

## CONDIÇÕES GERAIS DE ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTA E CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS

As presentes Condições Gerais são celebradas entre o BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., com sede em Lisboa, na Praça Marquês de Pombal, 3 - 3.º, 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 actividade bancária, registado junto da CMVM sob o número 285 e por esta entidade autorizado para o exercício de actividades 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 COMUNS

#### 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:

**Agentes Vinculados:** os profissionais contratados pelo BEST para o exercício das actividades legalmente permitidas aos agentes vinculados, nos termos do disposto no artigo 294-A do Código dos Valores Mobiliários ou de qualquer disposição legal ou regulamentar que a substitua ou complementa;

**Beneficiário efectivo:** a pessoa singular por conta de quem é aberta a Conta DO;

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 DO:** a conta de depósito à ordem do Cliente junto do BEST, cujas condições de abertura e movimentação obedecerão ao disposto nas Secções A e B das presentes Condições Gerais, a qual poderá ser uma Conta DO simples, uma Conta Ordenado ou uma Conta de Menores;

**Conta de Menores:** a conta de depósito à ordem do Cliente junto do BEST, cujas condições de abertura e movimentação obedecerão ao disposto nas Secções A, B1 e B3 das presentes Condições Gerais;

**Conta Ordenado:** a conta de depósito à ordem do Cliente junto do BEST, cujas condições de abertura e movimentação obedecerão ao disposto nas Secções A, B1 e B2 das presentes Condições Gerais;

**Conta VM:** a conta de valores mobiliários associada à Conta DO, na qual serão registados e/ou depositados os Valores Mobiliários;

**Contas:** o conjunto das contas *supra* referidas, designadamente a Conta DO simples, a Conta de Menores, a Conta Ordenado e a Conta VM;

**Contrato:** o contrato celebrado entre o BEST e o Cliente ao abrigo das presentes Condições Gerais e das Condições Especiais.

**Descoberto Contratado:** contrato exposto associado à Conta DO pelo qual o Banco permite ao Cliente dispor de fundos que excedam o saldo da sua Conta DO;

**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 sector financeiro ou de qualquer país/mercado onde o BEST actue 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;

**Menor:** Cliente com idade até aos 18 anos;

**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;

**Promotores:** os profissionais contratados pelo BEST para exercício por sua conta da actividade 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:** pais ou aquele(s) que exerça(m) a tutela ou administração dos bens de Menor, aquele(s) que exerça(m) a tutela de Interdito, aquele(s) que exerça(m) a curadoria ou administração de bens de inabilitado, bem como quaisquer representantes voluntários;

**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.

**Ultrapassagem de Crédito:** permissão tácita dada pelo Banco para que o Cliente possa utilizar fundos que excedam o saldo da sua Conta DO ou de um Descoberto Contratado;

**Valores Mobiliários:** quaisquer valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros do Cliente, escriturais ou titulados, relativamente aos quais o BEST preste, nos termos previstos na

Secção D infra, serviços de registo e de depósito.

**1.2.** As expressões *supra* definidas no singular poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respectivo 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 afectará a validade das restantes cláusulas.

## 2. Objecto

**2.1.** Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o presente instrumento estabelece os termos e condições gerais aplicáveis à contratação dos seguintes serviços e produtos disponibilizados pelo BEST:

**(a)** Abertura, movimentação, manutenção e encerramento da conta DO, que poderá funcionar como conta de suporte a outras contas que serão objecto de contrato autónomo, bem como a outros produtos e serviços financeiros não especialmente previstos nas presentes Condições Gerais;

**(b)** Custódia de Valores Mobiliários, designadamente a abertura, movimentação, manutenção e encerramento de contas de registo e depósito de Valores Mobiliários necessárias para suportar os seguintes serviços de intermediação financeira e instrumentos financeiros para os quais o BEST está autorizado a prestar aos seus Clientes:

- Registo e depósito de valores mobiliários, atividade autorizada a 12/06/2001;
- Recepção e transmissão de ordens por conta de outrem, atividade autorizada a 12/06/2001;
- Negociação por conta própria, atividade autorizada a 06/12/2001;
- Consultoria para investimento em valores mobiliários, objecto de regulamentação em contrato autónomo, sempre que sob solicitação do Cliente o Banco, após análise,

aceite prestar este serviço, atividade autorizada a 12/06/2001;

- Colocação em ofertas públicas de distribuição, atividade autorizada a 12/06/2001;
- Gestão de carteiras por conta de outrem, mediante abertura de Conta específica e objecto de regulamentação em contrato autónomo, atividade autorizada a 28/06/2004;
- Concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre valores mobiliários, mediante abertura de Conta específica sendo sujeita a análise e decisão de acordo com as políticas em vigor no Banco e objecto de regulamentação em contrato autónomo, atividade autorizada a 25/05/2006.

**2.2.** A contratação de cada serviço e/ou produto disponibilizado reger-se-á adicionalmente pelo previsto nas disposições legais aplicáveis, 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 omissivo, a legislação dispositiva específica aplicável e os usos bancários.

**2.3.** O BEST reserva-se o direito de reduzir o leque de serviços e/ou produtos disponibilizados aos Clientes ao abrigo das presentes Condições Gerais.

### 3. Acesso ao BEST

**3.1.** Sendo o BEST um banco electrónico, o acesso dos Clientes ao mesmo efectuar-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, bem como para a realização de todas as operações financeiras disponibilizadas pelo BEST, designadamente a compra, a venda, a subscrição e/ou o resgate dos produtos financeiros disponibilizados ("**Serviço**"), utilizando-se como suporte de uma Conta DO.

**3.2.** O acesso ao BEST é efectuado 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.** Sem prejuízo do disposto nos números 1 e 2 da presente Cláusula, o BEST pode utilizar outros meios telemáticos na prestação do Serviço, dentro do quadro legal vigente e dos termos das Condições Especiais de cada serviço.

**3.4.** 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 efectuadas numa língua estrangeira, autorizada pelo BEST.

**3.5.** 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 DO fica dependente da verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

**(a)** Preenchimento correcto e completo:

1) **Presencial:** 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 efectivo 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; ou

2) **Canais digitais:** submissão através dos Canais Digitais do BEST, pelo Cliente dos seus dados (o qual incluirá os dados do Cliente e, se aplicável, do beneficiário efectivo que forem solicitados), acompanhada dos documentos e/ou elementos exigidos por lei e indicados pelo BEST, consoante o caso concreto do Cliente;

**(b)** Aceitação, mediante aposição da respectiva 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)** A aceitação dos elementos referidos em (a) da presente cláusula pelo BEST, a ser materializada através da activação da Conta do Cliente, dará lugar ao início da prestação de serviços contratada.

**4.2.** 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 respectiva 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 19.

**4.3.** O BEST reserva-se o direito de solicitar adicionalmente todos os documentos e informações que entender por necessários para efeitos da aceitação do pedido de abertura de conta.

**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 efectiva recepção 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.** A adesão ao BEST, através da abertura de conta, pressupõe:

**(a)** O correcto preenchimento dos diversos campos de identificação obrigatórios constantes do *site* referido na cláusula 3.2. *supra*, seja pelo Cliente seja através da Chave Móvel Digital, em caso de abertura de conta on-line, e se presencial, na ficha de abertura de conta;

**(b)** A atribuição dos códigos de utilizador e 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 DO ou de impedimento legal à abertura de conta DO, a conta DO será encerrada automaticamente, observando-se os procedimentos descritos na cláusula 19 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 incorrecto, 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 de conta de depósito à ordem ficam condicionados **(i)** à realização do depósito inicial por parte dos Clientes e **(ii)** 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.** Até que os serviços competentes do BEST confirmem a suficiência e a regularidade da documentação e/ou declarações legalmente exigidas e aprovem a abertura de conta DO aos Clientes, o BEST não autorizará quaisquer movimentos a débito ou a crédito na conta DO, 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.

**4.13.** Caso seja detectada 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 efectuar a abertura de conta DO aos Clientes, o BEST porá termo às presentes Condições Gerais, observando os procedimentos descritos em 19. e 22.

## 5. Fornecimento de Informação Financeira

**5.1.** O BEST encontra-se autorizado a receber, armazenar, processar, utilizar e difundir, junto dos seus Clientes, Informação Financeira actualizada ("**Informação**"), incluindo referências a cotações e índices relativos a diversas bolsas, informação esta que será recolhida, organizada e transmitida pelas próprias bolsas ou por entidades especializadas nesse tipo de actividade e contratadas para esse efeito, com sede no estrangeiro, em Estados-membros da União Europeia e nos Estados Unidos da América ("**Entidades Licenciadoras**"). A prestação desta informação não pode ser entendida como uma recomendação prestada ao abrigo de um serviço de consultoria para investimento.

**5.2.** Durante o período de vigência do contrato de abertura da Conta DO, e desde que o BEST se encontre em condições de a difundir, este poderá facultar gratuitamente ao Cliente o acesso à Informação, tal qual a recebe, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.

**5.3.** O BEST envidará os melhores esforços no sentido de promover a qualidade, a exactidão, o rigor e a permanente actualização da Informação que é disponibilizada ao Cliente tal como é recebida das Entidades Licenciadoras. Não obstante, o BEST não garante a inexistência de eventuais erros, deficiências ou incorrecções que a mesma contenha, designadamente, aqueles resultantes da sua recolha, registo, processamento, armazenamento e transmissão, pelos quais não serão em caso algum responsáveis, nem o BEST, nem as Entidades Licenciadoras. A Informação, eventuais análises da mesma, ou a sua organização selectiva, não poderão em caso algum ser interpretados como um conselho ou uma recomendação do BEST relativos a quaisquer compras, vendas ou decisões de investimento.

**5.4.** O BEST não é ainda responsável por qualquer atraso, suspensão ou interrupção da transmissão da Informação que não lhe seja imputável, as quais poderão resultar de erros de transmissão, de falhas técnicas, de anomalias no sistema de comunicações utilizado, de deficiências provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático, pelos *routers*, pelos modems, pelo software de ligação, ou pela corrente eléctrica, e comprometendo-se, única e exclusivamente a envidar os melhores esforços no sentido de regularizar a situação, logo que constatada a ocorrência de qualquer deficiência desta natureza.

**5.5.** O Cliente compromete-se a utilizar a informação por sua conta e risco, sendo inteira e exclusivamente responsável pelas decisões de investimento adoptadas após ponderação da mesma, bem como por qualquer despesa ou prejuízo, independentemente da sua natureza, que o Cliente ou terceiros venham a sofrer em resultado de qualquer decisão ou acção tomada e/ou executada com base na Informação, ainda que a mesma se tenha revelado omissa,



deficiente ou incorrecta por facto imputável à entidade que a originou.

**5.6.** O Cliente não está autorizado, seja em que circunstância for, independentemente do meio ou suporte utilizado para o efeito, a copiar, reproduzir, alterar, distribuir, divulgar publicamente, vender, ceder, retransmitir ou tornar a Informação acessível a terceiros, com ou sem fins comerciais, sendo responsável por qualquer forma de utilização ou difusão efectuada nestes termos, e devendo indemnizar o BEST e as Entidades Licenciadoras por todos os prejuízos decorrentes da violação do estabelecido na presente cláusula, incluindo a violação dos direitos de propriedade intelectual, direitos de autor e afins de que o BEST e as Entidades Licenciadoras sejam Titulares ou sobre cuja exploração tenham direitos, bem como o incumprimento do estipulado na cláusula 7 infra.

**5.7.** O BEST reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, alterar o conteúdo da Informação ou a respectiva configuração e suspender a sua difusão, bem como de solicitar ao Cliente, sempre que entenda por necessário, declaração por si emitida e da qual conste o fim a que se destina a Informação e/ou o número de terminais através dos quais se processa a recepção da mesma.

**5.8.** Em caso de incumprimento das presentes Condições Gerais, e sem prejuízo de qualquer direito de indemnização daí resultante, o BEST tem o direito de impedir o acesso do Cliente à Informação, sem necessidade de aviso prévio, com efeitos imediatos e a título definitivo.

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

**6.1.** Sem prejuízo das regras aplicáveis à titulação efectiva de determinadas operações, 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 6.2. abaixo. A confirmação da ordem será efectuada através de um dos meios referidos nas alíneas a) e b) *supra*.

**6.2.** 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 correctamente 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 de qualquer uma das Contas, a respectiva 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 objecto 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

**(g)** 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.

**6.3.** O BEST prestará ao Cliente sobre as suas ordens relativas a instrumentos financeiros as informações que repute necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada pelo Cliente, nomeadamente quanto a riscos que das mesmas possam resultar e interesses que o BEST tenha nos serviços a prestar, incluindo as medidas adotadas para mitigar o risco de conflito de interesses, devendo a informação ser prestada com o grau de detalhe necessário em função da natureza do investidor.

**6.4.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 6.2. (c) *supra*, o Cliente obriga-se a manter a Conta DO devidamente provisionada para assegurar a liquidação de quaisquer operações sobre valores mobiliários que sejam realizadas em execução de ordens transmitidas pelo Cliente ao Banco Best. Caso, por qualquer motivo, sejam executadas operações deste tipo sem que a Conta DO disponha da necessária provisão, o Cliente desde já autoriza o Banco Best a proceder, por sua conta e a suas expensas, à compra ou venda (consoante o caso) dos valores mobiliários em questão, no mesmo mercado em que a ordem foi executada, até perfazer o montante em dívida.

**6.5.** 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 efectivação, 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 custos associados à não execução ou aos procedimentos adoptados com vista à confirmação ou clarificação das ordens e/ou instruções em causa.

**6.6.** 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 actualizar um registo informático dos acessos efectuados 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 efectuadas entre si e o BEST, podendo o Cliente solicitar ao BEST cópia ou transcrição escrita do conteúdo das mesmas, sendo exigido o pagamento da 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 electrónicos susceptíveis de representação escrita em que tenha sido aposta uma assinatura electrónica qualificada certificada por uma entidade credenciadora certificada, conforme estabelecido na legislação em vigor em matéria de documentos electrónicos), 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 electrónicas ou outros registos de transmissão de dados;

**(d)** Caso o Cliente não pretenda que as suas chamadas telefónicas 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.

**6.7.** 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.

**6.8.** As ordens e/ou instruções dadas pelo Cliente serão executadas em tempo real, tendo em conta as condições tecnológicas vigentes, e salvo se, por força de condicionantes técnicas, as operações tenham de ser efectuadas em momento diferente.

**6.9.** Sem prejuízo dos deveres que assistem ao BEST de executar as ordens nas melhores condições para o Cliente, o BEST obriga-se a diligenciar para que uma ordem validamente transmitida pelo Cliente seja executada o mais rapidamente possível, não se responsabilizando, no entanto, por eventuais discrepâncias no montante que o Cliente estaria preparado para despendar ou receber com a ordem que tenha transmitido e o montante efectivamente despendido ou recebido em consequência do lapso de tempo que decorra entre a transmissão da ordem pelo Cliente ao BEST e o momento da sua execução.

**6.10.** O Cliente desde já declara ter tomado conhecimento e aceitar integralmente o facto de a emissão de ordens de subscrição e resgate de unidades de participação em instituições de investimento colectivo por referência a montantes monetários ser susceptível de implicar situações de desfasamento entre o número de partes sociais subscritas ou resgatadas e o montante que o Cliente pretendia investir ou resgatar. Nestas situações, o BEST reserva-se o direito de executar a ordem do Cliente pelo valor de partes

sociais ou fracções mais próximo ao montante que o Cliente pretendia subscrever e constante da ordem por ele dada, de acordo com as regras de arredondamento da respectiva Sociedade Gestora.

**6.11.** Nas operações de resgate, cuja ordem seja dada por valor, o Cliente desde já declara expressamente aceitar que as mesmas sejam executadas por valor aproximado ao constante da ordem por ele dada.

**6.12.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, caso uma operação de resgate tenha por resultado a detenção de um número inferior ao valor mínimo de subscrição de unidades de participação em instituição de investimento colectivo, o Cliente reconhece e aceita que tal facto o constitui na obrigação de efectuar o resgate total das unidades de participação por si detidas, para o que desde já, incondicional e irrevogavelmente, autoriza o BEST.

**6.13.** O BEST não poderá ser responsabilizado por danos decorrentes de: atrasos, perda, não recepção, recepção truncada, mutilada ou defeituosa, recepção parcial, recepção 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.

**6.14.** 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.

**6.15.** 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, salvo no que respeita a operações sobre instrumentos financeiros, caso em que tal pedido vinculará o BEST, desde que chegue ao poder de quem as deva executar antes



da execução das operações em causa.

**6.16.** No cumprimento das ordens recebidas, o BEST privilegiará sempre a realização e a defesa dos interesses do Cliente e transmitirá as ordens recebidas de acordo com a política de recepção e transmissão de ordens do Banco Best.

**6.17.** O conteúdo da política de recepção e transmissão de ordens do BEST, em vigor a cada momento, encontrar-se-á publicado no *site* do BEST.

**6.18.** O BEST adverte que quaisquer instruções específicas do Cliente podem impedir o BEST de tomar as medidas adoptadas no quadro da sua política de recepção e transmissão de ordens, para obter os melhores resultados possíveis relativamente à execução dessas ordens, no que diz respeito aos elementos cobertos por essas instruções.

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

**7.1.** O Cliente declara expressamente reconhecer que a obtenção, verificação e apresentação da Informação referida na cláusula 5 envolveu um investimento substancial por parte do BEST e das Entidades Licenciadoras, e que para além da referida Informação, também os conteúdos, desenho da página, imagens, gráficos, logótipos, domínios e marcas constituem criações intelectuais do BEST e das Entidades Licenciadoras, protegidas por direitos de propriedade intelectual, industrial, direitos de autor e afins, comprometendo-se a não praticar qualquer acto que possa, nos termos da legislação aplicável, constituir uma violação desses direitos.

**7.2.** 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 acto que não esteja incluído no âmbito das funções, serviços e produtos prestados e fornecidos pelo BEST.

**7.3.** 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.

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

**8.1.** Cada produto e/ou serviço disponibilizado, bem como a respectiva contratação, encontram-se sujeitos 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.

**8.2.** 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.

**8.3.** 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.

**8.4.** O BEST fica desde já expressamente autorizado a movimentar a Conta DO, 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, juros moratórios, comissões e/ou outras despesas delas decorrentes.

**8.5.** O Cliente obriga-se a manter a Conta DO provisionada para suportar quaisquer encargos

devidos ao abrigo do contrato, nas datas respetivas. Caso tal não aconteça, fica o Banco Best autorizado a debitar outras contas de depósito à Ordem ou 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.

**8.6.** 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.

**8.7.** 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.

**8.8.** No caso de conta colectiva, a resolução do contrato terá que ser efectuada por todos os Titulares da Conta DO.

**8.9.** As obrigações pecuniárias emergentes destas Condições Gerais para o Cliente serão cumpridas em Euros e/ou na moeda da Conta DO, conforme o BEST determinar.

**8.10.** Quando for aplicável a qualquer obrigação do Cliente uma taxa de juro variável, em função de indexante pré-determinado, o mesmo indexante manter-se-á sempre enquanto se mantiver no mercado.

**8.11.** Quando for aplicável a qualquer obrigação uma taxa de juro variável, mas em função de indexante que não seja aplicável ou determinável na data em que os juros devam ser calculados, a taxa de juro será determinada de acordo com o indexante de equivalência legalmente estabelecido. Na falta de indexante de equivalência a taxa será determinada por recurso ao indexante económico/financeiro equivalente praticado na zona do euro. Todavia, se mesmo assim faltarem ou não forem divulgados os índices acima previstos, aplicar-se-á, salvo convenção expressa em contrário, as taxas e

índices praticados ou divulgados no mercado para operações de idêntica natureza ou prazo, ou na ausência destas, da de prazo mais próximo.

**8.12.** Em qualquer caso manter-se-á sempre o spread (margens) acordadas.

## **9. Rendimentos e Estornos**

**9.1.** Os juros, dividendos e rendimentos de unidades de participação em organismos de investimento colectivo ou ainda das somas depositadas junto do BEST, devidos ao Cliente serão creditados na Conta DO, líquidos de quaisquer montantes que o BEST deva reter nos termos da lei, salvo se existir disposição legal que determine a capitalização de juros em determinado tipo de conta ou se o Titular tiver expressamente optado pela capitalização e desde que sejam respeitadas as condições acordadas ou publicitadas pelo BEST para esse efeito, aquando da constituição e/ou renovação desses depósitos.

**9.2.** A contagem e o crédito dos juros efectua-se em conformidade com os termos e prazos publicitados pelo BEST ou acordados entre este e o Cliente.

**9.3.** Sem prejuízo de qualquer obrigação de ressarcimento de danos imputáveis ao BEST nos termos da lei, o BEST poderá estornar quaisquer movimentos efectuados, nomeadamente em caso de erro ou lapso, ou ainda em situações que justifiquem o estorno, sendo este efectuado com a data-valor do movimento originário.

## **10. Informação relativa a Saldos, Movimentos e Operações**

**10.1.** Sem prejuízo de outras comunicações legal e/ou contratualmente exigidas, e salvo circunstâncias especiais, o BEST disponibilizará ao Cliente, com uma periodicidade mensal um extracto de movimentos e saldos de qualquer uma das Contas, contendo todas as informações relativas a movimentos efectuados na mesma bem como as posições em cada um dos vários produtos e serviços pelo Cliente contratados com o BEST.

**10.2.** Salvo se a informação em causa já houver

sido prestada por outra forma, caso não haja movimentos na conta, o extracto mencionado no número anterior será disponibilizado com a periodicidade definida, a cada momento, pela lei ou regulamentos aplicáveis, para a situação concreta.

**10.3.** A não ser que outra forma de envio seja acordada entre o BEST e o Cliente, o extracto e comprovativos de operações serão disponibilizados 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. Adicionalmente e a pedido do Cliente, o extracto e os comprovativos de operações poderão ser enviados para a morada de correspondência do Cliente, conforme os dados constantes da base de dados do Banco. Caso o extracto e os comprovativos de operações sejam enviados em papel via correio, poderão ser exigidos ao Cliente o pagamento de portes constantes do Preçário em vigor. No caso da opção pelo envio do extracto e dos comprovativos de operações em papel, o Banco não será responsável pelos possíveis atrasos, que não lhe sejam directamente imputáveis, no recebimento do extracto e dos comprovativos de operações ou pelos casos de extravio postal.

**10.4.** O Cliente poderá ser notificado, para a sua morada de correio electrónico existente nos registos do BEST, aquando do momento da disponibilização do extracto.

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

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

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

**10.8.** Os movimentos revelados na Conta consideram-se definitivamente aprovados, caso não sejam objecto 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 20., devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o Cliente disponha e que sejam comprovativos do facto objecto da reclamação.

**10.9.** 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 extractos) até que obtenha indicações expressas dos Titulares da Conta no sentido de voltar a proceder à expedição.

## 11. Responsabilidade do BEST

**11.1.** 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) Actuação, omissão, falha ou descuido por parte do Cliente e/ou de terceiras entidades directa ou indirectamente envolvidas na execução de operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais, sem prejuízo das obrigações legais que assistem ao BEST enquanto instituição de crédito e intermediário financeiro;

**(b)** Quaisquer atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações, ou quaisquer outros inconvenientes que tenham origem em factores 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 eléctrica 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.

**11.2.** O BEST não poderá em caso algum ser responsabilizado pela falta de veracidade ou pela inexactidão 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 directa ou indirectamente relacionada com a execução das operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais.

**11.3.** 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 telefone, correio ou swift.

## **12. Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais**

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

## **13. Natureza do Investidor**

**13.1.** O Cliente será considerado como um investidor não profissional, excepto se o BEST o informar, através de suporte duradouro, que considera ser outra a sua natureza (para efeitos destas Condições Gerais, entende-se por “suporte duradouro” qualquer meio de armazenamento da informação que permita ao Cliente, durante um período de tempo adequado, acesso fácil à informação e reprodução da mesma).

**13.2.** O Cliente poderá a qualquer momento solicitar ao BEST a alteração de categoria, devendo o BEST informá-lo das limitações que eventualmente possam estar associadas a uma categorização diferente.

**13.3.** De acordo com as normas legais e regulamentares em vigor, a categoria de investidores que goza de maior protecção é a de “investidor não profissional”.

**13.4.** Consoante os casos, o Cliente tem o direito de requerer um tratamento diferente, nos termos dos dois números seguintes.

**13.5.** Se o Cliente não for, à partida, considerado um investidor não profissional:

**(i)** O tratamento do Cliente como investidor não profissional depende de acordo escrito entre o BEST e o Cliente, o qual deve precisar, por forma clara, o seu âmbito, especificando os serviços, instrumentos financeiros e operações a que se aplica, presumindo-se, na falta de tais estipulações, que o acordo se refere a todos os serviços, instrumentos financeiros e operações contratados;

**(ii)** Mediante declaração escrita, o Cliente pode denunciar o acordo.

**13.6.** Se o Cliente for, à partida, considerado um investidor não profissional:

**(i)** Poderá requerer por escrito o tratamento como investidor profissional, instruindo o pedido com os elementos referidos na alínea (iii) infra, caso não estejam já na posse do BEST;

**(ii)** Tal tratamento dependerá de avaliação prévia a realizar pelo BEST dos conhecimentos e experiência do Cliente, pela qual se garanta que este tem capacidade para tomar as suas próprias decisões de investimento e que compreende os riscos que as mesmas envolvem, ponderada a natureza dos serviços, instrumentos financeiros e operações contratados;

**(iii)** Para efeitos de deferimento do pedido, o Cliente, pelo menos, respeita dois dos seguintes requisitos: (a) ter efectuado operações com volume significativo no mercado relevante, com uma frequência média de, pelo menos, dez operações por trimestre, durante os últimos quatro trimestres; (b) dispor de uma carteira de instrumentos financeiros, incluindo depósitos em numerário, que exceda € 500.000;

(c) prestar ou ter prestado funções no sector financeiro, durante, pelo menos, um ano, em cargo que exija conhecimento dos serviços ou operações em causa (em caso de pessoa colectiva, este requisito afere-se relativamente ao responsável pelas actividades de investimento do Cliente);

**(iv)** Após realizada a avaliação, o BEST informará o Cliente, por escrito, da sua decisão, devendo, em caso de deferimento, ser acompanhado de explicitação das consequências daí resultantes, no sentido de que tal opção importa uma redução da protecção que lhe é conferida pelas normas de conduta;

**(v)** O Cliente deve então declarar por escrito em documento autónomo que está ciente daquelas consequências;

**(vi)** O Cliente deve manter o BEST informado de quaisquer subseqüentes modificações nos pressupostos utilizados, reservando-se o BEST o direito de poder tratar o Cliente como investidor não profissional, caso este não comprove que continua a satisfazer os requisitos necessários no prazo pelo BEST determinado.

**13.7.** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores o BEST tentará, sempre que viável, atestar a coerência da informação prestada pelo Cliente.

## 14. Informação sobre os Activos

**14.1.** Sempre que tenha executado uma ordem por conta do Cliente, o BEST (i) informa o Cliente prontamente sobre a execução da mesma e (ii) tratando-se o Cliente de um investidor não profissional, envia uma nota de execução da operação, com o devido conteúdo legal, confirmando a execução da ordem, logo que seja possível e o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à execução ou, caso a confirmação seja recebida de um terceiro, o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à recepção, pelo BEST, dessa confirmação.

**14.2.** As notas de execução serão disponibilizadas, em suporte duradouro, no histórico de operações nos Canais Digitais do BEST e / ou para o endereço de correio electrónico do Cliente e / ou para a área de mensagens do Cliente nos Canais Digitais do BEST. O Cliente poderá, a todo o momento, solicitar o envio das notas de execução por outro suporte. No caso de o Cliente pretender o envio por correio, será responsável pelo pagamento das despesas de envio, conforme Precário em vigor.

**14.3.** Sempre que aplicável o Cliente será igualmente informado dos custos das transacções e serviços executados em seu nome.

**14.4.** Quando correspondam a comunicações de carácter comercial, as informações devem ser identificadas como tal. O BEST assegura que as informações contidas são coerentes com quaisquer informações que o BEST tenha anteriormente prestado.

**14.5.** Se as ordens de um investidor não profissional incidirem sobre unidades de participação ou títulos de capital de organismos de investimento colectivo e sejam executadas periodicamente, o BEST envia, pelo menos semestralmente, a comunicação referida na alínea (ii) da cláusula 14.1 das presentes Condições Gerais.

**14.6.** Caso a conta do Cliente inclua uma posição aberta não coberta, o BEST comunica ao Cliente que não seja profissional eventuais perdas que ultrapassem o limite pré-estabelecido, acordado entre o BEST e o Cliente.



**14.7.** A informação sobre desvalorizações dos instrumentos financeiros alavancados ou transacções com passivos contingentes detidos pelo Cliente superiores ou iguais a 10% ou respetivos múltiplos de 10 % face à última cotação disponível serão disponibilizadas em termos agregados através dos meios de comunicação à distância previstos no contrato de condições gerais em vigor ou enviadas para o endereço electrónico registado no BEST.

## **15. Informação relativa à Protecção dos Activos do Cliente**

**15.1.** O Cliente reconhece e aceita que os seus Valores Mobiliários poderão vir a ser detidos por um terceiro (o “**Custodiante**”) numa conta global em nome do BEST.

**15.2.** O BEST observará o princípio da segregação patrimonial, adotará as medidas adequadas para salvaguardar os direitos dos Clientes sobre os seus bens, sendo as contas dos Clientes identificadas separadamente face a quaisquer contas utilizadas pelo BEST, não podendo ser responsabilizado, salvo em caso de dolo ou mera culpa, por quaisquer danos que possam decorrer para o Cliente em virtude de uma atuação diferente por parte do Custodiante.

**15.3.** A situação *supra* referida apresenta diversos riscos entre os quais os decorrentes da (i) confundibilidade entre os activos pertencentes ao Custodiante, ao BEST e ao Cliente, (ii) insolvência do Custodiante e, assim, os direitos do Cliente poderem não sobrestar a todos ou alguns dos demais credores do insolvente, (iii) constituição de garantias ou de criação de direitos de compensação de uma terceira entidade contra o Custodiante com afectação dos activos do Cliente e (iv) aplicabilidade de um direito estrangeiro que não confira a mesma protecção ao Cliente que o direito português; pelo que o Cliente reconhece e aceita a existência dos riscos *supra* referidos.

**15.4.** Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, o Cliente reconhece e aceita que a possibilidade de detenção de Valores Mobiliários por terceiros poderá implicar a sua indisponibilidade para o Cliente, por motivos alheios ao BEST.

## **16. Informação quanto à Adequação da Operação**

**16.1.** O Cliente deve prestar ao BEST informação relativa aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita ao tipo de instrumento financeiro ou ao serviço considerado e, conforme aplicável, à sua situação financeira, à sua capacidade para suportar perdas e objectivos do investimento, incluindo tolerância ao risco. O Cliente assegura que a informação prestada ao BEST é completa, verdadeira e atual e compromete-se a atualizar prontamente o BEST sempre que ocorra um novo facto relevante que possa influir na caracterização do seu perfil como investidor.

**16.2.** De modo a constituir o perfil de investidor do Cliente, este deve preencher um Questionário de Perfil de Investidor em momento anterior à transacção pretendida, permitindo ao BEST recolher as informações necessárias referentes aos conhecimentos e experiência do Cliente em matéria de investimento, à sua situação financeira, como a sua capacidade para suportar perdas, e aos seus objetivos de investimento, incluindo a sua tolerância ao risco.

**16.3.** Além de outras informações solicitadas pelo BEST ou que o Cliente julgue pertinentes, a informação relativa ao conhecimento e à experiência do Cliente inclui (i) os tipos de serviços, operações e instrumentos financeiros com que está familiarizado, (ii) a natureza, o volume e a frequência das operações do Cliente em instrumentos financeiros e o período durante o qual foram realizadas, (iii) o nível de habilitações e profissões relevantes desempenhadas pelo Cliente.

**16.4.** A informação relativa à situação financeira e capacidade para suportar perdas do Cliente inclui, sempre que for relevante, informação sobre os seus rendimentos, os seus ativos líquidos, a sua capacidade de poupança, os seus investimentos e a sua situação familiar.

**16.5.** A informação relativa aos objetivos de investimento do Cliente inclui, sempre que for relevante, informação sobre o período durante o qual aquele pretende deter o investimento, as suas preferências relativamente à assunção de

risco, o seu perfil de risco e os seus objetivos de investimento.

**16.6.** O BEST tentará, sempre que viável, atestar a coerência da informação prestada pelo Cliente.

**16.7.** O Cliente reconhece que o BEST se baseará na informação por si prestada, salvo se tiver conhecimento ou estiver em condições de conhecer que a informação é desatualizada, inexata ou incompleta.

**16.8.** Antes da prestação dos serviços solicitados, o BEST envia uma descrição geral da natureza e dos riscos associados, tendo em conta, a categorização feita do Cliente, a qual deverá explicar a natureza do tipo específico do instrumento em causa, e os riscos inerentes a esse tipo específico de instrumento.

**16.9.** Se o BEST, com base nas informações recebidas, julgar que a operação considerada não é adequada ao perfil do Cliente, adverti-lo-á por escrito ou outro meio equivalente adequado ao contexto da relação com o Cliente e à forma de transmissão da operação, podendo essa advertência ser efectuada de forma padronizada. O BEST terá igualmente em conta no seu juízo, elementos objetivos pertinentes que sejam do conhecimento público (na medida em que não implique violação dos seus deveres de sigilo e confidencialidade).

**16.10.** Se o Cliente se recusar a prestar as informações pedidas ou não fornecer informação suficiente, o Cliente reconhece que o BEST não poderá determinar a adequação da operação considerada ao seu perfil.

**16.11.** Para a prestação de serviços de mera execução de ordens, por iniciativa do cliente, em relação a instrumentos financeiros não complexos, tais como ações admitidas à negociação em mercado regulamentado ou equivalente, obrigações que não incorporem derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos, instrumentos do mercado monetário que não incorporem derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos, unidades de participação em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários

harmonizados (excluindo organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados estruturados), não havendo concessão de crédito pelo BEST sob qualquer forma (incluindo empréstimo de valores mobiliários), o BEST não é obrigado a determinar a adequação dos instrumentos financeiros às circunstâncias pessoais do Cliente e por conseguinte, o Cliente não beneficia da proteção correspondente a essa avaliação.

## 17. Conflitos de Interesses

**17.1.** Em cumprimento dos deveres legais que lhe incumbem enquanto intermediário financeiro, o BEST elaborou uma política e procedimentos que asseguram a prevenção da ocorrência de conflitos de interesses e, em caso de ocorrência, a sua adequada gestão e mitigação. O Banco disponibiliza aos Clientes informação sobre a referida política e procedimentos, pelas seguintes formas:

- Em suporte electrónico, através de [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt) na secção Políticas Best;
- Envio para o endereço electrónico ou morada do Cliente, a pedido deste.

**17.2.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, o BEST fica expressamente autorizado a ser contraparte do Cliente em contratos ou operações por este pretendidas, desde que o BEST nisso tenha interesse e satisfaça as condições pretendidas, sem agravamento da posição que resultaria para o Cliente se o contrato ou operação fosse realizada com terceiros e desde que o Cliente, por escrito, autorize ou confirme o negócio.

## 18. Obrigações Adicionais de Informação

**18.1.** 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, à excepção da cessação da representação de menor em virtude de ter atingido os 18 anos de idade, 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.

**18.2.** 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.

**18.3.** 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.

**18.4.** 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.

## 19. Validade e Denúncia

**19.1.** Sem prejuízo do disposto na presente cláusula e na cláusula 22, as presentes Condições Gerais vigoram por tempo indeterminado.

**19.2.** O Cliente goza da faculdade de, a todo o tempo, denunciar as presentes Condições Gerais, pondo termo ao contrato de abertura de Conta DO e ao contrato de registo e depósito de

valores mobiliários e extinguindo as Contas abertas, mediante documento escrito dirigido ao BEST com um mínimo de um mês de antecedência.

**19.3.** Caso o BEST pretenda denunciar as presentes Condições Gerais, pondo termo ao contrato de abertura e movimentação de Conta DO e ao contrato de registo e depósito de valores mobiliários, extinguindo as contas abertas, deverá informar o Cliente mediante documento escrito dirigido a este último com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência.

**19.4.** 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:

**19.4.1.** 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;

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

**19.4.3.** 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.

**19.5.** 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.

**19.6.** Sempre que o Cliente efectue um pedido de encerramento da Conta DO, 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 as Contas em causa.

**19.7.** O Cliente deverá em caso de denúncia nos

termos do número 2 da presente cláusula ou mediante o encerramento da Conta por iniciativa do BEST, proceder de imediato ao levantamento ou ordenar a transferência do saldo e/ou dos valores mobiliários nela depositados ou registados, ficando o BEST autorizado, caso tal situação se mantenha por mais de 15 (quinze) dias, a transferir para uma Conta de Regularização o registo e depósito dos valores mobiliários efectuado na Conta VM ou o saldo de qualquer conta, podendo o levantamento ou transferência desses valores ser ordenada de uma só vez pelos seus Titulares, no prazo máximo de 12 (doze) meses.

Para o efeito, serão aplicáveis as condições de movimentação que se encontravam em vigor para a Conta VM no momento da sua extinção. O BEST informará devidamente o Cliente da(s) transferência(s) efectuada(s) ao abrigo da presente cláusula.

**19.8.** Decorrido o prazo de 12 (doze) meses referido no número anterior da presente cláusula sem que o Cliente ordene o levantamento ou transferência da totalidade dos valores, o BEST fica, desde já, autorizado pelo Cliente a proceder à alienação dos Valores Mobiliários existentes na Conta de Regularização, nas condições de mercado e de acordo com os princípios a que está obrigado nos termos da lei. Se os valores em causa não forem transaccionados em mercado regulamentado, o BEST poderá aliená-los, particularmente, nas melhores condições que obtiver. O BEST creditará na Conta de Regularização, o produto da venda de tais Valores Mobiliários, líquido de quaisquer quantias que lhe sejam devidas pelo Cliente ou deva reter na fonte, disso informando o Cliente.

**19.9.** A recepção pelo BEST de um pedido de encerramento da Conta DO, com os efeitos previstos no número 3 da presente cláusula, ou da comunicação de denúncia prevista no número 2 da presente cláusula gerará o vencimento antecipado de todos os montantes de que o Cliente seja devedor ao BEST, ao abrigo do contrato de abertura de Conta e/ou do contrato para registo e/ou depósito de valores mobiliários, devendo o Cliente no prazo máximo de 10 dias a contar da comunicação de encerramento ou denúncia, regularizar qualquer saldo negativo eventualmente existente e devolver todos os

meios de pagamento que se encontrem em seu poder (incluindo, mas não se limitando a, saldos em dívida resultantes de operações de crédito concedido pelo BEST e eventuais penalizações subjacentes ao reembolso antecipado dessas operações ou de outros contratos com o BEST), bem como ordenar a transferência dos Valores Mobiliários registados e/ou depositados na Conta VM para uma conta junto de outro intermediário financeiro legalmente habilitado a prestar os serviços previstos na Secção D, ou ordenar a alienação de tais Valores Mobiliários, após a qual o BEST entregará ao Cliente o respectivo saldo, líquido de todos os montantes que lhe sejam devidos.

**19.10.** A existência de quaisquer ordens e/ou instruções ou operações: (i) pendentes sobre valores mobiliários a registar ou a depositar e/ou a transferir ou a depositar na Conta VM ou; (ii) das quais possam emergir créditos ou débitos a lançar na Conta VM e/ou em qualquer outra conta a favor do BEST impedirão a extinção das referidas Contas até à execução das ordens ou operações ou do lançamento dos créditos ou débitos a favor do BEST, respectivamente.

**19.11.** A partir do termo do contrato de abertura de conta e/ou do contrato de registo e depósito de valores mobiliários, seja a que título for, o BEST não estará obrigado a executar quaisquer ordens do Cliente ou de terceiros sobre os montantes depositados ou sobre os valores mobiliários registados ou depositados na Conta VM, excepto as ordens de transferência desses valores para outras entidades registadoras ou depositárias, assistindo-lhe ainda o direito de recusar o pagamento de quaisquer cheques ou outros documentos apresentados a pagamento.

**19.12.** Caso a Conta DO seja encerrada automaticamente por insuficiência da documentação entregue para efeitos da sua abertura, o BEST restituirá pela mesma via o valor do Saldo existente na Conta DO.

**19.13.** Se o cheque for devolvido ou se o depósito inicial tiver sido efectuado em numerário, o Saldo existente na Conta DO a favor 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 efectuar 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 dias úteis de antecedência relativamente à data em que pretende proceder ao levantamento do Saldo existente.

**19.14.** Os custos, encargos e impostos devidos em resultado da manutenção dos referidos montantes na conta de regularização e da forma utilizada para o seu levantamento são integralmente suportados pelo Cliente, devendo ser deduzidos ao valor a entregar pelo Banco Best ao Cliente.

## 20. Serviço de Atendimento de Reclamações

**20.1.** O BEST dispõe de um serviço próprio destinado a receber e analisar as eventuais reclamações dos seus clientes, integrado na Direcção Compliance e Controlo Interno. As reclamações apresentadas serão tratadas por um órgão do BEST diverso daquele que praticou o acto/omissão que deu origem à reclamação. Estas reclamações podem ser encaminhadas para o Banco directamente 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.

**20.2.** As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 anos após a ocorrência ou o conhecimento do facto objecto 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.

**20.3.** 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).

**20.4.** Depois da respectiva apreciação, o BEST deverá endereçar uma resposta ao Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da recepção 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.

**20.5.** Adicionalmente o Cliente poderá apresentar as suas reclamações junto do Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

## 21. Autoridades de Supervisão

**21.1.** 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** respectivamente.

**21.2.** As sedes das autoridades de supervisão *supra* referidas localizam-se na presente data, respectivamente, 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 respectivos *sites*: [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt) e [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt).

**21.3.** Simultaneamente com a recepção e análise de eventuais reclamações por parte do Cliente, o Banco de Portugal e a CMVM, no âmbito dos seus poderes, poderão também mediar o acesso aos sistemas de indemnização de investidores e de garantia de depósitos vigentes em Portugal.



**21.4.** No âmbito da actividade de Mediador de Seguros, o BEST é supervisionado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), estando registado sob o n.º408268350, 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).

## 22. Resolução

**22.1.** 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.

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

**22.3.** 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.

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

**22.5.** 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 recepção da notificação de livre resolução.

**22.6.** 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.

**22.7.** O Cliente não está obrigado ao pagamento correspondente ao serviço efectivamente prestado antes do termo do prazo de livre resolução. Exceptuam-se os casos em que o Cliente tenha pedido o início da execução do contrato antes do termo do prazo de livre resolução, caso em que o Cliente está obrigado a pagar ao BEST, no mais curto prazo possível, o

valor dos serviços efectivamente prestados em montante não superior ao valor proporcional dos mesmos no quadro das operações contratadas.

## 23. Sistemas de Garantia

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

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

## 24. Alteração das Condições Gerais

**24.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.7, o BEST poderá alterar por sua iniciativa as presentes Condições Gerais, bem como as condições aplicáveis à Conta DO, 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.

**24.2.** 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.

**24.3.** Entre o Cliente e o BEST fica acordado que este poderá modificar, por sua iniciativa, as condições contratuais de outros produtos e serviços financeiros que não a Conta DO, devendo comunicar tal facto ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação.

**24.4.** 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.

**24.5.** 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 efectuada pelo BEST devendo, aplicando-se o disposto nas cláusulas 6. e 19. da presente Secção, em tudo o que possa ser aplicável a esta cláusula.

**24.6.** No caso de conta colectiva, a resolução do contrato terá que ser efectuada por todos os Titulares da Conta DO.

## **25. Mora**

**25.1.** 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 respectivo 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.

**25.2.** 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.

## **26. 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.

## **27. Comunicação de Responsabilidades ao Banco de Portugal**

**27.1.** Em cumprimento do disposto no Ponto 9.1. da Instrução n.º 17/2018 do Banco de Portugal, o BEST está obrigado a comunicar àquela entidade, para efeitos de centralização e divulgação de informação, em nome do beneficiário directo do crédito, os saldos das responsabilidades decorrentes de operações

activas de crédito concedido relativos ao último dia de cada mês, bem como as garantias prestadas em nome do potencial devedor.

**27.2.** Nas operações referidas no número anterior incluem-se, também, os montantes não utilizados relativos a quaisquer tipos de linhas de crédito irrevogáveis contratadas, incluindo cartões de crédito, a comunicar em nome do beneficiário directo, por constituírem responsabilidades potenciais e os montantes das fianças e avales prestados a favor do BEST, a comunicar em nome dos fiadores e avalistas, a partir do início do respectivo contrato de financiamento, até ao limite da garantia prestada.

**27.3.** O Cliente tem o direito de conhecer a informação que a seu respeito conste da Central de Responsabilidades de Crédito e, quando se verifique a existência de erros ou omissões, deve solicitar a sua rectificação ou actualização junto do BEST.

## **28. 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.

## **29. Lei e Foro**

**29.1.** 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.

**29.2.** 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**

## Subsecção B1 Disposições Comuns

### 1. Objecto

A presente Secção contém as normas aplicáveis à abertura e movimentação da Conta DO da Titularidade do Cliente junto do BEST.

### 2. Titularidade e Movimentação das Contas

**2.1.** A conta poderá ser individual ou colectiva. Neste último caso, deverá ser solidária.

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

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

**2.4.** A movimentação a crédito pode ser efectuada por qualquer Titular, ou por terceiros, independentemente do tipo de conta.

**2.5.** No que respeita a Conta DO aberta em nome de Menores, e até à respectiva maioridade ou emancipação autorizada, os seus representantes obrigam-se a não transmitir quaisquer elementos de acesso à Conta por via telemática aos Menores e a tomar as medidas necessárias para prevenir o acesso não autorizado a tais elementos pelo Menor. A movimentação da Conta pelo próprio Menor, quando legalmente admissível, depende de autorização do seu representante, nos termos das condições particulares acordadas com o Cliente.

**2.6.** Os Representantes comprometem-se a praticar todos os actos para impedir a utilização não autorizada, abusiva ou fraudulenta dos códigos de utilizador, das *Passwords* de Acesso e dos Códigos de Segurança Adicional relativos à Conta de Menores, pelo Menor, e assumem toda a responsabilidade que advenha dessa utilização.

**2.7.** A movimentação da conta a débito requer a

existência de provisão suficiente para o efeito e a entrega ao BEST de uma ordem validamente efectuada 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.

**2.8.** Os débitos em conta terão a data-valor do dia da respectiva efectivação.

**2.9.** 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 de depósitos em numerário, cheques (ainda antes da respetiva disponibilização dos fundos), etc.

Estes valores são considerados na determinação do saldo contabilístico, mas quando não estão ainda efetivamente disponíveis, a sua utilização antes da data valor respetiva poderá implicar o pagamento de juros ou outros encargos.

O saldo contabilístico pode apresentar um valor negativo. Tal sucede quando o Cliente faz levantamentos a descoberto ou quando utiliza montantes disponibilizados pelo Banco (ex.: limites de descoberto como nas contas-ordenado).

#### (b) Saldo autorizado

Saldo passível de ser movimentado, constituído por fundos próprios do Cliente e outros que pode movimentar para além do Saldo Disponível e cuja utilização poderá implicar o pagamento de juros e outros encargos. Integra valores tais como: limites de descoberto, linhas de crédito autorizadas e cativos de vencimento. Os valores pendentes de liquidação (ex.: venda de ações, resgate de fundos de investimento, etc.) embora refletidos no saldo, só poderão ser utilizados para reinvestir na mesma tipologia de ativos financeiros, e não para subscrição de outras tipologias de produtos tais como depósitos a prazo ou para operações correntes tais como transferências, pagamentos, etc..

#### (c) Saldo Cativo

Saldo referente a valores pendentes de liquidação ou cobrança.

#### (d) Saldo Disponível

Saldo que reflete o valor que o Cliente pode

movimentar sem estar sujeito ao pagamento de juros ou comissões pela sua utilização.

Este saldo não inclui, nomeadamente, os montantes referentes a facilidades de crédito, designadamente descobertos autorizados, movimentação antecipada de valores depositados pendentes de boa cobrança ou pendentes de liquidação, cuja utilização implicaria pagamento de juros ou outros encargos.

### 3. Créditos em Conta

**3.1.** Os fundos serão disponibilizados na Conta DO 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 respectivos títulos ou valores apresentam irregularidades ou anomalias.

### 4. Débitos em Conta

**4.1.** A movimentação da Conta DO pode ser efectuada mediante cheques, ordens de pagamento ou de transferência, ou ainda por qualquer outro meio legal aceite pelo BEST.

**4.2.** Caso a Conta 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 efectuar o reembolso antecipado dos depósitos a Prazo, para regularização de qualquer valor em dívida.

**4.3.** Em alternativa ao disposto nos números anteriores pode o BEST autorizar o pagamento, ficando neste caso o Cliente, independentemente de interpelação, obrigado a regularizar de imediato qualquer descoberto assim originado. No caso serão cobrados juros dia a dia à taxa nominal que, consta do Preçário BEST em Anexo às presentes Condições Gerais.

**4.4.** Do Anexo referido em 4.3. constam

igualmente a regulamentação da taxa nominal aplicável bem como os encargos devidos pelo descoberto.

**4.5.** Caso o descoberto se prolongue por mais de um mês, o BEST informará imediatamente, por escrito, o Cliente:

- (a) Da existência do descoberto;
- (b) Do montante do descoberto;
- (c) Da taxa nominal aplicável;
- (d) De eventuais sanções, encargos ou juros de mora aplicáveis.

**4.6.** Os Titulares de uma Conta colectiva serão solidariamente responsáveis pelo pagamento de quaisquer quantias relativas a qualquer descoberto ocorrido na conta, independentemente da natureza da operação que originou tal saldo negativo.

**4.7.** Sem prejuízo do disposto no ponto 8.3. da Secção A *supra*, o BEST fica ainda expressamente autorizado a debitar na Conta DO 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.

**4.8.** O Cliente desde já autoriza o BEST a movimentar quaisquer contas de que o Cliente seja Titular a fim de efectuar ajustamentos e correcções de quaisquer movimentos erroneamente realizados.

### 5. Manutenção de conta

A conta fica sujeita ao débito regular de um valor, a título de manutenção de conta de acordo com o constante no Preçário e na FIN, a ser liquidado na periodicidade aí fixada.

### 6. Cheques

**6.1.** A movimentação da Conta através da emissão de cheques depende da prévia celebração de convenção de cheque.

**6.2.** Para o efeito previsto no número anterior, entende-se como celebrada a convenção de cheque quando o Cliente solicita módulos de cheques e o BEST aceita tacitamente esse

pedido através da entrega dos módulos solicitados.

**6.3.** No caso de encerramento da Conta, e independentemente do motivo que lhe dê origem, deverão os cheques por utilizar ser devolvidos ao BEST de imediato.

**6.4.** O extravio, perda ou furto de cheques deverá ser imediatamente comunicado ao BEST por telefone, e posteriormente confirmado por escrito pelo Cliente.

**6.5.** Em caso de uso indevido de cheques, e em conformidade com as normas em vigor, o nome do Cliente poderá ser incluído na Lista de Utilizadores de Cheques que Oferecem Risco.

**6.6.** O BEST reserva-se o direito de resolver a convenção de cheque nos casos de imposição legal ou regulamentar ou quando existam razões sérias para tanto.

## **7. Domiciliação de Despesas Periódicas**

**7.1.** O Cliente poderá recorrer ao serviço de Domiciliação de Despesas Periódicas na Conta DO 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.

**7.2.** A remuneração da prestação dos serviços previstos na presente cláusula, bem como eventuais encargos, taxas, impostos e despesas ao mesmo associadas serão os estabelecidos de acordo com o Preçário do BEST a cada momento em vigor.

## **8. Remuneração**

A Conta DO será remunerada nas condições previstas na respetiva FIN.

## **9. Juros Credores**

Não serão lançados juros credores de montante inferior a €2.

## **Subsecção B2 Contas-Ordenado**

A Conta Ordenado consiste numa conta de depósito à ordem aberta pelo Cliente junto do BEST no âmbito da qual o BEST poderá disponibilizar um descoberto que poderá ser utilizado para ocorrer a despesas de natureza pontual, bem como facultar o acesso a eventuais vantagens e condições especiais associadas à Conta Ordenado que estejam em vigor em cada momento, e que se encontra disponível para consulta no Preçário no *Site* do Banco Best ([www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt)).

O descoberto referido no número anterior é objecto de contrato específico a celebrar entre o BEST e o Cliente.

Poderá ser Titular da Conta Ordenado qualquer Cliente do BEST que aufera, mensalmente, e com carácter de estabilidade, um ordenado superior a um valor definido pelo BEST e que seja creditado na Conta Ordenado directamente pela entidade patronal que processa o respectivo pagamento.

O Cliente compromete-se a, enquanto não estiverem integralmente cumpridas todas e cada uma das obrigações que para si resultam ou venham a resultar do descoberto previsto em 2., não cancelar a Conta Ordenado nem a de qualquer forma impedir/inviabilizar a transferência do ordenado para a Conta Ordenado.

O Cliente compromete-se adicionalmente a avisar o BEST pelo meio mais expedito, no caso de suspensão do recebimento de ordenado, logo que se verifique ou o Cliente tenha conhecimento de qualquer facto que possa originar a alteração da sua situação profissional ou no caso de suspensão da transferência directa do ordenado para a Conta Ordenado por parte da respectiva entidade patronal. Nestes casos, o BEST, sem prejuízo de outros direitos que lhe sejam conferidos por lei ou pelas presentes Condições Gerais, poderá proceder à resolução do contrato de descoberto previsto em 2., nos termos previstos nesse mesmo contrato, passando a Conta Ordenado ao regime de Conta de Depósitos à Ordem, com o imediato vencimento da obrigação de reembolso de quaisquer montantes em utilização pelo Cliente e com o imediato cancelamento de eventuais vantagens adicionais



que se mostrem associadas à Conta Ordenado. O incumprimento de qualquer disposição consignada nestas Condições Gerais implica o imediato cancelamento de todas as vantagens, presentes e/ou futuras, associadas à Conta Ordenado sendo transformada em conta DO simples, sem que para tal exista qualquer necessidade de aviso prévio por parte do BEST.

### **Subsecção B3**

#### **Contas de Menores**

São Contas de Menores todas as contas de depósito à ordem criadas pelo BEST para jovens até aos 18 anos, titulares de bilhete de identidade/cédula de nascimento ou passaporte.

Exceptuam-se ao disposto no número anterior as contas abertas por maior de 16 anos que prove haver obtido a sua emancipação por qualquer dos meios previstos na lei para esse efeito.

As Contas de Menores são contratadas nos termos estabelecidos para a abertura de conta nas presentes Condições Gerais, sem prejuízo de requisitos específicos que o BEST estipule a qualquer momento para a sua abertura, movimentação e manutenção.

### **10. Abertura das Contas de Menores**

As Contas de Menores deverão sempre ser abertas em nome do Menor, pelos seus Representantes.

### **11. Operações Proibidas**

**11.1.** Salvo quando estipulado o contrário nas presentes Condições Gerais, a Conta de Menores não dará acesso à realização das seguintes operações:

- (a)** Requisição de cheques;
- (b)** Requisição de cartões de crédito;
- (c)** Crédito Pessoal e Crédito Habitação;
- (d)** Qualquer outra operação que resulte na associação à Conta de Menores de qualquer forma de endividamento usada no comércio bancário.

**11.2.** Para além do disposto no número anterior, a Conta de Menores:

**(a)** Não será dada em garantia de qualquer negócio ou contrato; e

**(b)** Não terá associadas quaisquer obrigações cambiárias resultantes de títulos de crédito, salvo os casos previstos na lei.

### **12. Movimentação da Conta de Menores**

**12.1.** A realização de quaisquer operações sobre a Conta de Menores, salvo depósitos e transferências a crédito, deverá ser levada a cabo pelos representantes legais do menor, podendo o BEST recusar qualquer movimentação quando suspeite (ou saiba) não ter esta sido autorizada por todos esses representantes, bem como, tratando-se de operações de particular importância, requerer a autorização expressa de todos eles.

**12.2.** Os Representantes do Menor podem requerer a emissão de um cartão de débito, reconhecendo os Representantes do Menor que tal requisição será tida como uma autorização para a movimentação da Conta de Menores pelo Menor através da utilização do cartão em questão.

**12.3.** Os Representantes desde já declaram que os movimentos realizados pelo Menor por via de cartão de débito se destinarão a fazer face a encargos da vida corrente do Menor que, estando ao alcance da sua capacidade natural, só impliquem montantes de pequena importância.

**12.4.** Os Representantes do Menor podem subscrever produtos, instrumentos financeiros ou serviços em nome do menor, nos termos gerais e de acordo com as condições específicas de cada produto.

### **13. Maioridade**

Quando o Menor completar 18 anos de idade, as disposições da presente subsecção deixarão de ser aplicáveis, passando a respectiva Conta a reger-se pelo disposto nas Secções A e B1.

### **14. Responsabilidade**

Sem prejuízo de disposições legais em contrário, o menor e os seus representantes legais reconhecem que não recai sobre o BEST

qualquer dever geral de monitorização da proveniência ou destino dos montantes a ser creditados ou debitados na Conta de Menores, pelo que assumem total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento do disposto na presente Subsecção.

## **SECÇÃO C**

### **APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

O BEST fica autorizado nos termos das ordens que o Cliente emitir e lhe transmitir válida e eficazmente, a debitar a Conta DO deste, nos termos e condições acordados para proceder à constituição de aplicações financeiras e a pagar as comissões previstas nos respectivos regulamentos de gestão.

Sempre que ocorra o resgate parcial ou total da aplicação financeira, ou aquando do vencimento da mesma, o montante será creditado na Conta DO do Cliente.

O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelas operações, praticadas pelo BEST, em virtude da execução de ordens por si transmitidas nos termos legalmente previstos, comprometendo-se a proceder à regularização imediata dos referidos descobertos, nomeadamente nos casos de geração de descobertos em conta, nos termos da cláusula 1.

As informações relativas a aplicações financeiras prestadas pelo BEST não dispensam a consulta de todos os documentos legais e prospectos aplicáveis e nem substituem, de forma alguma, o recurso a consultores jurídicos, fiscais, de investimento ou outros consultores especializados, por parte do Cliente.

O Cliente assume todos os riscos decorrentes das aplicações que fizer em função da respectiva natureza e tipo, nomeadamente os decorrentes da alteração de regime fiscal, da variação do mercado de capitais, entre outros, salvo quando lhe sejam garantidos o reembolso integral e/ou remuneração certa por escrito.

#### **15. Recepção e Transmissão de Ordens**

**15.1.** Em cumprimento dos deveres legais que lhe incumbem enquanto intermediário financeiro, o BEST elaborou uma política e procedimentos de recepção e transmissão de ordens. O BEST

disponibiliza aos Clientes informação sobre a referida política e procedimentos, pelas seguintes formas:

- Em suporte electrónico, através de [www.bancobest.pt/políticas/](http://www.bancobest.pt/políticas/);
- Envio para o endereço electrónico ou morada do Cliente, a pedido deste.

**15.2.** Salvo indicação em contrário para uma transacção ou transacções específicas ou genericamente, o Cliente desde já autoriza o BEST a executar as ordens fora de mercado regulamentado ou de sistema de negociação multilateral, sendo as ordens executadas OTC (Over the Counter) nestas situações.

#### **16. Consultoria para investimento**

**16.1.** A prestação do serviço de consultoria para investimento por parte do BEST encontra-se condicionado à celebração de um contrato de consultoria, prestando o BEST, a pedido do Cliente ou por sua própria iniciativa, um aconselhamento personalizado relativamente a uma ou mais transacções respeitantes a instrumentos financeiros.

**16.2.** Para efeitos do número anterior, por transacção entende-se a compra, venda, subscrição, resgate, detenção de instrumentos financeiros ou o exercício de direitos respeitantes àqueles.

**16.3.** O serviço de consultoria para investimento será prestado de forma não independente nos termos seguintes:

- (a) Prévias recolha de informação sobre os conhecimentos e experiência do Cliente no que respeita ao tipo específico de produto ou serviço, sobre a sua situação financeira incluindo a sua capacidade para suportar perdas e sobre os seus objetivos de investimento, incluindo a sua tolerância ao risco;
- (b) Avaliação da adequação da operação e da suscetibilidade de recomendação;
- (c) Envio da proposta onde consta o resultado do teste de adequação;
- (d) Aceitação pelo Cliente;
- (e) Realização da operação.

**16.4.** Em caso algum o BEST fornece qualquer garantia de desempenho dos instrumentos

financeiros recomendados.

**16.5.** Sempre que o Cliente se recusar a prestar as informações necessárias ou decida prosseguir com a operação embora tenha sido informado da sua não adequação, deve confirmar a respetiva ordem por escrito, assumindo a responsabilidade relativa ao facto de dispor de conhecimentos e experiência necessários para compreender os riscos inerentes à contratação desse tipo de instrumento financeiro ou do serviço considerado e por conseguinte, aceita não beneficiar da proteção correspondente à avaliação de adequação.

## **SECÇÃO D**

### **REGISTO E DEPÓSITO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

#### **1. Objecto**

A presente secção contém as regras aplicáveis à prestação, pelo BEST, do serviço de registo e depósito de Valores Mobiliários, as quais prevalecem sobre as demais normas constantes das presentes Condições Gerais em caso de oposição ou contradição com estas.

#### **2. Prestação de Serviços de Registo e Depósito de Valores Mobiliários**

**2.1.** Com a contratação do BEST para o registo e depósito de Valores Mobiliários, e as consequentes abertura de conta VM e adesão às presentes Condições Gerais, nos termos do disposto na secção A, o Cliente torna-se Titular, junto do BEST, da correspondente Conta VM, para depósito e/ou registo de Valores Mobiliários (incluindo acções, unidades de participação ou outros Valores Mobiliários), a qual se regerá, nomeadamente no que respeita à sua abertura, movimentação, manutenção e encerramento pela legislação e regulamentação aplicáveis, pelas Condições Gerais e pelas condições particulares ou especificamente acordadas com o Cliente.

**2.2.** Só podem ser Titulares de uma Conta VM os mesmos Titulares da Conta DO a que aquela está associada nos termos do número seguinte da presente cláusula.

**2.3.** Sendo a Conta VM associada à Conta DO, a Titularidade e as condições de movimentação da Conta DO definem automaticamente a

Titularidade e as condições de movimentação da Conta VM.

**2.4.** O BEST obriga-se a assegurar o registo e/ou o depósito dos Valores Mobiliários registados e/ou depositados na Conta VM, bem como a proceder à sua entrega ou transferência, tudo em conformidade com as ordens do Cliente, com as Condições Gerais, com as condições particulares especificamente acordadas, com o disposto na lei e regulamentos aplicáveis.

**2.5.** O Cliente obriga-se a informar o BEST da alteração da morada fiscal para os Estados Unidos da América ou para outros países com regimes de reporte obrigatório de informação equivalentes ao previsto no FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*)

**2.6.** Sem prejuízo do disposto no ponto 2.4. acima, o BEST não assegurará a custódia de instrumentos financeiros titulados por Clientes cujo domicílio fiscal se situe nos Estados Unidos da América ou noutros países com regimes de reporte obrigatório de informação equivalentes ao previsto no FATCA. Para o efeito, o BEST notificará o Cliente, com uma antecedência de 3 (três) meses, para que este proceda à alienação ou transferência dos instrumentos financeiros para outra Instituição de Crédito. Caso o Cliente não o faça, findo esse prazo, o BEST poderá encerrar as Contas nos termos e condições previstos na cláusula 19.,

#### **3. Recurso a Outras Entidades**

**3.1.** O BEST pode recorrer a outras pessoas ou entidades devidamente habilitadas, confiando-lhes a execução, total ou parcial, de tarefas que integram o serviço contratado pelo Cliente, continuando, no entanto, a assumir face aos seus Clientes total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento das regras legais e contratuais aplicáveis à prestação de tal serviço de registo e depósito de Valores Mobiliários.

**3.2.** Atendendo à estrutura associada à actividade de custódia, no pagamento de rendimentos, no crédito ou atribuição de Valores Mobiliários no âmbito de Eventos Corporativos ou no exercício de direitos a estes associados, bem como em outras situações similares, poderá ocorrer um desfazamento temporal entre as datas relevantes anunciadas pelo Emitente e

as datas exequíveis junto do BEST.

#### **4. Exercício de Direitos Inerentes aos Valores Mobiliários**

**4.1.** O BEST creditará na Conta VM ou na Conta DO, conforme o caso, quaisquer Valores Mobiliários ou importâncias que haja recebido em consequência da função de entidade registadora ou depositária de Valores Mobiliários depositados ou registados na Conta VM, nomeadamente dividendos, juros, reembolsos e acções resultantes de aumentos de capital por incorporação de reservas, desde que tal acto não implique a prestação de contrapartida.

**4.2.** Os montantes que o BEST receba nos termos do número anterior serão creditados na Conta DO, líquidos de retenções na fonte impostas por lei e de quaisquer outros montantes devidos ao BEST, designadamente a título de comissões e/ou encargos.

**4.3.** Quanto aos demais direitos inerentes aos Valores Mobiliários registados ou depositados na Conta VM, nomeadamente quanto àqueles cujo exercício requeira a prestação de uma contrapartida, o BEST só os exercerá no cumprimento de ordens e/ou instruções do Cliente e por si aceites.

**4.4.** Quando exista a possibilidade do Titular dos Valores Mobiliários depositados ou registados na Conta VM escolher a moeda em que serão pagos os rendimentos ou remunerações que tem a receber relativamente aos Valores Mobiliários de que é Titular, o BEST indicará, como moeda de escolha, a moeda da Conta VM.

#### **5. Disposições Várias**

**5.1.** O BEST, no exercício das suas funções de depositário ou registador de Valores Mobiliários, observará o princípio da segregação patrimonial, adoptando as medidas adequadas para salvaguardar os direitos dos Clientes sobre os seus bens, sendo as contas dos Clientes identificadas separadamente face a quaisquer contas utilizadas para deter dinheiro do BEST.

**5.2.** As informações relativas a Eventos Corporativos ou outras informações

disponibilizadas pelo Custodiante serão transmitidas pelo BEST, ao primeiro titular da conta VM, através da sua área privada no *site* do Banco.

**5.3.** A prestação de serviços de registo e depósito de Valores Mobiliários ao Cliente pelo BEST não incluirá de forma directa ou indirecta o dever de prestação de quaisquer serviços de consultoria ou gestão de carteira, não podendo o BEST ser responsabilizado por qualquer selecção de valores, ou decisões de realização de operações sobre os mesmos, designadamente a sua aquisição ou alienação.

**5.4.** O BEST não se responsabiliza, nem garante a autenticidade, validade, regularidade nem a inexistência de quaisquer vícios ou situações jurídicas que onerem qualquer valor mobiliário que não haja sido adquirido em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral ou, salvo em caso de dolo ou culpa do BEST. No entanto, se o BEST detectar alguma falsificação ou irregularidade, disso dará imediato conhecimento ao Cliente.

**5.5.** O Cliente assume a responsabilidade de se manter informado sobre as características dos mercados, bem como dos riscos gerais inerentes ao investimento em valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros.

**5.6.** O Cliente, desde já, aceita que, no caso de restituição de Valores Mobiliários depositados na Conta VM que sejam valores mobiliários fungíveis, e não havendo disposição legal ou regulamentar que o impeça, lhes sejam entregues Valores Mobiliários da mesma espécie e valor que confirmam idênticos direitos, qualquer que seja a sua numeração.

**5.7.** No exercício das suas funções de entidade registadora ou depositária de Valores Mobiliários, o BEST emitirá certificados e ordenará o bloqueio de Valores Mobiliários nos termos permitidos por lei e lançará na Conta todos os registos e averbamentos que lhe sejam apresentados a registo, em conformidade com o disposto na lei.

**5.8.** O registo e depósito de Valores Mobiliários na Conta VM, bem como o registo da transmissão, constituição de ónus ou encargos,

ou de quaisquer outras vicissitudes relativas aos mesmos, depende da prévia apresentação, junto do BEST, de um documento comprovativo da existência do direito/facto a registar, excepto nas situações em que tal não for legalmente exigível.

**5.9.** Os impostos que, eventualmente, venham a ser devidos, relativamente à Conta ou a operações com reflexos na mesma, designadamente, pela sua abertura, movimentação, remuneração, eventual concessão de crédito, pagamento de juros, compra e venda de Valores Mobiliários, bem como, com a prestação de quaisquer serviços informativos ou de manutenção de Conta, ficam a cargo do Cliente, podendo o BEST debitar na Conta DO os montantes respectivos.

**5.10.** Sem prejuízo do acima exposto, o BEST fica autorizado a, no exercício de quaisquer actividades relacionadas com contrato celebrado com o Cliente e regulado pelas presentes Condições Gerais, intervir em quaisquer actos ou negócios também como contraparte do Cliente (quer em nome próprio, quer em representação de terceiros), desde que o Cliente, por escrito, tenha autorizado ou confirmado o negócio, sendo a autorização ou confirmação dispensável quando o Cliente seja um investidor institucional ou o negócio seja executado em mercado regulamentado através de sistema centralizado de negociação.

## **SECÇÃO E**

### **CAPÍTULO I**

#### **CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES 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 respectivo 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.** Os cartões (de crédito e débito), identificados neste Contrato, são propriedade do BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A.. Os cartões são meios de pagamento pessoais e intransmissíveis, emitidos 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. No caso dos cartões de crédito é atribuído um limite de crédito, referido no respectivo extracto mensal. Todos os cartões de crédito que tenham uma conta de depósitos à ordem associada à conta-cartão permitem o acesso a essa conta de depósitos à ordem nos Caixas Automáticos da Rede Multibanco e nos Terminais de Pagamento Automático em Portugal, conforme previsto no ponto 3.5. das presentes Condições Gerais.

##### **2. Emissão**

**2.1.** Os cartões são emitidos 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 depósitos à ordem colectiva, 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, no âmbito da sua conta-cartão, assumindo plena responsabilidade perante o Banco por todas as utilizações efectuadas 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 dos Cartões BEST para Clientes Particulares.

**2.5.** O Banco poderá disponibilizar cartões de débito para utilização pessoal por menores. Para este efeito, o pedido de disponibilização do cartão



deverá ser solicitado por um ou por ambos os Representantes Legais. Neste caso, não poderá ser solicitada a disponibilização de cartões adicionais em nome de outros utilizadores.

**2.6.** No caso previsto no ponto anterior, o cartão será emitido em nome do menor, que será o Titular do mesmo. Todos os direitos e deveres previstos para o Titular do presente contrato serão exercidos pelo(s) Representante(s) Legal(is) do menor.

### 3. Utilização do Cartão

**3.1.** Os cartões permitem 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 operações de compra efectuadas em Portugal ou no estrangeiro com o cartão de crédito serão consideradas compras a crédito e debitadas na conta-cartão do Titular dentro dos limites do respectivo saldo. No caso das compras efectuadas em Portugal em Terminais de Pagamento Automático com acordo da Rede Multibanco, as mesmas serão debitadas na conta de depósitos à ordem associada e condicionadas ao saldo existente na altura nessa mesma conta, salvo se o Titular não tiver conta de depósitos à ordem associada no Banco.

**3.4.** Os adiantamentos de numerário efectuados com o cartão de crédito através da opção "Levantamento a Crédito" (nos Caixas Automáticas da rede Multibanco) ou "Levantamento" (nos Caixas Automáticas de outras redes que aceitem a marca VISA mas não

aceitem a marca Multibanco) serão considerados adiantamentos de numerário a crédito (cash advance) e debitados na respectiva conta-cartão.

**3.5.** Os cartões de crédito que tenham uma conta de depósitos à ordem de suporte do cartão de crédito domiciliada no Banco permitem efectuar levantamentos de numerário a débito nos Caixas Automáticos da Rede Multibanco. Sem prejuízo do disposto no ponto seguinte, estes levantamentos de numerário, bem como todas as operações financeiras disponíveis nos Caixas Automáticos da Rede Multibanco e nos Terminais de Pagamento Automático, serão debitados na conta de depósitos à ordem associada e condicionados ao saldo existente na altura nessa mesma conta, bem como aos limites máximos impostos pelas Redes, em vigor no momento.

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

**3.7.** Os cartões de débito com a funcionalidade *contactless* activa permitem ao Titular realizar operações de pagamento com recurso a esta tecnologia *contactless*, em Terminais de Pagamento Automático, até ao valor máximo de 50 euros por transacção, sem ser necessário fazer uso do código PIN.

**3.8.** 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. Extracto

**4.1.** O Banco obriga-se a disponibilizar mensalmente, ou com outra periodicidade admitida por lei ou intervenção regulamentar, ao Titular, consoante aplicável:

**(a)** um extracto da sua conta-cartão (desde que existam transacções ou saldo em dívida) o qual reflectirá as referências e montantes das transacções efectuadas pelo Titular com o cartão de crédito e ainda não reembolsadas, bem como os pagamentos realizados durante esse período;

**(b)** um extracto da conta de depósitos à ordem, o qual reflectirá todos os movimentos a débito e a crédito efectuados na conta de depósito à ordem pelo Titular.

**4.2.** O extracto da conta de depósitos à ordem será disponibilizado conforme referido na Cláusula 10.3 das Disposições Gerais Comuns. O extracto da conta-cartão, a não ser que outra forma de envio seja acordada entre o BEST e o Cliente, será disponibilizado na área do Cliente, em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), em formato que possa ser consultado e impresso e, adicionalmente, será enviado através de correio electrónico para o endereço indicado pelo Titular, apenas nos casos em que o Cliente seja Titular no Banco de uma conta de depósitos à ordem associada ao cartão. Adicionalmente e a pedido do Cliente, o extracto da conta-cartão poderá ser enviado para a morada de correspondência do Cliente, conforme os dados constantes da base de dados do Banco. Caso o extracto da conta-cartão seja enviado em papel via correio, poderão ser exigidos ao Cliente o pagamento de portes constantes do Preçário em vigor.

**4.3.** O Banco poderá alterar o suporte de comunicação do extracto 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 no ponto 8.

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

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

**4.6.** O extracto de conta-cartão constitui o documento de dívida do Titular e será

considerado exacto se não for recebida qualquer reclamação, por escrito, mediante carta registada com aviso de recepção ou comunicação escrita entregue ao Banco, devidamente acompanhada dos documentos necessários à fundamentação, nomeadamente, as cópias das facturas ou comprovativos das transacções destinadas ao Titular, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de emissão do extracto. As transacções constantes no extracto de conta-cartão seleccionadas para compras/planos especiais são consideradas exactas pelo que não poderão ser revogadas pelo Titular.

**4.7.** 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 extracto enviado ao Titular e por este não impugnado.

## **5. Validade do Cartão**

**5.1.** Os cartões têm um prazo de validade (o qual se encontra estipulado na tabela em anexo), que neles se encontra gravado, findo o qual não poderão ser utilizados. 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 respectivos 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 directamente 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, 1 (um) mês, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção 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 directamente 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 recepção pelo Titular do exemplar do Contrato e das informações previstas no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, caso esta data seja posterior.

**7.3.** Para que a revogação do Contrato produza efeitos, o Titular deve expedir a respectiva declaração mediante o envio de carta registada com aviso de recepção 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 directamente ou através de terceiros,

nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões VISA.

**7.4.** Exercido o direito de revogação, o Titular deve pagar ao Banco todas as importâncias por este despendidas a título de impostos, bem como as respeitantes a toda e qualquer operação entretanto efectuada com o cartão, nomeadamente o capital e os juros vencidos a contar da data da(s) operação(ões) efectuada(s) com o cartão até à data de pagamento do capital. Este pagamento deverá ser efectuído o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, em prazo não superior a 30 (trinta) dias após a expedição da declaração.

**7.5.** Para efeitos do ponto anterior, os juros são calculados com base na taxa nominal, estipulada na tabela em anexo, para o crédito, numa base actual/360 dias.

## 8. Alterações

**8.1.** O Banco reserva-se o direito de alterar as condições do presente Contrato, bem como, as taxas de juro aplicáveis, com pré-aviso de 2 (dois) meses ao Titular, o qual, no caso dos cartões de crédito, poderá ser efectuído através do extracto de conta-cartão, ou, no caso dos cartões de débito, através do extracto da conta de depósitos à ordem ou, ainda e em qualquer caso, através de mensagem enviada para a área de mensagens do Titular, disponível nos Canais Digitais caso o Titular seja também titular de uma conta de depósitos à ordem no Banco, associada ao cartão. O Banco considerará toda e qualquer alteração aceite pelo Titular desde que este não a conteste no prazo de 2 (dois) meses a contar da data do envio do respectivo 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 recepção, no prazo de 2 (dois) meses.

**8.4.** O Titular do cartão compromete-se a informar, por escrito, mediante carta registada com aviso de recepção 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 correcto cumprimento deste Contrato.

**9.2.** No caso dos cartões de crédito, o Banco pode resolver o Contrato em caso de falta de pagamento pelo Titular de duas prestações sucessivas cujo valor seja superior a 10% do montante total do crédito ou, em qualquer caso, na falta de pagamento de três prestações sucessivas. Para efeitos do presente Contrato, consideram-se prestações o valor de amortização de capital escolhido pelo Titular em cada momento, acrescido de juros, comissões e outros encargos, conforme descrito no ponto 3.2. das Condições Específicas de Utilização dos Cartões de Crédito BEST para Clientes Particulares.

**9.3.** Verificando-se o disposto no ponto anterior, o Banco concederá ao Titular um prazo suplementar de 15 dias, para proceder ao pagamento integral das prestações em atraso, acrescidas das indemnizações e encargos devidos, o que, não sendo cumprido pelo Titular, permitirá ao Banco declarar o vencimento antecipado do crédito.

**9.4.** Para além do disposto no ponto anterior, 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;

(iii) se verifique uma alteração de situação profissional ou económica do Titular que, no entender do Banco, ponha em causa a sua capacidade de satisfazer as suas obrigações perante o Banco.

## 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 facturas ou comprovativos apresentados pelos estabelecimentos em conformidade com os formulários das respectivas Redes, e guardar uma cópia;
- (iii) identificar-se, quando tal lhe for solicitado;
- (iv) fazer uso do código PIN nos Caixas Automáticas 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* activa, 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.

**10.4.** Caso a adesão ao serviço MB WAY, seja efetuada através da *app* MB WAY, 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.

**10.5.** A utilização do código PIN do cartão e do Serviço MB WAY, bem como a assinatura das facturas ou comprovativos referidos no ponto

10.1., implicarão a autorização do débito das importâncias respectivas, na conta vinculada.

**10.6.** As transacções 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) transacções de “telemarketing”;
- (iii) reserva e compra de bilhetes para espectáculos;
- (iv) reserva de hotéis e veículos;
- (v) transacções 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;

no caso dos cartões de débito, estas operações implicarão o lançamento na respetiva conta à ordem, no caso dos cartões de crédito, estas operações implicarão o lançamento na respetiva conta cartão, com exceção das operações de baixo valor que serão lançadas na respetiva conta à ordem.

**10.7.** Nas transacções efectuadas 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.

**10.8.** O Titular de um cartão de crédito poderá dar ordens de pagamento permanentes através do seu cartão. Em caso de renovação ou substituição do cartão, seja qual for o motivo, o Titular será responsável pelo fornecimento ou actualização dos novos dados ao beneficiário de tal ordem.

**10.9.** No caso das transacções efectuadas 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 transacções 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 transacção em ambientes abertos, caso a mesma não seja efectuada por intermédio destes serviços, sendo que, caso se realizem estas transacções, 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 recepção, 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 transacções 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 respectivo 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* activa, 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 transacções consecutivas noutra moeda que não o Euro com recurso a esta funcionalidade, será solicitada a introdução do respectivo 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 protecção 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 protecção do Titular;

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

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

(iv) se verifique uma alteração da situação profissional ou económica do Titular que, no entender do Banco, ponha em causa a sua capacidade de satisfazer as suas obrigações perante o Banco.

**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 respectiva 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.** 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 pretensão do Titular, o Titular é responsável pelo pagamento ao Banco da importância devida a título de Comissão de Substituição de Cartão, ou de Reatribuição de PIN do cartão ou do Serviço MB WAY, referida na tabela em anexo. A Comissão de Substituição de Cartão será, ainda, devida em caso de mau estado do cartão.

## 13. Revogação de Operações Autorizadas

**13.1.** O Titular pode solicitar o reembolso de transacção efectuada com o cartão desde que, no momento da respectiva 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 efectuado no prazo máximo de 8 (oito) semanas a partir do respectivo débito na conta-cartão ou na conta à ordem, 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 directos 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**

**15.1.** A emissão, bem como a renovação dos cartões, poderá implicar o pagamento de uma comissão anual pela disponibilização de um cartão. O valor destas comissões encontra-se estipulado na tabela em anexo.

**15.2.** O Banco reserva-se o direito de substituir a comissão anual por uma comissão mensal, podendo efectuar mensalmente a cobrança de 1/12 avos do valor da comissão anual.

**15.3.** A comissão anual pelo serviço de disponibilização de cartão só é devida pelo Titular na parte proporcional ao período decorrido até à data da cessação do Contrato; se a mesma tiver sido paga antecipadamente pelo Titular, este terá direito ao reembolso parcial da mesma, proporcional ao período ainda não decorrido. Se a comissão anual pelo serviço de disponibilização de cartão tiver sido substituída por uma mensalidade, em conformidade com o ponto 15.2., a obrigação de pagamento da mesma termina no final do mês em que a cessação do Contrato produz efeitos.

## **16. Produtos Adicionáveis**

**16.1.** Os Produtos Adicionáveis (ex.: programas de premiação, serviços, outros) constituem

complementos acessórios à oferta adstrita a determinados cartões, são de adesão facultativa e podem ser subscritos pelo Titular no momento de adesão ao cartão ou noutra momento distinto.

**16.2.** O valor dos Produtos Adicionáveis, a que corresponde a cobrança de uma anuidade ou de uma mensalidade, consoante o produto em questão, encontra-se estipulado na tabela em Anexo.

**16.3.** Quando o Produto Adicionável é subscrito no momento de disponibilização de um cartão, o seu valor é pago em simultâneo com a comissão anual pela disponibilização do mesmo. Quando o Produto Adicionável é subscrito em momento posterior à disponibilização de um cartão, o seu valor é pago nesse momento. Este pagamento tem como referência o valor do Produto Adicionável estabelecido na tabela em anexo e corresponderá ao número de meses que decorre entre a data da adesão ao Produto Adicionável e o mês em que é cobrada a comissão anual pelo serviço de disponibilização do cartão. No mês da cobrança da comissão anual pelo serviço de disponibilização do cartão, ocorrerá o débito da mesma, acrescida do valor do Produto Adicionável.

**16.4.** Caso o cartão não seja utilizado por um período igual ou superior a 90 (noventa) dias, ou em caso de não pagamento da prestação acordada, os Produtos Adicionáveis que eventualmente lhe estejam associados considerar-se-ão automaticamente cancelados (excepto nos casos em que expressamente seja indicado o contrário), bastando, para os reactivar, que o Titular volte a efectuar transacções com o cartão e/ou regularize o(s) montante(s) em atraso, consoante o caso.

## **17. Transacções no estrangeiro**

**17.1.** As transacções efectuadas ao abrigo do presente Contrato são denominadas em Euros.

**17.2.** As transacções efectuadas noutra moeda que não o Euro, são convertidas em Dólares Norte Americanos, quando a moeda utilizada não for essa, e posteriormente convertidas em Euros. A taxa média de câmbio aplicada será a praticada nas três principais praças cambiais mundiais e

calculada pela VISA Internacional. Qualquer alteração da taxa de câmbio será aplicada de imediato.

**17.3.** Nas transacções efectuadas 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.

**17.4.** A todas as transacções efectuadas 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.

## 18. 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.

## 19. Comunicação de Responsabilidades ao Banco de Portugal

**19.1.** Em cumprimento do disposto no Ponto 3., da Instrução n.º 17/2018, do Banco de Portugal, o Banco está obrigado a comunicar àquela entidade todas as operações activas existentes em nome do Titular, incluindo os montantes não utilizados em cartões de crédito.

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

**19.3.** 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 rectificação ou actualização junto do Banco.

## 20. 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.

## 21. Idioma e Comunicação

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

**21.2.** Sem prejuízo de disposição específica em contrário, as comunicações e notificações previstas no presente Contrato, serão efectuadas: **(i)** pelo Banco, através do extracto da conta-cartão e/ou extracto da conta de depósitos à ordem, de carta enviada para o domicílio do Titular, por e-mail enviado para o endereço electrónico do Titular registado no Banco ou por mensagem enviada para a área de 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 Praça Marquês de Pombal, n.º 3 - 3.º, 1250-161 Lisboa, por mensagem registada na área de mensagens do Titular disponível nos Canais Digitais, ou por via telefónica através do Serviço de apoio ao Cliente Best, sempre com atendimento personalizado.

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

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

**22.2.** 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.

**22.3.** 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 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).

**22.4.** 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.

**22.5.** 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 extracto enviado ao Titular e por este não impugnado.

## 23. 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 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.

## 24. Identificação

BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A, com sede na Praça Marquês de Pombal, n.º 3 - 3º, 1250-161 Lisboa, com o número 505 149 060 de pessoa colectiva e de matrícula na 1ª secção da Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número de pessoa colectiva.

## CAPÍTULO II

### Condições Específicas de Utilização dos Cartões de Crédito BEST para Clientes Particulares

#### 1. Limite de Crédito

**1.1.** As transacções, manuais ou electrónicas, efectuadas com os cartões de crédito, consideradas individualmente ou em conjunto, não deverão ultrapassar o limite de crédito referido no extracto. Estas transacções serão debitadas na conta-cartão do Titular, cujo saldo inicial é constituído pelo limite de crédito atribuído.

**1.2.** O crédito disponível corresponde à diferença entre o limite de crédito e as transacções efectuadas e não liquidadas pelo Titular, quer hajam sido ou não lançadas no extracto de conta-cartão. O limite de crédito será automaticamente reconstituído a partir do momento da liquidação da dívida.

**1.3.** Caso o Titular ultrapasse o limite de crédito que lhe foi concedido tal excesso será adicionado ao cálculo do Montante Mínimo a Pagar (cuja fórmula de cálculo se encontra expressa no ponto 3.6. destas Condições Específicas), ou ao valor da quantia fixa a liquidar (tal como referido no ponto 3.2.).

## 2. Compras/Planos Especiais (prestações)

**2.1.** Nos termos dos seguintes pontos, o Titular pode optar por efectuar compras/planos especiais com o cartão de crédito, ou seja, pagar fraccionadamente as transacções efectuadas (em prestações mensais e sucessivas) com uma taxa de juro diferenciada. São elegíveis para compras/planos especiais as compras realizadas com cartão de crédito, o adiantamento de numerário a crédito (cash advance) e o capital utilizado do cartão de crédito.

**2.2.** O serviço de compras/planos especiais poderá ser disponibilizado em determinados Terminais de Pagamento Automático. O Titular do cartão de crédito, ao realizar uma compra com o mesmo, poderá, através do Terminal de Pagamento Automático, no momento do pagamento dessa compra, escolher a modalidade compra/plano especial, determinando o número de prestações a pagar dentro das opções disponíveis e apresentadas no Terminal de Pagamento Automático.

**2.3.** O Titular que tenha efectuado uma compra com o seu cartão de crédito e não tenha

procedido nos termos do ponto anterior, terá a possibilidade de convertê-la numa compra/plano especial, determinando o número de prestações a pagar, através do Serviço de Apoio ao Cliente Best (dias úteis, das 8h às 20h), sempre com atendimento personalizado ou junto de um Centro de Investimento do Banco Best. A selecção de cada compra ou adiantamento de numerário a crédito (cash advance) que o Titular pretenda pagar fraccionadamente só poderá ser efectuada até à data de fecho do extracto de conta-cartão onde a mesma será lançada.

**2.4.** As compras/planos especiais não necessitam de aprovação específica. O valor total da compra/plano especial será deduzido ao saldo disponível no cartão, sendo este último mensalmente reconstituído pelo valor do capital liquidado em cada prestação.

**2.5.** A cada compra/plano especial será aplicada, em função do prazo de pagamento escolhido, uma determinada taxa de juro cujo máximo se encontra previsto na tabela em anexo. O débito das prestações será efectuado na respectiva conta-cartão.

**2.6.** O valor mínimo estabelecido para uma compra/plano especial associada ao cartão encontra-se previsto na tabela em anexo e não poderão estar associadas ao mesmo cartão de crédito mais de 10 (dez) compras/planos especiais activas (consideram-se como activas todas as compras/planos especiais que ainda não tenham sido integralmente liquidadas). O capital utilizado do cartão de crédito apenas pode ser objeto de uma única conversão activa.

**2.7.** O Titular pode, a qualquer momento, renunciar ao pagamento a prestações, sendo o capital em dívida remanescente imputado no extracto seguinte. A renúncia ao pagamento a prestações poderá originar uma situação de excesso de limite de crédito aplicando-se, para a respectiva liquidação, o disposto no ponto 1.3. das presentes Condições Específicas.

**2.8.** Após o fecho de extracto de conta-cartão onde será lançada a primeira prestação relativa à compra/plano especial, poderá o Titular, também em qualquer altura, mas apenas uma vez por cada compra/plano especial, solicitar a alteração

do número de prestações relativas ao capital remanescente, aplicando-se daí em diante a taxa de juro correspondente ao novo período. Esta alteração só poderá ser efectuada se o somatório do número de prestações já pagas com o número de prestações do novo período não ultrapassar o número máximo de prestações estabelecido para esta operação, de acordo com a tabela em anexo. Caso o Titular opte pela alteração do número de prestações, será aplicada uma comissão de acordo com a tabela em anexo.

**2.9.** Até ao fecho de extracto de conta-cartão, o Titular poderá anular a compra/plano especial efectuada utilizando o Terminal de Pagamento Automático, no caso das compras efectuadas ao abrigo do ponto 2.2., através do acima referido Serviço de Apoio ao Cliente Best (dias úteis, das 8h às 20h) ou junto de um Centro de Investimento do Banco Best. Com a anulação da compra/plano especial, a conta-cartão do Titular será creditada pelo valor da compra anulada. A anulação da compra/plano especial através do Terminal de Pagamento Automático depende ainda da comunicação do Titular ao Banco, através do Serviço de Apoio ao Cliente Best.

### **3. Liquidação do Extracto da Conta-Cartão**

**3.1.** A data de pagamento dos montantes a liquidar pelo Titular será indicada no extracto da conta-cartão.

**3.2.** O pagamento do montante total em dívida será efectuado por ordem de débito permanente à conta de depósitos à ordem associada à conta-cartão, caso exista, numa das seguintes modalidades de pagamento previamente escolhida pelo Titular:

**(i)** pagamento mensal da totalidade do saldo da conta-cartão: o pagamento será efectuado pela totalidade do saldo em dívida;

**(ii)** pagamento mensal de parte do saldo da conta-cartão: o valor do pagamento será uma percentagem do capital utilizado, calculado nos termos estabelecidos no ponto 3.6., previamente escolhida pelo Titular, acrescida das taxas e comissões, caso existam, bem como dos juros e impostos previstos na tabela em anexo;



(iii) pagamento mensal de uma quantia fixa: o valor a pagar, acordado entre o Titular e o Banco, não poderá ser inferior a 4% do limite de crédito. Este montante incluirá as taxas e comissões, caso existam, bem como os juros e impostos previstos na tabela em anexo, sendo o restante abatido ao capital.

**3.3.** O Titular poderá alterar, em qualquer momento, a modalidade de pagamento através dos Canais Digitais, do Serviço de Apoio ao Cliente Best ou junto de um Centro de Investimento do Banco Best. A alteração da modalidade de pagamento só produz efeitos na data de fecho de extracto. Caso não exista no Banco, em nome do Titular, uma conta de depósitos à ordem associada à conta-cartão, o pagamento do montante total em dívida será efectuado por qualquer outra forma que seja aceite pelo Banco, designadamente, através dos Caixas Automáticos da Rede Multibanco, dos Terminais de Pagamento Automático ou através do sistema de débitos directos.

**3.4.** Se o Titular do cartão, que não disponha de conta de depósitos à ordem aberta junto do Banco, passar a ser Titular de uma conta de depósitos à ordem junto deste Banco, poderá o pagamento dos montantes em dívida ser processado e liquidado nesta conta, caso o Banco assim o entenda, desde que o comunique ao Titular com uma antecedência mínima de 2 (dois) meses, nos termos do ponto 21.2. das Condições Gerais de Utilização dos Cartões BEST.

**3.5.** Se o Titular optar pela liquidação de determinada compra pela modalidade de compra/plano especial, ao cálculo do Montante Mínimo a Pagar referido no ponto 3.6. destas Condições Específicas, ou ao montante da quantia fixa referida no ponto 3.2., ser-lhe-á adicionado o valor da prestação da compra/plano especial.

**3.6.** Sem prejuízo da modalidade de pagamento acordada, o Banco pode permitir ao Titular efectuar o pagamento de um Montante Mínimo a Pagar, o qual será indicado no extracto da conta-cartão devendo utilizar a opção “Pagamento de Serviços”, disponível nos Canais Digitais e nos Caixas Automáticos da rede Multibanco. Tal

opção não será aplicável quando esteja em causa a modalidade de pagamento fixa.

O valor do Montante Mínimo a Pagar, será calculado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

- $(\text{Capital em dívida}^{(1)} \times \% \text{ correspondente ao Montante Mínimo a Pagar}) + \text{Excesso de Limite de Crédito} + \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos não pagos} + \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos do Mês}$
- $^{(1)} \text{Capital em dívida} = \text{Saldo em dívida} - \text{Excesso de Limite de Crédito} - \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos não pagos} - \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos do Mês}.$

**3.7.** Os encargos fiscais, bem como saldos em dívida de valor igual ou inferior a €15,00 (quinze euros) ou que excedam o limite de crédito serão sempre pagos na totalidade.

**3.8.** Se o Titular pretender efectuar pagamentos por montantes diferentes (superiores ou inferiores) da ordem de débito por este inicialmente indicada, caso exista, poderá efectuarlos através dos Canais Digitais, do Serviço de Apoio ao Cliente Best, dos Caixas Automáticos da Rede Multibanco ou nos Terminais de Pagamento Automático que permitam realizar essa operação. Esta forma de pagamento só é aceite até às 18 horas do dia indicado no extracto de conta-cartão como data limite de pagamento.

Neste caso, se o pagamento for igual ou superior ao montante do Montante Mínimo a Pagar ou ao montante da quantia fixa indicado no extracto, a ordem de débito não será accionada na data limite de pagamento. Se pelo contrário, o pagamento for inferior ao Montante Mínimo a Pagar ou ao montante da quantia fixa, a referida ordem de débito será accionada pela diferença face ao valor do Montante Mínimo a Pagar ou ao montante da quantia fixa, sendo devida a Comissão de Recuperação de Valores em Dívida cujo valor se encontra estabelecido na tabela em anexo, caso a conta Depósito à Ordem associada à conta-cartão não apresente saldo suficiente para a liquidação desse montante.

O “Pagamento de Serviços” efectuado após as 18h00 da data limite de pagamento não impede a execução da ordem de débito permanente à conta Depósito à Ordem associada à conta-

cartão, sendo deduzido ao montante total em dívida.

**3.9.** O Titular poderá solicitar a alteração do pagamento do extracto da conta-cartão e consequente devolução do diferencial, desde que o débito na conta Depósito à Ordem tenha ocorrido de acordo com o valor indicado no extracto e em conformidade com a modalidade de pagamento escolhida. A alteração e devolução do valor debitado é possível desde que seja efectuada por um montante igual ou superior Montante Mínimo a Pagar, sendo que sobre o montante devolvido incidem juros calculados de acordo com a tabela em anexo, a partir da data da devolução, aplicando-se a comissão de Alteração e Devolução de Pagamento prevista na tabela em anexo.

**3.10.** Se na data de pagamento a conta Depósitos à Ordem associada à conta-cartão não estiver provisionada com o valor correspondente à modalidade de pagamento escolhida pelo Titular, o Banco debitará a conta pelo montante que nela se encontrar disponível, sucessivamente, até à data de fecho de extracto seguinte e até perfazer o valor correspondente à modalidade de pagamento escolhida pelo Titular. Se o valor debitado não corresponder, pelo menos, ao valor correspondente ao Montante Mínimo a Pagar ou ao valor correspondente à quantia fixa, será aplicada a Comissão de Recuperação de Valores em Dívida, cujo valor se encontra estabelecido na tabela em anexo.

**3.11.** O Banco pode resolver o Contrato, nos termos e condições previstas no ponto 9. das Condições Gerais.

#### **4. Taxa de Juro**

**4.1.** O não pagamento da totalidade do saldo indicado no extracto de conta-cartão, implicará o pagamento, por débito nessa conta, de juros que incidirão sobre o capital sujeito a juros (capital utilizado – capital em período de *free-float*), calculados na data de fecho do respectivo extracto. Os juros serão contados diariamente, desde a data de fecho de extracto anterior até à data de fecho do extracto seguinte e calculados com base num ano civil de 360 dias de calendário. Os juros remuneratórios serão

sempre cobrados mensalmente ao Cliente, independentemente de ter ocorrido um pagamento pontual do capital em dívida, de acordo com a fórmula constante no ponto 3.6.

**4.2.** A taxa dos juros remuneratórios referidos no ponto anterior encontra-se estipulada na tabela em anexo.

**4.3.** A falta de pagamento do valor correspondente, pelo menos, ao Montante Mínimo a Pagar ou ao valor da quantia fixa, indicado no extracto de conta-cartão, implica a cobrança de juros moratórios.

**4.4.** A taxa de juro moratória resulta da aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3% a acrescer à taxa de juro remuneratória, referida na tabela em anexo, e incidirá sobre o valor correspondente à modalidade de pagamento previamente escolhida pelo Titular, a partir da data da entrada em mora.

#### **5. Best Guardian**

**5.1.** O serviço Best Guardian consiste no envio, pelo Banco Best, de uma notificação sempre que seja detetado um movimento em qualquer cartão de crédito de que o Cliente seja titular.

**5.2.** O Best Guardian é um serviço gratuito.

**5.3.** O titular poderá desativar, em qualquer momento, o envio de notificações no âmbito do serviço Best Guardian através dos canais disponibilizados pelo Banco.

**5.4.** O Banco Best não poderá ser responsabilizado pela não receção de qualquer notificação enviada neste âmbito por motivos que não lhe sejam imputáveis.

#### **6. Cessão**

**6.1.** O Banco poderá ceder livremente, total ou parcialmente, o crédito, ficando autorizado a entregar a potenciais cessionários uma cópia do Contrato, dos documentos que sustentem o crédito e suas garantias e do processo da sua concessão.

**6.2.** O Banco fica, também, autorizado a ceder a

sua posição contratual desde que o Titular a isso não se oponha no prazo de 14 dias após ter sido notificado para o efeito.

## CAPÍTULO III

### 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 efectuar de forma segura transacções 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 transacções que venha a efectuar em ambientes abertos e, ao fazê-lo, reconhece-se devedor ao Banco dos valores registados electronicamente.

**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 transacções 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 IV

### Condições Específicas do Serviço 3D Secure

#### 1. Conceito

O 3D Secure é um serviço que permite ao Titular efectuar de forma segura transacções 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 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 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 transacções 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 transacção em ambientes abertos, caso a mesma não seja efetuada por intermédio deste serviço, sendo que caso se realizem as transacções 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 V

### Condições Específicas do Serviço MB WAY

#### 1. Conceito

**1.1.** O Serviço MB WAY é um serviço fornecido pela SIBS FPS através do qual 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 activo o número de telemóvel fornecido e mantiver em vigor o contrato com operadora de telecomunicações;

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

(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 recepção 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 reactivar a adesão ao Serviço MB WAY na *app* utilizada para a adesão inicial.

**2.6.** Em caso de não recepção 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 da *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.

**3.2.** 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 F 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 e Custódia de Valores Mobiliários.

### 1. DEFINIÇÕES

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

**Conta de Pagamento:** A Conta de Depósitos à Ordem (Conta DO) titulada pelo Cliente junto do BEST.

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

**Débito Directo:** 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).

**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.

**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.

**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 efectuada 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: Praça do Marquês de Pombal, 3, 3º, 1250-



161 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 actuar 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 actualizada 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 directos, incluindo as executadas através de Prestadores de Serviços de Iniciação de Pagamentos, quando realizadas por consumidores ou por microempresas na acepção 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 permilagem.

**4.4.** As Condições, em conjunto com as Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta e Custódia de Valores Mobiliários e as Condições Gerais de Utilização dos Cartões BEST constituem, nos termos e para os efeitos do DL 91/2018 de 12 de Novembro, o contrato-quadro aplicável às Operações de Pagamento.

### **5. RECEPÇÃO 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 objecto da transferência e a moeda em que a mesma é denominada;
- (iv)** A Conta DO esteja devidamente provisionada com a quantia que é objecto 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 directos:

**(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 directos na Conta DO 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 INCORRECTO**

**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 incorrecto, 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 «Instruções e outras Comunicações dos Clientes» constante das Condições Gerais de Abertura de Conta, através do Beneficiário ou do Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento.

**7.3.** No caso de débito directo, 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 efectuará o débito, procedendo à rejeição da instrução de cobrança remetida pelo credor.

**7.5.** O Cliente poderá, em qualquer momento, proceder ao cancelamento/inactivação 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 efectuados.

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

## **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 directo, 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 6 da cláusula com a epígrafe «Recepção de Ordens de Pagamento», o Cliente pode revogar a Ordem de Pagamento até às 15 (quinze) horas do 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 respectivo 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 respectivo 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 extracto 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 correcta 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 objectivamente justificada, poderão ser cobrados ao Cliente os encargos inerentes à referida notificação.

**9.7.** Sem prejuízo do referido nos números anteriores, o Cliente deverá ter a Conta DO 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 directo, 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. CORRECÇÃO DE MOVIMENTOS

**10.1.** Após ter tomado conhecimento da realização de uma Operação de Pagamento não autorizada ou incorrectamente 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 respectivo débito, solicitar ao BEST a rectificação 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 correctamente realizada, o BEST deverá fornecer os elementos que comprovem que a mesma foi autorizada, autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afectada 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 efectuadas 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 respectivo 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 efectuado no primeiro Dia Útil seguinte.

**11.2.** Caso a Ordem de Pagamento seja não SEPA, o valor titulado pela mesma será creditado na conta do Banco do respectivo 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 a crédito SEPA +, as quantias em dinheiro poderão ser creditadas na Conta DO do Beneficiário até ao final do primeiro Dia Útil seguinte, nas transferências a crédito intrabancárias as quantias serão creditadas no próprio dia.

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

**11.6.** A Data-valor do débito na Conta DO do Ordenante não pode ser anterior ao momento em que o montante da Operação de Pagamento é efectivamente 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 extracto 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.

## 13. REEMBOLSOS

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

## 14. RESPONSABILIDADE DO BEST

### 14.1. Responsabilidade pela execução

**14.1.1.** Sem prejuízo do direito de rectificação por parte do Cliente previsto na cláusula com a epígrafe “Correcção 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 Incorrecto”, se uma Ordem de Pagamento for emitida pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, o BEST será responsável pela sua correcta 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 incorrecta 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 DO debitada na situação em que estaria se não

tivesse ocorrido a execução incorrecta 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 1.1. da presente cláusula a partir de “salvo se puder provar (...)” deverá creditar o montante correspondente na Conta DO do Cliente ou pôr à sua disposição o montante da Operação de Pagamento.

**14.1.4.** Não obstante o referido no número 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 2 e 3 da presente cláusula, o BEST será, ainda, responsável por quaisquer encargos ou juros que, em consequência da não execução ou da execução incorrecta 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.** 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 incorrecta 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.

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

**14.2.3.** 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.

**14.2.4.** 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.

**14.2.5.** 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 Código de Segurança Adicional não pudesse ser detetada pelo Cliente antes da realização de uma operação ou em caso de tal facto ser imputável ao BEST, seus trabalhadores, agentes ou subcontratados.

**14.2.6.** 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.

**14.2.7.** 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.

**14.2.8.** 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.

**14.2.9.** 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.

**14.2.10.** Caso o BEST não proceda ao reembolso ao Cliente dos valores devidos nos termos da presente Cláusula no prazo legal estabelecido, são devidos 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 efetivo, calculados à taxa legal fixada nos termos do Código Civil, acrescida de dez pontos percentuais.

**14.2.11.** 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.

**14.2.12.** 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 extracto 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» 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 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 efectiva, a Conta DO será cancelada/ encerrada, deixando o BEST de processar quaisquer transacções, quer a débito quer a crédito, devendo o Cliente regularizar eventuais saldos devedores da referida Conta.

**16.5.** Caso a conta DO 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 e de Custódia de Valores Mobiliários.

## 17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do disposto nas cláusulas das Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta e de Custódia de Valores Mobiliários 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 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 G

### PROMOTORES/AGENTES VINCULADOS

1. Para além dos canais de acesso referidos na cláusula 3ª da Secção A, o BEST dispõe de uma rede de Promotores e Agentes Vinculados.
2. O BEST pode decidir, no âmbito do desenvolvimento da sua actividade comercial, recorrer a Promotores e/ou a Agentes Vinculados.
3. O BEST disponibiliza no seu site ([www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt)) uma ligação para a lista actualizada dos seus Promotores e Agentes Vinculados, que se encontram registados em Portugal.
4. O Agente Vinculado pode prestar os seguintes serviços:
  - 4.1. Prospecção de investidores, exercida a título profissional, sem solicitação prévia destes fora do estabelecimento do BEST, com o objectivo de captação de clientes para quaisquer actividades de intermediação

financeira; e

- 4.2. Recepção e transmissão de ordens, colocação e consultoria sobre instrumentos financeiros ou sobre os serviços prestados pelo BEST.
5. Em caso de acesso ao BEST através de Promotores e/ou Agentes Vinculados, o Cliente deverá assegurar-se que os Promotores e/ou Agentes Vinculados 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 e/ou Agente Vinculado para exercício dessa(s) actividade(s) por conta do BEST. Salvo dolo ou culpa grave por parte do BEST, o BEST não se responsabilizará pela actividade desenvolvida por quaisquer pessoas não incluídas nas listas referidas no número anterior.
6. O BEST informa que, nos termos do Artº 294º-A, n.º 3 do Código dos Valores Mobiliários a actividade desenvolvida pelos seus Agentes Vinculados se encontra abrangida pelas seguintes restrições:
  - (a) O Agente Vinculado não pode actuar por conta de mais de um intermediário financeiro, excepto quando entre eles exista relação de grupo ou de domínio;
  - (b) Não é permitido ao Agente Vinculado delegar noutras pessoas os poderes que lhe foram conferidos pelo BEST;
  - (c) O Agente Vinculado não pode celebrar quaisquer contratos em nome do BEST;
  - (d) O Agente Vinculado não está autorizado a entregar ou receber quaisquer importâncias do Cliente;
  - (e) O Agente Vinculado não pode actuar nem tomar decisões de investimento em nome ou por conta do Cliente;
  - (f) O Agente Vinculado não pode, nos termos legais, receber do Cliente qualquer tipo de remuneração.
7. 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 Agente Vinculado/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 actividade do Promotor, o BEST informa ainda o Cliente que a actividade deste se encontra regulada por Código de Conduta.

## **8. Recepção de ordens pelos Agentes Vinculados**

**8.1.** Após a recepção de ordens pelos Agentes Vinculados, e verificada a identidade do ordenante, o Agente Vinculado remeterá a referida ordem ou instrução ao departamento competente do BEST, juntamente com o envio, por via telefónica e/ou electrónica, das seguintes informações:

- Número do Cliente;
- Natureza da Transacção (Compra/Venda);
- Quantidade a transaccionar;
- Descrição do título a transaccionar;
- Preço ou intervalos de preço para negociar;
- Período de validade da ordem (na ausência desta informação, os colaboradores responsáveis pela sua execução deverão assumir que a ordem é válida até ao final do dia em que a ordem foi transmitida pelo Cliente).

**8.2.** As ordens transmitidas ao Agente Vinculado serão executadas de acordo com a Política de Execução de Ordens do BEST.

## **SECÇÃO H DEVERES ESPECIAIS DE INFORMAÇÃO DO MEDIADOR**

### **1. Identidade do Mediador e Endereço**

O BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., com sede em Lisboa, na Praça Marquês de Pombal, 3 - 3º.

### **2. Categoria de Mediador e nº de Registo**

O BEST está devidamente autorizado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões a comercializar seguros de todos os ramos e fundos de pensões tendo sido registado em 13/03/2008, com o número 408268350 na categoria de Agente. Esta informação está

disponível para consulta no sítio da Internet da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

## **3. Participações Sociais**

**3.1.** Participações em Empresas de Seguros  
O BEST não detém participações directas ou indirectas superiores a 10% dos direitos de voto ou do capital de Empresas de Seguros.

**3.2.** Participações em Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões  
O BEST não detém participações directas ou indirectas superiores a 10% dos direitos de voto ou do capital de Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões.

**3.3.** As seguintes empresas de seguros, ou empresas mãe de empresas de seguros, detêm uma participação, directa ou indirecta, superior a 10% nos direitos de voto ou no capital do BEST:

- Novo Banco, S.A.

## **4. Empresas de Seguros, Mediadores e Gestoras de Fundos de Pensões com as quais o BEST está autorizado a trabalhar**

O BEST exerce a actividade de mediação para diversas Empresas de Seguros, ramos Vida e Não vida, e Empresas Gestoras de Fundos de Pensões.

### **4.1.** Ramo Vida:

- GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
- Una Seguros de Vida, S.A.
- Generali Seguros, S.A.

### **4.2.** Ramo Não Vida:

- GNB - Companhia de Seguros, S.A.
- Una Seguros, S.A.
- Generali Seguros, S.A.

### **4.3.** Fundos de pensões:

- GNB - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A

### **4.4.** Mediadores e Entidades por respetiva intermediação:

- Simpleurance GmbH

\* Allianz Global Assistance Europe

- \* White Horse Insurance Ireland dac
- MDS – Corretor de Seguros, S.A.
  - \* AIG Europe S.A.
  - \* Generali Seguros, S.A.
  - \* Lusitania, Companhia de Seguros, S.A.
  - \* Mapfre Asistencia, Compañia Internacional de Seguros Y Reaseguros, S.A.
  - \* Real Vida Seguros, S.A.
  - \* Una Seguros de Vida, S.A.
  - \*
  - \* Victoria - Seguros, S.A.
  - \* Zurich Insurance PLC;
  - \*
  - \*
  - \*
  - \*

## 5. Cobrança de prémios

Enquanto Mediador de Seguros, o BEST não está autorizado a receber prémios ou somas destinadas às Empresas de Seguros com as quais trabalha.

## 6. Intervenção do Mediador nos Contratos de Seguro e adesões individuais a Fundos de Pensões

A intervenção do BEST, exceto quando o contrário resultar expressamente das informações pré-contratuais e condições contratuais aplicáveis, não se esgota com a celebração do contrato de seguro, envolvendo a prestação de assistência ao longo da vida do contrato de seguro, ou da adesão individual a um fundo de pensões, nomeadamente na prestação de esclarecimentos e recepção ou resolução de reclamações.

Enquanto mediador, o BEST não assume qualquer responsabilidade na cobertura de riscos inerentes aos contratos, sendo essa garantia conferida exclusivamente pelas Empresas de Seguros subscritoras dos contratos.

O BEST não celebra contratos em nome, nem por conta das Empresas de Seguros, nem tem poderes de Regularização de Sinistros em nome e por conta das Empresas de Seguros.

O BEST atua também em regime de Co-Mediação com os Mediadores acima identificados.

## 7. Remuneração

No caso dos produtos de investimento com base em seguros e outros produtos de seguro de natureza financeira, o BEST, por regra, será remunerado pela seguradora com base numa percentagem das provisões matemáticas do contrato de seguro, e/ou, numa parte dos encargos de subscrição e resgate.

No caso dos seguros do ramo não-vida ou de natureza não financeira, o BEST é remunerado a título de comissão fixa, com parte do prémio do seguro e, eventualmente, com uma comissão variável em função da performance global do contrato de seguro, sendo ambas as componentes pagas pela seguradora ou co-mediador.

O Cliente tem direito a solicitar informação sobre a remuneração que o BEST receberá pela prestação do serviço de mediação.

## 8. Reclamações

Os Tomadores de Seguro ou outras partes interessadas nos Contratos de Seguro podem apresentar as suas reclamações ou pedidos de informação relativos à actividade do BEST enquanto Mediador à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa. Competirá a esta Entidade, no âmbito das suas competências, analisar e dar parecer sobre esses pedidos ou reclamações.

## 9. Resolução Extrajudicial de Litígios

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos Tribunais Judiciais, no caso de reclamação ou litígio de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1ª Instância, em caso de litígio emergente da actividade de mediação, os Tomadores de Seguros e outras partes interessadas nos contratos de seguro, podem recorrer aos organismos de resolução extrajudicial que, para o efeito, venham a ser criados.

## 10. Informação Adicional

O BEST tem a obrigação contratual de exercer a atividade de distribuição de seguros para uma ou



mais empresas de seguros.

Caso tal esteja expressamente previsto na documentação do contrato de seguro e desde que o Cliente adira aos termos e condições do serviço de aconselhamento do BEST, poderá ser prestado aconselhamento, não imparcial, sobre o contrato de seguro.

## **SECÇÃO I**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO À DISTÂNCIA**

#### **1. Objecto**

**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, permitirão ao Cliente, nos termos previstos nesta Secção, efectuar 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 móvel do Cliente é da inteira e exclusiva responsabilidade do Cliente ou seu Representante, o qual suportará todos os prejuízos daí directa ou indirectamente resultantes.

**2.5.** A utilização, pelo Cliente, de Meios de Comunicação à Distância depende de prévia confirmação da identidade do Cliente, a qual será efectuada 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 efectuadas.

**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 negocial 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 exactidão, validade ou autenticidade das instruções transmitidas pelo Cliente nem a respectiva 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 efectuada, para os efeitos previstos na Cláusula 3.1. da presente Secção, se o Cliente responder correctamente 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. Não Execução de Ordens

4.1. O BEST reserva-se o direito de não executar operações bancárias e de não contratar serviços e/ou produtos ordenados pelo Cliente sempre que:

- (a) Não lhe forem facultados correctamente os dados de validação do Cliente;
- (b) Existirem dúvidas razoáveis sobre a identidade do ordenante ou sobre a **natureza da operação solicitada**;
- (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;
- (d) Os procedimentos de identificação do Cliente tenham sido objecto de 5 (cinco) ou mais tentativas falhadas; 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. 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.

### 6. Dispositivos de segurança

**6.1.** 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*.

## 7. Operações não Autorizadas e Responsabilidade

**7.1.** 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.

**7.2.** 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.

**7.3.** 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.

**7.4.** 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.

## 8. Alteração

Caso o BEST pretenda alterar as Condições Gerais de acesso aos Canais Digitais são aplicáveis as disposições previstas nas Clausula 24.1 da Secção A.

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

**9.1.** 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.

**9.2.** Nestes casos, o Cliente deverá prestar o seu consentimento expreso 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.

**9.3.** 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.

**9.4.** 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.

**9.5.** 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.

**9.6.** 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.

## 10. Obrigações do Cliente

**10.1.** O Cliente pelo presente obriga-se  
57/75

expressamente a:

**(a)** Não efectuar, ou tentar efectuar, 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 incorrecto, 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*.

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

**11.1.** 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 afectos aos Meios de Comunicação à Distância, ou outras que justifiquem tal opção.

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

**11.3.** Em caso de bloqueio, o BEST disponibilizará ao Cliente os meios necessários para a reactivação 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 respetiva 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 DOS CARTÕES PARA CLIENTES PARTICULARES

### 1. Validade

Os cartões BEST têm um prazo de validade de 5 (cinco) anos, quer na emissão, quer na renovação.

### 2. Utilização

**2.1.** Os adiantamentos de numerário a crédito (cash-advance) efectuados com os cartões de crédito, em Portugal e no estrangeiro, são passíveis das seguintes taxas e comissões:

Comissões Aplicadas	Pagamentos na EEE em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno	Pagamentos no Resto do Mundo
Caixas Automáticos	€4,00 + 4% <sup>(1)</sup>	€4,00 + 4% <sup>(1)</sup>
Balcões dos Bancos	€4,25 + 4% <sup>(1)</sup>	€4,25 + 4% <sup>(1)</sup>
Internet, mobile e telefone	€3,50 + 4% <sup>(1)</sup>	

Notas:

São consideradas adiantamentos de numerário a crédito (cash-advance) as seguintes transacções realizadas com cartões de crédito:

- opção “Levantamento a Crédito”, em ATM da Rede Multibanco;
- qualquer levantamento efetuado em Portugal em ATM que não aceite a marca Multibanco;
- qualquer levantamento efetuado no estrangeiro.

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

**2.2.** Nos levantamentos de numerário a 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

**2.3.** Em todas as operações de pagamento efectuadas 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.

**2.4.** 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 Transacção Internacional sobre o valor da transacção de 2,1%.

**2.5.** 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.

**2.6. 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;
- **8 países da União Europeia** - República Checa, Dinamarca, Hungria, Polónia, Suécia, 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.

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

**2.8.** Nas operações de Pagamentos de Serviços a crédito ou Pagamentos de Compras (com entidade e referência) efetuadas nos canais disponibilizados pelo Banco, incide uma comissão de 1% (o valor incide sobre o montante do pagamento).

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

Tipo de Cartão	Emissão de Cartão		Anos seguintes	
	Titular	Beneficiário	Titular	Beneficiário
BEST Gold Plus VISA	€40,00	€40,00	€40,00	€40,00
BEST Gold VISA	€20,00 <sup>(1)</sup>	€20,00 <sup>(1)</sup>	€20,00 <sup>(1)</sup>	€20,00 <sup>(1)</sup>
BEST Electron VISA	€19,50 <sup>(2)</sup>	€19,50 <sup>(2)</sup>	€19,50 <sup>(2)</sup>	€19,50 <sup>(2)</sup>

Notas:

A comissão de disponibilização de cartão, do titular e/ou do beneficiário, é devida no momento da sua emissão, quando aplicável, e na data de aniversário da conta-cartão.

<sup>(1)</sup> Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão (emissão e anos seguintes) isenta, para todos os titulares, na Conta + Ordenado e Conta Digital +.

<sup>(2)</sup> Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão (emissão e anos seguintes) isenta, para todos os titulares, na Conta + Ordenado, Conta Digital +, Conta Start e Conta de Serviços Mínimos Bancários.

### 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 12.11. das Condições Gerais e 5 das Condições Específicas de Utilização dos Cartões de Crédito BEST para Clientes Particulares, consonante aplicável, serão cobrados os seguintes montantes pela substituição do cartão:

- cartões de crédito: €20,00
- cartões de débito: €19,50

### 5. Comissão de reatribuição 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 respectivo 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. Comissão de recuperação de valores em dívida

O BEST debitará a comissão de recuperação de valores em dívida, correspondente a 4% do valor da prestação vencida e não paga, com um mínimo de €12 e máximo de €150, atualizável nos termos previstos na lei.

### 9. Comissão de Alteração e Devolução de Pagamento

Em caso de pedido do Titular para alteração e devolução de pagamento do extracto da conta cartão, aplica-se uma comissão de €15,00. Este serviço é possível desde que o débito na conta cartão tenha ocorrido de acordo com o valor indicado no extracto e, em conformidade com a modalidade de pagamento escolhida pelo cliente.

É possível corrigir o valor debitado, desde que por um montante igual ou superior a 10% do valor em dívida. Ao montante devolvido incide juros calculados a partir da data da devolução, constante no ponto 11.1. do presente anexo.

## 10. Comissão de Pagamento da Conta Cartão

Tipo de operação	Canal de recepção da ordem				
	Centro de Investimento	Telefone c/ operador	Internet	ATM	Móbil e
Pagamento do extracto	Isento	€2,50	Isento	Isento	Isento
Pagamento pontual	Isento	€2,50	Isento	Isento	Isento

## 11. Taxa de Juro

### 11.1. Taxas de juro aplicadas:

	T.A.N. <sup>(1)</sup>	T.A.E.G. <sup>(1) (3)</sup>
BEST Gold Plus VISA	8,40%	15,9% <sup>(4)</sup>
BEST Gold VISA	8,40%	12,9% <sup>(4)</sup>

<sup>(1)</sup> Taxas de juro sem penalização.

<sup>(2)</sup> Taxa Anual Nominal aplicável a contas cartão contratualizadas a partir de 1 de julho de 2022.

<sup>(3)</sup> Taxa Anual de Encargos Efectiva Global à data da contratualização da conta cartão.

<sup>(4)</sup> TAEG calculada com base na TAN apresentada, para uma utilização de crédito de €1.500,00 a 12 (doze) meses.

**11.2.** No caso das compras/planos especiais a taxa de juro máxima a aplicar será:

	T.A.N. <sup>(1)</sup>
6, 12, 24, 36, 48 e 59 meses	8,40% <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Taxa Anual Nominal

## 12. Comprovativos

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

Tipo de documento	Preçário
Cópia de factura nacional	€7,50
Cópia de factura estrangeiro	€10,00
2ª via extracto conta-cartão	€12,50
Portes de envio de extracto em papel	€1,50
Declarações de dívida ou de quitação	€15,00

Detalhes de Movimentos:

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

## 13. Fiscalidade

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

**13.1.** Ao preçário definido nos pontos 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12 e 14. das presentes Condições, será aplicado 4% a título de imposto do selo.

**13.2.** O não pagamento da totalidade do saldo utilizado implicará o pagamento de uma taxa de juro, constante no ponto 11.1. do presente anexo, na qual está incluído 4% a título de imposto do selo. Da mesma forma, o não pagamento da totalidade do saldo utilizado implica que, ao capital em dívida, seja aplicado 0,2115% a título de imposto do selo sobre a utilização de crédito.

**13.3.** No caso das compras/planos especiais liquidadas em prazos iguais ou superiores a 12 (doze) meses, ao valor da compra/plano será aplicado 2,64% a título de imposto do selo sobre a utilização de crédito o qual será liquidado integralmente com a primeira prestação. Para os prazos inferiores a 12 (doze) meses será aplicado ao valor da compra/plano 0,2115%, por cada

mês, a título de imposto do selo sobre a utilização de crédito o qual será liquidado integralmente com a primeira prestação.

2.4 do presente anexo, incluem imposto do selo à taxa de 4%.

**13.4.** As comissões referidas nos pontos 2.3. e

## FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA GERAL - INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL CARTÃO DE CRÉDITO

### A. Elementos de Identificação

#### 1. Identificação da instituição de crédito

1.1. Denominação	BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A.
1.2. Endereço	Praça Marquês de Pombal, 3 - 3º, 1250-161 Lisboa
1.3. Contactos	Telefone: +351 218 505 775 (dias úteis das 8h às 20h. Chamada para a rede fixa nacional) Endereço de correio eletrónico: opção "Mensagens" disponível em <a href="http://www.bancobest.pt">www.bancobest.pt</a> e na app Best Bank Endereço da Internet: <a href="http://www.bancobest.pt">www.bancobest.pt</a>

#### 2. Identificação do representante da instituição de crédito (se aplicável)

2.1. Denominação	Não Aplicável.
2.2. Endereço	
2.3. Contactos	

#### 3. Identificação do intermediário de crédito (se aplicável)

3.1. Denominação	Não Aplicável.
3.2. Endereço	
3.3. Contactos	
3.4. Tipo de intermediário	

#### 4. Registo comercial da instituição de crédito (se aplicável)

4.1. Registo comercial	Conservatória do Registo Comercial de Lisboa - 1ª Secção
4.2. Número de registo	505 149 060
4.3. Autoridade de supervisão	O Banco Best está sujeito à supervisão <b>(i)</b> do Banco de Portugal com sede na Rua do Ouro, 27 1100-150 Lisboa, <b>(ii)</b> da Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários, com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, Apartado 14258 - 1064-003 Lisboa e <b>(iii)</b> da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), com sede em Av. da República, n.º76, em Lisboa.

5. Data da FIN 1 de julho de 2022

### B. Descrição das Principais Características do Crédito

#### 1. Tipo de crédito

1.1. Designação comercial do produto	Cartão de Crédito: Best Gold Plus Visa	Cartão de Crédito: Best Gold Visa
1.2. Categoria	AA15 – Cartão de Crédito com período de <i>free-float</i>	

#### 2. Montante total do crédito

Limite de Crédito: 1.500 EUR



### 3. Condições de utilização

Os cartões de crédito do BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., são meios de pagamento pessoais e intransmissíveis, com utilização nacional e internacional, assentando numa conta-cartão à qual é atribuído um limite de crédito, para utilização livre em regime de conta corrente.

### 4. Duração do contrato (meses)

Contrato de duração indeterminada.

### 5. Reembolso do crédito

5.1. Modalidade de reembolso	Cartão de Crédito: Reembolso no termo do contrato. Compras/Planos especiais de pagamento: Normal com reembolso em prestações.
5.2. Regime de prestações	<p>Cartão de Crédito:</p> <p>O Cliente poderá escolher uma das seguintes modalidades de pagamento de prestações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-pagamento mensal da totalidade da dívida.</li><li>-pagamento mensal de parte do saldo em dívida (%), podendo o Titular escolher a percentagem do saldo em dívida que deseja pagar mensalmente, não podendo, no entanto, a mesma ser inferior ao valor do Montante Mínimo a Pagar, o qual será de 10% sobre o valor do capital em dívida.</li><li>-pagamento mensal de uma quantia fixa, acordada entre o Titular e o Banco Best que não poderá ser inferior a 4% do limite do crédito.</li></ul> <p>Entende-se por prestações o valor de amortização de capital escolhido pelo cliente em cada momento, acrescido de juros, comissões e outros encargos.</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento: prestações mensais e sucessivas.</p>
5.3. Montante da prestação	<p>Cartão de Crédito:</p> <p>O Montante Mínimo a Pagar, será calculado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:</p> $(\text{Capital em dívida}^{(1)} \times \% \text{ correspondente ao Montante Mínimo a Pagar}) + \text{Excesso de Limite de Crédito} + \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos não pagos} + \text{Taxas, Comissões, Juros e Impostos do Mês}$ <p>Capital em dívida = Saldo em dívida – Excesso de Limite de Crédito – Taxas, Comissões, Juros e Impostos não pagos – Taxas, Comissões, Juros e Impostos do Mês.</p> <p>Na modalidade de pagamento mensal de uma quantia fixa, o montante a pagar incluirá as taxas e comissões, caso existam, bem como os juros e impostos, sendo o restante abatido ao capital.</p> <p>Encargos fiscais, bem como saldos em dívida de valor igual ou inferior a 15 euros ou que excedam o limite de crédito serão sempre pagos na totalidade.</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento: Valor da prestação variável em função do prazo e montante da compra.</p>
5.4. Número de prestações (se aplicável)	Cartão de Crédito: Indeterminado; Compras Especiais: 6, 12, 24, 36, 48 e 59 meses.

5.5. Periodicidade da prestação	Mensal (em qualquer caso).
5.6. Imputação (se aplicável)	<p>Caso venham a ser efetuados pagamentos que não cubram a totalidade dos montantes nessa data devidos ao Banco Best, tal pagamento parcial será imputado, sucessivamente, à liquidação de:</p> <p><b>(i)</b> Custos e encargos  <b>(ii)</b> Juros moratórios  <b>(iii)</b> Juros remuneratórios  <b>(iv)</b> Comissões  <b>(v)</b> Capital</p>
6. Contrato coligado (se aplicável)	
6.1. Bem ou serviço	Não Aplicável.
6.2. Preço a pronto	
7. Garantias	Não Aplicável.
8. Reembolso antecipado	
8.1. Comissão de reembolso antecipado	Não Aplicável.
8.2. Condições de exercício	

## C. Custo do Crédito

### 1. Taxa de juro anual nominal (TAN)

1.1. Taxa de juro nominal (TAN)	Best Gold Plus Visa: 8,40%	Best Gold Visa: 8,40%
	Compras/plano especiais de pagamento: 8,40%	
1.2. Regime de taxa de juro	Cartão: Fixa; Compra Especial: Fixa	
1.3. Se aplicável taxa de juro nominal fixa	Best Gold Plus Visa: 8,40%	Best Gold Visa: 8,40%
1.3.1. Identificação da taxa base (se aplicável)		
1.3.2. Valor da taxa base na data da FIN (se aplicável)		
1.3.3 Spread inicial (se aplicável)	Não aplicável	
1.3.4. Alteração da taxa de juro nominal (se aplicável)	O Banco Best reserva-se o direito de alterar a taxa de juro nominal, com aviso prévio de 2 (dois) meses ao Titular, o qual poderá ser efetuado através de comunicação eletrónica, circular ou por qualquer outro meio que o BEST entenda por apropriado para o efeito, inclusivamente mediante a introdução de tal comunicação no extracto da conta-crédito ou da conta de depósitos à ordem. O Banco considera toda e qualquer alteração aceite pelo Titular desde que este não conteste no prazo de 2 (dois) meses a contar da data do envio do respetivo aviso.	
1.4. Se aplicável taxa de juro nominal variável	Não aplicável	
1.4.1. Identificação do indexante		
1.4.2. Valor do indexante na data da FIN		
1.4.3. Spread		
1.4.4. Periodicidade de revisão da taxa		

### 2. Taxa anual de encargos efetiva global (TAEG)

	Best Gold Plus Visa: 15,9%	Best Gold Visa: 12,9%
Cartão: TAEG apresentada para o limite de crédito definido no ponto B2, à TAN apresentada no ponto C 1.1., com reembolso no prazo de 12 meses.		

### 3. Encargos incluídos na TAEG

3.1. Valor total dos encargos	Best Gold Plus Visa: 61,39 EUR	Best Gold Visa: 40,59 EUR
	Compras/Planos Especiais de pagamento - Prazo 12 meses: 42,36 EUR.	

3.2. Discriminação dos encargos incluídos na TAEG	Best Gold Plus Visa Imposto do Selo sobre os juros: 2,34 EUR, que corresponde a 4%. Imposto do Selo sobre a utilização crédito: 17,45 EUR, que corresponde a 0,2115%. Comissão de disponibilização de um cartão de crédito: 40 EUR. Imposto do selo sobre comissão de disponibilização de um cartão de crédito: 1,60 EUR, que corresponde a 4%.	Best Gold Visa Imposto do Selo sobre os juros: 2,34 EUR, que corresponde a 4%. Imposto do Selo sobre a utilização crédito: 17,45 EUR, que corresponde a 0,2115%. Comissão de disponibilização de um cartão de crédito 1º titular: 20 EUR. Imposto do selo sobre comissão de disponibilização de um cartão de crédito: 0,80 EUR, que corresponde a 4%.
	Compras/Planos Especiais de pagamento Prazo de 12 meses: Imposto do Selo sobre os juros: 2,76 EUR, que corresponde a 4%. Imposto do Selo sobre a utilização de crédito: 39,60 EUR, que corresponde a 2,64%.	
3.2.1. Comissões de abertura de contrato (se aplicável)	Cartão de Crédito: Não Aplicável; Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	
3.2.2. Comissões de processamento de prestações (se aplicável)	Cartão de Crédito: Não Aplicável; Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	
3.2.3. Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão (se aplicável)	Best Gold Plus Visa: 40 EUR	Best Gold Visa: 20 EUR
	Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	
3.2.4. Seguros exigidos (se aplicável)	Cartão de Crédito: Não Aplicável; Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	
3.2.5. Impostos (se aplicável)	Best Gold Plus Visa Imposto do selo sobre juros: 2,34 EUR que corresponde a 4%. Imposto do selo sobre utilização do crédito: 17,45 EUR que corresponde a 0,2115%. Imposto do selo sobre comissão de disponibilização de um cartão de crédito: 1,60 EUR que corresponde a 4%.	Best Gold Visa Imposto do selo sobre juros: 2,34 EUR que corresponde a 4%. Imposto do selo sobre utilização do crédito: 17,45 EUR que corresponde a 0,2115%. Imposto do selo sobre comissão de disponibilização de um cartão de crédito: 0,80 EUR que corresponde a 4%.
	Compras/Planos especiais de pagamento Prazo de 12 meses: Imposto do Selo sobre os juros: 2,76 EUR, que corresponde a 4%. Imposto do Selo sobre a utilização de crédito: 39,60 EUR, que corresponde a 2,64%	
3.2.6. Custos de utilização de meios de comunicação à distância	Cartão de Crédito: Não Aplicável; Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	
3.2.7. Comissões de intermediação de crédito (se aplicável)	Cartão de Crédito: Não Aplicável; Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.	

<p>3.2.8. Custos conexos (se aplicável)</p> <p>(i) Custos com contas de depósito à ordem</p> <p>(ii) Custos com meios de pagamento</p> <p>(iii) Outros custos</p> <p>(iv) Condições de alteração dos custos</p>	<p>Cartão de Crédito: Não Aplicável;</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.</p>
<p>4. Contratos acessórios exigidos (se aplicável)</p>	
<p>4.1. Seguros exigidos</p> <p>4.1.1. Coberturas mínimas exigidas</p> <p>4.1.2. Descrição</p> <p>(i) Designação do produto</p> <p>(ii) Periodicidade de pagamento</p> <p>(iii) Prémio de seguro previsível</p> <p>(iv) Outros custos do seguro</p>	<p>Cartão de Crédito: Não Aplicável.</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.</p>
<p>4.2. Outros contratos exigidos</p>	<p>Cartão de Crédito: Não Aplicável.</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento: Não Aplicável.</p>
<p>5. Montante total imputado ao consumidor (se aplicável)</p>	
<p>Cartão de Crédito: Não Aplicável.</p> <p>Compras/Planos especiais de pagamento (de acordo com o exemplo representativo indicado no ponto 2 da Parte C):</p> <p>Prazo 12 meses: 1.611,51 EUR.</p>	
<p>6. Custos notariais (se aplicável)</p>	
<p>Não Aplicável.</p>	
<p>7. Custos por falta de pagamento</p>	
<p>7.1. Taxa de juro de mora</p>	<p>Taxa remuneratória à data da mora acrescida de 3%.</p>
<p>7.2. Regras de aplicação da taxa de juro de mora</p>	<p>Em caso de incumprimento de qualquer obrigação assumida pelo Cliente no âmbito do contrato de Crédito celebrado com o Banco Best, sem necessidade de interpelação do Cliente para esse efeito.</p>
<p>7.3. Outros encargos (se aplicável)</p>	<p>Comissão de recuperação de valores em dívida: 4% do valor da prestação vencida e não paga, com mínimo de 12 EUR e máximo de 150 EUR.</p>



#### 7.4. Consequências da falta de pagamento (se aplicável)

O Banco Best pode resolver o Contrato de Crédito em caso de falta de pagamento pelo Cliente de duas prestações sucessivas cujo valor seja superior em 10% ao montante total do Crédito ou, em qualquer caso, na falta de pagamento de três prestações sucessivas.

O Banco Best concederá ao Cliente um prazo suplementar de 15 dias para proceder ao pagamento integral das prestações em atraso, acrescidas das indemnizações e encargos devidos, o que, não sendo cumprido pelo Cliente, implicará a resolução do Contrato e a execução das garantias existentes. Caso o Cliente deixe de liquidar atempadamente as prestações, pagamentos e/ou reembolsos a que se obrigou no Contrato de Crédito, o Banco Best está obrigado a comunicar esse facto ao Banco de Portugal, passando o Cliente a constar da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, na rubrica Crédito Vencido.

Resolvido o contrato, o Titular perderá todos os direitos inerentes à posse e uso do cartão, devendo promover a devolução imediata do cartão ao Banco Best devidamente inutilizado. O Banco Best 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 da respetiva rede.

## D. Outros Aspetos Jurídicos

### 1. Direito de revogação

O consumidor tem o direito de revogar o contrato de crédito no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de invocar qualquer motivo, nos termos do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

### 2. Rejeição de pedido de crédito

O consumidor tem direito a ser informado, imediata, gratuita e justificadamente, do resultado da consulta de uma base de dados para verificação da sua solvabilidade, se o pedido de crédito for rejeitado com fundamento nessa consulta, exceto se tal comunicação for proibida pelo direito comunitário ou se for contrária aos objetivos da ordem pública ou da segurança pública.

### 3. Cópia do contrato

O consumidor tem direito de, a pedido, obter gratuitamente uma cópia da minuta do contrato de crédito, exceto se no momento em que é feito o pedido, o credor não estiver disposto a proceder à celebração desse contrato de crédito com o consumidor.

### 4. Lei aplicável

#### 4.1. Lei aplicável antes da celebração do contrato

Lei Portuguesa

#### 4.2. Lei aplicável ao contrato

O Contrato de Crédito será regulado pela lei portuguesa.

#### 4.3. Foro competente

Para todas as questões emergentes da utilização de cartões, em que seja necessário o recurso judicial, é competente o foro cível do domicílio do Titular, desde que em Portugal.

### 5. Resolução de litígios (se aplicável)

Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, 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 92.º do decreto-lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, 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)

### 6. Idioma (se aplicável)

O idioma utilizado na informação pré-contratual, no contrato à distância, se for o caso, e em todas as comunicações relativas ao Contrato de Crédito é o Português.

### 7. Prazo das condições da FIN

As informações constantes deste documento são válidas a partir da presente data da FIN até que sejam substituídas por uma nova versão.

**Best** Bank



Tomei(ámos) conhecimento da integralidade das cláusulas que constituem as presentes Condições Gerais e declaro(amos) aceitá-las. Mais declaro(amos) que a Conta DO, à qual está associada a Conta VM, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais, é individual/colectiva, que somos os únicos Titulares da mesma e que a Conta de Valores Mobiliários será movimentada nos mesmos termos e pelas mesmas pessoas indicadas para a Conta DO, a qual tem o n.º [REDACTED]

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

Tomei(ámos) conhecimento da existência do Questionário de Perfil de Investidor. O Banco Best reforçou a importância de fornecer(mos) informação sobre os meus(nossos) conhecimentos e experiência em matéria de investimento, necessários à identificação do Perfil de Investidor e à determinação da adequação das operações a realizar ao abrigo dos serviços de intermediação financeira relacionados com o presente Contrato.

A aceitação pelo Cliente das presentes Condições Gerais considerar-se-á efectuada 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) aceitá-las. Mais declaro(amos) que a Conta DO, à qual está associada a Conta VM, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais, é individual/colectiva, que somos os únicos Titulares da mesma e que a Conta de Valores Mobiliários será movimentada nos mesmos termos e pelas mesmas pessoas indicadas para a Conta DO, a qual tem o n.º [REDACTED]

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

Tomei(ámos) conhecimento da existência do Questionário de Perfil de Investidor. O Banco Best reforçou a importância de fornecer(mos) informação sobre os meus(nossos) conhecimentos e experiência em matéria de investimento, necessários à identificação do Perfil de Investidor e à determinação da adequação das operações a realizar ao abrigo dos serviços de intermediação financeira relacionados com o presente Contrato.

A aceitação pelo Cliente das presentes Condições Gerais considerar-se-á efectuada 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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

