular do cartão deve tomar todas as medidas adequadas para garantir a segurança do cartão, do respetivo código PIN e do Serviço MB WAY, nomeadamente:
  - não permitir a utilização do seu cartão por terceiros ainda que seus mandatários;

- não transmitir o seu código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY a terceiros;
- memorizar o código PIN do cartão e do Serviço MB WAY, abstendo-se de o (s) anotar;
- não guardar nem registar o código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros;
- não registar o código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY no cartão ou em algo que guarde ou transporte conjuntamente com o cartão.

**11.2.** Para evitar situações de uso fraudulento do cartão através do Serviço MB WAY, deverá o Titular:

(i) manter e conservar o dispositivo móvel no qual esteja instalada a *app* Best Bank ou *app* MB WAY em condições de segurança e seguir as práticas de segurança aconselhadas pelo fabricante e/ou operadora, devendo nele instalar e manter atualizados os necessários aplicativos de segurança, nomeadamente, antivírus;

(ii) assegurar que apenas utiliza o Serviço MB WAY em estabelecimentos e plataformas de comunicação online cujos comerciantes tenham aderido ao serviço e exibam a marca MB WAY.

**11.3.** Quando o Titular utilize um cartão de débito com a funcionalidade *contactless* ativa, e sempre que seja atingido o valor de €80,00 em compras consecutivas com recurso a esta funcionalidade, se realizadas em Euros, ou sempre que sejam realizadas quatro transações consecutivas noutra moeda que não o Euro com recurso a esta funcionalidade, será solicitada a introdução do respetivo PIN.

**11.4.** O Banco poderá, a qualquer momento, e sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Titular, recusar a autorização a qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de proteção do Titular ou ligadas ao sistema de autorizações de pagamento.

**11.5.** O Banco reserva-se o direito de bloquear o cartão do Titular, sempre que:

(i) tal decorra de razões de proteção do Titular;

(ii) tal decorra de razões ligadas ao sistema operativo de cartões;

(iii) haja suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão.

**11.6.** Se não for possível ao Banco, por razões de segurança ou por impedimento legal, avisar previamente o Titular do bloqueio do cartão, este será notificado do bloqueio e respetiva justificação, tão prontamente quanto possível.

**11.7.** Logo que se deixem de verificar os motivos previstos no ponto 11.4., o Banco desbloqueará o cartão ou substituí-lo-á por um novo. Esta substituição não implica qualquer custo para o Titular.

## 12. Operações Não Autorizadas

**12.1.** Às operações não autorizadas efetuadas com Cartão são aplicáveis as disposições previstas na cláusula 14.2. das Condições Gerais de Serviços de Pagamento referente às Operações não Autorizadas e Responsabilidade.

**12.2. 12.2** Após a notificação prevista na cláusula 14.2. das Condições Gerais de Serviços de Pagamento referente às Operações não Autorizadas e Responsabilidade, o Banco accionará os mecanismos necessários ao impedimento do uso abusivo e fraudulento do cartão. Se no seguimento da notificação feita pelo Titular houver necessidade de substituir o cartão e essa for a sua pretensão, o Titular será responsável pelo pagamento ao Banco das importâncias devidas a título de Comissão de Substituição de Cartão conforme o Preçário em vigor na tabela em anexo. A Comissão de Substituição será, ainda, devida em caso de mau estado do cartão.

**12.3. 12.3** Sem prejuízo da cláusula anterior, no caso de a substituição do cartão ocorrer depois de decorridos 18 meses sobre a data da respetiva emissão ou a causa de substituição for imputável ao Banco, o Titular não será responsável pelo pagamento ao Banco da importância devida a título de Comissão de Substituição de Cartão.

### 13. Revogação de Operações Autorizadas

**13.1.** O Titular pode solicitar o reembolso de transação efetuada com o cartão desde que, no momento da respetiva autorização, tal como previsto no ponto 10.1., o montante da mesma não estivesse determinado e o valor em causa vier a exceder aquilo que o Titular podia razoavelmente esperar.

**13.2.** O pedido referido no ponto anterior terá de ser efetuado no prazo máximo de 8 (oito) semanas a partir do respetivo débito na Conta de Serviços Mínimos Bancários consoante o caso, podendo o Banco proceder ao reembolso ou não, em função do teor da reclamação apresentada pelo Titular.

### 14. Responsabilidade pela Execução de Operações

**14.1.** O Banco será responsável pelos prejuízos diretos causados ao Titular em consequência da não execução ou execução defeituosa de uma operação devido ao mau funcionamento da máquina ou terminal no qual o cartão for utilizado. O Banco não poderá ser considerado responsável por qualquer prejuízo causado por uma falha técnica do sistema de qualquer uma das Redes ou dos Terminais de Pagamento Automático e Caixas Automáticas da Rede Multibanco incluindo MB WAY se desta tiver sido dado conhecimento ao Titular através de uma mensagem escrita no visor do aparelho, ou desde que ela se torne óbvia por qualquer outra forma.

**14.2.** Em caso de diferendo entre o Banco e o Titular, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor, obrigando-se a outra parte a prestar a sua melhor colaboração, designadamente facultando as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.

### 15. Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão

A emissão, bem como a renovação, dos cartões de débito associados à Conta de Serviços Mínimos Bancários não implica para o Cliente o pagamento de uma comissão anual

pela disponibilização de um cartão.

### 16. Transações no estrangeiro

**16.1.** As transações efetuadas ao abrigo do presente Contrato são denominadas em Euros.

**16.2.** As transações efetuadas noutra moeda que não o Euro, são convertidas em Dólares Norte Americanos, quando a moeda utilizada não for essa, e posteriormente convertidas em Euros. No caso dos cartões emitidos no âmbito da Rede VISA, a taxa média de câmbio aplicada será a praticada nas três principais praças cambiais mundiais e calculada pela VISA Internacional.

**16.3.** Nas transações efetuadas noutra moeda que não o Euro a taxa de câmbio é acrescida de uma Comissão de Serviço de Moeda Estrangeira, estipulada na tabela em anexo.

**16.4.** A todas as transações efetuadas nos países do Espaço Económico Europeu (EEE) constantes na tabela em anexo, se realizadas noutra moeda que não o Euro, Coroa Sueca ou Leu Romeno, ou se realizadas no resto do mundo, independentemente da moeda utilizada, como compensação dos custos de intermediação, processamento, comunicações e risco, acrescerá uma comissão, estipulada na tabela em anexo.

### 17. Dados Pessoais – Recolha e Tratamento

No *site* do BEST está disponível a política de privacidade bem como as informações sobre tratamento dos seus dados pessoais.

### 18. Comunicação de Responsabilidades ao Banco de Portugal

**18.1.** Em cumprimento do disposto), no Ponto 43., da Instrução n.º 17/2018, do Banco de Portugal, o Banco está obrigado a comunicar àquela entidade todas as operações ativas existentes em nome do Titular.

**18.2.** O Banco está obrigado a comunicar ao Banco de Portugal o saldo da conta-cartão relativo ao último dia de cada mês.

**18.3.** Nos termos da referida Instrução n.º 17/2018, o Titular tem o direito de conhecer a informação que a seu respeito conste da Central de Responsabilidades de Crédito e, quando verifique a existência de erros ou omissões, deve solicitar, por escrito, a sua retificação ou atualização junto do Banco.

## 19. Cópia do Contrato

Durante a vigência do Contrato, o Titular pode, a qualquer momento, solicitar ao Banco, nova cópia do Contrato, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

## 20. Idioma e Comunicação

**20.1.** O Contrato e quaisquer comunicações ou notificações efetuadas ao abrigo do mesmo, são redigidas na língua portuguesa.

**20.2.** Sem prejuízo de disposição específica em contrário, as comunicações e notificações previstas no presente Contrato, serão efetuadas: **(i)** pelo Banco, através do extrato da conta de depósitos à ordem, de carta enviada para o domicílio do Titular, por e-mail enviado para o endereço eletrónico do Titular registado no Banco ou por mensagem enviada para a área mensagens do Titular disponível nos Canais Digitais ou, ainda, através da via telefónica para os contactos registados no Banco **(ii)** pelo Titular, através de carta registada enviada para a Rua Castilho, 26, Piso 2, 1250-069 Lisboa, por mensagem registada na área mensagens do Titular disponível nos Canais Digitais, ou por via telefónica através do Serviço de apoio ao Cliente Best, sempre com atendimento personalizado.

## 21. Lei e meios extrajudiciais e judiciais de resolução de litígios

**21.1.** O presente Contrato é regulado pela Lei Portuguesa.

**21.2.** Sem prejuízo da legislação referente ao livro de reclamações, o Cliente pode apresentar a sua reclamação através da área de mensagens disponível nos Canais Digitais, através do Serviço de Apoio ao Cliente Best ou mediante carta escrita enviada ao cuidado da Unidade de Qualidade, para a morada da sede

social do Banco. O Cliente pode, ainda, apresentar directamente junto dos Reguladores reclamações fundadas no incumprimento da lei por parte do BEST.

**21.3.** No caso de reclamação ou litígio de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1ª Instância, decorrente da interpretação, validade ou execução do presente Contrato, no âmbito da utilização dos Cartões, de acordo com o disposto no artigo 144.º do Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro, e por forma a assegurar a resolução alternativa de litígios respeitantes aos direitos e obrigações resultantes do presente contrato, o Banco disponibiliza ao Cliente, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios, a que aderiu:

**(a)** Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);

**(b)** Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

**21.4.** O Banco e o Titular podem, ainda, recorrer ao foro judicial estipulando-se, para o efeito a competência o foro do domicílio do Titular, desde que em Portugal.

**21.5.** O Banco pode, ainda, recorrer a meios coercivos de cumprimento, extrajudiciais ou judiciais, no caso de falta de pagamento das importâncias em dívida ao abrigo do presente Contrato, baseando-se no último extrato enviado ao Titular e por este não impugnado.

## 22. Supervisão

O Banco está sujeito à supervisão **(i)** do Banco de Portugal, com sede na Rua do Ouro, n.º 27, em Lisboa, **(ii)** da Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários, com sede na Rua Laura Alves n.º 4 Apartado 14258-1064-003 em Lisboa, e **(iii)** da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, com sede na Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa.

## 23. Identificação

BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A, com sede na Rua Castilho, 26, Piso 2,

1250-069 Lisboa, com o número 505 149 060 de pessoa coletiva e de matrícula na 1ª secção da Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número de pessoa coletiva.

## CAPÍTULO II

### Condições Específicas do Serviço MB NET - Pagamento Seguro

#### 1. Conceito

O serviço MB NET - Pagamento Seguro é um serviço que permite ao Titular criar cartões virtuais que poderá utilizar para efetuar de forma segura transações em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas).

#### 2. Regras Operativas

**2.1.** O Titular compromete-se a utilizar esse serviço de pagamentos em todas e quaisquer transações que venha a efetuar em ambientes abertos e, ao fazê-lo, reconhece-se devedor ao Banco dos valores registados eletronicamente.

**2.2.** O Titular pode criar cartões virtuais através dos Canais Digitais do BEST e da *app* MB WAY. Para tal deverá:

- (i) Aceder a [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), à *app* Best Bank ou à *app* MB WAY;
- (ii) Escolher o tipo de cartão pretendido (compra única ou cartão comerciante/multi-compra);
- (iii) Definir o valor máximo de utilização e a validade, no caso do cartão comerciante;
- (iv) Confirmar a criação do cartão.

**2.3.** O Banco poderá vir a inviabilizar quaisquer transações feitas em ambientes abertos, nos casos em que o Titular não utilize o serviço MB NET - Pagamento Seguro.

**2.4.** Para evitar o uso fraudulento, o Titular deverá tomar igualmente as medidas descritas no ponto 11. das Condições Gerais de Utilização.

## CAPÍTULO III

### Condições Específicas do Serviço 3D Secure

#### 1. Conceito

24/52

O 3D Secure é um serviço que permite ao Titular efetuar de forma segura transações em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas), pela associação do cartão ao dispositivo móvel ou ao número de telemóvel registado pelo cliente e a um Código de Segurança Adicional.

#### 2. Regras operativas

**2.1.** A adesão ao serviço poderá ser efetuada através dos canais disponibilizados pelo Banco. Na adesão o Titular define o cartão a agregar ao serviço ao qual é associado o seu dispositivo móvel e o número de telemóvel, onde irá receber o o Código de Segurança Adicional que deverá ser inserido no *site* da Internet, *app* ou programa do comerciante.

**2.2.** Sem prejuízo do previsto em 2.1., o Banco reserva-se a possibilidade de efetuar a adesão automática do cartão ao serviço, caso tal decorra de imposição legal, regulamentar ou operativa, tendo em vista a melhoria da prestação do serviço.

**2.3.** Após adesão ao 3D Secure, o Titular está apto a utilizar esse serviço de pagamentos em transações que venha a efetuar com cartões em *sites* da Internet, *apps* ou programas de comerciantes que tenham aderido ao protocolo 3D Secure ou equivalente. Ao fazê-lo, reconhece-se devedor ao Banco dos valores registados eletronicamente.

**2.4.** O Banco reserva-se o direito de recusar qualquer transação em ambientes abertos, caso a mesma não seja efetuada por intermédio deste serviço, sendo que caso se realizem as transações as mesmas serão da inteira responsabilidade do Titular.

**2.5.** O Titular é responsável por manter o seu dispositivo móvel e o número de telemóvel associado ao 3D Secure atualizado junto do Banco, responsabilizando-se, desde já, por quaisquer prejuízos que advenham do incumprimento desta obrigação.



### 3. Cancelamento do 3D Secure

**3.1.** O Titular poderá cancelar, em qualquer momento, a sua adesão ao 3D Secure através dos canais disponibilizados pelo Banco, sem prejuízo do referido no ponto 2 *supra* (Regras Operativas no presente Capítulo IV).

**3.2.** O Banco poderá cancelar ou alterar o serviço, em qualquer momento, sem aviso prévio do Titular, por razões de segurança, imposição do prestador efetivo do serviço 3D Secure ou das marcas internacionais dos cartões.

## CAPÍTULO IV

### Condições Específicas do Serviço MB WAY

#### 1. Conceito

**1.1.** O Serviço MB WAY é um serviço fornecido pela SIBS FPS através do o Titular pode efectuar pagamentos de compras realizadas no estabelecimento ou nas plataformas de comunicação *online* de um comerciante aderente a este serviço, efectuar ou receber transferências ou efectuar levantamentos de numerário e outras operações nos caixas automáticos da Rede Multibanco sem necessidade de introdução do cartão físico, mediante a associação do cartão à chave de segurança pré-definida pelo Titular.

Adicionalmente quando o Titular efetuar de forma segura transacções em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas), poderá verificar o montante das compras e aprovar ou rejeitar as mesmas, para que sejam executadas / concluídas com sucesso, para comerciantes seguros.

#### 2. Regras operativas

**2.1.** A adesão ao serviço poderá ser efectuada através da *app* Best Bank, em qualquer caixa automática da rede Multibanco ou através da *app* MB WAY, estando a utilização dependente da instalação da *app* Best Bank ou da *app* MB WAY no dispositivo móvel do Titular. No caso da *app* MB WAY, depende, ainda, da aceitação dos termos e condições gerais do serviço. Através deste serviço é, ainda, possível utilizar

o serviço MB NET - Pagamento Seguro e aprovar ou rejeitar compras em ambientes abertos de comerciantes com 3D Secure.

**2.2.** Na adesão ao serviço através da *app* Best Bank, o Titular define o cartão a agregar ao serviço ao qual é associado o Telemóvel de Segurança Adicional SMS, onde irá receber o Código de Segurança Adicional que deverá ser inserido na *app* no momento da adesão ao serviço.

**2.3.** Após adesão ao Serviço MB WAY, o Titular torna-se responsável pela confidencialidade da chave de segurança do utilizador e compromete-se a assegurar que o número de telemóvel, o endereço de correio eletrónico ou outro identificador por si pré-definido, associado ao Serviço MB WAY, bem como o dispositivo móvel e a *app* utilizada na adesão ao serviço, são utilizados apenas por si ou por pessoas por si autorizadas, reconhecendo-se devedor ao Banco dos valores registados através desse serviço.

**2.4.** A obrigação por parte do Banco de assegurar a prestação do Serviço MB WAY só se verifica se, no momento da utilização:

(i) o Titular mantiver ativo o número de telemóvel fornecido e mantiver em vigor o contrato com operadora de telecomunicações;

(ii) a chave de segurança do Titular estiver ativa;

(iii) estiverem asseguradas as condições para que o Titular receba no seu dispositivo móvel, onde está instalada a *app* Best Bank ou *app* MB WAY, a mensagem de pedido de confirmação da Compra MB WAY;

(iv) for confirmada a operação pretendida mediante a introdução da chave de segurança do Titular.

(v) no caso de Transferência MB WAY, o destinatário da mesma tiver aderido previamente ao Serviço MB WAY e confirmar a receção dos fundos.

**2.5.** Por questões de segurança, após 3 (três) tentativas erradas de introdução da chave de segurança do utilizador no Serviço MB WAY, a adesão ficará bloqueada. O Titular poderá reativar a adesão ao Serviço MB WAY na *app* utilizada para a adesão inicial.

**2.6.** Em caso de não receção dos dados de acesso ao serviço, perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos mesmos, o Titular deverá aceder de imediato ao serviço MB WAY, através da *app* utilizada para a adesão inicial, desassociando o cartão do serviço.

**2.7.** Em caso de perda, por qualquer motivo, do dispositivo móvel onde se encontra instalada a *app* Best Bank ou *app* MB WAY o Titular deverá informar de imediato o Banco.

### 3. Cessação do Serviço MB WAY

**3.1.** O Titular poderá desassociar os cartões, em qualquer momento, através da *app* utilizada para a adesão inicial, desassociando o cartão do serviço, ou através de outros serviços disponibilizados pelo Banco para a adesão e gestão do Serviço MB WAY.

**3.1. 3.2.** O Banco poderá denunciar o presente contrato, na parte que respeita à prestação do Serviço MB WAY, sempre que tal lhe for solicitado pela entidade gestora do sistema de pagamentos Multibanco, nomeadamente por motivos de segurança ou com fundamento no facto de o Titular utilizar o Serviço MB WAY para praticar atividades fraudulentas.

## SECÇÃO D CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO

As presentes Condições Gerais (as Condições) aplicam-se aos serviços de pagamento prestados pelo BEST e constituem parte integrante das Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta de Serviços Mínimos Bancários.

### 1. Definições

**Beneficiário:** O destinatário dos fundos objeto de uma Operação de Pagamento;

**Conta de Pagamento:** A Conta de Serviços Mínimos Bancários titulada pelo Cliente junto do BEST.

**Condições:** As Condições Gerais de Serviços de Pagamento constantes do presente

Capítulo.

**Débito Direto:** Serviço de pagamento que consiste em debitar a Conta de Pagamento de um Ordenante, sendo a operação de pagamento iniciada pelo Beneficiário com base no consentimento dado pelo Ordenante ao Beneficiário, ao Banco do Beneficiário ou ao Banco do Ordenante.

**Identificador Único:** Um dos códigos identificadores previstos na cláusula 5.1.1. v).

**Ordem de Pagamento:** A instrução dada pelo Cliente ao BEST, na qualidade de Ordenante ou de Beneficiário, requerendo a execução de uma Operação de Pagamento.

**Operação de Pagamento:** O depósito, a transferência ou o levantamento de fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o Ordenante e o Beneficiário. Incluem-se neste conceito as operações de pagamento baseadas num cartão e as operações de pagamento remotas, nomeadamente as executadas através de Prestadores de Serviços de Iniciação de Pagamento.

**Ordenante:** O titular de uma Conta de Pagamento que autoriza uma determinada Ordem de Pagamento a partir dessa conta.

**Preçário:** O conjunto de informação relativa ao custo dos serviços financeiros prestados pelo BEST, anexo às presentes Condições fazendo parte integrante das mesmas.

**Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos:** Um prestador de serviços através do qual o Cliente inicia uma ordem de pagamento relativamente a uma conta por si titulada no Banco.

**Prestador de Serviços de Informação sobre Contas:** Um prestador de serviços em linha através do qual o Cliente tem acesso a informações consolidadas sobre uma ou mais contas de pagamento detidas pelo Cliente junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento.

**Serviço de Informação sobre Contas:** Um serviço em linha para prestação de informações consolidadas sobre uma ou mais contas de pagamento detidas pelo Cliente junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento.

**Serviço de iniciação do Pagamento:** Um serviço que inicia uma Ordem de Pagamento a pedido do Cliente relativamente a uma Conta

de Pagamento detida noutro Prestador de Serviços de Pagamento.

**Transferência:** Operação efetuada por iniciativa do Ordenante, realizada através de um Banco e destinada a colocar quantias em dinheiro à disposição de um Beneficiário, podendo a mesma pessoa reunir as qualidades de Ordenante e de Beneficiário.

## 2. Informações Gerais

Nome do Prestador do Serviço: BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A.;

Sede: Rua Castilho, 26, Piso 2, 1250-069 Lisboa;

Contactos: +351 218 505 775 (dias úteis, das 8h às 20h. Chamada para a rede fixa nacional);  
Registo no Banco de Portugal: 065, emitido em 26-06-2001;

Autoridade de Supervisão: Banco de Portugal, Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa.

## 3. Prestação de Serviços de Pagamento

**3.1.** O BEST presta ao Cliente os serviços de pagamento previstos nas presentes Condições.

**3.2.** O BEST poderá também atuar enquanto Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos ou Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, o que nesse caso implicará a aceitação pelo Cliente de condições específicas para o efeito.

**3.3.** O BEST manterá disponível nos Centros de Investimento e no seu sítio da Internet uma versão atualizada das presentes Condições.

**3.4.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente tem o direito de receber, a seu pedido e em qualquer momento, uma cópia das Condições em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

## 4. Âmbito de Aplicação

**4.1.** As Condições aplicam-se às Operações de Pagamento realizadas através de transferência bancária e do sistema de débitos diretos, incluindo as executadas através de Prestadores de Serviços de Iniciação de Pagamentos, quando realizadas por

consumidores na aceção constante do art. 1º e dos nºs 1 e 3 do art. 2º do anexo à Recomendação n.º 2003/361/CE, de 6 de Maio.

**4.2.** Estão abrangidas pelas presentes Condições as Operações de Pagamento intracomunitárias desde que prestadas pelo BEST, em Portugal.

**4.3.** As Operações de Pagamento previstas no número anterior poderão ser realizadas em Euros ou na moeda de um País não pertencente à Zona Euro. Neste último caso será aplicada a taxa de câmbio calculada de acordo com as taxas de câmbio praticadas no Mercado Cambial, no momento da conversão, deduzida ou acrescida de uma permissão.

**4.4.** As Condições, em conjunto com as Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta de Serviços Mínimos Bancários e as Condições Gerais de Utilização dos Cartões BEST constituem, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei nº91/2018, de 12 de novembro, o contrato-quadro aplicável às Operações de Pagamento.

## 5. Receção de Ordens de Pagamento

**5.1.** Para que a ordem de pagamento possa ser executada pelo BEST, é necessário que:

**5.1.1.** No caso de transferências bancárias:

- (i) O Cliente consinta na sua execução;
- (ii) A ordem de transferência não seja condicional;
- (iii) O Cliente especifique a quantia que é objeto da transferência e a moeda em que a mesma é denominada;
- (iv) A Conta de Serviços Mínimos Bancários esteja devidamente provisionada com a quantia que é objeto da transferência e com os fundos necessários para o pagamento da comissão relativa à mesma, prevista no Preçário;
- (v) O Cliente identifique devidamente o Identificador Único, a saber:
  - No caso de transferência a crédito intrabancária, o número de Conta DO a creditar;
  - No caso de transferência a crédito SEPA + o “International Bank Account Number” (IBAN) da conta a creditar e o endereço

SWIFT;

- No caso de transferência a crédito Não SEPA +, o IBAN e o endereço SWIFT. Caso o Cliente não disponha do endereço SWIFT, poderá fornecer ao BEST o nome do Banco e a praça de destino da ordem de transferência, suportando os encargos inerentes;
- Nos casos em que não exista normalização internacional a observar, o número de conta e/ou outra referência acordada com o Banco do Beneficiário.

#### **5.1.2.** No caso de débitos diretos:

- (i) O credor tenha facultado ao Cliente a sua identificação e o número de autorização de débito em conta;
- (ii) O Cliente tenha dado autorização de débito em conta, a qual consiste no consentimento expresso do Cliente para permitir débitos diretos na Conta de Serviços Mínimos Bancários em resultado de instrução de cobrança remetida pelo credor, podendo respeitar a um único pagamento ou a uma série de pagamentos escalonados no tempo (as «Operações Reiteradas»), a qual deverá identificar devidamente o Identificador Único do Cliente e do credor, a saber:
  - No caso de cobrança intrabancária ou cobrança interbancária nacional o IBAN da conta a debitar e a creditar;
  - No caso de cobrança intracomunitária, o IBAN e o endereço SWIFT da conta a creditar e a debitar.

#### **5.1.3.** No caso de Serviços de Iniciação de Pagamento:

- (i) O Cliente tenha dado a Ordem de Pagamento junto de um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos e cumpra com o disposto na cláusula 10 das Condições Gerais dos Canais Digitais, devendo existir o estrito cumprimento pelo Cliente e pelo Prestador dos Serviços de Iniciação de Pagamentos das regras de relacionamento com o Banco para efeitos dos Serviços de Iniciação de Pagamentos.

**5.2.** As Ordens de Pagamento que devam ser executadas num determinado período de tempo deverão ser transmitidas ao BEST pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, com a antecedência necessária à sua execução.

**5.3.** Se a ordem prevista no número anterior não tiver sido dada com a antecedência necessária, o BEST não assume qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos em que o Cliente possa vir a incorrer.

**5.4.** A Ordem de Pagamento considera-se recebida pelo BEST quando, cumprindo todos os requisitos previstos no número seguinte, chega ao seu poder. No entanto, se for recebida num Dia Não Útil ou após as 15 (quinze) horas de um Dia Útil, considera-se que a Ordem de Pagamento foi recebida no primeiro Dia Útil seguinte.

**5.5.** As Ordens de Pagamento transmitidas pelo Cliente ao BEST deverão ser claras e facilmente perceptíveis, sem qualquer tipo de emendas ou rasuras.

**5.6.** Caso não se verifique o disposto no número anterior, o BEST reserva-se o direito de confirmar junto do Cliente o conteúdo de quaisquer ordens por ele prestadas, não sendo responsável por qualquer atraso provocado pela ambiguidade das mesmas.

**5.7.** Sem prejuízo do disposto no número 5.4. da presente cláusula, o BEST e o Cliente podem acordar em que a Ordem de Pagamento se pode ter por recebida (i) numa data determinada, (ii) decorrido um certo prazo, ou (iii) na data em que o Cliente, na qualidade de Ordenante, colocar fundos à disposição do BEST.

**5.8.** As instruções submetidas pelo Cliente através dos Canais Digitais do Banco poderão ser alvo de comissionamento, de acordo com o estabelecido no Preçário.

## **6. Identificador Único Incorreto**

**6.1.** O BEST não é obrigado a conferir o Identificador Único fornecido pelo Cliente, na

qualidade de Ordenante, nos termos da cláusula anterior, limitando-se a executar a Ordem de Pagamento com base nos elementos fornecidos pelo Cliente.

**6.2.** Se o Identificador Único fornecido pelo Cliente for incorreto, o BEST não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da Operação de Pagamento.

**6.3.** No caso previsto no número anterior, o BEST poderá diligenciar para recuperar os fundos envolvidos na Operação de Pagamento, podendo ser cobrada ao Cliente uma comissão, a qual se encontra prevista no Preçário.

## **7. Consentimento do Cliente a Ordens de Pagamento**

**7.1.** Uma determinada Operação de Pagamento ou um conjunto de Operações de Pagamento só se consideram autorizados se o Cliente, na qualidade de Ordenante, previamente consentir na sua execução, entendendo-se que a instrução da Ordem de Pagamento formulada pelo Cliente constitui o consentimento para a sua execução.

**7.2.** A instrução da Ordem de Pagamento poderá ser transmitida pelo Cliente ao BEST através de qualquer uma das formas previstas na cláusula com a epígrafe «Ordens, Instruções e Processamento» constante das Condições Gerais de Abertura de Conta de Serviços Mínimos Bancários, através do Beneficiário ou do Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento.

**7.3.** No caso de débito direto, na autorização de débito em conta o Cliente poderá estabelecer um limite máximo do montante de cada um dos débitos e um limite de tempo para as Operações Reiteradas.

**7.4.** Se o montante indicado pelo credor na instrução de cobrança ultrapassar o limite estabelecido pelo Cliente, o BEST não efetuará o débito, procedendo à rejeição da instrução de cobrança remetida pelo credor.

**7.5.** O Cliente poderá, em qualquer momento,

proceder ao cancelamento/inativação da autorização de débito em conta ou à alteração dos limites referidos no número 7.4. *supra*, mas o cancelamento e a alteração dos limites apenas produzirão efeitos relativamente aos débitos ainda não efetuados.

**7.6.** O Cliente poderá alterar uma ordem de débito direto até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior ao previsto para o débito na Conta de Serviços Mínimos Bancários.

## **8. Irrevogabilidade da Ordem de Pagamento**

**8.1.** Uma vez recebida pelo BEST, a Ordem de Pagamento dada pelo Cliente, directamente ou através de um Prestador do Serviço de Iniciação do Pagamento, não pode ser revogada.

**8.2.** Caso a Ordem de Pagamento corresponda a um débito direto, o Cliente, na qualidade de Ordenante, pode revogar a Ordem de Pagamento até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior ao dia acordado para o débito dos fundos.

**8.3.** No caso previsto no número 7 da cláusula com a epígrafe «Receção de Ordens de Pagamento», o Cliente pode revogar a Ordem de Pagamento até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior à data acordada.

**8.4.** Fora dos prazos previstos nos números anteriores, o Cliente, na qualidade de Ordenante, apenas poderá revogar a Ordem de Pagamento mediante acordo a celebrar com o BEST para esse efeito, sendo sempre necessário o acordo do respetivo Beneficiário.

**8.5.** A revogação de uma Ordem de Pagamento dá lugar ao pagamento de uma comissão, a cobrar de acordo com o Preçário.

## **9. Execução da Ordem de Pagamento**

**9.1.** A Ordem de Pagamento considera-se cumprida pelo BEST no momento em que o montante titulado na mesma for creditado na conta do Banco do respetivo Beneficiário.

**9.2.** O BEST e o Cliente, enquanto Beneficiário

de uma Operação de Pagamento, acordam expressamente que serão deduzidos ao montante da referida ordem quaisquer valores que sejam devidos ao BEST por tal movimento, sendo tais valores devidamente discriminados no extrato a remeter pelo BEST ao Cliente.

**9.3.** Sempre que estiverem reunidos os requisitos previstos nas presentes Condições, o BEST não poderá recusar a execução de uma Ordem de Pagamento autorizada pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, independentemente desta ter sido emitida pelo seu Cliente, pelo Beneficiário, ou através dele.

**9.4.** Caso o BEST recuse a Ordem de Pagamento dada pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, por não se encontrarem reunidas as referidas condições, deverá notificar de imediato o Cliente dessa recusa ou o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte e, se possível, fundamentar a sua decisão, indicando também o procedimento a seguir para a sua correta execução.

**9.5.** Se a Ordem de Pagamento foi dada em papel, o prazo referido no número anterior pode ser prorrogado por mais um dia útil.

**9.6.** Se a recusa do BEST for objetivamente justificada, não serão cobrados ao Cliente os encargos inerentes à referida notificação.

**9.7.** Sem prejuízo do referido nos números anteriores, o Cliente deverá ter a Conta de Serviços Mínimos Bancários devidamente provisionada de forma a possibilitar a execução do débito, caso contrário a Ordem de Pagamento não será executada pelo BEST; se se tratar de um débito direto, o BEST devolverá a instrução de cobrança ao Banco do credor.

**9.8.** Se a Ordem de Pagamento for um depósito em numerário efectuado num balcão do NovoBanco, sem que haja a possibilidade de conferência ou verificação imediata da quantidade ou autenticidade dos valores, considera-se o montante recebido no dia útil seguinte ao momento do depósito.

## 10. Correção de Movimentos

**10.1.** Após ter tomado conhecimento da realização de uma Operação de Pagamento não autorizada ou incorretamente executada, que tenha dado origem a uma reclamação do Cliente este deverá, sem atraso injustificado e dentro do prazo máximo de 13 (treze) meses a contar do respetivo débito, solicitar ao BEST a retificação do movimento.

**10.2.** Caso o Cliente, quer na qualidade de Ordenante, quer na qualidade de Beneficiário, negue ter autorizado uma determinada Operação de Pagamento ou alegue que a Operação não foi corretamente realizada, o BEST deverá fornecer os elementos que comprovem que a mesma foi autorizada, autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência.

**10.3.** Fora dos casos previstos nos números anteriores, quaisquer reclamações do Cliente relativas à realização de movimentos deverão ser efetuadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da ocorrência ou da tomada de conhecimento por parte do Cliente.

## 11. Prazo de Execução da Ordem de Pagamento e Data-Valor

**11.1.** Recebida pelo BEST uma Ordem de Pagamento dada pelo Cliente, o valor correspondente será creditado no Banco do respetivo Beneficiário até ao final do primeiro Dia Útil seguinte. No caso em que a data prevista para o débito da conta do Banco do Beneficiário recaia num dia feriado dos sistemas de liquidação de transferência (1 de janeiro, 1 de maio, sexta-feira Santa, dia 25 e 26 de dezembro e segunda-feira seguinte ao domingo de Páscoa) aquele crédito só poderá ser efetuado no primeiro Dia Útil seguinte.

**11.2.** Caso a Ordem de Pagamento seja SEPA, o valor titulado pela mesma será creditado na conta do Banco do respetivo Beneficiário até ao final do terceiro Dia Útil seguinte.

**11.3.** Se a Ordem de Pagamento tiver sido transmitida ao BEST através de suporte de papel, aos prazos previstos nos números anteriores acrescerá mais um Dia Útil.

**11.4.** Nas transferências nacionais, as quantias em dinheiro poderão ser creditadas na Conta de Serviços Mínimos Bancários do Beneficiário até ao final do primeiro Dia Útil seguinte, com exceção das transferências intrabancárias que serão creditadas no próprio dia.

**11.5.** O BEST atribuirá às Operações de Pagamento creditadas na Conta de Serviços Mínimos Bancários do Cliente, enquanto Beneficiário, a Data-valor correspondente ao Dia Útil em que o montante for efetivamente recebido pelo BEST, devendo a conta do Cliente ser creditada nesse mesmo dia.

**11.6.** A Data-valor do débito na Conta de Serviços Mínimos Bancários do Ordenante não pode ser anterior ao momento em que o montante da Operação de Pagamento é efetivamente debitado na mesma.

## **12. Informações a Prestar ao Cliente**

**12.1.** As informações relativas a Operações de Pagamento a prestar ao Cliente, quer enquanto Ordenante, quer enquanto Beneficiário, serão disponibilizadas mensalmente através do extrato integrado.

**12.2.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente poderá, ainda, solicitar ao Banco a prestação das referidas informações, uma vez por mês, no suporte previsto no número anterior, ficando este obrigado à prestação gratuita das mesmas.

**12.3.**

## **13. Reembolsos**

**13.1.** O Cliente, enquanto Ordenante da Operação de Pagamento sob a forma de débito direto, poderá solicitar o reembolso do montante titulado na mesma, depois de executada a ordem iniciada pelo respetivo Beneficiário.

**13.2.** O pedido de reembolso deverá ser apresentado no prazo máximo de 8 (oito) semanas a contar da data em que os fundos tiverem sido debitados.

**13.3.** O BEST deverá proceder ao reembolso ao Cliente do montante que se mostrar devido no prazo de 10 (dez) Dias Úteis a contar de receção do pedido de reembolso.

## **14. RESPONSABILIDADE DO BEST**

### **14.1. Responsabilidade pela execução**

**14.1.1.** Sem prejuízo do direito de retificação por parte do Cliente previsto na cláusula com a epígrafe “Correção de Movimentos” e de o BEST envidar esforços para recuperar os fundos envolvidos na Operação de Pagamento nos termos previstos na cláusula com a epígrafe “Identificador Único Incorreto”, se uma Ordem de Pagamento for emitida pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, o BEST será responsável pela sua correta execução, salvo se puder provar que o Banco do Beneficiário dessa ordem recebeu o montante titulado nessa Operação de Pagamento, caso em que a responsabilidade caberá ao Banco do Beneficiário.

**14.1.2.** Se o BEST for responsável pela execução incorreta da Ordem de Pagamento ou pela não realização da mesma, conforme previsto no número anterior, deverá reembolsar o Cliente, sem atrasos injustificados, do montante da operação e, se for caso disso, repor a Conta de Serviços Mínimos Bancários debitada na situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorreta da Ordem de Pagamento.

**14.1.3.** Se o Cliente do BEST for o Beneficiário da Operação de Pagamento e o BEST for responsável nos termos previstos na parte final no número 14.1.1. da presente cláusula a partir de “salvo se puder provar (...)” deverá creditar o montante correspondente na Conta de Serviços Mínimos Bancários do Cliente ou pôr à sua disposição o montante da Operação de Pagamento.

**14.1.4.** Não obstante o referido no número 14.1.1 da presente cláusula, o BEST a pedido do Cliente, 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 Cliente dos resultados obtidos.

**14.1.5.** Para além dos reembolsos previstos nos números 14.1.1 e 14.1.2 da presente cláusula, o BEST 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 Cliente, quer na qualidade de Ordenante, quer na qualidade de Beneficiário, venha a incorrer.

**14.2.** Operações de Pagamento não autorizadas e Responsabilidade

**14.2.1.**

**14.2.2.** Em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos Cartões ou Dispositivos de Segurança, suspeita de falsidade de algum Dispositivo de Segurança, incluindo o Código de Segurança Adicional, bem como nos casos de utilização indevida ou incorreta dos Cartões ou dos Canais Digitais do BEST, o Cliente obriga-se a avisar de imediato o BEST através do Serviço de Apoio ao Cliente Best.

**14.2.3.** Os avisos referidos nos números anteriores deverão ser confirmados até 48 horas depois, mediante entrega de comunicação escrita no BEST ou por carta registada, para o BEST, enviada via e-mail ou por carta para a sede do BEST acompanhada dos seguintes elementos:

- identificação do Cliente (nome completo e número de documento de identificação);
- identificação da Conta D/O;
- data da última utilização;
- data e hora aproximada da perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos Cartões ou dos Dispositivos de Segurança;
- local provável da perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos Cartões ou dos Dispositivos de Segurança;
- no caso de falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos Cartões ou dos Dispositivos de Segurança, cópia da participação às autoridades policiais ou de investigação;
- identificação da(s) transacção(ões) não autorizada(s), incorretamente executada(s),

do(s) erro(s) ou irregularidade(s) resultantes da utilização dos Cartões ou dos Canais Digitais;

- do Banco, se for o caso cabe ao Cliente fazer prova da realização das diligências devidas nos termos do presente número; para o efeito, o Cliente pode solicitar ao Banco os meios de prova comprovativos da sua execução, os quais estarão à sua disposição até 18 (dezoito) meses após a notificação prevista neste número.

**14.2.4.** Após ter tomado conhecimento da realização de uma Operação de Pagamento não autorizada ou incorretamente executada que tenha dado origem a uma reclamação do Cliente, este, deverá sem atraso injustificado e dentro do prazo máximo de 13 (treze) meses a contar do respetivo débito, solicitar ao BEST a retificação do movimento.

**14.2.5.** Em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos Cartões ou Dispositivos de Segurança, suspeita de falsidade do Código de Segurança Adicional, bem como nos casos de utilização indevida ou incorreta dos Cartões ou Canais Digitais do BEST, é o Cliente responsável, até ao montante máximo de 50,00 EUR, pelas transações efetuadas dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à Conta DO ou ao instrumento de pagamento.

**14.2.6.** . O disposto no número anterior não se aplica caso a perda, o furto, o roubo ou a apropriação abusiva dos Cartões ou Dispositivos de Segurança ou a falsidade do SMS de Segurança Adicional não pudesse ser detetada pelo Cliente antes da realização de uma operação não tivesse sido executada ou em caso de tal facto ser imputável ao BEST, seus trabalhadores, agentes ou subcontratados.

**14.2.7.** Havendo atuação fraudulenta ou incumprimento deliberado do disposto no presente Contrato e, em especial, nas cláusulas relativas aos Dispositivos de Segurança, por parte do Cliente, este suporta todas as perdas resultantes de operações não autorizadas.



**14.2.8.** Em caso de negligência grosseira, nomeadamente por não cumprimento integral do previsto nas cláusulas relativas aos Dispositivos de Segurança, o Cliente é responsável pelas transações efetuadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à Conta DO ou ao instrumento de pagamento ainda que superior a 50,00 EUR.

**14.2.9.** Sem prejuízo da responsabilidade do Cliente nos termos dos números acima, nomeadamente em caso de incumprimento deliberado das obrigações relativas à utilização dos Dispositivos de Segurança, o BEST reembolsará a Conta DO do Cliente com o montante debitado em resultado de uma operação não autorizada, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte ao conhecimento ou comunicação.

**14.2.10.** O disposto no número anterior não é aplicável caso o BEST tenha motivos razoáveis para suspeitar de uma atuação fraudulenta do Cliente, comunicando esse facto às autoridades judiciais nos termos da lei.

**14.2.11.** Caso o BEST não proceda, de imediato, ao reembolso ao Cliente dos valores devidos nos termos da presente Cláusula no prazo legal estabelecido, são devidos a este último ao Cliente juros moratórios, contados dia a dia desde a data em que o Cliente tenha negado ter autorizado a Operação de Pagamento até à data do reembolso efectivo, calculados à taxa legal fixada nos termos do Código Civil, acrescida de dez pontos percentuais.

**14.2.12.** Caso o Banco venha a concluir que não existiu qualquer operação não autorizada relacionada com a utilização dos Cartões ou dos Canais Digitais, o Banco debitará ao Cliente o montante creditado, devendo o Banco, de imediato, informar o Cliente das causas que motivaram o débito.

**14.2.13.** Exceto em caso de atuação fraudulenta, o Cliente não é responsável pelas transações não autorizadas realizadas após notificação ao Banco nos termos da presente cláusula ou caso o prestador de serviços não

tenha exigido autenticação forte.

### **14.3. Exclusão de responsabilidade**

O BEST não será responsável por qualquer circunstância anormal ou imprevisível e cujos efeitos não podiam ser evitados, que ocorra à revelia da sua vontade e que possa comprometer o cumprimento pontual, parcial ou integral, das obrigações constantes das presentes Condições. O BEST não será, ainda, responsável caso esteja vinculado por outras obrigações legais, nomeadamente, as relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

## **15. Alteração das Condições**

**15.1.** O BEST pode alterar as Condições comunicando tal facto ao Cliente em suporte de papel ou qualquer outro suporte duradouro com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência sobre a data que defina para a entrada em vigor das referidas alterações, assistindo ao Cliente o direito de denunciar o contrato, imediatamente e sem quaisquer encargos, até à data prevista para a sua entrada em vigor.

**15.2.** As alterações referidas no número anterior serão consideradas aceites pelo Cliente caso este não se oponha às mesmas, mediante comunicação escrita, dirigida ao BEST até à data prevista para a sua entrada em vigor.

**15.3.** As alterações da taxa de câmbio podem ser aplicadas imediatamente e sem pré-aviso, devendo o BEST informar o Cliente das referidas alterações no extrato seguinte, se tais alterações decorrerem de variações dos índices de referência da taxa de câmbio eventualmente aplicável.

**15.4.** A versão em vigor das Condições Gerais estará permanentemente disponível no sítio da internet do BEST com referência à data da entrada em vigor das últimas alterações efectuadas.

## 16. Denúncia

**16.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior e na cláusula com a epígrafe «Alteração das Condições Gerais» e da cláusula com a epígrafe «Validade e Denúncia», ambas da secção A, quanto ao direito de denúncia, o Cliente poderá, ainda, denunciar as presentes Condições mediante informação, por escrito, enviada ao BEST com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a data pretendida para a produção dos seus efeitos.

**16.2.** O BEST poderá denunciar as presentes Condições mediante informação, por escrito, enviada ao Cliente com a antecedência mínima de 2 (dois) meses sobre a data pretendida para a produção dos seus efeitos.

**16.3.** Os encargos cobrados pelo serviço de pagamento previsto nas presentes Condições são apenas devidos pelo Cliente na parte proporcional ao período decorrido até à data de resolução do contrato, sendo que se tais encargos forem pagos antecipadamente, devem ser restituídos ao Cliente na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

**16.4.** Em caso de denúncia, e a partir do momento em que a mesma se tornar efetiva, a Conta de Serviços Mínimos Bancários será cancelada/ encerrada, deixando o BEST de processar quaisquer transações, devendo o Cliente regularizar eventuais saldos devedores da referida Conta.

**16.5.** Caso a Conta de Serviços Mínimos Bancários apresente saldo credor, o BEST procederá ao seu reembolso, de acordo com o estabelecido na cláusula com a epígrafe «Validade e Denúncia» constante da Secção A das Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta de Serviços Mínimos Bancários.

## 17. Resolução de Litígios

Sem prejuízo do disposto nas cláusulas das Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta de Serviços Mínimos Bancários com a epígrafe «Serviço de Atendimento de

Reclamações» e «Lei e Foro », no caso de reclamação ou litígio de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1ª Instância, decorrente da interpretação, validade ou execução do presente Contrato, no âmbito da utilização dos Serviços de Pagamento, de acordo com o disposto no artigo n.º 144.º do decreto-lei n.º 91/2018 de 12 de Novembro, e por forma a assegurar a resolução alternativa de litígios respeitantes aos direitos e obrigações resultantes do presente contrato, o Banco disponibiliza ao Cliente, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios, a que aderiu:

(a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

(b) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

## SECÇÃO E PROMOTORES

1. Para além dos canais de acesso referidos na cláusula 3 da Secção A, o BEST dispõe de uma rede de Promotores.
2. O BEST pode decidir, no âmbito do desenvolvimento da sua actividade comercial, recorrer a Promotores.
3. O BEST disponibiliza no seu *site* ([www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt)) uma ligação para a lista atualizada dos seus Promotores que se encontram registados em Portugal.
4. Em caso de acesso ao BEST através de Promotores, o Cliente deverá assegurar-se que os Promotores se identificam adequadamente como tal e se encontram identificados nas listas referidas no número anterior, bem como contactar o Banco Best caso subsista alguma dúvida relativamente à habilitação de qualquer Promotor para exercício dessa(s) atividade(s) por conta do BEST. Salvo dolo ou culpa grave por parte do BEST, o BEST não se responsabilizará pela atividade desenvolvida por quaisquer pessoas não incluídas nas listas referidas no número anterior.

5. Com a assinatura do presente documento, o Cliente declara que o BEST lhe prestou, nos termos dos números anteriores, informação escrita e completa sobre as funções que o Promotor pode desenvolver em nome e por conta do BEST, bem como os limites a que se encontra sujeito no exercício da sua actividade, designadamente as actividades que lhe são vedadas. Adicionalmente, no que se refere à atividade do Promotor, o BEST informa ainda o Cliente que a actividade deste se encontra regulada por Código de Conduta.

## SECÇÃO F CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO À DISTÂNCIA

### 1. Objeto

**1.1.** A presente Secção estabelece os termos e condições de utilização de Meios de Comunicação à Distância no âmbito do relacionamento entre o BEST e o Cliente.

**1.2.** Sem prejuízo de quaisquer exigências legais e/ou regulamentares em matéria de forma, todas as comunicações entre o Cliente e o BEST, incluindo quaisquer ordens e/ou instruções transmitidas pelo Cliente ao BEST, mediante utilização de Meios de Comunicação à Distância, ficarão sujeitas ao disposto na presente Secção.

### 2. Segurança e Identificação do Cliente

**2.1.** Para efeitos da utilização de Meios de Comunicação à Distância, o BEST disponibilizará ao Cliente *Passwords de Acesso* e/ou *Códigos de Segurança Adicional* que, sem prejuízo de outros elementos de identificação que venham a ser solicitados pelo BEST, permitirá ao Cliente, nos termos previstos nesta Secção, efetuar as consultas e operações a cada momento disponibilizadas pelo BEST.

**2.2.** Todas as *Passwords de Acesso* e *Códigos de Segurança Adicional* criados e atribuídos pelo BEST, ou determinadas pelo Cliente, revestem carácter confidencial, único, pessoal e intransmissível, sendo o Cliente responsável

pelo seu bom uso e pela sua confidencialidade, obrigando-se a não as divulgar a terceiros.

Na *app Best Bank* é permitido o acesso e autorização de operações através de parâmetros biométricos (impressão digital ou reconhecimento facial), registados no dispositivo móvel do Cliente.

**2.3.** Após *download*, instalação e primeira autenticação do Cliente na *app Best Bank*, o BEST procede ao registo e associação de algumas informações do dispositivo móvel a aceder nomeadamente o número de série e características técnicas.

**2.4.** A utilização não autorizada, abusiva ou fraudulenta das *Passwords de Acesso*, dos *Códigos de Segurança Adicional* ou parâmetros biométricos registados no dispositivo do Cliente é da inteira e exclusiva responsabilidade do Cliente ou seu Representante, o qual suportará todos os prejuízos daí direta ou indiretamente resultantes.

**2.5.** A utilização, pelo Cliente, de Meios de Comunicação à Distância depende de prévia confirmação da identidade do Cliente, a qual será efetuada através da indicação do código de utilizador e da *Password de Acesso*, impressão digital ou reconhecimento facial e, nos casos em que o BEST considere necessário para garantir a segurança das comunicações, do *Código de Segurança Adicional* ou de outros elementos que permitam confirmar a identidade do Cliente e/ou confirmar as operações efetuadas.

**2.6.** O Cliente é responsável por manter o seu número de telemóvel e o seu dispositivo móvel atualizado junto do BEST e nas definições da *app Best Bank*, para o caso das Notificações, bem como a manter ativa nas definições do seu dispositivo, a permissão para receber Notificações, responsabilizando-se, desde já, por quaisquer prejuízos que advenham do incumprimento desta obrigação.

**2.7.** A utilização da aplicação mencionada no ponto anterior, não implica a introdução de qualquer código de utilizador ou *Password de Acesso*, mas sim a prévia adesão à aplicação

e o conhecimento e aceitação dos Termos e Condições de Utilização da *app* Best Bank, disponíveis em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), que o Cliente expressamente declara conhecer e aceitar.

**2.8.** O BEST mantém na área de segurança disponível no seu *site*, informação atualizada sobre riscos, regras e boas práticas na utilização de Canais Digitais. Recomenda-se a sua consulta periódica para obtenção da informação mais atual.

### 3. Processamento

**3.1.** Sem prejuízo de quaisquer exigências legais e/ou regulamentares em matéria de forma, a indicação das *Passwords* de Acesso e dos Códigos de Segurança Adicional e, eventualmente, de outras informações que venham a ser solicitadas pelo BEST valerão, para todos os efeitos legais, como declaração comercial do Cliente suficiente e eficaz para a realização de qualquer operação através dos Meios de Comunicação à Distância, não estando nestes casos o BEST obrigado a averiguar a exatidão, validade ou autenticidade das instruções transmitidas pelo Cliente nem a respetiva identidade.

**3.2.** Às ordens de pagamento inseridas nos Canais Digitais pelo Cliente, após a introdução dos Códigos de Segurança Adicional solicitados pelo BEST, aplicam-se as disposições previstas nas Condições Gerais dos Serviços de Pagamento, com as necessárias adaptações.

**3.3.** O Banco poderá solicitar ao Cliente, a qualquer momento, a confirmação por escrito de quaisquer instruções transmitidas através dos Meios de Comunicação à Distância.

**3.4.** No âmbito das comunicações por via telefónica estabelecidas por iniciativa do BEST, o Cliente declara e aceita que nos casos em que não seja possível verificar a identidade do Cliente através da indicação da *Password de Acesso*, tal verificação considerar-se-á efetuada, para os efeitos previstos na Cláusula 3.1. da presente Secção, se o Cliente responder corretamente a, no mínimo, 2 (duas)

questões colocadas pelo BEST, as quais poderão incidir, nomeadamente, sobre qualquer dado pessoal constante da sua ficha de cliente, sobre elementos do seu património financeiro ou sobre outros factos considerados suficientes para confirmar a identidade do Cliente.

4. O BEST reserva-se o direito de não executar operações bancárias e de não contratar serviços e/ou produtos ordenados pelo Cliente sempre que:
  5. (a) Não lhe forem facultados correctamente os dados de validação do Cliente;
  6. (b) Existirem dúvidas razoáveis sobre a identidade do ordenante ou sobre a natureza da operação solicitada;
  7. (c) Devendo os montantes relacionados com a operação em causa ser liquidados por débito de qualquer uma das Contas, a respectiva ordem de execução não seja transmitida com respeito pelas condições de movimentação e Titularidade à mesma aplicáveis;
  8. (d) Os procedimentos de identificação do Cliente tenham sido objecto de 5 (cinco) ou mais tentativas falhadas; e
  9. (e) O BEST considere que a realização da operação em questão seja contrária à lei ou possa dar origem à responsabilização a título criminal, contra-ordenacional ou civil do BEST ou de qualquer um dos seus colaboradores.

### 10. Movimentação

**5.1.** O acesso aos Canais Digitais possibilita a consulta e movimentação da Conta D/O, das Contas Associadas, bem como de quaisquer outras contas bancárias e produtos de que o Cliente seja titular e com poderes suficientes para movimentar.

**5.2.** Os Canais Digitais permitem, ainda, ao Cliente obter informações sobre a(s) conta(s) de que é titular, subscrever produtos e serviços e ordenar a realização de operações bancárias que constem da lista de operações possíveis, previamente publicada no sítio do BEST na internet.

### 11. Dispositivos de segurança

**11.1.** Para evitar o uso fraudulento dos Canais Digitais do BEST, o Cliente deverá tomar as

seguintes medidas preventivas:

- a) Manter o código de acesso secreto;
- b) Não permitir a utilização dos seus Códigos de Segurança Adicional por terceiros, ainda que seus mandatários;
- c) Memorizar o código de acesso, abstendo-se de o(s) anotar;
- d) Não guardar nem registar o código de acesso, de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros;
- e) Evitar enviar os seus dados pessoais e Códigos de Segurança Adicional via correio eletrónico uma vez que os dados enviados por esta via circulam sem proteção;
- f) Não introduzir os seus dados pessoais e Códigos de Segurança Adicional em qualquer página da Internet, com exceção da página ou *app* do BEST;
- g) Verificar cuidadosamente o teor do Código de Segurança Adicional, só o devendo introduzir no BEST site, *app* Best Bank, caso esteja seguro da autenticidade da mensagem;
- h) Manter e conservar o *tablet* e o *smartphone*, cujo contacto telefónico associado encontra-se fidelizado junto do BEST, em condições de segurança e seguir as práticas de segurança aconselhadas pelo fabricante e/ou operadora, devendo nele instalar e manter atualizados os necessários aplicativos de segurança conforme descrito mais exaustivamente nos Termos e condições da *app* Best Bank.

## 12. Operações não Autorizadas e Responsabilidade

**12.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 14.2. referente às Operações não Autorizadas e Responsabilidade, o BEST não será, em caso algum, responsável pelos prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências ou desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicação utilizados para o acesso aos Canais Digitais, a menos que a ocorrência do facto danoso seja imputável a ato ou omissão culposa do BEST.

**12.2.** O Cliente reconhece que os serviços BEST site, *app* Best Bank, BEST Trading Pro

*App*, têm subjacente meios técnicos complexos, nos quais poderão surgir falhas e anomalias a que o BEST é alheio, bem como a necessidade de se proceder à manutenção e ajustamentos, pelo que o BEST não pode garantir a operacionalidade do mesmo a todo o tempo, e não será responsável por danos emergentes de atrasos e indisponibilidades que tenham tais motivos por fundamento.

**12.3.** O BEST não se responsabiliza por quaisquer atrasos, interrupções, erros ou quaisquer outros inconvenientes que tenham origem em fatores fora do seu controle, nomeadamente, deficiências provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático do Cliente, pelos modems, pelo software de ligação, pela corrente elétrica ou pela internet.

**12.4.** O Cliente reconhece e aceita que a internet constitui uma rede pública e, como tal, salvo dolo ou culpa grave, ao BEST não poderá ser imputada qualquer responsabilidade por danos resultantes da utilização da mesma, nomeadamente no caso em que se verifique alteração dos conteúdos das ordens por intervenção não autorizada de terceiros.

## 13. Alteração

Caso o BEST pretenda alterar as Condições Gerais de acesso aos Canais Digitais são aplicáveis as disposições previstas nas Clausula 17.1 da Secção A.

## 14. Serviços de informação sobre contas e serviços de iniciação de pagamentos

**14.1.** Se a conta do Cliente for acessível através dos Canais Digitais em linha, o Cliente pode ainda, ao abrigo do Regime Jurídico de Serviços de Pagamento, recorrer a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou um Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, conforme definido nas Condições Gerais dos Serviços de Pagamento, e para que estes prestem os serviços para os quais estão autorizados.

**14.2.** Nestes casos, o Cliente deverá prestar o seu consentimento expresso para a execução dos serviços em causa junto destes

prestadores, cabendo apenas ao Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou ao Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, consoante o caso, garantir que o acesso e a autorização dos serviços de pagamento foram autenticados, devidamente registados e contabilizados.

**14.3.** O Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou o Prestador de Serviços de Informação sobre Contas atuam, perante o BEST, por conta do Cliente.

**14.4.** Não existe qualquer relação contratual entre o BEST e aqueles prestadores, pelo que a escolha e a contratação do Cliente com Prestadores de Serviços de Iniciação de Pagamento ou com Prestadores de Serviços de Informação sobre Contas é da exclusiva responsabilidade do Cliente, não podendo ser assacada qualquer responsabilidade direta ou indireta ao BEST, relacionada ou oriunda, da utilização da informação, incluindo o uso do software ou especificações executadas pelos terceiros TPP, nem imputado ao BEST eventuais custos, responsabilidades ou efeitos negativos ou adversos, diretos ou indiretos, decorrentes da utilização dos TPP ou das suas funcionalidades ou software daquelas Entidades.

**14.5.** Sem prejuízo do exposto, o BEST poderá, a qualquer momento, e sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Cliente, recusar o acesso à conta de pagamento a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou a um Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, desde que tenha justificação para o efeito e a respetiva prova relacionados com o acesso fraudulento ou não autorizado à conta de pagamento por parte deste prestador e que notifique o ordenante da recusa e respetivos motivos objetivamente justificados.

**14.6.** Relativamente às operações não autorizadas, é aplicável o disposto nas cláusulas 12 e 14.2, referentes, respectivamente, às Condições Gerais de Utilização dos Cartões e Serviços de Pagamento, com as devidas adaptações, cabendo, nomeadamente, ao Prestador de

Serviços de Iniciação de Pagamentos provar que a operação de pagamento foi autenticada e registada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência relacionada com o serviço de pagamento e, havendo suspeita de uma atuação fraudulenta do Cliente, comunicar por escrito às autoridades judiciais.

## 15. Obrigações do Cliente

**15.1.** O Cliente pelo presente obriga-se expressamente a:

**(a)** Não efetuar, ou tentar efetuar, utilizações dos Meios de Comunicação à Distância em contrariedade com o previsto na presente Secção, e bem assim nas disposições legais, condições particulares e demais documentação contratual aplicáveis à contratação de cada produto ou serviço a cada momento disponibilizado pelo BEST;

**(b)** Comunicar imediatamente ao BEST, por qualquer meio ao seu alcance, o uso incorreto, abusivo ou fraudulento de que tenha ou venha a ter conhecimento, devendo formalizar essa comunicação por escrito, no próprio dia e assim que possível, especificando, tanto quanto possível, as circunstâncias e as formas utilizadas para o uso anómalo em causa, nomeadamente relativo a:

- Password de Acesso;
- Código de Utilizador;
- Código de Segurança Adicional;
- Telemóvel;
- Telemóvel de Segurança Adicional;
- Dispositivo móvel definido para receção de notificações;
- Endereço de e-mail

## 16. Suspensão e Bloqueio da utilização de Meios de Comunicação à Distância

**16.1.** O BEST poderá, a qualquer momento, suspender, cancelar, modificar, limitar e/ou bloquear temporária ou permanentemente a utilização dos Meios de Comunicação à Distância, por razões legais de emergência, segurança, prevenção de fraude, controlo ou manutenção dos equipamentos e/ou sistemas afetos aos Meios de Comunicação à Distância, ou outras que justifiquem tal opção.

**16.2.** Se não for possível ao BEST, por razões de segurança ou por impedimento legal, avisar previamente o Cliente do bloqueio dos Canais Digitais, este será notificado do bloqueio e respectiva justificção, tão prontamente quanto possível.

**16.3.** Em caso de bloqueio, o BEST disponibilizará ao Cliente os meios necessários para a reativação do acesso aos Meios de Comunicação à Distância e, se necessário, mediante solicitação, disponibilizará ao Cliente novas *Passwords de Acesso* reservando-se o BEST o direito de não proceder à respectiva reativação caso se mantenham as razões que levaram ao bloqueio ou modificação das condições de acesso.

**Best** Bank

ANEXOS



# ANEXO AO CLAUSULADO DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO PARA CLIENTES PARTICULARES

## 1. Validade

Os cartões de débito Best Visa Debit têm um prazo de validade de 5 (cinco) anos, quer na emissão, quer na renovação.

## 2. Utilização

**2.1.** Nos levantamentos de numerário efetuados com os cartões de débito, aplicar-se-ão as seguintes taxas e comissões:

| Comissões Aplicadas | Pagamentos na EEE em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno | Pagamentos no Resto do Mundo |
|---------------------|--|------------------------------|
| Caixas Automáticos  | Isento   | €4,00 + 1% <sup>(1)</sup>    |
| Balcões dos Bancos  | €4,25 + 1% <sup>(1)</sup>                            | €4,25 + 1% <sup>(1)</sup>    |

<sup>(1)</sup> aplicado sobre o valor do levantamento

**2.2.** Em todas as operações de pagamento efetuadas noutra moeda que não o Euro, a taxa de câmbio aplicada é acrescida de uma Comissão de Serviço de Moeda Estrangeira de 1,25% para cartões emitidos no âmbito da Rede VISA.

**2.3.** A todas as operações de pagamento efetuadas nos países do Espaço Económico Europeu (EEE), se realizadas noutra moeda que não o Euro, Coroa Sueca ou Leu Romeno, ou se realizadas no resto do Mundo, independentemente da moeda utilizada, como compensação dos custos de intermediação, processamento, comunicações e risco associado, acrescerá uma Comissão de Processamento de Transação Internacional sobre o valor da transação de 2,1%.

**2.4.** A operação de pagamento, tal como definida no Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, inclui o

depósito, a transferência e o levantamento de fundos.

**2.5.** Os pagamentos no EEE em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno abrangem as operações realizadas nas moedas referidas e nos seguintes países:

- **19 países da zona Euro** - Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia, Estónia, Letónia e Lituânia;
- **9 países da União Europeia** - República Checa, Dinamarca, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia e Croácia;
- **3 países do EEE** - Islândia, Noruega e Liechtenstein.

Pagamentos no resto do mundo - abrangem as operações realizadas nas restantes moedas e países do mundo.

**2.6.** O serviço de transferências MB WAY está isento.

## 3. Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão

| Tipo de Cartão  | Emissão de Cartão |              | Anos seguintes |              |
|-----------------|-------------------|--------------|----------------|--------------|
|                 | Titular           | Beneficiário | Titular        | Beneficiário |
| BEST VISA Debit | Isento            | Isento       | Isento         | Isento       |

## 4. Comissão de Substituição do Cartão

A comissão de substituição de cartão é grátis, quando a substituição do cartão decorra de bloqueio da iniciativa do Banco, conforme estabelecido no ponto 11.5. das Condições Gerais.

Nos restantes casos, melhor identificados nos pontos 12.2. das Condições Gerais será cobrado o valor de €19,50 pela substituição do cartão de débito, suportando o titular os custos pela emissão do cartão de débito, caso venha a solicitar a substituição deste cartão antes de decorridos 18 meses sobre a data da respetiva emissão, salvo se a sua validade for inferior a este prazo ou a causa da substituição for imputável.

## 5. Comissão de retribuição de PIN

Este serviço implicará a cobrança de uma taxa de €10,00.

## 6. Serviço de Produção Urgente

Disponibilização do cartão nas 48 horas subsequentes ao respetivo pedido e posterior envio por correio azul (outras opções de envio por correio, com custos a cargo do cliente, disponíveis mediante consulta prévia). Este serviço implicará a cobrança de uma taxa de €40,00.

## 7. Desvio de Cartão

Consiste no envio do cartão para os serviços do Banco Best a pedido do cliente. Este serviço implicará a cobrança de uma taxa de € 10,00.

## 8. Comprovativos

Os montantes a seguir indicados serão acrescidos de IVA à taxa em vigor.

| Tipo de documento           | Preçário |
|-----------------------------|----------|
| Cópia de fatura nacional    | €7,50    |
| Cópia de fatura estrangeiro | €10,00   |

Detalhes de Movimentos:

| Condições para cobrança | Preçário |
|-------------------------|----------|
| movimentos < 3 meses    | €10,00   |
| movimentos <= 12 meses  | €20,00   |
| movimentos > 12 meses   | €50,00   |

## 9. Fiscalidade

Nos termos da Tabela Geral, as taxas do imposto do selo são as seguintes:

**9.1.** Ao preçário definido nos pontos 2.; 4.; 5.; 6.; 7. e 8. das presentes Condições, será aplicado 4% a título de imposto do selo.

**9.2.** As comissões referidas nos pontos 2.3. e 2.4 do presente anexo, incluem imposto do selo à taxa de 4%.

## PREÇÁRIO

### Manutenção de conta

|                            | Comissões       |             | Acresce Imposto | Outras condições |
|----------------------------|-----------------|-------------|-----------------|------------------|
|                            | Euros (Mín/Máx) | Valor Anual |                 |                  |
| Serviços Mínimos Bancários | 0,34 / mês      | 4,08        | IS - taxa 4%    | Notas (1) e (2)  |

**Nota (1)** Trata-se de uma conta exclusivamente titulada por pessoas singulares que não sejam titulares de qualquer conta de depósitos à ordem junto do Banco Best ou de outra instituição bancária [exceto se um dos co-titulares da conta de serviços mínimos bancários seja uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros (grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 %)] ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem no sistema bancário e pretendam a sua conversão em conta de serviços mínimos bancários.

Os serviços mínimos bancários incluem os seguintes serviços: constituição, manutenção e gestão da conta de depósito à ordem; disponibilização de cartão de débito; acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia, homebanking, centros de investimento do Banco Best e balcões do novobanco. Encontram-se também incluídas as seguintes operações: depósitos, levantamentos de numerário, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências a crédito intrabancárias e/ou ordens permanentes intrabancárias sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, transferências efetuadas através de caixas automáticos, 24 transferências a crédito SEPA+ e/ou ordens permanentes SEPA+ por cada ano civil (nacionais e na União Europeia) efetuadas através de homebanking e 5 transferências mensais, com o limite de 30 euros cada, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros.

**Nota (2)** O Banco Best não cobra pela prestação dos serviços mínimos bancários comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do indexante dos apoios sociais. Os produtos ou serviços contratados que não integram os serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas previstas no preçário em vigor no Banco Best.

## Transferências

| Escalões  | Canal de receção da ordem de Transferência  |                            |                        |          |   | Outras condições |
|---|---|----------------------------|------------------------|----------|---|------------------|
|   | Balcão                                      | Telefone<br>c/<br>operador | Em linha<br>(Internet) | ATM      | Dispositivo<br>móvel  |                  |
| <b>1. Transferências Nacionais</b>  |   |                            |                        |          |   |                  |
| <b>Transferência a crédito intrabancária (para conta domiciliada na própria Instituição de Crédito)</b>     |   |                            |                        |          |   |                  |
| <u>- com o mesmo ordenante e beneficiário</u>   |   |                            |                        |          |   |                  |
| Transferência a crédito intrabancária   | Qualquer montante                           | Nota (3)                   |                        |          | Para as transferências a crédito intrabancárias com moedas diferentes é utilizada uma taxa de câmbio definida pelo BEST em função das condições do mercado de câmbios, dos montantes de oferta e procura de cada moeda e de outras variáveis relevantes, ajustada pelos diferenciais de compra/venda consoante a natureza da operação. As taxas de câmbio assim definidas poderão variar temporalmente. |                  |
| Ordem permanente intrabancária  | por transferência                           | Nota (3)                   | n/a                    | n/a      |   |                  |
|   | criação / alteração / anulação              | Nota (3)                   | n/a                    | n/a      |   |                  |
| <u>- com ordenante e beneficiário distintos</u>   |   |                            |                        |          |   |                  |
| Transferência a crédito intrabancária   | Qualquer montante                           | Nota (3)                   |                        |          |   |                  |
| Ordem permanente intrabancária  | por transferência                           | Nota (3)                   | n/a                    | n/a      |   |                  |
|   | criação / alteração / anulação              | Nota (3)                   | n/a                    | n/a      |   |                  |
| <b>1.2 - Transferência a crédito SEPA + (para conta domiciliada noutra Instituição de Crédito nacional)</b> |   |                            |                        |          |   |                  |
| <u>- Normais</u>  |   |                            |                        |          |   |                  |
| Transferência a crédito SEPA+   | ≤ 15.000€                                   | 6,00                       | 4,00                   | Nota (3) |   |                  |
|   | > 15.000€ e 49.999€                         | 7,50                       | n/a                    | n/a      | n/a   | n/a              |
|   | ≥ 50.000€ e 99.999€                         | 15,00                      |                        |          |   |                  |
|   | ≥ 100.000€                                  | 20,00                      |                        |          |   |                  |
| Ordem permanente SEPA+  | < 15.000€                                   | 6,00                       | 5,00                   | Nota (3) | n/a   | n/a              |
|   | ≥ 15.000€ e 49.999€                         | 7,50                       | n/a                    | n/a      |   |                  |
|   | ≥ 50.000€ e 99.999€                         | 15,00                      |                        |          |   |                  |
|   | ≥ 100.000€                                  | 20,00                      |                        |          |   |                  |
|   | criação / alteração / anulação              | 5,75                       | 5,75                   | Nota (3) |   |                  |
| <u>- Urgentes</u>   |   |                            |                        |          |   |                  |
| Transferências pontuais   |   | 20,00                      | 20,00                  | n/a      | n/a   | n/a              |
| <u>- Imediatas</u>  |   |                            |                        |          |   |                  |
| Transferências pontuais   | ≤ 15.000€                                   | 10,00                      | 7,50                   | 1,50     | n/a   | 1,50             |
|   | > 15.000€ e 100.000€                        | 16,50                      | n/a                    | n/a      | n/a   | n/a              |
| <b>Acresce Imposto</b>  | <b>Acresce Imposto de Selo à taxa de 4%</b> |                            |                        |          |   |                  |

**Nota (3)**

Incluído na Manutenção de Conta.

| Escalões | Canal de receção da ordem de Transferência |                      |                     |     |                   | Outras condições |
|----------|--|----------------------|---------------------|-----|-------------------|------------------|
|          | Balcão                                     | Telefone c/ operador | Em linha (Internet) | ATM | Dispositivo móvel |                  |

## 2. Transferências Transfronteiras / Internacionais

- para conta domiciliada no estrangeiro

### 2.1 - Transferência a crédito SEPA + (SEPA e/ou abrangidas pelo regulamento europeu CE 924/2009) (1) e (2)

|                         | < 10.000€                                   | 6,00   | 4,00  | Nota (3) | n/a   | Nota (3) | Limites p/canal: Telefone c/operador, em linha (Internet) e Dispositivo Móvel: 15.000€ |
|-------------------------|---|--|-------|----------|-------|----------|--|
| <u>- Normais</u>        | > 10.000€ e 24.999€                         | 7,50   | n/a   | n/a      | n/a   | n/a      |  |
|                         | > 25.000€ e 49.999€                         |  |       |          |       |          |  |
|                         | > 50.000€ e 99.999€                         | 15,00  | n/a   | n/a      | n/a   | n/a      |  |
|                         | > 100.000€                                  | 20,00  | n/a   | n/a      | n/a   | n/a      |  |
|                         | <u>- Urgentes</u>                           | Limites p/canal: Balcão: sem limite; Telefone c/operador, em linha (internet) e Dispositivo Móvel: 15.000€ | 20,00 | 20,00    | 20,00 | n/a      | 20,00  |
| <u>- Imediatas</u>      |   |  |       |          |       |          |  |
| Transferências pontuais | ≤ 15.000€                                   | n/a  | n/a   | 1,50     | n/a   | 1,50     |  |
| <b>Acresce Imposto</b>  | <b>Acresce Imposto de Selo à taxa de 4%</b> |  |       |          |       |          |  |

**Nota (1)** Transferências enquadradas como SEPA (Single Euro Payments Area): Em Euro, com inclusão do IBAN da conta e do BIC/SWIFT do Banco destino válidos, abrange todos os países da União Europeia [27], e os territórios abrangidos no âmbito da União Europeia bem como a Islândia, o Liechtenstein, a Noruega, a Suíça, o Mónaco, Estado da Cidade do Vaticano, o Principado de Andorra e o Reino Unido.

**Nota (2)** Transferências enquadradas no Regulamento CE Nº 924/2009 e Nº 260/2012 do Parlamento Europeu: Em Euro, Coroa sueca ou Leu romeno, com inclusão do IBAN da conta e do BIC/SWIFT do Banco destino válidos, para o seguinte conjunto de países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia e Suécia.

**Nota (3)** Incluído na Manutenção de Conta.

**Legenda** BIC - Código de Identificação Bancária da SWIFT [Bank Identification Code] / IBAN - Número de Identificação Bancária Internacional [International Bank Account Number]

| Escalões  | Canal de receção da ordem de Transferência   |                              |                     |       |                   | Outras condições |   |
|---|--|------------------------------|---------------------|-------|-------------------|------------------|---|
|   | Balcão   | Telefone c/ operador         | Em linha (Internet) | ATM   | Dispositivo móvel |                  |   |
| <b>2. Transferências Transfronteiras / Internacionais (cont.)</b>   |  |                              |                     |       |                   |                  |   |
| <b>2.2 - Transferência a crédito não SEPA + (Restantes situações) (3)</b>   |  |                              |                     |       |                   |                  |   |
| <b>- Normais</b>  |  |                              |                     |       |                   |                  |   |
| - Com indicação de Conta / IBAN e BIC/SWIFT   | < 10.000€  | 32,00                        | 31,00               | 16,00 | n/a               | 16,00            | Limites p/canal: Balcão: sem limite; Telefone c/operador, em linha (Internet) e Dispositivo Móvel: 15.000€.   |
|   | ≥ 10.000€ e 24.999€  | 0,25% Min. 44,00 Max. 120,00 |                     |       |                   |                  |   |
|   | ≥ 25.000€  |                              | n/a                 | n/a   |                   | n/a              |   |
| - Sem indicação de IBAN ou BIC/SWIFT - taxa Non-STP. Comissão aplicada a ordens emitidas consideradas como não automáticas, sendo cobrada como adicional ao preço base da ordem de transferência. | Limites p/canal: Balcão: sem limite; Em linha (Internet) e Telefone c/ operador: 15.000€ | 25,00                        | 25,00               | 16,00 | n/a               | n/a              | Aplica-se nas seguintes circunstâncias: Nas ordens emitidas para países que utilizem o IBAN, deverá ser indicado obrigatoriamente um IBAN (válido) e BIC válido, do banco do beneficiário; Nas ordens emitidas para países que não utilizem IBAN, deverá ser indicado, obrigatoriamente, o número de conta do beneficiário junto do banco e o BIC, válido, do banco do beneficiário. Adicionalmente os bancos estrangeiros poderão cobrar a sua própria comissão.   |
| <b>- Urgentes</b>   |  |                              |                     |       |                   |                  |   |
| A adicionar ao preço base da ordem de transferência e aplicável a ordens solicitadas como urgentes  | Limites p/canal: Balcão: sem limite; Em linha (Internet) e Telefone c/ operador: 15.000€ | 32,50                        | 31,00               | 16,00 | n/a               | 16,00            | Aplicável a pedidos com data-valor do próprio dia introduzidos em <a href="http://www.bancobest.pt">www.bancobest.pt</a> até às seguintes horas limite:<br>Na moeda EUR até às 13:00h;<br>Na moeda USD até às 11:30h;<br>Na moeda GBP até às 09:30h;<br>Os pedidos introduzidos após essa hora limite, serão processados no dia útil seguinte. Os pedidos inseridos nos restantes canais do Banco Best serão processados de forma a respeitar tão fielmente quanto possível o horário acima referido não sendo, no entanto, possível garantir antecipadamente um idêntico nível de serviço. |
| <b>- Despesas de correspondentes</b>  |  |                              |                     |       |                   |                  |   |
| - Despesas de correspondentes   | até 12.500€  | 7,50                         | 7,50                | 7,50  | n/a               | 7,50             | Despesas a cargo do ordenador cobradas na operação sempre que o cliente opte por despesas OUR.  |
|   | > 12.500€ até 50.000€  | 17,50                        | 17,50               | 17,50 | n/a               | 17,50            |   |
|   | > 50.000€ a 100.000€   | 20,00                        | n/a                 | n/a   | n/a               | n/a              |   |
|   | > 100.000€   | 50,00                        | n/a                 | n/a   | n/a               | n/a              |   |
| <b>Acresce Imposto</b>  | <b>Acresce Imposto de Selo à taxa de 4%</b>  |                              |                     |       |                   |                  |   |

**Nota (3)** Ordens do Resto do Mundo com opção de despesas OUR, BEN ou SHA; Não enquadráveis como SEPA ou nos regulamentos CE N° 924/2009 e N° 260/2012.

**Legenda** BIC - Código de Identificação Bancária da SWIFT [Bank Identification Code] / IBAN - Número de Identificação Bancária Internacional [International Bank Account Number]

| Escalões | Canal de receção da ordem de Transferência |                            |                        |     |                      | Outras condições |
|----------|--|----------------------------|------------------------|-----|----------------------|------------------|
|          | Balcão                                     | Telefone<br>c/<br>operador | Em linha<br>(Internet) | ATM | Dispositivo<br>móvel |                  |

## 2. Transferências Transfronteiras / Internacionais (cont.)

| - recebidas  |                                      |              |
|--|--------------------------------------|--------------|
| Transferências a crédito SEPA+ (SEPA e/ou Regulamento CE N°924/2009 do Parlamento Europeu)   | isento                               | Nota (1) (2) |
| Transferências a crédito não SEPA + (Restantes situações)<br>Com indicação de IBAN e BIC/SWIFT                                       | 10,00                                | n/a          |
| Transferências a crédito não SEPA + (Restantes situações)<br>Sem indicação de IBAN ou BIC/SWIFT - comissão acrescida da taxa Non-STP | 20,00                                | n/a          |
| <b>Acresce Imposto</b>   | Acresce Imposto de Selo à taxa de 4% |              |

### Outras despesas associadas

Acrescem os custos cobrados pelos bancos correspondentes, exceto para transferências SEPA ou enquadradas nos regulamentos CE N° 924/2009 e N° 260/2012

- Nota (1)** Transferências enquadradas como SEPA (Single Euro Payments Area):  
Em Euro, com inclusão do IBAN da conta e do BIC/SWIFT do Banco destino válidos, abrange todos os países da União Europeia [27], e os territórios abrangidos no âmbito da União Europeia bem como a Islândia, o Liechtenstein, a Noruega, a Suíça, o Mónaco, Estado da Cidade do Vaticano, o Principado de Andorra e o Reino Unido.
- Nota (2)** Transferências enquadradas no Regulamento CE N° 924/2009 e N° 260/2012 do Parlamento Europeu:  
Em Euro, Coroa sueca ou Leu romeno, com inclusão do IBAN da conta e do BIC/SWIFT do Banco destino válidos, para o seguinte conjunto de países:  
Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia e Suécia.
- Legenda** BIC - Código de Identificação Bancária da SWIFT [Bank Identification Code] / IBAN - Número de Identificação Bancária Internacional [International Bank Account Number]

|   | Canal de receção da ordem de Transferência  |                     | Outras condições   |
|---|---|---------------------|--|
|   | Aplicação MB WAY                            | Aplicação Best Bank |  |
| <b>3. Transferências MB WAY</b>   |   |                     |  |
| <b>3.1 - Transferências internas ou interbancárias nacionais através do serviço MB WAY</b>                            |   |                     |  |
| Transferências MB WAY (internas ou interbancárias) com cartão de débito para contacto telefónico aderente ao serviço  | isento                                      |                     | Por razões de segurança, as ordens de transferência estão limitadas a um montante máximo mensal por cartão, atualmente de 2.500,00 Euros /mês e 750,00 Euros/operação, podendo o Titular receber na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão (Conta DO) um máximo de 20 operações de transferência instantânea, com o valor máximo de 2.500,00 Euros em cada mês. O conceito de "máximo" é a soma de todas as transferências enviadas/recebidas com sucesso para a Conta DO. Caso estes limites sejam ultrapassados, as operações serão recusadas. |
| Transferências MB WAY (internas ou interbancárias) com cartão de crédito para contacto telefónico aderente ao serviço | isento                                      |                     | Por razões de segurança, as ordens de transferência estão limitadas a um montante máximo mensal por cartão, atualmente de 2.500,00 Euros /mês e 750,00 Euros/operação, podendo o Titular receber na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão (Conta DO) um máximo de 20 operações de transferência instantânea, com o valor máximo de 2.500,00 Euros em cada mês. O conceito de "máximo" é a soma de todas as transferências enviadas/recebidas com sucesso para a Conta DO. Caso estes limites sejam ultrapassados, as operações serão recusadas. |
| <b>Acresce Imposto</b>  | <b>Acresce Imposto do Selo à taxa de 4%</b> |                     |  |

|  | Escalões                                    | Canal de receção da ordem de Transferência |                      |                     |     |                   | Outras condições |
|--|---|--|----------------------|---------------------|-----|-------------------|------------------|
|  |   | Balcão                                     | Telefone c/ operador | Em linha (Internet) | ATM | Dispositivo móvel |                  |
| <b>Transferências SEPA + e não SEPA +</b>                      |   |  |                      |                     |     |                   |                  |
| <b>- outros serviços com transferências</b>                    |   |  |                      |                     |     |                   |                  |
| 1. Pedido de anulação/devolução                                | n/a   | 40,00                                      |                      |                     | n/a |                   | Nota (1)         |
| 2. Pedido de alteração/esclarecimentos sobre ordem transmitida | n/a   | 40,00                                      |                      |                     | n/a |                   |                  |
| 3. Pedido de 2ª via de comprovativo                            | n/a   | 2,60                                       |                      |                     | n/a |                   |                  |
| 4. Pedido de fotocópia de mensagem SWIFT                       | n/a   | 5,25                                       |                      |                     | n/a |                   |                  |
| 5. Pedido de pesquisa de operações                             | até 12 meses                                | 40,00                                      |                      |                     | n/a |                   |                  |
|  | superiores a 12 meses                       | 100,00                                     |                      |                     | n/a |                   |                  |
| <b>Acresce Imposto</b>   | <b>Acresce Imposto de Selo à taxa de 4%</b> |  |                      |                     |     |                   |                  |

**Nota (1)** Despesas cobradas a pedido do cliente ou por iniciativa do beneficiário / Banco do beneficiário.





Tomei(ámos) conhecimento da integralidade das cláusulas que constituem as presentes Condições Gerais e declaro(amos) (i) aceitá-las. Mais declaro(amos) que a Conta de Serviços Mínimos Bancários, tal como prevista nas presentes Condições Gerais, é individual/coletiva e que somos os únicos Titulares da mesma.

Declaro(amos) que tomei(ámos) conhecimento da Ficha de Informação Normalizada da Conta de Serviços Mínimos Bancários, tendo-me sido entregue uma cópia, concordando com os termos da mesma.

A aceitação pelo Cliente das presentes Condições Gerais considerar-se-á efetuada na data em que seja recebida pelo BEST a presente página devidamente assinada pelo Cliente.

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do(s) Titular(es) conforme documento de identificação





Tomei(ámos) conhecimento da integralidade das cláusulas que constituem as presentes Condições Gerais e declaro(amos) (i) aceitá-las. Mais declaro(amos) que a Conta de Serviços Mínimos Bancários, tal como prevista nas presentes Condições Gerais, é individual/coletiva e que somos os únicos Titulares da mesma.

Declaro(amos) que tomei(ámos) conhecimento da Ficha de Informação Normalizada da Conta de Serviços Mínimos Bancários, tendo-me sido entregue uma cópia, concordando com os termos da mesma.

A aceitação pelo Cliente das presentes Condições Gerais considerar-se-á efetuada na data em que seja recebida pelo BEST a presente página devidamente assinada pelo Cliente.

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do(s) Titular(es) conforme documento de identificação

