



# CONDIÇÕES GERAIS (EMPRESAS)

# CONDIÇÕES GERAIS DE ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTAS EMPRESA, CANAIS DE ACESSO AO BANCO BEST 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 atividade bancária, registado junto da CMVM sob o número 285 e por esta entidade autorizado para o exercício de atividades de intermediação financeira (doravante designado por “BEST”, “Banco” ou “Banco Best”) e as Pessoas Coletivas identificadas 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 atividades 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 complemente;

**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*):

- Best Mobile App - 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 Mobile - serviço de banca remota desenvolvido para acesso por dispositivos móveis através de um *browser*;
- Best Watch - serviço de banca remota desenvolvido para acesso por *Smartwatches* (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;

**Conta DO:** a conta de depósito à ordem do Cliente junto do Banco Best, cujas condições gerais de abertura e movimentação obedecerão ao disposto nas Secções A e B das presentes Condições Gerais;

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

**Contas:** o conjunto das contas supra referidas, designadamente a Conta DO 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 expresso 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 (incluído feriados que o sejam, apenas, para as instituições de crédito ou para as instituições do setor financeiro ou de qualquer país/mercado onde o BEST atue para operações junto dos mesmos) e em que estejam abertos e a funcionar as instituições de crédito ou mercados cambiais envolvidos nas operações a realizar, designadamente por causa da divisa em que devam ser realizadas;

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

**Participação no Contrato:** o papel que uma Pessoa desempenha num contrato;

**Passwords:** 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;

**Pessoa Coletiva:** uma organização que tem por objetivo a prossecução de fins ou de interesses comuns, às quais o Direito atribui personalidade Jurídica;

**Preparadores:** pessoas singulares a quem foram atribuídos poderes de consulta, bem como a possibilidade de prepararem operações com o BEST, as quais serão validadas pelos Representantes através de assinatura;

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

**Representantes:** pessoas singulares a quem foram atribuídos poderes de representação de um Cliente que seja uma Pessoa Coletiva, incluindo os poderes de movimentação de Contas do mesmo Cliente junto do Banco Best, efetuando essa movimentação através de assinatura;

**Serviço de Apoio ao Cliente Best:** linha telefónica com IVR e atendimento personalizado (disponível através do número de telefone identificado nos Canais Digitais do BEST, atualmente +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 do Cliente, escriturais ou titulados, relativamente os quais o BEST preste, nos termos previstos na Secção D, infra, serviços de registo e depósito.

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

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

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

## 2. Objeto

**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 objeto 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;
- Receção 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, 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 objeto 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 objeto 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. Contratação de Novos Produtos e/ou Serviços**

**3.1.** O BEST poderá a todo o momento proceder à ampliação do objeto das presentes Condições Gerais, através da disponibilização de novos serviços e/ou produtos, cuja contratação, sem prejuízo do previsto no ponto 2.2. desta Secção, ficará submetida às disposições constantes das presentes Condições Gerais.

**3.2.** No caso previsto no número anterior, o BEST informará oportunamente o Cliente sobre as condições particulares aplicáveis à contratação dos novos serviços e/ou produtos financeiros.

### **4. Acesso ao BEST**

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

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

**4.3.** 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.

**4.4.** 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 efetuadas numa língua estrangeira, autorizada pelo BEST.

**4.5.** 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.

## **5. Representação do Cliente**

**5.1.** As pessoas coletivas e entidades equiparadas são representadas nas suas relações com o BEST, designadamente nos atos de abertura e movimentação de contas, bem como na adesão a serviços, pelas pessoas singulares que, nos termos da lei, dos estatutos, do pacto social ou de deliberação tomada pelos seus órgãos, tenham poderes para o efeito, quer essas pessoas estejam integradas nas respetivas estruturas orgânicas, quer sejam terceiros a quem a pessoa coletiva ou a entidade equiparada tenha conferido procuração, estando, para o efeito, previamente identificadas conforme o previsto no ponto 2.4. da Secção B.

**5.2.** Excetuam-se do disposto no número anterior as entidades equiparadas a pessoa coletiva que tenham por substrato uma pessoa singular (por exemplo, estabelecimentos individuais de responsabilidade limitada, empresários em nome individual), a qual será, nesse caso, titular das contas, podendo conceder a terceiro poderes representativos mediante procuração.

**5.3.** Os poderes de representação referidos no número 1 da presente cláusula abrangem, salvo disposição legal, estatutária ou contratual em contrário, a conta DO e contas associadas.

## **6. Abertura de Conta e Manutenção dos Códigos de Acesso e Negociação**

**6.1.** A abertura da Conta DO fica dependente da verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

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

**(b)** Preenchimento correto e completo e submissão, através dos Canais Digitais do BEST, pelo Cliente, através dos seus Representantes, dos seus dados (a qual incluirá os dados do Cliente que forem solicitados), acompanhada dos documentos e/ou elementos exigidos por lei e indicados pelo BEST, consoante o caso concreto do Cliente;

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

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

**6.2.** No caso de os Clientes não estarem constituídos 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 seu nome para a abertura da respetiva Conta. Caso, posteriormente à assinatura das presentes Condições Gerais, o Cliente venha a constituir um estabelecimento em Portugal e a obter um número de identificação fiscal, fica obrigado 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 21..

**6.3.** 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.

**6.4.** Qualquer alteração dos dados de identificação do Cliente e/ou dos seus representantes constantes dos documentos e elementos por este fornecidos ao BEST deverá ser imediatamente transmitida ao BEST pelo Cliente mediante uma comunicação escrita, produzindo-se os seus efeitos após a efetiva receção e aceitação da mesma pelo BEST.

**6.5.** 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.

**6.6.** 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.

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

**(a)** O correto preenchimento pelos representantes do Cliente dos diversos campos de identificação obrigatórios constantes do *site* referido na cláusula 4.2. supra, em caso de abertura de conta *online*, e da ficha de abertura de conta;

**(b)** A atribuição ou determinação pelo Cliente dos códigos de utilizador e das *Passwords* para acesso aos serviços contratados e disponibilizados pelo BEST, 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.

**6.8.** Em caso de insuficiência de entrega/envio de documentação no prazo máximo de 30 (trinta) 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 21. do presente contrato. Nestes casos, o Cliente terá de preencher e entregar nova documentação original, caso pretenda dar seguimento à abertura de conta.

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

**6.10.** 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.

**6.11.** 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, **(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 e **(iii)** à aprovação da abertura de conta DO aos Clientes por parte dos serviços competentes do BEST, de acordo com a análise efetuada com base nas regras de prevenção do branqueamento de capitais ou obtenção de vantagens de proveniência ilícita.

**6.12.** 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, incluindo os decorrentes da utilização dos meios de pagamento que, entretanto, tenham eventualmente sido disponibilizados ao Cliente.



**6.13.** Caso seja detetada qualquer insuficiência ou irregularidade na documentação e/ou nas declarações referidas em 6.11. que não seja sanada no prazo de 30 (trinta) dias a contar da solicitação do BEST para esse efeito ou caso o BEST decida, nos termos referidos nos números anteriores, não efetuar a abertura de conta DO aos Clientes, o BEST porá termo às presentes Condições Gerais, observando os procedimentos descritos em 21. e 24..

## 7. Fornecimento de Informação Financeira

**7.1.** O BEST encontra-se autorizado a receber, armazenar, processar, utilizar e difundir, junto dos seus Clientes, Informação Financeira atualizada (“**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 atividade 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.

**7.2.** 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.

**7.3.** O BEST envidará os melhores esforços no sentido de promover a qualidade, a exatidão, o rigor e a permanente atualização 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 incorreções 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 seletiva, não poderão em caso algum ser interpretados como um conselho ou uma recomendação do BEST relativos a quaisquer compras, vendas ou decisões de investimento.

**7.4.** 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 *modems*, pelo software de ligação, ou pela corrente elétrica, 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.

**7.5.** O Cliente compromete-se a utilizar a informação por sua conta e risco, sendo inteira e exclusivamente responsável pelas decisões de investimento adotadas 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 ação tomada e/ou executada com base na Informação, ainda que a mesma se tenha revelado omissa, deficiente ou incorreta por facto imputável à entidade que a originou.

**7.6.** 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 efetuada 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 9. infra.

**7.7.** O BEST reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, alterar o conteúdo da Informação ou a respetiva 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 receção da mesma.

**7.8.** 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.

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

**8.1.** Sem prejuízo das regras aplicáveis à titulação efetiva 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, desde que devidamente assinada pelo Cliente (enviada para o endereço da sede social do BEST identificado no seu *site*, atualmente Praça Marquês de Pombal n.º 3 – 3.º, 1250 – 161 Lisboa).

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

- (a)** Se não lhe forem facultados corretamente os dados de validação do Cliente ou dos seus Representantes;
- (b)** Se existirem dúvidas razoáveis sobre a identidade do ordenante ou sobre a natureza da operação solicitada;
- (c)** Quando, devendo os montantes relacionados com a operação em causa ser liquidados por débito de qualquer uma das Contas, a respetiva 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 objeto de 2 (duas) 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.

**8.3.** 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.

**8.4.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.2. (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.



**8.5.** 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 efetivação, a confirmação ou clarificação de qualquer ordem e/ou instrução. Neste último caso, o Cliente deverá fazê-lo de imediato, sob pena de o BEST vir a recusar a execução da operação em causa, suportando o Cliente os custos associados à não execução ou aos procedimentos adotados com vista à confirmação ou clarificação das ordens e/ou instruções em causa.

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

**(a)** Manter e atualizar um registo informático dos acessos efetuados pelos representantes do Cliente ao BEST e das ordens e/ou instruções por ele transmitidas e executadas através dos Canais Digitais, bem como proceder ao registo magnético das chamadas telefónicas efetuadas entre si e o BEST, podendo o Cliente solicitar ao BEST cópia ou transcrição escrita do conteúdo das mesmas, mediante o pagamento de uma comissão relativa a informações prestadas a pedido do Cliente;

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

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

**(d)** Caso o Cliente pretenda que as suas chamadas telefónicas não sejam gravadas deverá utilizar alternativamente os outros canais de acesso disponibilizados pelo BEST, como sejam a caixa de mensagens disponível nos Canais Digitais, através de contacto com o serviço de *Relationship Management* ou visitando um dos centros de investimento do banco.

**8.7.** 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.

**8.8.** 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 efetuadas em momento diferente.

**8.9.** 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 efetivamente 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.

**8.10.** 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 coletivo por referência a montantes monetários ser suscetível 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 frações mais próximo ao montante que o Cliente pretendia subscrever e constante da ordem por ele dada, de acordo com as regras de arredondamento da respetiva Sociedade Gestora.

**8.11.** 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.

**8.12.** 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 coletivo, o Cliente reconhece e aceita que tal facto o constitui na obrigação de efetuar o resgate total das unidades de participação por si detidas, para o que desde já, incondicional e irrevogavelmente, autoriza o BEST.

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

**8.14.** 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.

**8.15.** 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.

**8.16.** 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 receção e transmissão de ordens do Banco Best.

**8.17.** O conteúdo da política de receção e transmissão de ordens do BEST, em vigor a cada momento, encontra-se publicado no *site* do BEST.

**8.18.** O BEST adverte que quaisquer instruções específicas do Cliente podem impedir o BEST de tomar as medidas adotadas no quadro da sua política de receção 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.

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

**9.1.** O Cliente declara expressamente reconhecer que a obtenção, verificação e apresentação da informação referida na cláusula 7. 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 ato que possa, nos termos da legislação aplicável, constituir uma violação desses direitos.

**9.2.** 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 HTML, *applets* de Siebel, os textos, imagens, texturas, gráficos, bem como o manual de utilizador, logótipos, domínios e marcas, não podendo o Cliente reproduzir, alterar, divulgar, proceder à manutenção, corrigir erros, ceder a terceiros, vender, alugar, emprestar ou, em geral, praticar qualquer ato que não esteja incluído no âmbito das funções, serviços e produtos prestados e fornecidos pelo BEST.

**9.3.** 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.

## **10. Taxas de Juro, Comissões e outros Encargos**

**10.1.** Cada produto e/ou serviço disponibilizado, bem como a respetiva 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.

**10.2.** 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.

**10.3.** 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.

**10.4.** 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.

**10.5.** 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 de que o Cliente seja ou venha a ser titular exclusivo junto do Banco Best, para regularização de qualquer valor em dívida.

**10.6.** O BEST poderá alterar por sua iniciativa as condições aplicáveis ao presente contrato devendo comunicar tal facto ao Cliente com uma antecedência de 60 (sessenta) dias 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.

**10.7.** 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.

**10.8.** 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.

**10.9.** 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.

**10.10.** 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.

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

## **11. Rendimentos e Estornos**

**11.1.** Os juros, dividendos e rendimentos de unidades de participação em organismos de investimento coletivo 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

**12.6.** 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 retificação do procedimento.

**12.7.** Os movimentos revelados na Conta consideram-se definitivamente aprovados, caso não sejam objeto de reclamação escrita pelo Cliente dentro do prazo previsto no presente Contrato para a apresentação de reclamações. As reclamações deverão ser apresentadas nos termos previstos na Cláusula 22., devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o Cliente disponha e que sejam comprovativos do facto objeto da reclamação.

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

### **13. Responsabilidade do BEST**

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

**(a)** Atuação, omissão, falha ou descuido por parte do Cliente e/ou de terceiras entidades direta ou indiretamente envolvidas na execução de operações abrangidas pelas presentes Condições Gerais, 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 fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de ligação, pela corrente elétrica ou pela Internet, salvo quando tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao BEST a título de dolo ou culpa. O Cliente declara expressamente conhecer e aceitar que a Internet constitui uma rede pública e que, como tal, ao BEST não poderá ser imputada qualquer responsabilidade por danos resultantes da utilização da mesma, nomeadamente no caso em que se verifique alteração do conteúdo das ordens por intervenção não autorizada de terceiros;

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

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

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

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

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

## **15. Natureza do Investidor**

**15.1.** O Cliente será considerado como um investidor não profissional, exceto 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).

**15.2.** 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.

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

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

**15.5.** 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;
- (i)** Mediante declaração escrita, o Cliente pode denunciar o acordo.

**15.6.** 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 do conhecimento e experiência do Representante do Cliente responsável pelas atividades de investimento, 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 efetuado 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)** o Representante do Cliente responsável pelas atividades de investimento prestar ou ter prestado funções no setor financeiro, durante, pelo menos, um ano, em cargo que exija conhecimento dos serviços ou operações em causa;
- (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 proteção 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.

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

## **16. Informação sobre Ativos**

**16.1.** 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 receção, pelo BEST, dessa confirmação.

**16.2.** 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 eletrónico do Cliente e/ou para a caixa 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 o Precário em vigor.

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

**16.4.** 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.

**16.5.** Se as ordens de um investidor não profissional incidirem sobre unidades de participação ou títulos de capital de organismos de investimento coletivo e sejam executadas periodicamente, o BEST envia, pelo menos semestralmente, a comunicação referida na alínea (ii) da cláusula 16.1. das presentes Condições Gerais.

**16.6.** 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.

**16.7.** A informação sobre desvalorizações dos instrumentos financeiros alavancados ou transações 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 eletrónico registado no BEST.

## **17. Informação relativa à Proteção dos Ativos do Cliente**

**17.1.** 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.

**17.2.** 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.

**17.3.** A situação supra referida apresenta diversos riscos entre os quais os decorrentes da **(i)** confundibilidade entre os ativos 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 afetação dos ativos do Cliente e **(iv)** aplicabilidade de um direito estrangeiro que não confira a mesma proteção ao Cliente que o direito português; pelo que o Cliente reconhece e aceita a existência dos riscos supra referidos.

**17.4.** 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.

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

**18.1.** O Representante do Cliente responsável pelas atividades de investimento 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 à situação financeira do Cliente, à sua capacidade para suportar perdas e objetivos 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.

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

**18.3.** 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 em que esteve envolvido, **(ii)** a natureza, o volume e a frequência das operações do Cliente em instrumentos financeiros e o período durante o qual foram realizadas.

**18.4.** A informação relativa à situação financeira e capacidade para suportar perdas do Cliente inclui, sempre que for relevante, informação sobre a sua situação financeira e os seus investimentos.

**18.5.** 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.

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

**18.7.** 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.

**18.8.** 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.

**18.9.** 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 efetuada 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).

**18.10.** 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.

**18.11.** 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.

## **19. Conflitos de interesses**

**19.1.** 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 eletrónico, através de [www.bancobest.pt/politicas/](http://www.bancobest.pt/politicas/);
- Envio para o endereço eletrónico ou morada do Cliente, a pedido deste.

**19.2.** 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.

## **20. Obrigações Adicionais de Informação**

**20.1.** 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 cessação dos poderes dos seus Representantes, imediatamente após a ocorrência do facto que der origem a tal situação.

**20.2.** 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.

**20.3.** 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 incluindo a falta de poderes do Representante, 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.

**20.4.** As informações que o BEST deva prestar ao Cliente, nomeadamente notas de execução e extratos de conta, serão disponibilizados pelo BEST em suporte eletrónico e/ou em papel.

**20.5.** 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.

## **21. Validade e Denúncia**

**21.1.** Sem prejuízo do disposto na presente cláusula e na cláusula 24, as presentes Condições Gerais vigoram por tempo indeterminado.

**21.2.** 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.

**21.3.** 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.

**21.4.** Sempre que o Cliente efetue um pedido de cancelamento 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.

**21.5.** A denúncia das presentes Condições Gerais só produz efeitos 15 (quinze) dias após a receção da comunicação referida no número anterior pelas partes, implicando a denúncia do contrato de registo e depósito de valores mobiliários ou um pedido de cancelamento da Conta VM ou o cancelamento simultâneo da Conta DO associada.

**21.6.** O Cliente deverá em caso de denúncia nos termos do número 2 da presente cláusula ou mediante o cancelamento 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 efetuado na Conta VM ou o saldo de qualquer conta, podendo o levantamento ou transferência desses valores ser ordenada de uma só vez pelo seu Titular, no prazo máximo de 12 (doze) meses.

**21.7.** 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) efetuada(s) ao abrigo da presente cláusula.

**21.8.** 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 transacionados 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.

**21.9.** A receção pelo BEST de um pedido de cancelamento 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, com a comunicação de cancelamento 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 respetivo saldo, líquido de todos os montantes que lhe sejam devidos.

**21.10.** 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, respetivamente.

**21.11.** 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, exceto 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.

**21.12.** Caso a Conta DO seja encerrada automaticamente por insuficiência da documentação entregue para efeitos de abertura da Conta DO, o Banco Best poderá enviar, para a morada do Cliente um cheque bancário no valor do Saldo existente na Conta DO.

**21.13.** Se o cheque for devolvido ou se o depósito inicial tiver sido efetuado 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 efetuar o levantamento do saldo existente. Se o valor do depósito inicial for superior a € 5.000, o Cliente terá de informar o Banco Best com pelo menos 3 dias úteis de antecedência relativamente à data em que pretende proceder ao levantamento do Saldo existente.

**21.14.** 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.

## **22. Serviço de Atendimento de Reclamações**

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

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

**22.3.** 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).

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

**22.5.** 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.

## **23. Autoridade de Supervisão**



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

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

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

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

## **24. Resolução**

**24.1.** 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.

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

**24.3.** 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.

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

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

**24.6.** 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.

**24.7.** O Cliente não está obrigado ao pagamento correspondente ao serviço efetivamente prestado antes do termo do prazo de livre resolução. Excetuam-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 efetivamente prestados em montante não superior ao valor proporcional dos mesmos no quadro das operações contratadas.

## **25. Sistemas de Garantia**

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

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

## **26. Alteração das Condições Gerais**

**26.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 10.6., 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, para o endereço de correio eletrónico por si indicado, ou através de qualquer outro suporte duradouro, com uma antecedência de 60 (sessenta) dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação.

**26.2.** 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.

**26.3.** 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.

**26.4.** 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.

**26.5.** 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 efetuada pelo BEST devendo, aplicando-se o disposto nas cláusulas 8. e 21. da presente Secção, em tudo o que possa ser aplicável a esta cláusula.

## **27. 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.

## **28. Comunicação de Responsabilidade ao Banco de Portugal**

**28.1.** Em cumprimento do disposto na alínea a) do Ponto 4 da Instrução n.º 21/2008 do Banco de Portugal, conforme alterada, o BEST está obrigado a comunicar àquela entidade, para efeitos de centralização e divulgação de informação, em nome do beneficiário direto do crédito, os saldos das responsabilidades decorrentes de operações ativas de crédito concedido relativos ao último dia de cada mês, bem como as garantias prestadas em nome do potencial devedor.

**28.2.** 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 direto, por constituírem responsabilidades potenciais e os montantes das fianças e avals prestados a favor do BEST, a comunicar em nome dos fiadores e avalistas, a partir do início do respetivo contrato de financiamento, até ao limite da garantia prestada.

**28.3.** Para os efeitos do previsto na aludida Instrução do Banco de Portugal, entende-se por Devedor o titular de, pelo menos, um dos seguintes tipos de responsabilidade: **(i)** responsabilidades de crédito efetivas, isto é, em que ocorreu a utilização dos montantes contratados, **(ii)** responsabilidades de crédito potenciais, isto é, em que ainda não ocorreu a utilização dos montantes contratados e que representem compromissos irrevogáveis por parte do BEST, **(iii)** responsabilidades por garantias prestadas, e **(iv)** responsabilidades por garantias recebidas.

**28.4.** Nos termos da referida Instrução n.º 21/2008, o Cliente e o prestador da garantia têm 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, devem solicitar a sua retificação ou atualização junto do BEST.

## **29. Mora**

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

**29.2.** 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.

## **30. 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.

## **31. Lei Aplicável e Foro Competente**

**31.1.** 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.

**31.2.** Sem prejuízo do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 71º 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 DO**

#### **1. Generalidades**

**1.1.**A presente Secção contém as normas aplicáveis à abertura e movimentação de Contas DO do Cliente junto do Banco Best.

**1.2.** São também aplicáveis à Conta DO outras condições acordadas entre o Cliente e o Banco Best, a legislação e os usos bancários.

**1.3.** A Conta DO pode ser aberta na moeda com curso legal em Portugal ou em moeda estrangeira aceite pelo Banco.

**1.4.** O regime da Conta DO, nomeadamente o disposto nas presentes Condições Gerais, aplica-se subsidiariamente a qualquer outra conta, associada ou não à Conta DO, aberta pelo mesmo Cliente junto do Banco Best, bem como a todos os produtos e serviços do Banco Best que o Cliente adquirir.

## **2. Titularidade, Representação e Movimentação da Conta DO**

**2.1.** A Conta DO é individual. Tem um só titular que a pode movimentar livremente a débito. A movimentação a crédito pode ser efetuada por qualquer pessoa ou entidade.

**2.2.** A Conta DO pode ser movimentada, a débito, por Representantes, a quem tenham sido atribuídos, pelo Cliente, poderes para o efeito.

**2.3.** O Banco Best está isento de qualquer responsabilidade pela movimentação da Conta DO nas condições acordadas com o Cliente, nomeadamente pela entrega de parte ou da totalidade dos montantes depositados ao Cliente ou a terceiros.

**2.4.** Para efeitos do disposto no presente Contrato, o Cliente apenas poderá fazer-se representar por Representante(s) que tenha(m) sido previamente identificado(s) junto do Banco Best e a quem tenham, pelo Cliente, sido conferidos todos os poderes necessários à realização de operações por meio de documento autêntico ou autenticado que inequivocamente confira poderes para estes efeitos.

**2.5.** As comunicações referidas nos números anteriores deverão ser efetuadas com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em Lisboa relativamente à data em que o Representante em causa possa realizar operações com o Banco Best em representação do Cliente.

**2.6.** Qualquer alteração na identidade ou nos poderes do(s) Representante(s) notificado(s) pelo Cliente ao Banco Best nos termos do disposto nesta Cláusula deverá ser comunicada ao Banco Best com pelo menos 5 (cinco) dias úteis em Lisboa de antecedência relativamente à data em que a mesma comunicação deverá produzir efeitos.

**2.7.** A movimentação das Contas a débito requer a existência de provisão suficiente para o efeito e a entrega ao BEST de uma ordem validamente efetuada pelo(s) representante(s) da Pessoa Coletiva, com poderes bastantes para o ato.

**2.8.** Os débitos em Conta terão a data-valor do dia da respetiva efetivação.

**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.

### **(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 autorizado, 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. Eficácia

**3.1.** O presente Contrato de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem fica condicionado à verificação por parte do Banco 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.

**3.2.** Se o Banco Best verificar a existência de qualquer insuficiência ou irregularidade na documentação e/ou declarações referidas em 3.1. procederá, de imediato:

- (i) À inibição de todos os movimentos a débito e a crédito na Conta DO; e
- (ii) Ao cancelamento da utilização de todos os meios de pagamento disponibilizados.

**3.3.** Caso as insuficiências ou irregularidades detetadas não sejam sanadas no prazo de 45 dias a contar da solicitação do Banco Best para esse efeito, o Banco Best poderá proceder ao encerramento da Conta DO e de todos os meios de pagamento entretanto disponibilizados.

### 4. Ficha de Abertura de Conta

**4.1.** A Ficha de Abertura de Conta (e suas eventuais atualizações) constitui parte integrante do Contrato de Abertura de Conta DO.

**4.2.** A modalidade, forma e condições de movimentação e outros elementos fixados na Ficha de Abertura de Conta da Conta DO são aplicáveis a contas associadas à Conta DO que venham a ser abertas pelo mesmo Cliente no Banco Best sem preenchimento de uma Ficha de Abertura de Conta específica.

**4.3.** Sem prejuízo do disposto em 4.4., qualquer alteração dos dados constantes da Ficha de Abertura de Conta só se torna eficaz depois de o Banco Best dela ter conhecimento por escrito, ficando o Cliente obrigado a:

- (i) Informar o Banco Best, por escrito, no prazo máximo de 30 dias, sobre a respetiva ocorrência, de qualquer alteração verificada nos seus dados constantes da Ficha de Abertura de Conta, ou nos dados dos seus Representantes e/ou mandatários a quem tenham sido atribuídos poderes nos termos do disposto em 2.4.;
- (ii) Juntar documento comprovativo da alteração em causa.

**4.4.** O Banco Best pode condicionar a eficácia de tal alteração à:

- (i) Obtenção de nova Ficha de Abertura de Conta atualizada e assinada por um Representante do Cliente titular da Conta DO e/ou pelos seus mandatários;

- (ii) Obtenção dos documentos comprovativos referidos em 4.3.;
- (iii) Prestação de informações complementares.

**4.5.** Sempre que, em cumprimento de disposições legais e/ou regulamentares, o Banco Best proceder à atualização dos dados do Cliente, seus Representantes e/ou dos seus mandatários, o Cliente obriga-se a entregar ao Banco Best, no prazo máximo de 30 dias, os documentos comprovativos e/ou informações complementares que o Banco Best lhe solicite, podendo o Banco Best inibir a Conta DO e as contas associadas referidas em 4.2. de movimentos a débito até que tais documentos e/ou informações complementares lhe sejam facultados.

## **5. Débitos na Conta DO**

**5.1.** A movimentação, a débito, da Conta DO pode ser feita por meio de ordens de pagamento, transferências, cheques ou outro meio legal admitido pelo Banco Best.

**5.2.** O Cliente autoriza o Banco Best a proceder ao débito na Conta DO de qualquer montante de que seja devedor ao Banco Best por força do presente Contrato, ou de outro, nomeadamente capital, juros, comissões, impostos, portes ou outros.

**5.3.** O disposto no número anterior é aplicável ainda que as obrigações do Cliente perante o Banco Best sejam expressas em moeda diferente da moeda da Conta DO, aplicando-se o disposto em 9.

**5.4.** Aos lançamentos a débito na Conta DO é atribuída a data-valor do dia da sua efetivação, sem prejuízo do disposto, para casos especiais, em leis, regulamentos ou instruções aplicáveis ou nos usos bancários.

## **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 cancelamento 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. Provisão Insuficiente**

**7.1.** Caso por força de ordens de débito, incluindo as dadas pelos canais diretos, ou da utilização da autorização referida em 5.2., seja ultrapassado o saldo disponível da Conta DO, o Banco Best fica autorizado pelo Cliente a, no seu exclusivo critério, não executar, integral ou parcialmente, qualquer



daquelas, aceitando e assumindo o Cliente as consequências daí decorrentes.

**7.2.** Caso o Banco Best não utilize a faculdade que lhe é conferida no número anterior e o saldo da Conta DO fique devedor (“**Ultrapassagem de Crédito**”), o Banco Best comunicará tal facto ao Cliente que se obriga a regularizar de imediato o saldo devedor referente à Ultrapassagem de Crédito, acrescido dos juros, comissões, encargos e impostos devidos.

**7.3.** 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.

**7.4.** Enquanto se mantiver a Ultrapassagem de Crédito, o saldo devedor da Conta DO vence juros a favor do Banco Best, desde o primeiro dia, à taxa estabelecida no preçário do Banco Best em vigor em cada momento, e indicada ao Cliente na comunicação referida em 7.2..

**7.5.** O BEST fica expressamente autorizado a compensar saldos devedores da Conta DO com saldos credores de qualquer outra conta da titularidade do Cliente junto do BEST, incluindo contas a prazo, podendo, neste caso, o BEST proceder ao respetivo reembolso antecipado, sendo a compensação efetiva apenas perante o património do devedor.

**7.6.** Para saldar, total ou parcialmente, qualquer Ultrapassagem de Crédito e outras quantias devidas ao abrigo do presente Contrato, o Cliente autoriza o Banco Best, caso este o entenda, a:

- (a) Debitar qualquer outra conta de depósito, à ordem ou a prazo, de que o Cliente seja titular junto do Banco Best, ainda que o respetivo prazo não se tenha vencido, suportando o Cliente quaisquer penalizações daí resultantes;
- (b) Em seu nome e representação, levantar, resgatar ou vender a totalidade ou parte dos produtos financeiros, ativos financeiros ou valores mobiliários que estejam depositados ou registados noutras contas de depósito à ordem ou a prazo, ainda que o respetivo prazo não se tenha vencido, ou em conta de valores mobiliários aberta junto do Banco Best pelo Cliente, pelo respetivo valor de cotação ou, quando não sejam cotados, pelo respetivo valor de mercado.

**7.7.** Qualquer penalização ou perda de juros que decorra da venda, levantamento ou resgate de ativos, aplicações ou valores do Cliente, realizados pelo Banco Best ao abrigo dos poderes que lhe são conferidos no ponto 7.5., são da responsabilidade do Cliente.

**7.8.** O Cliente é integralmente responsável pelo pagamento de quaisquer quantias relativas a todo o descoberto ocorrido na Conta DO.

## **8. Créditos na Conta DO**

**8.1.** Sem prejuízo da observância do disposto na legislação aplicável, o Banco Best creditará a Conta DO por todos os montantes que para o efeito lhe sejam entregues, bem como, na ausência de acordo expreso em contrário, por qualquer quantia que o Banco Best deva entregar ao Cliente.

**8.2.** Aos lançamentos a crédito é atribuída a data-valor do dia útil seguinte ao da sua efetivação, sem prejuízo do disposto para casos especiais em leis, regulamentos ou instruções aplicáveis ou nos usos bancários. A disponibilização na Conta DO dos montantes correspondentes a cheques, títulos de crédito ou outros valores entregues para depósito, fica dependente da boa cobrança dos mesmos.

**8.3.** O BEST poderá anular o crédito em conta de quaisquer valores, caso se verifique à posteriori que os títulos ou valores que originaram o respectivo crédito apresentam irregularidades ou anomalias.

## **9. Correção de Movimentos a Débito ou a Crédito**

O Cliente autoriza o Banco Best a movimentar a Conta DO a débito ou a crédito para corrigir erros de lançamento ou qualquer outra situação que o justifique. A data-valor do movimento de correção é a data-valor do movimento ou situação que se pretende corrigir.

## **10. Créditos e Débitos de Quantias Denominadas em Moeda Diversa da Moeda da Conta DO**

**10.1.** Os Créditos ou Débitos na Conta DO de quantias denominadas em moeda diversa da moeda da Conta DO são executados, realizando-se a necessária conversão para a moeda da Conta DO ou para a moeda designada, conforme for o caso, com estrita observância do previsto nas disposições legais ou regulamentares aplicáveis, incluindo as emanadas das instituições de supervisão competentes.

**10.2.** Os custos inerentes à conversão prevista em 10.1. são da responsabilidade do Cliente.

**10.3.** O Banco Best reserva-se o direito de não aceitar ordens ou pedidos de crédito ou débito sobre a Conta DO em quantias diferentes da moeda em que esta foi aberta.

## **11. Deveres Gerais de Informação por Parte do Cliente**

**11.1.** O Cliente obriga-se a informar o Banco Best, por escrito, sobre a situação de incapacidade ou de cessação dos poderes (nomeadamente por verificação do termo ou da revogação de procuração) de qualquer:

- (a)** Seu Representante;
- (b)** Seu Preparador;
- (c)** Procurador ou pessoa que aja por conta do Cliente.

**11.2.** O Banco Best não é responsável pelos eventuais danos ou consequências decorrentes de tais situações de incapacidade ou falta de poderes que desconheça sem culpa grave.

**11.3.** A falsidade de qualquer elemento, documento ou informação, prestado ou entregue ao Banco Best pelo Cliente, ou por qualquer pessoa agindo por conta deste ou em sua representação, bem como erros ou lapsos constantes dos mesmos, não são oponíveis ao Banco Best, nem o Banco Best é responsável por danos decorrentes de tal falsidade, erro ou lapso, salvo se o desconhecimento da falsidade se dever a culpa do Banco Best.

## **12. Cessação do Contrato e Encerramento da Conta DO pelo Banco Best**

**12.1.** Caso o Banco Best pretenda pôr termo ao presente Contrato e encerrar a Conta DO, terá de informar o Cliente, por documento escrito, enviado para a morada de correspondência da Conta DO indicada na Ficha de Abertura de Conta, com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência.

**12.2.** Caso se verifique o disposto no número anterior, as obrigações do Cliente e eventuais garantias mantêm-se em vigor até que sejam satisfeitos todos os créditos do Banco Best sobre aquele.

**12.3.** O encerramento da Conta DO implica sempre o encerramento das contas que a ela estejam associadas.

**12.4.** No prazo máximo de 10 (dez) dias contados da receção da comunicação do encerramento da

Conta DO pelo Banco Best, o Cliente obriga-se a entregar a este todos os meios de pagamento ou de movimentação da Conta DO que lhes tenham sido entregues para movimentação desta.

### **13. Outros Aspectos Relativos ao Encerramento da Conta DO**

**13.1.** Se o Cliente não levantar o saldo da Conta DO até à data fixada para o seu encerramento, o Banco Best poderá efetuar uma transferência a crédito SEPA + para um IBAN indicado pelo Cliente, ou por outro meio que venha a ser determinado. Caso tal não seja possível, o saldo existente na Conta DO a favor do Cliente é transferido para uma Conta de Regularização do Banco Best, da qual o Cliente pode solicitar o respetivo levantamento. 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.

**13.2.** A partir do momento em que comunique a sua vontade de encerrar a Conta DO ou logo que receba a comunicação do seu encerramento pelo Banco Best, o Cliente não deve emitir cheques sobre a Conta DO.

**13.3.** Após o encerramento da Conta DO, o Banco Best não executará qualquer ordem do Cliente, ou de terceiros, sobre a Conta DO.

### **14. Encerramento da Conta DO por Falta de Movimento**

Se durante um período de 180 dias seguidos a Conta DO não for movimentada, o Banco Best pode encerrá-la nos termos referidos em 12. e 13..

### **15. Impostos e Taxas**

Os impostos e taxas que sejam devidos, relativamente à Conta DO ou a operações relacionadas com a Conta DO, nomeadamente, pela sua abertura, movimentação, remuneração, eventual concessão de crédito, pagamento de juros, compra e venda de valores mobiliários, e prestação de quaisquer serviços informativos ou de gestão da Conta DO, ficam a cargo do Cliente, estando o Banco Best autorizado a nela debitar os respetivos montantes.

### **16. Manutenção de conta**

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

### **17. Remuneração**

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

### **18. Juros Credores**

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

## **SECÇÃO C APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

**1.** 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 respetivos regulamentos de gestão.

2. 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.
3. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelas operações, praticadas pelo BEST, em virtude da execução de ordens por si transmitidas, comprometendo-se a proceder à regularização imediata dos referidos descobertos, nomeadamente nos casos de geração de descobertos em conta, nos termos da cláusula 1.
4. 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.
5. O Cliente assume todos os riscos decorrentes das aplicações que fizer em função da respetiva 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.
6. O Cliente deverá informar o BEST do seu “Legal Entity Identifier” (LEI). Na ausência de comunicação do respetivo LEI, o BEST irá rejeitar quaisquer operações, de compra ou venda, sobre valores mobiliários ou instrumentos derivados, transmitidas pelo Cliente.

## 7. Receção e Transmissão de Ordens

**7.1.** Em cumprimento dos deveres legais que lhe incumbem enquanto intermediário financeiro, o BEST elaborou uma política e procedimentos de receção e transmissão de ordens. O BEST disponibiliza aos Clientes informação sobre a referida política e procedimentos, pelas seguintes formas:

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

**7.2.** Salvo indicação em contrário para uma transação ou transações 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.

## 8. Consultoria para investimento

**8.1.** 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 transações respeitantes a instrumentos financeiros.

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

**8.3.** 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) Comunicação do resultado do teste de adequação;
- (d) Envio da proposta de consultoria;

- (e) Aceitação pelo Cliente;
- (f) Realização da operação.

**8.4.** Em caso algum o BEST fornece qualquer garantia de desempenho dos instrumentos financeiros recomendados.

**8.5.** 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**

### **CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS**

#### **1. Objeto**

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 ações, 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.** 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.

**2.3.** 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.

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

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.

#### **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 ações resultantes de aumentos de capital por incorporação de reservas, desde que tal ato 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 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.

**5.2.** A prestação de serviços de registo e depósito de Valores Mobiliários ao Cliente pelo BEST não incluirá de forma direta ou indireta o dever de prestação de quaisquer serviços de consultadoria, aconselhamento ou gestão de carteira, não podendo o BEST ser responsabilizado por qualquer seleção de valores, ou decisões de realização de operações sobre os mesmos, designadamente a sua aquisição ou alienação.

**5.3.** 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 não integrado em mercado registado ou integrado em mercado estrangeiro recebido pelo BEST para depósito ou registo na Conta, salvo em caso de dolo ou culpa do BEST. No entanto, se o BEST detetar alguma falsificação ou irregularidade, disso dará imediato conhecimento ao Cliente.

**5.4.** 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.

**5.5.** 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.

**5.6.** 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.

**5.7.** 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, exceto nas situações em que tal não for legalmente exigível.

**5.8.** 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 respetivos.

**5.9.** Sem prejuízo do acima exposto, o BEST fica autorizado a, no exercício de quaisquer atividades relacionadas com Contrato celebrado com o Cliente e regulado pelas presentes Condições Gerais, intervir em quaisquer atos 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 EMPRESA EMITIDOS PELO BEST**

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

#### **1. Conceito**

**1.1.** Os cartões (de crédito e débito), identificados neste Contrato, são propriedade do BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., adiante designado por Banco Best, Banco ou BEST. 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 respetivo extrato 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. das presentes Condições Gerais.

#### **2. Emissão**

**2.1.** Os cartões são emitidos a pedido de uma empresa (o Titular) com conta DO no Banco, em nome de uma pessoa física (o Utilizador).

**2.2.** A emissão de qualquer cartão dependerá sempre de um pedido prévio do Titular e da sua aprovação pelo Banco.

**2.3.** O Titular poderá requerer a emissão do número de cartões que desejar até ao limite máximo permitido pelo Banco em cada momento, em nome dos Utilizadores, no âmbito da sua conta-cartão, assumindo plena responsabilidade perante o Banco por todas as utilizações efetuadas com esses cartões.

#### **3. Utilização do Cartão**

- 3.1.** Os cartões emitidos pelo BEST apenas podem ser utilizados em despesas profissionais realizadas no âmbito da atividade da Empresa.
- 3.2.** Os cartões permitem ao seu Utilizador 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.
- 3.3.** 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.
- 3.4.** Todas as operações de compra efetuadas 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 respetivo saldo. No caso das compras efetuadas 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.
- 3.5.** Os adiantamentos de numerário efetuados 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 respetiva conta-cartão.
- 3.6.** Os cartões de crédito que tenham uma conta de depósitos à ordem de suporte do cartão de crédito domiciliada no Banco permitem efetuar 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.
- 3.7.** Todas as transações efetuadas com os cartões de débito, quer em Portugal, quer no estrangeiro, são debitadas na conta de depósitos à ordem associada, integram o extrato desta conta e estão limitadas ao saldo disponível da referida conta.
- 3.8.** Os cartões de débito com a funcionalidade *contactless* ativa permitem ao Utilizador realizar operações de pagamento com recurso a esta tecnologia, em Terminais de Pagamento Automático, *contactless* até ao valor máximo de 20 euros por transação.
- 3.9.** O Titular e o Utilizador assumem-se solidariamente responsáveis pelo pagamento de todas as importâncias resultantes da aquisição de bens e serviços em estabelecimentos comerciais dotados de TPA, das operações realizadas em ATM, bem como de quaisquer outras resultantes da utilização do cartão.
- 3.10.** Por razões de segurança, as ordens de transferência MB WAY estão limitadas a um montante máximo mensal por cartão, atualmente de 2.500,00 Euros /mês e 750,00 Euros/operação), podendo o Titular receber na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão (Conta DO) um máximo de 20 operações de transferência instantânea, com o valor máximo de 2.500,00 Euros em cada mês. O conceito de "máximo" é a soma de todas as transferências enviadas/recebidas com sucesso para a Conta DO.

Caso estes limites sejam ultrapassados, as operações serão recusadas.

## 4. Extrato

**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 extrato da sua conta-cartão (desde que existam transações ou saldo em dívida) o qual refletirá as referências e montantes das transações efetuadas com o cartão de crédito e ainda não reembolsadas, bem como os pagamentos realizados durante esse período;

**(b)** um extrato da conta de depósitos à ordem, o qual refletirá as referências e montantes das transações efetuadas com o cartão de débito.

**4.2.** O extrato da conta de depósitos à ordem será disponibilizado conforme referido na Cláusula 12.3. das Disposições Gerais (Secção A). O extrato 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 eletrónico 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 extrato 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 extrato da conta-cartão seja enviado em papel via correio, poderão ser exigidos ao Cliente o pagamento de portes ou comissões constantes do Preçário em vigor.

**4.3.** O Banco poderá alterar o suporte de comunicação do extrato ao Titular, devendo comunicá-lo com uma antecedência de 2 (dois) meses relativamente à data prevista para a sua produção de efeitos, nos termos e nas condições previstas no ponto 7.

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

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

**4.6.** O extrato de conta-cartão constitui o documento de dívida do Titular e será considerado exato se não for recebida qualquer reclamação, por escrito, mediante carta registada com aviso de receção ou comunicação escrita entregue ao Banco, devidamente acompanhada dos documentos necessários à fundamentação, nomeadamente, as cópias das faturas ou comprovativos das transações destinadas ao Titular, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de emissão do extrato.

**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 extrato 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 60 (sessenta) dias que precedem o termo do prazo acima referido.

**5.2.** Uma vez cessado o contrato, por qualquer causa, o Titular e o Utilizador perderão todos os direitos

inerentes à posse e uso do cartão, devendo o Titular promover a devolução imediata do cartão ao Banco sendo, no entanto, o Titular responsável por todas as dívidas e encargos resultantes da utilização do cartão, nos mesmos termos em que o era anteriormente. O Banco reserva-se, ainda, o direito de reter e destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões VISA, bem como proceder ao seu cancelamento, caso tenha tido conhecimento por qualquer meio da extinção do Titular ou da cessação da sua atividade.

## **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 receção ou comunicação escrita entregue ao Banco.

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

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

## **7. Alterações**

**7.1.** 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 efetuado através do extrato de conta-cartão, ou, no caso dos cartões de débito, através do extrato da conta de depósitos à ordem ou, ainda e em qualquer caso, através de mensagem enviada para a caixa de mensagens de representante 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 respetivo pré-aviso.

**7.2.** A utilização do(s) cartão(ões) antes de decorrido o prazo referido no ponto anterior constitui presunção de aceitação das alterações contratuais em causa.

**7.3.** Após ter sido notificado das alterações ao Contrato, o Titular pode denunciar o mesmo imediata e gratuitamente, desde que comunique, por escrito, a sua decisão ao Banco, mediante carta registada com aviso de receção, no prazo de 2 (dois) meses.

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

## 8. Resolução

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

**8.2.** O Banco pode resolver o Contrato em caso de falta de pagamento pelo Titular de quaisquer quantias devidas ao Banco em virtude da utilização do cartão.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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 e/ou o Utilizador promovam uma utilização abusiva do cartão ou permitam que terceiros o utilizem;
- (ii)** o Titular e/ou o Utilizador, por qualquer forma, deixem de cumprir as obrigações para si resultantes da utilização do cartão, designadamente as emergentes do presente Contrato;
- (iii)** se verifique uma alteração de situação económica do Titular que, no entender do Banco, ponha em causa a sua capacidade de satisfazer as suas obrigações perante o Banco.

## 9. Regras Operativas e Autorização de Débito

**9.1.** Para adquirir bens ou serviços através do cartão deverá o Utilizador:

- (i)** apresentar o cartão devidamente assinado;
- (ii)** conferir e assinar as faturas ou comprovativos apresentados pelos estabelecimentos em conformidade com os formulários das respetivas Redes, e guardar uma cópia;
- (iii)** identificar-se, quando tal lhe for solicitado;
- (iv)** fazer uso do código PIN nos Caixas Automáticos e em todos os Terminais de Pagamento Automático que permitam essa forma de autenticação ou em outras circunstâncias em que tal lhe seja solicitado.

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

- (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.

**9.3.** Para adquirir bens ou serviços através do cartão mediante o Serviço MB WAY, deverá o Utilizador:

- (i)** fornecer, nos estabelecimentos ou nas plataformas de comunicação online cujos comerciantes tenham aderido ao serviço, o número de telemóvel ou outro identificador pré-definido que identifica o Utilizador;
- (ii)** após receção da mensagem de validação no seu dispositivo móvel, seleccionar o cartão que pretende utilizar para aquela operação;
- (iii)** conferir a operação e confirmar a mesma mediante a introdução do código do utilizador na *app* MB WAY.

**9.4.** Para efetuar uma transferência através do Serviço MB WAY, deverá o Utilizador:

- (i) selecionar na *app* MB WAY a opção de transferência e o cartão que pretende utilizar para aquela operação;
- (ii) inserir o contacto do destinatário da transferência, o montante que pretende transferir e, caso pretenda, uma mensagem;
- (iii) após visualizar o custo da transferência, confirmar a mesma mediante a introdução do código do utilizador na *app* MB WAY.

**9.5.** Para efetuar levantamentos de numerário através do Serviço MB WAY, deverá o Utilizador:

- (i) selecionar na *app* MB WAY a opção de “Levantar dinheiro” e o cartão que pretende utilizar para aquela operação;
- (ii) selecionar o montante a levantar;
- (iii) dirigir-se a uma caixa automática da rede Multibanco, premir a tecla verde e inserir o código de 10 dígitos gerado pela *app* MB WAY.

**9.6.** A utilização do código PIN do cartão e do Serviço MB WAY, bem como a assinatura das faturas ou comprovativos referidos no ponto 9.1., implicarão a autorização do débito das importâncias respetivas, na conta vinculada.

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

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

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.

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

**9.9.** O Utilizador 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 Utilizador será responsável pelo fornecimento ou atualização dos novos dados ao beneficiário de tal ordem.

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

## 10. Dispositivos de Segurança

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



- (i) os Utilizadores dos cartões deverão assiná-los logo após a sua receção, mesmo que não tenham o propósito de os utilizar de imediato;
- (ii) utilizar o serviço MB NET - Pagamento Seguro ou aderir ao 3D Secure ou a qualquer outro serviço que o Banco disponibilize para a realização de transações seguras;
- (iii) a cada cartão será atribuído um código PIN, o qual deverá ser mantido secreto. O Titular e o Utilizador do cartão deverão tomar todas as medidas adequadas para garantir a segurança do cartão, do respetivo código PIN e do Serviço MB WAY, nomeadamente:
  - não permitir a utilização do seu cartão por terceiros ainda que seus mandatários;
  - não transmitir o seu código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY a terceiros;
  - memorizar o código PIN do cartão e do Serviço MB WAY, abstendo-se de o(s) anotar;
  - não guardar nem registar o código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros;
  - não registar o código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY no cartão ou em algo que guarde ou transporte conjuntamente com o cartão.

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

- (i) manter e conservar o dispositivo móvel no qual esteja instalada a *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.

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

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

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

- (i) tal decorra de razões de proteção do Titular;
- (ii) tal decorra de razões ligadas ao sistema operativo de cartões;
- (iii) haja suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão;
- (iv) se verifique uma alteração da situação económica do Titular que, no entender do Banco, ponha em causa a sua capacidade de satisfazer as suas obrigações perante o Banco.

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

**10.7.** Logo que se deixem de verificar os motivos previstos no ponto 10.4., o Banco desbloqueará o cartão ou substituí-lo-á por um novo. Se houver necessidade de substituir o cartão e essa for a pretensão do Titular, este (exceto se estiver enquadrado na categoria de microempresa) é responsável pelo pagamento ao Banco da importância devida a título de comissão de substituição de cartão, conforme tabela em anexo.

## 11. Operações Não Autorizadas

**11.1.** Em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão, do seu código PIN ou do Serviço MB WAY, bem como nos casos de utilização indevida ou incorreta do cartão,

o Titular ou o Utilizador obrigam-se a avisar de imediato o Serviço Telefónico associado ao respetivo cartão, disponível 24 horas por dia, sempre com atendimento personalizado, através do seguinte número:

- Telef. +351 21 850 57 75

**11.2.** O Titular e/ou Utilizador fica igualmente obrigado a avisar o Banco, sempre que tenha conhecimento de uma transação não autorizada, incorretamente executada, de erro(s) ou irregularidade(s) relacionadas com a utilização do cartão; deverá fazê-lo sem atraso injustificado ou seja, prontamente após conhecimento da(s) transação(ões) acima referida(s) e dentro de um prazo nunca superior a 15 (quinze) dias a contar da data do débito da(s) transação(ões), através dos contactos referidos no ponto anterior.

**11.3.** Se o titular estiver enquadrado na categoria de microempresa, de acordo com a definição constante do artigo 1º e dos n.ºs 1 a 3 do artigo 2º do anexo à recomendação n.º 2003/361/CE da comissão, de 3 de maio, o prazo referido no ponto anterior, será no máximo de 13 (treze) meses.

**11.4.** Os avisos referidos nos pontos anteriores deverão ser confirmados até 48 horas depois, por carta registada, para BEST - Serviço de Cartões, Apartado 8135, 1802-001 Lisboa, acompanhada dos seguintes elementos:

- (i) identificação do Utilizador do cartão (nome completo e documento de identificação);
- (ii) identificação do cartão (denominação e número);
- (iii) data da última utilização;
- (iv) data e hora aproximada da perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão;
- (v) local provável da perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão;
- (vi) no caso de falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão, cópia da participação às autoridades policiais ou de investigação;
- (vii) no caso do aviso referido no ponto 11.2., identificação da(s) transação(ões) não autorizada(s), incorretamente executada(s), do(s) erro(s) ou irregularidade(s) resultantes da utilização do cartão.

Cabe ao Titular e/ou Utilizador fazer prova da realização das diligências devidas nos termos do presente ponto. Para o efeito, o Titular e/ou Utilizador pode solicitar ao Banco os meios de prova comprovativos da sua execução, os quais estarão à disposição do Titular até 18 (dezoito) meses após a notificação prevista neste ponto.

**11.5.** Dentro do prazo de 10 (dez) dias após ter sido contactado pelo Titular ou Utilizador, o Banco verificará se ocorreu ou não a situação que o Titular ou Utilizador invoca, procedendo em caso afirmativo, à sua imediata correção.

**11.6.** O prazo referido no ponto 11.5. poderá ser estendido, em situações de maior complexidade, até 45 (quarenta e cinco) dias, caso em que o Banco provisionará, consoante o caso, a conta-cartão ou a conta à ordem do Titular, pelo montante correspondente à situação em causa.

**11.7.** Se se concluir que não existiu qualquer transação não autorizada, incorretamente executada, erro ou irregularidade relacionada com a utilização do cartão, o Banco debitará ao Titular o montante provisoriamente creditado na conta-cartão ou na conta à ordem nos termos previstos no ponto 11.6. Em qualquer caso, o Banco fornecerá ao Titular uma explicação escrita da conclusão da investigação.

**11.8.** Em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão ou apropriação abusiva do código PIN do cartão ou do Serviço MB WAY, é o Titular responsável, até ao montante máximo de €150,00, pelas transações efetuadas até ao limite do saldo disponível da conta de depósitos à ordem, considerando os valores das linhas de crédito associadas, bem como das contas poupança de transferência automática associadas, no caso das transações a débito, ou até ao limite de crédito disponível, no caso das transações a crédito.

**11.9.** Havendo negligência grave do Titular e/ou do Utilizador, é o Titular responsável pelas transações efetuadas até ao limite do saldo disponível da conta de depósitos à ordem, considerando os valores das linhas de crédito associadas, bem como as contas poupança de transferência automática associadas, no caso das transações a débito, ou até ao limite de crédito, no caso das transações a crédito, ainda que superiores a €150,00, dependendo das circunstâncias da perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do cartão.

**11.10.** Havendo atuação fraudulenta do Titular e/ou do Utilizador, é o Titular responsável pela totalidade das transações efetuadas, mesmo para além dos limites estabelecidos no ponto 11.9.

**11.11.** Exceto em caso de atuação fraudulenta, a responsabilidade do Titular pelas transações não autorizadas, ao abrigo do disposto nos pontos 11.9. e 11.10., cessa após notificação ao Banco.

**11.12.** Após a notificação, o Banco acionará os mecanismos necessários ao impedimento do uso abusivo e fraudulento do cartão. Se no seguimento da notificação feita pelo Titular ao abrigo dos pontos 11.1., 11.2. e 11.3., 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.

## **12. Revogação de Operações Autorizadas**

**12.1.** O Titular pode solicitar o reembolso de transação efetuada com o cartão desde que, no momento da respetiva autorização, tal como previsto no ponto 9.1., o montante da mesma não estivesse determinado e o valor em causa vier a exceder aquilo que o Titular podia razoavelmente esperar.

**12.2.** O pedido referido no ponto anterior terá de ser efetuado no prazo máximo de 8 (oito) semanas a partir do respetivo débito na conta-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.

## **13. Responsabilidade pela Execução de Operações**

**13.1.** O Banco será responsável pelos prejuízos diretos causados ao Titular e/ou Utilizador 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 Automáticos da Rede Multibanco 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.

**13.2.** Em caso de diferendo entre o Banco e o Titular e/ou Utilizador, 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.

## **14. Comissão anual do serviço de disponibilização de cartão e Substituição do cartão**

**14.1.** 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.

**14.2.** O Banco reserva-se o direito de substituir a comissão anual por uma comissão mensal, podendo

efetuar mensalmente a cobrança de 1/12 avos do valor da comissão anual.

**14.3.** Se o Titular estiver enquadrado na categoria de microempresa, de acordo com a definição constante do artigo 1º e dos n.ºs 1 a 3 do artigo 2º do anexo à recomendação n.º 2003/361/CE da comissão, de 3 de maio, no caso de cessação do contrato, a comissão anual por disponibilização de um cartão só é devida pelo titular na parte proporcional ao período decorrido até à data da cessação; se a comissão 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 14.2., a obrigação de pagamento da mesma termina no final do mês em que a cessação do contrato produz efeitos.

**14.4.** Com exceção do caso previsto no número anterior, a resolução do contrato pelo Banco ou a denúncia do contrato pelo titular, ao abrigo do disposto, respetivamente, no ponto 6 e no ponto 8 das presentes condições gerais nunca serão motivo de reembolso, mesmo que parcial, do custo da comissão anual por disponibilização de cartão.

**14.5.** O Banco reserva-se o direito de exigir um montante pela substituição de um cartão ou pela reatribuição do código PIN, salvo se o Titular estiver enquadrado na categoria de microempresa, quando tal seja solicitado pelo titular, após comunicação da ocorrência de uma das seguintes situações:

(i) captura do cartão pelos ATM ou por um detentor de um TPA, por esquecimento do cartão ou por introdução incorreta por três vezes do código PIN;

(ii) por esquecimento do código PIN (caso em que poderá proceder à reatribuição do PIN). Este montante denominado por Comissão de Substituição de cartão ou de Reatribuição de PIN encontra-se referido na tabela em anexo e será sempre cobrado em caso de mau estado do cartão.

## 15. Produtos Adicionáveis

**15.1.** Os Produtos Adicionáveis 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.

**15.2.** O valor dos Produtos Adicionáveis, bem como a comissão anual pelo serviço de disponibilização dos cartões encontra-se estipulada na tabela em Anexo.

**15.3.** 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.

**15.4.** 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 (exceto nos casos em que expressamente seja indicado o contrário), bastando, para os reativar, que o Titular volte a efetuar transações com o cartão e/ou regularize o(s) montante(s) em atraso, consoante o caso.

## 16. Transações no estrangeiro

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

**16.2.** As transações efetuadas noutra moeda que não o Euro, são convertidas em Dólares Norte Americanos, quando a moeda utilizada não for essa, e posteriormente convertidas em Euros. 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.

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

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

## **17. Dados Pessoais – Recolha e Tratamento**

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

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

**18.1.** Em cumprimento do disposto na alínea b), do Ponto 4., da Instrução n.º 21/2008, conforme alterada, do Banco de Portugal, o Banco está obrigado a comunicar àquela entidade todas as operações ativas existentes em nome do Titular, incluindo os montantes não utilizados em cartões de crédito.

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

**18.3.** Nos termos da referida Instrução n.º 21/2008, o Titular tem o direito de conhecer a informação que a seu respeito conste da Central de Responsabilidades de Crédito e, quando verifique a existência de erros ou omissões, deve solicitar, por escrito, a sua retificação ou atualização junto do Banco.

## **19. Cópia do Contrato**

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

## **20. Idioma e Comunicação**

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

**20.2.** Sem prejuízo de disposição específica em contrário, as comunicações e notificações previstas no presente Contrato, serão efetuadas: **(i)** pelo Banco, através do extrato da conta-cartão e/ou extrato da conta de depósitos à ordem, de carta enviada para o domicílio do Titular, por e-mail enviado para o endereço eletrónico do Titular registado no Banco ou por mensagem enviada para a área “Mensagens” do Titular disponível nos Canais Digitais ou, ainda, através da via telefónica para os contactos registados no Banco **(ii)** pelo Titular, através de carta registada enviada para a Praça Marquês de Pombal, n.º 3 - 3.º, 1250-161 Lisboa, por mensagem registada na área “Mensagens” do Titular disponível nos Canais Digitais, ou por via telefónica através do n.º +351 218 505 775 (dias úteis, das 8h às 20h. Chamada para

a rede fixa nacional), sempre com atendimento personalizado.

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

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

**21.2.** Sem prejuízo do disposto no ponto seguinte, 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, o titular poderá recorrer às entidades de resolução extrajudicial de conflitos a que o Banco tenha aderido.

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

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

## 22. Supervisão

O Banco está sujeito à supervisão **(i)** do Banco de Portugal, com sede na Rua do Ouro, n.º 27, em Lisboa, **(ii)** da Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários, com sede em 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.

## 23. 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 coletiva e de matrícula na 1ª secção da Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número de pessoa coletiva.

## CAPÍTULO II

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

#### 1. Limite de Crédito

**1.1.** As transações, manuais ou eletrónicas, efetuadas com os cartões de crédito, consideradas individualmente ou em conjunto, não deverão ultrapassar o limite de crédito referido no extrato. Estas transações 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 transações efetuadas pelo Utilizador do cartão emitido a pedido do Titular e não liquidadas pelo Titular, quer tenham sido ou não lançadas no extrato de conta-cartão. O limite de crédito será automaticamente reconstituído a partir do momento da liquidação da dívida.

**1.3.** O Banco não poderá ser responsabilizado pelo titular por eventuais ultrapassagens dos limites de utilização por parte do Utilizador do cartão, nomeadamente sempre que tal resulte da aquisição de bens e serviços em estabelecimentos que não disponham de TPA ou estes não estejam ligados em tempo real com o sistema central.



**1.4.** Caso seja ultrapassado o limite de crédito concedido ao Titular, tal excesso será adicionado ao cálculo do Mínimo Obrigatório a Pagar (cuja fórmula de cálculo se encontra expressa no ponto 2.5. destas Condições Específicas), ou ao valor da quantia fixa a liquidar (tal como referido no ponto 2.2.).

## **2. Liquidação do Extrato da Conta-Cartão**

**2.1.** A data de pagamento dos montantes em dívida será indicada no extrato da conta-cartão.

**2.2.** O pagamento do montante total em dívida será efetuado por ordem de débito permanente à conta de depósitos à ordem associada à conta-cartão, caso exista, numa das seguintes modalidades:

**(i)** pagamento mensal da totalidade da dívida: o pagamento será efetuado pela totalidade do saldo utilizado;

**(ii)** pagamento mensal de parte do saldo em dívida: o valor do pagamento será uma percentagem do capital utilizado, calculado nos termos estabelecidos no ponto 2.5., 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.

**2.3.** 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 efetuado 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 diretos.

**2.4.** 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 20.2. das Condições Gerais de Utilização dos Cartões BEST.

**2.5.** No pagamento mensal de parte do saldo em dívida, o Titular pode escolher a percentagem do saldo em dívida que deseja pagar mensalmente, não podendo, no entanto, a mesma ser inferior a 10% do valor do capital em dívida.

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

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

<sup>(1)</sup> 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.

**2.6.** 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.

**2.7.** Se o Titular pretender efetuar pagamentos por montantes diferentes (superiores ou inferiores) da ordem de débito por este inicialmente indicada, caso exista, poderá efetuá-los 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 extrato de conta-cartão como data limite de pagamento. Neste caso, se o pagamento for igual ou superior ao montante do Mínimo Obrigatório a Pagar ou ao montante da quantia fixa indicado no extrato, a ordem de débito não será acionada na data limite de pagamento. Se pelo contrário, o pagamento for inferior ao Mínimo Obrigatório a Pagar ou ao montante

da quantia fixa, a ordem de débito será acionada pela diferença face ao valor do Mínimo Obrigatório a Pagar ou ao montante da quantia fixa.

**2.8.** O Titular poderá solicitar a alteração do pagamento do extrato da conta-cartão e consequente devolução do diferencial, desde que o débito na conta-cartão tenha ocorrido de acordo com o valor indicado no extrato e em conformidade com a modalidade de pagamento escolhida. A alteração e devolução do valor debitado é possível desde que seja efetuada por um montante igual ou superior a 10% do valor em dívida, 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.

**2.9.** Nos casos em que o pagamento do Mínimo Obrigatório a Pagar ou do montante correspondente à quantia fixa não seja efetuado até à data indicada no respetivo extrato como data limite de pagamento, o Banco debitará os encargos com serviços relativos ao processamento de pagamentos fora de prazo em montante que se encontra expresso na tabela em anexo.

### **3. Taxa de Juro**

**3.1.** O não pagamento da totalidade do saldo indicado no extrato de conta-cartão, implicará o pagamento, por débito nessa conta, de juros que incidirão sobre o montante em dívida, calculados desde a data de fecho do respetivo extrato. Os juros 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 2.5.

**3.2.** Os juros referidos no ponto anterior encontram-se estipulados na tabela em anexo.

**3.3.** A taxa de juro, o período de amortização e o montante de cada prestação serão atualizados em conformidade com o disposto no ponto 7. das Condições Gerais.

**3.4.** O não pagamento do montante correspondente ao Mínimo Obrigatório a Pagar ou ao valor da quantia fixa, indicado no extrato de conta-cartão, implica que, à taxa de juro referida na tabela em anexo, acresça uma taxa moratória de 3% ao ano.

### **4. Best Guardian**

**4.1.** 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.

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

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

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

## **CAPÍTULO III**

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

#### **1. Conceito**

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

## 2. Regras Operativas

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

**2.2.** O Utilizador 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 Mobile ou à *app* MB WAY;
- (ii) escolher o tipo de cartão pretendido (compra única ou cartão comerciante/multi-compra);
- (iii) definir o valor máximo de utilização e a validade, no caso do cartão comerciante;
- (iv) confirmar a criação do cartão.

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

**2.4.** Para evitar o uso fraudulento, o Utilizador deverá tomar igualmente as medidas descritas no ponto 10 das condições gerais de utilização.

## CAPÍTULO IV

### Condições Específicas do Serviço 3D Secure

#### 1. Conceito

O 3D Secure é um serviço que permite ao Utilizador efetuar de forma segura transações em ambientes abertos (ex.: *sites* da Internet, *apps* ou programas), pela associação do cartão ao número de telemóvel registado pelo cliente e a um código de autenticação (OTP - *One time password*).

#### 2. Regras operativas

**2.1.** A adesão ao serviço poderá ser efetuada através dos canais disponibilizados pelo Banco. Na adesão o Utilizador define o cartão a agregar ao serviço ao qual é associado o seu número de telemóvel, que será posteriormente registado na SIBS, onde irá receber o SMS que contém o código de autenticação (OTP) 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 Utilizador está apto a utilizar esse serviço de pagamentos em transações que venha a efetuar com cartões em *sites* da Internet, *apps* ou programas de comerciantes que tenham aderido ao protocolo 3D Secure. Ao fazê-lo, reconhece-se devedor ao Banco dos valores registados eletronicamente.

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

**2.5.** O Utilizador é responsável por manter 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 Utilizador poderá cancelar, em qualquer momento, a sua adesão ao 3D Secure através dos canais disponibilizados pelo Banco, sem prejuízo do referido no ponto 2.3.

**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 que permite ao Utilizador efetuar pagamentos de compras realizadas no estabelecimento ou nas plataformas de comunicação *online* de um comerciante aderente a este serviço, efetuar ou receber transferências imediatas, ou efetuar levantamentos de numerário nos caixas automáticos da Rede Multibanco, pela associação do cartão à chave de segurança pré-definida pelo Utilizador.

**1.2.** A adesão ao serviço poderá ser efetuada em qualquer caixa automático da rede Multibanco ou através de outros serviços disponibilizados pelo Banco para a gestão do Serviço MB WAY, estando dependente da instalação da *app* MB WAY no dispositivo móvel do Utilizador e da aceitação dos termos e condições gerais do serviço.

#### **2. Regras operativas**

**2.1.** Após adesão ao Serviço MB WAY, o Utilizador 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* MB WAY são utilizados apenas por si ou por pessoas por si autorizadas, reconhecendo-se devedor ao Banco dos valores registados através desse serviço.

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

- (i)** o Utilizador mantiver ativo o número de telemóvel fornecido e mantiver em vigor o contrato com operadora de telecomunicações;
- (ii)** a chave de segurança do Utilizador estiver ativa;
- (iii)** estiverem asseguradas as condições para que o Utilizador receba no seu dispositivo móvel, onde está instalada a *app* MB WAY, a mensagem de pedido de confirmação da Compra MB WAY;
- (iv)** for confirmada a Compra MB WAY, a Transferência MB WAY ou o Levantamento MB WAY mediante a introdução da chave de segurança do Utilizador;
- (v)** no caso de Transferência MB WAY, o destinatário da mesma tiver aderido previamente ao Serviço MB WAY e confirmar a receção dos fundos.

**2.3.** 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 Utilizador poderá reativar a adesão

ao Serviço MB WAY em qualquer caixa automático da rede Multibanco ou através de outros serviços disponibilizados pelo Banco para a adesão e gestão do serviço MB WAY.

- 2.4. Em caso de não receção dos dados de acesso ao serviço, perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva dos mesmos, o Utilizador deverá proceder de imediato ao cancelamento do serviço MB WAY, através de qualquer caixa automático da rede Multibanco, ou através de outros serviços disponibilizados pelo Banco para a adesão e gestão do Serviço MB WAY, ou por comunicação direta ao Banco para o número +351 218 505 775 (dias úteis, das 8h às 20h. Chamada para a rede fixa nacional);
- 2.5. Em caso de perda, por qualquer motivo, do dispositivo móvel onde se encontra instalada a *app* MB WAY o Utilizador deverá informar de imediato o Banco.

### 3. Cessação do Serviço MB WAY

- 3.1. O Utilizador poderá cancelar, em qualquer momento, a sua adesão ao Serviço MB WAY através de qualquer caixa automático da rede Multibanco, ou através de outros serviços disponibilizados pelo Banco para a adesão e gestão do Serviço MB WAY, ou por comunicação direta e escrita ao Banco ou através dos contactos indicados em 11.1. das Condições Gerais de Utilização de Cartões.
- 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 Utilizador 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 objeto de uma Operação de Pagamento;

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

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

**Operação de Pagamento:** O depósito, a transferência ou o levantamento de fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o Ordenante e o Beneficiário;

**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;

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

### 2. Informações Gerais

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

Sede: 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: 65, 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 manterá disponível nos seus Centros de Investimento e no seu sítio da Internet uma versão atualizada das presentes Condições.
- 3.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente tem o direito de receber, a seu pedido e em qualquer momento, uma cópia das Condições em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

### 4. Âmbito de Aplicação

- 4.1. As Condições aplicam-se às Operações de Pagamento realizadas através de transferência bancária e do sistema de débitos diretos, quando realizadas por consumidores ou por microempresas na aceção constante do art. 1º e dos nºs 1 e 3 do art. 2º do anexo à Recomendação n.º 2003/361/CE, de 6 de maio.
- 4.2. Estão abrangidas pelas presentes Condições as Operações de Pagamento intracomunitárias desde que prestadas pelo BEST, em Portugal.
- 4.3. As Operações de Pagamento previstas no número anterior poderão ser realizadas em Euros ou na moeda de um País não pertencente à Zona Euro. Neste último caso será aplicada a taxa de câmbio calculada de acordo com as taxas de câmbio praticadas no Mercado Cambial, no momento da conversão, deduzida ou acrescida de uma permissão.
- 4.4. As Condições, em conjunto com as Condições Gerais de Abertura e Movimentação de Conta e Custódia de Valores Mobiliários e as Condições Gerais de Utilização dos Cartões BEST constituem, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, conforme alterado, o contrato-quadro aplicável às Operações de Pagamento.

### 5. Receção de Ordens de Pagamento

- 5.1. Para que a ordem de pagamento possa ser executada pelo BEST, é necessário que:
  - 5.1.1. No caso de transferências bancárias:
    - (i) O Cliente consinta na sua execução;
    - (ii) A ordem de transferência não seja condicional;
    - (iii) O Cliente especifique a quantia que é objeto da transferência e a moeda em que a mesma é denominada;
    - (iv) A Conta DO esteja devidamente provisionada com a quantia que é objeto da transferência e com os fundos necessários para o pagamento da comissão relativa à mesma, prevista no Preçário;
    - (v) O Cliente identifique devidamente o Identificador Único, a saber:
      - No caso de transferência a crédito intrabancária, o número de Conta DO a creditar;
      - No caso de transferência a crédito SEPA +, o “International Bank Account Number” (IBAN) da conta a creditar e o endereço SWIFT;
      - No caso de transferência a crédito SEPA +, o IBAN e o endereço SWIFT. Caso o Cliente não disponha do endereço SWIFT, poderá fornecer ao BEST o nome do Banco e a praça de destino da



ordem de transferência, suportando os encargos inerentes;

- Nos casos em que não exista normalização internacional a observar, o número de conta e/ou outra referência acordada com o Banco do Beneficiário.

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

(i) O credor tenha facultado ao Cliente a sua identificação e o número de autorização de débito em conta;

(ii) O Cliente tenha dado autorização de débito em conta, a qual consiste no consentimento expresso do Cliente para permitir débitos diretos na Conta 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.

**5.2.** 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.

## **6. Identificador Único Incorreto**

**6.1.** O BEST não é obrigado a conferir o Identificador Único fornecido pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, nos termos da cláusula anterior, limitando-se a executar a Ordem de Pagamento com base nos elementos fornecidos pelo Cliente.

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

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

## 7. Consentimento do Cliente a Ordens de Pagamento

- 7.1. Uma determinada Operação de Pagamento ou um conjunto de Operações de Pagamento só se consideram autorizados se o Cliente, na qualidade de Ordenante, previamente consentir na sua execução, entendendo-se que a instrução da Ordem de Pagamento formulada pelo Cliente constitui o consentimento para a sua execução.
- 7.2. A instrução da Ordem de Pagamento poderá ser transmitida pelo Cliente ao BEST através de qualquer uma das formas previstas na cláusula com a epígrafe «Instruções e outras Comunicações dos Clientes» constante das Condições Gerais de Abertura de Conta.
- 7.3. No caso de débito direto, na autorização de débito em conta o Cliente poderá estabelecer um limite máximo do montante de cada um dos débitos e um limite de tempo para as Operações Reiteradas.
- 7.4. Se o montante indicado pelo credor na instrução de cobrança ultrapassar o limite estabelecido pelo Cliente, o BEST não efetuará o débito, procedendo à rejeição da instrução de cobrança remetida pelo credor.
- 7.5. O Cliente poderá, em qualquer momento, proceder ao cancelamento/inativação da autorização de débito em conta ou à alteração dos limites referidos no número 7.4. supra, mas o cancelamento e a alteração dos limites apenas produzirão efeitos relativamente aos débitos ainda não efetuados.
- 7.6. O Cliente poderá alterar uma ordem de débito direto até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior ao previsto para o débito na Conta DO.

## 8. Irrevogabilidade da Ordem de Pagamento

- 8.1. Uma vez recebida pelo BEST, a Ordem de Pagamento dada pelo Cliente não pode ser revogada.
- 8.2. Caso a Ordem de Pagamento corresponda a um débito direto, o Cliente, na qualidade de Ordenante, pode revogar a Ordem de Pagamento até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior ao dia acordado para o débito dos fundos.
- 8.3. No caso previsto no número 6 da cláusula com a epígrafe «Receção de Ordens de Pagamento», o Cliente pode revogar a Ordem de Pagamento até às 15 (quinze) horas do Dia Útil anterior à data acordada.
- 8.4. Fora dos prazos previstos nos números anteriores, o Cliente, na qualidade de Ordenante, apenas poderá revogar a Ordem de Pagamento mediante acordo a celebrar com o BEST para esse efeito, sendo sempre necessário o acordo do respetivo Beneficiário.
- 8.5. A revogação de uma Ordem de Pagamento dá lugar ao pagamento de uma comissão, a cobrar de acordo com o Preçário.

## 9. Execução da Ordem de Pagamento

- 9.1. A Ordem de Pagamento considera-se cumprida pelo BEST no momento em que o montante titulado na mesma for creditado na conta do Banco do respetivo Beneficiário.
- 9.2. O BEST e o Cliente, enquanto Beneficiário de uma Operação de Pagamento, acordam expressamente que serão deduzidos ao montante da referida ordem quaisquer valores que sejam

devidos ao BEST por tal movimento, sendo tais valores devidamente discriminados no extrato a remeter pelo BEST ao Cliente.

- 9.3.** Sempre que estiverem reunidos os requisitos previstos nas presentes Condições, o BEST não poderá recusar a execução de uma Ordem de Pagamento autorizada pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, independentemente desta ter sido emitida pelo seu Cliente, pelo Beneficiário, ou através dele.
- 9.4.** Caso o BEST recuse a Ordem de Pagamento dada pelo Cliente, na qualidade de Ordenante, por não se encontrarem reunidas as referidas condições, deverá notificar de imediato o Cliente dessa recusa e, se possível, fundamentar a sua decisão, indicando também o procedimento a seguir para a sua correta execução.
- 9.5.** Se a recusa do BEST for objetivamente justificada, poderão ser cobrados ao Cliente os encargos inerentes à referida notificação.
- 9.6.** 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 direto, o BEST devolverá a instrução de cobrança ao Banco do credor.

## **10. Correção de Movimentos**

- 10.1.** Após ter tomado conhecimento da realização de uma Operação de Pagamento não autorizada ou incorretamente executada, o Cliente deverá, sem atraso injustificado e dentro do prazo máximo de 13 (treze) meses a contar do respetivo débito, solicitar ao BEST a retificação do movimento.
- 10.2.** Caso o Cliente, quer na qualidade de Ordenante, quer na qualidade de Beneficiário, negue ter autorizado uma determinada Operação de Pagamento ou alegue que a Operação não foi corretamente realizada, o BEST deverá fornecer os elementos que comprovem que a mesma foi autorizada, autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência.
- 10.3.** Fora dos casos previstos nos números anteriores, quaisquer reclamações do Cliente relativas à realização de movimentos deverão ser efetuadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da ocorrência ou da tomada de conhecimento por parte do Cliente.

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

- 11.1.** Recebida pelo BEST uma Ordem de Pagamento dada pelo Cliente, o valor correspondente será creditado no Banco do respetivo Beneficiário até ao final do primeiro Dia Útil seguinte. No caso em que a data prevista para o débito da conta do Banco do Beneficiário recaia num dia feriado dos sistemas de liquidação de transferência aquele crédito só poderá ser efetuado no primeiro Dia Útil seguinte.
- 11.2.** Caso a Ordem de Pagamento seja transfronteiriça, o valor titulado pela mesma será creditado na conta do Banco do respetivo Beneficiário até ao final do terceiro Dia Útil seguinte.
- 11.3.** Se a Ordem de Pagamento tiver sido transmitida ao BEST através de suporte de papel, aos prazos previstos nos números anteriores acrescerá mais um Dia Útil.
- 11.4.** Nas transferências 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 efetivamente 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 efetivamente debitado na mesma.

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

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

## **13. Reembolsos**

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

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

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

## **14. Responsabilidade do Best**

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

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

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

**14.1.3.** Se o Cliente do BEST for o Beneficiário da Operação de Pagamento e o BEST for responsável nos termos previstos na parte final no número 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 incorreta da Operação de Pagamento em que o Cliente, quer na qualidade de Ordenante, quer na qualidade de Beneficiário, venha a incorrer.

## **14.2. Responsabilidade por Operações de Pagamento não autorizadas**

**14.2.1.** Sem prejuízo do disposto na cláusula com a epígrafe «Correção de Movimentos», se o BEST executar uma Operação de Pagamento sem autorização do Cliente, deverá reembolsá-lo do montante titulado pela mesma e, se for caso disso, repor a Conta DO debitada na situação em que estaria se a operação não tivesse sido executada.

**14.2.2.** Caso o BEST não proceda, de imediato, ao reembolso ao Cliente são devidos a este último 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.

## **14.3. 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, dois meses de antecedência sobre a data que defina para a entrada em vigor das referidas alterações, assistindo ao Cliente o direito de denunciar o contrato, imediatamente e sem quaisquer encargos, até à data prevista para a sua entrada em vigor.

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

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

## **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 dois meses sobre a data pretendida para a produção dos seus efeitos.
- 16.3.** Os encargos cobrados pelo serviço de pagamento previsto nas presentes Condições são apenas devidos pelo Cliente na parte proporcional ao período decorrido até à data de resolução do contrato, sendo que se tais encargos forem pagos antecipadamente, devem ser restituídos ao Cliente na parte proporcional ao período ainda não decorrido.
- 16.4.** Em caso de denúncia, e a partir do momento em que a mesma se tornar efetiva, a Conta DO será cancelada/ encerrada, deixando o BEST de processar quaisquer transações, 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 92.º do decreto-lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, conforme alterado, 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).

## 18. Outras Estipulações

O idioma das Condições bem como de quaisquer comunicações efetuadas ao abrigo das mesmas é o português.

## 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.

## 3. Participações Sociais

### 3.1. Participações em Empresas de Seguros

O BEST não detém participações diretas ou indiretas 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 diretas ou indiretas 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, direta ou indireta, 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 atividade de mediação para diversas Empresas de Seguros, ramos Vida e Não vida, e Empresas Gestoras de Fundos de Pensões. Informação completa sobre as Empresas de Seguros e Empresas Gestoras de Fundos de Pensões para as quais o BEST exerce a atividade de mediação encontra-se disponível sítio da Internet do BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A. em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt).

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

### 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, Compañía 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 envolve 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 resolução de reclamações.

## 7. Remuneração

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 atividade 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 atividade 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.

## SECÇÃO I

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

#### 1. Objeto

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

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

na presente Secção.

## 2. Segurança e Identificação do Cliente

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

**2.2.** Todas as *Passwords* criadas e atribuídas 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.

**2.3.** A utilização não autorizada, abusiva ou fraudulenta das *Passwords* é da inteira e exclusiva responsabilidade do Cliente ou seu Representante, o qual suportará todos os prejuízos daí direta ou indiretamente resultantes.

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

**2.5.** O Banco Best disponibiliza, através de uma aplicação desenvolvida para *Smartwatches*, acesso a informação sobre instrumentos financeiros, bem como consulta de saldos e movimentos de todas as contas das quais é titular junto do Banco Best.

**2.6.** A utilização da aplicação mencionada no ponto anterior, não implica a introdução de qualquer código de utilizador ou *password*, mas sim a prévia adesão à aplicação e o conhecimento e aceitação dos Termos e Condições de Utilização da Best Mobile App, disponíveis em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), que o Cliente expressamente declara conhecer e aceitar.

**2.7.** 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* 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 exatidão, validade ou autenticidade das instruções transmitidas pelo Cliente nem a respetiva identidade.

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

**3.3.** 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*, tal verificação considerar-se-á efetuada, para os efeitos previstos na Cláusula 3.1. da presente Secção, se o Cliente responder corretamente a, no mínimo, 2 (duas) questões colocadas pelo BEST, as quais poderão incidir, nomeadamente, sobre qualquer dado pessoal constante da sua

ficha de cliente, sobre elementos do seu património financeiro ou sobre outros factos considerados suficientes para confirmar a identidade do Cliente.

#### 4. Obrigações do Cliente

4.1. O Cliente pelo presente obriga-se expressamente a:

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

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

- Password;
- Telemóvel;
- Endereço de e-mail.

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

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

5.2. Em caso de bloqueio, o BEST disponibilizará ao Cliente os meios necessários para a reativação do acesso aos Meios de Comunicação à Distância e, se necessário, mediante solicitação, disponibilizará ao Cliente novas *Passwords*.



## ANEXO AO CLAUSULADO DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES PARA CLIENTES EMPRESA

### 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) efetuados 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 transações 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 efetuadas noutra moeda que não o Euro, a taxa de câmbio aplicada é acrescida de uma Comissão de Serviço de Moeda Estrangeira de 1,25% para cartões emitidos no âmbito da Rede VISA.

**2.4.** 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 Transação Internacional sobre o valor da transação 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;
- **9 países da União Europeia** - República Checa, Dinamarca, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia e



Croácia;

- **3 países do EEE** - Islândia, Noruega e Liechtenstein.

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

**2.7.** 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		Aos seguintes	
	Titular	Utilizador adicional	Titular	Utilizador adicional
Best Visa Crédito	€40,00	€40,00	€40,00	€40,00
Best Visa Débito	€10,00	€10,00	€10,00	€10,00

Nota: a comissão de disponibilização de cartão, do Titular e/ou do Utilizador, é devida no momento da sua emissão, quando aplicável, e na data de aniversário da conta-cartão.

### 4. Comissão de Substituição do Cartão

**4.1.** O valor correspondente à comissão de substituição é o seguinte:

- cartões de crédito: €20,00
- cartões de débito: €10,00

**4.2.** A comissão de substituição do cartão é grátis se o titular estiver enquadrado na categoria de microempresa, quando a substituição do cartão decorra de bloqueio da iniciativa do Banco, conforme estabelecido no ponto 10.7. das condições gerais.

**4.3.** Nos restantes casos, melhor identificados nos pontos 10.7., 11.12. e 14.5. das condições gerais, consoante aplicável, serão cobrados os

montantes pela substituição do cartão acima identificados.

### 5. Comissão de retribuição de PIN

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

### 6. Serviço de Produção Urgente

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

### 7. Desvio de Cartão

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

### 8. 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 extrato 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 extrato 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 receção da ordem				
	Centro de Investimento	Telefonia e/operador	Internet	ATM	Móvel
Pagamento do extrato	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. <sup>(2)</sup>
Best Visa Crédito	27,0%	31,3% <sup>(3)</sup>

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

<sup>(2)</sup> Taxa Anual Efetiva

<sup>(3)</sup> TAE calculada com base na TAN apresentada, para utilização de crédito de €1.500,00 em 12 (doze) meses.

## 12. Comprovativos

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

Tipo de documento	Preçário
Cópia de fatura nacional	€7,50
Cópia de fatura estrangeiro	€10,00
2ª via extrato conta-cartão	€12,50
Envio de extrato em papel	€1,50 <sup>(1)</sup>
Declarações de dívida ou de quitação	€15,00

<sup>(1)</sup> inclui portes de envio

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 e 11 das presentes Condições, será aplicado 4% a título de imposto de 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 de selo. Da mesma forma, o não pagamento da totalidade do saldo utilizado implica que, ao capital em dívida, seja aplicado 0,120% 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 1,50% 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 0,120%, por cada mês, a título de imposto do selo sobre a utilização de crédito o qual será liquidado integralmente com a primeira prestação.

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

**Best** Bank









**Best** Bank