

## I – Disposições Gerais

### 1. Objeto:

1. Ficam sujeitas às presentes Condições Gerais a abertura, a movimentação e o encerramento da Conta de Depósitos à Ordem (Conta DO), e de outras estabelecidas na sua dependência, por pessoas singulares, constituídas junto da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. (CEMAH), com sede na Rua Direita, n.º 118, 9700-066, Angra do Heroísmo, com o número único de pessoa coletiva, fiscal e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Angra do Heroísmo 512004803, com o endereço de email [cemah@cemah.pt](mailto:cemah@cemah.pt), bem como a prestação de Serviços associados àquelas de forma automática ou mediante proposta de adesão pelo Cliente e posterior aceitação da CEMAH.

2. À CEMAH reserva-se o direito de não aceitar a abertura de Conta DO se as presentes Condições Gerais não forem globalmente subscritas pelo Cliente.

3. No âmbito da relação contratual, o Cliente tem o direito de, a qualquer momento, requerer um exemplar das presentes Condições Gerais em suporte duradouro.

4. O presente documento integra as Condições Gerais e particulares da Conta de Serviços Mínimos Bancários (SMB), referidas da cláusula 32.ª a 32.ª-E.

### 2. Comunicações:

1. As comunicações e informações que a CEMAH esteja obrigada a prestar ao Cliente, nos termos da lei e das presentes Condições Gerais, bem como as que tenham por finalidade a divulgação dos seus produtos e Serviços, podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

a) Em suporte papel, por via postal, para a morada declarada pelo Cliente no Contrato de Abertura de Conta, competindo a este comunicar à CEMAH a nova morada sempre que ocorra a sua alteração;

b) Em suporte eletrónico, mediante mensagem enviada por correio eletrónico para o endereço declarado pelo Cliente para o efeito, ou através do Serviço netCEM quando o Cliente tenha aderido ao mesmo;

c) Quando se afigure adequado, tendo em conta a informação em causa, considera-se que a mesma foi prestada quando conste do extrato da Conta DO ou do extrato do cartão de débito disponibilizado ao Cliente;

d) Por via telefónica, quer através de chamada de voz suscetível de ser gravada, tendo a mesma gravação valor probatório, quer através de SMS;

e) Outro meio de comunicação acordado entre a CEMAH e o Cliente.

2. Quando o meio de comunicação utilizado for o previsto na alínea a) do número anterior, presume-se que a correspondência foi recebida no terceiro dia seguinte ao envio, ou ao primeiro dia útil no caso do terceiro dia não o ser, salvo prova em contrário.

3. Sempre que o sítio na internet da CEMAH contenha informação e documentação em vigor que o Cliente deva conhecer, presume-se que, através desse meio, o mesmo procedeu à leitura e verificação dos elementos ali disponibilizados.

4. Todas as comunicações, informações, ordens/instruções que o Cliente tenha de prestar à CEMAH, poderão ser prestadas:

a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida para a CEMAH, devidamente assinada pelo Cliente, para um balcão

ou para a sede da Instituição - Rua Direita, n.º 118, 9700-066, Angra do Heroísmo;

b) Em suporte eletrónico, através do envio de mensagem de correio eletrónico dirigida à CEMAH, através do sítio da Internet [www.cemah.pt](http://www.cemah.pt);

c) Através do serviço de netCEM;

d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.

5. Por decorrência de procedimentos internos instituídos, ou em caso de dúvida sobre as instruções ou comunicações, designadamente quanto à sua identidade, autenticidade ou clareza ou suficiência do conteúdo, a CEMAH reserva-se o direito de não as executar ou de solicitar, previamente, a sua clarificação, suportando o Cliente as consequências da sua não execução ou execução tardia.

### 3. Alteração das Condições Gerais:

1. A CEMAH comunicará ao Cliente, por escrito, por qualquer um dos meios elencados no número 1 da cláusula anterior, as alterações às presentes Condições Gerais com uma antecedência mínima de dois meses antes da data proposta para a sua entrada em vigor, nos termos legalmente aplicáveis, sem prejuízo de outros prazos legal ou regularmente fixados.

2. As mesmas alterações considerar-se-ão tacitamente aceites pelo Cliente se este não comunicar, por escrito, à CEMAH que não as aceita até ao momento da sua produção de efeitos.

3. Se o Cliente não aceitar as alterações em causa poderá, com esse fundamento, denunciar o Contrato de Abertura de Conta sem encargos e com efeitos imediatos. Se as alterações dispuserem apenas sobre as contas estabelecidas na dependência da Conta DO ou sobre a prestação de Serviços associados à mesma, o Cliente poderá, em alternativa à resolução do contrato, encerrar aquelas contas ou cancelar o Serviço visado.

#### **4. Preçário:**

1. São devidas comissões e despesas pela manutenção das contas, bem como pela prestação dos Serviços associados à Conta DO, os quais constam do preçário em vigor a cada momento, disponibilizado nos balcões e no sítio da internet da CEMAH, declarando o Cliente ter deste conhecimento.

2. As alterações ao preçário, efetuadas por iniciativa da CEMAH, serão comunicadas ao Cliente nos prazos legalmente previstos, nos termos da Cláusula 2ª.

3. O Cliente autoriza que os encargos sejam debitados pela CEMAH na Conta DO.

#### **5. Cancelamento dos Serviços:**

1. Os Serviços constantes do Título V, prestados pela CEMAH, em consequência do pedido de adesão por parte do Cliente, podem ser cancelados através da denúncia ou resolução do contrato subjacente por qualquer das partes, estando o cancelamento isento de encargos.

2. Sem prejuízo do disposto noutras disposições das presentes Condições Gerais, em caso de denúncia por iniciativa da CEMAH ou do Cliente, a comunicação deverá ser realizada com o pré-aviso, no primeiro caso, de dois meses e de um mês, no segundo.

3. Em caso de resolução, a mesma só poderá ocorrer se fundada em justa causa, por violação das presentes Condições Gerais, produzindo efeitos imediatos.

#### **6. Subcontratação de Serviços:**

Assiste à CEMAH a faculdade de subcontratar Serviços a outras entidades, devidamente habilitadas, para a execução, total ou parcial, de tarefas que integram determinado Serviço contratado pelo Cliente, preservando a CEMAH responsabilidade pelo cumprimento das disposições legais e contratuais

aplicáveis à prestação dos Serviços constantes das presentes Condições Gerais.

#### **7. Sigilo Bancário:**

1. A relação estabelecida entre a CEMAH e o Cliente assentará na observância do segredo profissional a que a CEMAH está vinculada nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

2. Para efeitos da prestação dos serviços de Confirmação de Beneficiário/ Devedor (PLCP), na vertente de Confirmação de Beneficiário Singular (CoPS), ou, se for o caso, de Confirmação de Beneficiário/ Devedor Agrupada (CoPB), e de Verificação de Beneficiário (VoP), no âmbito da preparação de transferências a crédito ou transferências imediatas ou débitos diretos que previsivelmente virão a ser realizadas afetando a débito ou a crédito a conta de pagamento do Cliente, na qualidade de ordenante ou beneficiário, a CEMAH fica desde já autorizada a partilhar e revelar o respetivo IBAN, os nomes e os números de identificação fiscal dos titulares da mesma ao Banco de Portugal, aos prestadores de serviços de pagamento e, bem assim, aos ordenantes/ beneficiários/ credores das referidas operações.

#### **8. Tratamento de dados pessoais:**

1. O tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Cliente à CEMAH, no âmbito da relação contratual estabelecida entre ambos, será feito para uso exclusivo da CEMAH, em regime de confidencialidade, salvo nos casos em que a lei imponha o levantamento do dever de segredo ou quando o Cliente expressamente o autorize.

2. A CEMAH, enquanto entidade responsável pelo tratamento, trata os dados pessoais fornecidos pelo Cliente, bem como os obtidos através de consultas, acessos, instruções, ordens, transações e outros registos de dados respeitantes aos contratos celebrados com a CEMAH e poderá utilizá-los para as finalidades descritas na presente cláusula.

3. Os dados pessoais do Cliente serão objeto de um tratamento não automatizado e automatizado, neste último caso feito informaticamente, nos termos da legislação aplicável, que a CEMAH poderá tratar no âmbito da execução do presente contrato e após a cessação do mesmo, de acordo com as regras legais no que à conservação dos dados diz respeito.

4. A CEMAH tratará os dados pessoais do Cliente, para:

- a) Realização de diligências pré-contratuais e acompanhamento da execução do(s) contrato(s) celebrados e realização ou gestão de operações conexas, incluindo fins relacionados com crédito;
- b) Dar cumprimento a obrigações legais a que esteja sujeita;
- c) Gerir a relação comercial com o Cliente;
- d) Fins de natureza de avaliação e controlo de riscos;
- e) Fins de natureza estatística;
- f) Assegurar o cumprimento da legislação em vigor, aplicável à atividade da CEMAH, nomeadamente no que diz respeito às medidas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário. Os direitos de acesso e de retificação, no âmbito do branqueamento de capitais, são exercidos pelo Titular dos dados, através da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

A CEMAH tratará, também, os dados fornecidos pelo Cliente para confirmação das informações necessárias à execução da relação contratual, nomeadamente junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, procedendo ainda ao envio desses dados para aquela entidade, nos termos legais.

5. No âmbito das finalidades descritas, a CEMAH tratará ainda os dados do Cliente, junto de organismos públicos ou empresas especializadas, para confirmação ou obtenção de dados necessários à execução da relação contratual.

6. A CEMAH tratará os dados do Cliente, mediante o seu consentimento expresso, para efeitos de *marketing*, que se traduzem em ações relacionadas com a sua atividade, produtos, Serviços e ofertas, bem como para divulgação de eventos promovidos ou apoiados pela Instituição.

7. O Cliente pode, a qualquer momento, e por comunicação escrita dirigida à CEMAH, através dos canais de comunicação indicados no número 15 da presente cláusula, retirar o consentimento para a utilização dos seus dados pessoais por parte da CEMAH, sendo que a não prestação de determinados dados pessoais resultará na recusa ou cessação do estabelecimento ou prosseguimento da relação contratual existente com o Cliente, sempre que tal impeça a CEMAH de cumprir com as suas obrigações. Em qualquer caso, a revogação do consentimento não compromete a licitude do

tratamento de dados efetuado pela CEMAH em momento anterior à revogação.

8. Sob o enquadramento do presente contrato são tratados todos os dados pessoais necessários à execução do mesmo, os quais incluem as seguintes categorias: dados de identificação e de contacto, dados familiares, dados financeiros, dados de emprego e dados relativos a características pessoais.

9. Ao Cliente é assegurado o acesso aos seus dados e respetiva retificação, bem como o direito à limitação e de oposição ao tratamento pela CEMAH, nos termos legalmente previstos.

10. A CEMAH fornecerá os dados pessoais disponíveis a autoridades judiciais ou administrativas, nos casos em que tal cedência seja obrigatória, nomeadamente para responder a solicitações das entidades de supervisão e demais autoridades, como é o caso da recolha e transmissão de dados para a Autoridade Tributária Aduaneira, no âmbito do FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) e do CRS (*Common Reporting Standard*).

11. Tendo em conta as finalidades de tratamento indicadas na presente cláusula, a CEMAH procederá à comunicação dos seus dados pessoais a:

a) Empresas que prestem Serviços à CEMAH no âmbito de uma relação de subcontratação, assegurando a CEMAH a adoção de todas as medidas de segurança técnicas e organizativas exigidas e necessárias à confidencialidade dos dados pessoais do Cliente, agindo sempre os subcontratados de acordo com as instruções escritas que lhe são dirigidas pela CEMAH;

b) Empresas que procederem ao tratamento de dados e elementos para centralização e troca de informações sobre riscos de crédito em caso de mora ou incumprimento de alguma das obrigações contratuais estabelecidas entre o Cliente e a CEMAH;

c) Empresas de seguros com quem a CEMAH mantenha relações comerciais, desde que associados a produtos ou Serviços bancários comercializados pela CEMAH junto do Cliente;

d) Entidades terceiras adquirentes dos créditos ou da posição contratual decorrente do presente Contrato.

12. Sempre que se proceda à transferência internacional de dados, a CEMAH garantirá que a transferência cumpre com o disposto na legislação aplicável.

13. Os dados pessoais tratados para as finalidades indicadas, serão conservados apenas pelo período de tempo estritamente necessário para o cumprimento, pela CEMAH, das suas obrigações enquanto responsável pelo tratamento dos dados, ou por um prazo mais alargado se tal for legalmente exigido.

14. Caso o Cliente tenha alguma reclamação a efetuar sobre a forma como a CEMAH trata os seus dados pessoais, tem o direito de apresentar essa reclamação junto da autoridade de controlo competente.

15. Para qualquer questão relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais deverá contactar a CEMAH, através das seguintes vias:

- Morada: Rua Direita, n.º 118, 9700-066 Angra do Heroísmo

- Correio eletrónico: [protecao.dados@cemah.pt](mailto:protecao.dados@cemah.pt)

- Balcões da CEMAH.

#### 9. Branqueamento de Capitais:

1. À CEMAH reserva-se o direito de suspender ou resolver o Contrato de Abertura de Conta em que assenta a relação de negócio, nos termos das disposições legais de prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, quando suspeite que a mesma possa estar relacionada com a prática dos mencionados crimes, bem como quando não forem prestadas pelo Cliente e/ou beneficiários efetivos as informações legalmente exigidas.

2. Em alternativa ao disposto no número anterior, a CEMAH pode suspender ou recusar a operação ordenada pelo Cliente com fundamento nos mesmos motivos.

#### 10. Reclamações:

1. O Cliente poderá apresentar queixa, por ação ou omissão, por escrito no livro de reclamações disponível nos balcões da CEMAH, bem como diretamente ao Banco de Portugal no caso de a reclamação ter por objeto um incumprimento legal imputável à CEMAH.

2. O Cliente poderá ainda apresentar a sua reclamação através do livro de reclamações eletrónico, disponível em [www.cemah.pt](http://www.cemah.pt) e [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

3. A CEMAH procederá à apreciação da mesma, apresentando resposta, por escrito, nos prazos legalmente previstos.

#### 11. Supervisão:

1. A CEMAH é uma instituição de crédito cuja atividade é supervisionada pelo Banco de Portugal, sem prejuízo da

supervisão efetuada pelo Banco Central Europeu no âmbito dos seus poderes e atribuições, junto da qual se encontra registada sob o número 59.

2. A entidade supervisora tem a sua sede na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa.

#### 11-A. Comunicação de Responsabilidades ao Banco de Portugal:

1. Nos termos da legislação aplicável, a CEMAH está obrigada a comunicar à Central de Responsabilidades de Crédito, para efeitos de centralização e divulgação de informação, em relação a cada devedor, o saldo relativo ao último dia de cada mês das responsabilidades decorrentes de operações de crédito.

2. Serão comunicadas à Central de Responsabilidades de Crédito, nomeadamente, todas as operações em que se verifique, pelo menos, uma das seguintes condições: impliquem um risco de crédito para a entidade participante; constituam um ativo da entidade participante; sejam reconhecidas nos termos da norma contabilística aplicável e já tenham originado, no passado, um risco de crédito para a entidade participante, bem como sejam geridas pela entidade participante e cujo credor não seja uma entidade participante na Central de Responsabilidades de Crédito.

3. A CEMAH informará, nos devidos termos legais, cada um dos devedores do início da comunicação da situação de incumprimento.

4. No caso de fiadores ou avalistas, a comunicação de incumprimento dos devedores só se verificará se estes, depois de informados da situação de incumprimento dos devedores, não procederem ao pagamento do crédito estabelecido para o efeito.

5. Os devedores têm direito a conhecer a informação que a seu respeito conste da Central de Responsabilidades de Crédito, devendo, aquando da existência de erros ou omissões, solicitar a sua retificação ou atualização junto da CEMAH.

#### 12. Informação sobre o Fundo de Garantia de Depósito (FGD):

1. Os Depósitos constituídos na CEMAH beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo FGD sempre que ocorra a indisponibilidade dos Depósitos por razões diretamente relacionadas com a sua situação financeira.

2. O FGD garante o reembolso até ao valor máximo legalmente previsto por cada participante, nos termos previstos na legislação aplicável.

3. No cálculo do valor de Depósitos de cada depositante, considera-se o valor conjunto das contas de depósito na data em que se verificar a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros.

4. O reembolso deve ter lugar dentro dos prazos legalmente previstos para cada situação em concreto.

5. A informação constante da presente cláusula não dispensa a consulta da legislação em vigor. Para informações complementares deve ser consultado o endereço [www.fgd.pt](http://www.fgd.pt).

### 13. Resolução Extrajudicial de Litígios:

A CEMAH assegura, nos termos da legislação aplicável, o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

a) Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, para informações complementares deve ser consultado o endereço [www.concordia.pt](http://www.concordia.pt);

b) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, para informações complementares deve ser consultado o endereço [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt);

c) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, para informações complementares deve ser consultado o endereço [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt).

### 14. Lei aplicável e foro:

1. O presente contrato rege-se pela lei portuguesa.

2. Para dirimir quaisquer litígios emergentes do presente contrato, será competente o tribunal do foro do domicílio do Cliente em Portugal.

### 15. Idioma:

A relação contratual estabelecida entre a CEMAH e o Cliente, nomeadamente a celebração de quaisquer contratos, é feita em português.

## II – Condições Gerais da Conta DO

### 16. Abertura:

1. A abertura da Conta DO depende da aceitação das presentes Condições Gerais, da ficha de entidade e da ficha de assinaturas entregues com aquelas, bem como da entrega e disponibilização dos documentos comprovativos dos elementos identificativos do Cliente,

e da realização do depósito inicial mediante um único movimento a crédito na Conta DO.

2. Não obstante o disposto no número anterior, à CEMAH reserva-se o direito de não aceitar a abertura de conta, mediante comunicação por escrito, no prazo de dez dias a contar da assinatura dos documentos referidos no n.º 1, acompanhada de cheque no valor do depósito inicial efetuado. Se, pelo contrário, a CEMAH não se manifestar no mesmo prazo, considera-se que a abertura de conta foi por esta tacitamente aceite.

3. A comprovação dos elementos identificativos do Cliente é feita pela entrega dos documentos legalmente exigidos e dos que, não havendo previsão legal para o efeito, a CEMAH considere idóneos.

4. Em cumprimento da legislação em vigor, está a CEMAH obrigada à verificação da regularidade e suficiência das declarações produzidas e da documentação entregue pelo Cliente, sem as quais não poderá proceder à abertura da Conta DO, nomeadamente:

a) A completa e comprovada identificação de cada um dos Titulares da conta, dos seus representantes, de todas as pessoas com poderes de movimentação da mesma, bem como dos mandatários, gestores de negócios, ou quaisquer outras que atuem perante a CEMAH por conta e no interesse de centros de interesses coletivos sem personalidade jurídica;

b) A identificação, e respetiva comprovação, dos beneficiários efetivos por conta de quem o Cliente atue;

c) A idoneidade e suficiência dos instrumentos que outorgam os poderes de representação e de movimentação da Conta DO, quando aplicável.

5. A inclusão de novos Titulares na Conta DO está sujeita às mesmas Condições de identificação e comprovação referidos nos números anteriores.

### 17. Titularidade:

1. Entende-se por Titular(es) da Conta DO a(s) pessoa(s) em nome da(s) qual/quais é a mesma constituída, revestindo esta natureza individual ou coletiva conforme tenha um ou mais Titulares.

2. Presume-se que, no caso de se tratar de uma conta coletiva, os diferentes Titulares são possuidores de quotas iguais, ficando a movimentação da mesma sujeita ao regime previsto na cláusula 21ª.

3. A inclusão de Titulares numa Conta DO preexistente depende do deferimento, pela CEMAH, ao requerimento apresentado previamente por todos os restantes.

4. Por sua vez, qualquer dos Titulares pode renunciar à Titularidade, mediante comunicação por escrito à CEMAH, um mês antes da data da produção dos efeitos da renúncia. Neste caso, não poderá o Titular renunciante exigir o saldo da conta, conservando a responsabilidade pelas dívidas existentes até ao momento em que opere a renúncia.

5. Salvo nos casos expressamente acordados entre as partes, por escrito, as circunstâncias constantes dos números 3 e 4 não alteram as Condições de movimentação em vigor da Conta DO, bem como as das contas estabelecidas na sua dependência e as dos Serviços a que tenham aderido.

6. A partir do momento em que a CEMAH tomar conhecimento da morte do(s) Titular(es) bloqueará o saldo, ou a quota parte do saldo correspondente ao Titular falecido, destinado aos sucessores devidamente habilitados.

#### **18. Representação:**

1. Pode o Titular fazer-se representar por Terceiro(s), mediante procuração e nos termos expressamente previstos na mesma, desde que o seu original (ou cópia certificada pelas entidades competentes) seja entregue à CEMAH.

2. O procurador obriga-se a prestar todas as informações e a entregar toda a documentação de comprovação legalmente exigidas, bem como assinar a Ficha de Assinaturas anexa ao contrato de abertura de conta.

3. O Cliente deverá comunicar de imediato à CEMAH quando proceda à revogação da procuração.

#### **19. Contas tituladas por menores, interditos e inabilitados:**

1. No caso de se verificar alguma das circunstâncias limitativas da capacidade de exercício dos Titulares das contas, terão as mesmas que ser supridas pelos representantes legais daqueles ou por entidades que demonstrem estar habilitadas para o efeito, detendo estes os necessários poderes para a abertura e a movimentação da Conta DO.

2. No momento em que cesse a incapacidade de exercício e o Titular adquira plena capacidade de administração da sua pessoa e bens, a Conta DO passará a ser regulada pela

totalidade das presentes Condições Gerais, desde que o Titular a elas não se oponha por escrito.

#### **20. Atualização dos elementos de identificação:**

1. Sempre que solicitado pela CEMAH e/ou que ocorra a alteração dos elementos de identificação e dos documentos comprovativos daqueles, incluindo a morada e a assinatura, terá o Cliente, bem como os seus representantes, que proceder à sua atualização no prazo de trinta dias, momento a partir do qual a CEMAH se reserva o direito de bloquear a movimentação a débito da conta.

2. O bloqueio cessará se, no prazo de cento e oitenta dias, o Cliente proceder à atualização dos elementos necessários, sob pena do encerramento definitivo da conta DO, nos termos do número 4, da Cláusula 28ª.

#### **21. Movimentação:**

1. A Conta DO é movimentada a crédito e a débito, nos termos estabelecidos nas presentes Condições Gerais.

2. A movimentação a crédito corresponde à entrada de fundos na Conta DO e a movimentação a débito à saída de fundos da Conta DO.

3. A CEMAH disponibilizará, mensalmente e por escrito, ao Cliente, o extrato da Conta DO onde constam todos os movimentos efetuados na mesma, exceto quando não se verificar qualquer movimento no mês em causa.

4. O Cliente é responsável pela verificação do extrato referido no número anterior, apresentando reclamação, nos quinze dias seguintes à disponibilização do mesmo, quando entenda haver desconformidade.

5. A CEMAH poderá proceder ao encerramento da Conta DO, nos termos do n.º 4 da Cláusula 28ª, se, durante o período de um ano, a mesma não apresentar qualquer movimento realizado pelo Cliente e, simultaneamente, apresentar saldo nulo.

6. A Conta DO não deverá apresentar saldo negativo salvo se previamente contratado entre as partes, sem prejuízo do disposto na Cláusula 26ª.

#### **22. Movimentação a crédito:**

1. A Conta DO pode ser livremente movimentada pelo Titular ou por Terceiro.

2. A movimentação a crédito é realizada mediante transferências e Depósitos, podendo estes ser efetuados em numerário, cheques ou outros fundos aceites pela CEMAH.

3. Verificando-se uma transferência, o montante será disponibilizado:

- a) No próprio dia, se a mesma for interna;
- b) Quando a CEMAH tiver conhecimento da mesma, se esta for externa;
- c) Num tempo máximo de 10 segundos, a qualquer hora do dia e em qualquer dia de calendário, no caso de transferência a crédito imediata.

4. Tratando-se de depósito em numerário, o montante é disponibilizado de imediato.

5. No caso de depósito de cheque, a disponibilização do montante correspondente fica dependente da boa cobrança do mesmo.

6. Os juros credores da Conta DO que sejam pagos são lançados na mesma, com a periodicidade e segundo as taxas que naquele momento constem do preçário ou resultem de outro regime especial previamente acordado entre as partes, constando do extrato da conta seguinte.

### **23. Movimentação a débito:**

1. A Conta DO só pode ser movimentada pelo(s) Titular(es), pelos seus representantes nos termos da Cláusula 18ª, e pela CEMAH, nas Condições previamente acordadas entre esta e o Cliente.

2. Os poderes de movimentação, no caso das contas coletivas, dependem do regime daquelas, previamente adotado pelo Cliente, nomeadamente:

- a) Solidárias, as que podem ser livremente movimentadas a débito por qualquer dos Titulares;
- b) Conjuntas, estando a movimentação a débito dependente da intervenção de todos os Titulares;
- c) Mistas, nos casos em que o Cliente define qual/quais o(s) Titular(es) que pode(m) proceder à sua movimentação a débito, e em que circunstâncias poderá/poderão fazê-lo.

3. A movimentação a débito é realizada através das Operações de Pagamento, nomeadamente por levantamento e cheque.

4. Para além das operações previstas no número anterior, o Cliente poderá ainda dispor dos Serviços de Pagamento constantes no Título V, mediante, em alguns casos, pedido de adesão a esses serviços e consequente aceitação por parte da CEMAH.

5. Para que a conta seja movimentada, é necessário que esteja devidamente provisionada com a quantia a movimentar, bem como com os fundos necessários ao

pagamento das respetivas comissões, previstas no preçário, sem prejuízo do disposto na cláusula 26.ª.

### **24. Movimentação a débito – por Levantamento:**

A Conta DO pode ser movimentada mediante a assinatura do(s) Titular(es), a qual tem que corresponder às constantes na Ficha de Assinaturas, em impresso próprio para o efeito, junto dos balcões da CEMAH.

### **25. Movimentação a débito – por Cheque:**

1. Considera-se celebrada a convenção de cheque quando o Cliente requisitar módulos de cheques, regularmente emitidos em impressos normalizados para o efeito pela CEMAH, e a CEMAH os fornecer.

2. Os cheques serão disponibilizados ao Cliente junto dos balcões da CEMAH.

3. A CEMAH reserva-se o direito de não fornecer os módulos de cheques requisitados ou de limitar a sua quantidade.

4. A emissão de cheques está sujeita à existência de provisão na Conta DO, devendo o Cliente, previamente, proceder à sua verificação.

5. Com o objetivo de evitar a falsificação do endosso e de dificultar o pagamento de cheques ilicitamente emitidos ou adquiridos, os cheques assumem a forma de cheque cruzado, salvo se o Cliente expressamente e por escrito se pronunciar em sentido contrário.

6. O Cliente não pode revogar livremente um cheque devidamente emitido antes do decurso do prazo legal de apresentação, a não ser que a revogação seja fundada em justa causa, nomeadamente quando exista falta ou vício na formação da vontade de emitir o cheque (furto, roubo, extravio, coação moral ou incapacidade acidental).

7. A CEMAH procederá à rescisão da convenção de cheque sempre que se verifique, por parte do Cliente, uma conduta suscetível de pôr em causa o espírito de confiança que deve presidir à sua circulação.

8. Nos termos do número anterior, o Cliente não poderá, a partir desse momento, emitir novos cheques, estando obrigado a devolver de imediato à CEMAH os impressos de cheque não utilizados que tenha em seu poder.

9. Se o Cliente emitir novos cheques, violando o disposto no número anterior, ou após o encerramento da Conta DO, fica o mesmo responsável por reembolsar e indemnizar a CEMAH pelo prejuízo decorrente do pagamento do cheque, por esta estar a tal legalmente obrigada.

**26. Ultrapassagem de crédito:**

1. Se em consequência da movimentação a débito, por qualquer meio, a respetiva Ordem exceda o montante do saldo disponível na Conta DO, ou o limite da facilidade de descoberto que tenha sido contratada, a CEMAH pode não executar a mesma Ordem de débito, sendo o Cliente responsável pelas consequências daí advenientes.
2. Em alternativa ao disposto no número anterior, pode a CEMAH executar a Ordem de débito naquelas Condições, tendo o Cliente que proceder à imediata reposição do saldo negativo resultante da mesma execução.
3. Se a CEMAH autorizar movimentos que excedam os montantes do saldo disponível, serão cobrados, sobre o saldo devedor, juros a pagar pelo Cliente e calculados à taxa nominal (TAN) que no momento vigorar e se encontrar afixada no preçário devidamente divulgado e publicitado, nomeadamente em [www.cemah.pt](http://www.cemah.pt) e em todos os Balcões da Instituição. Os juros serão calculados diariamente sobre o capital utilizado, tomando como base o número de dias de calendário decorridos e um ano de 360 dias, base de cálculo atual/360 dias, acrescidos do respetivo Imposto do Selo.
4. No caso de se tratar de conta coletiva, todos os Titulares respondem solidariamente pela regularização do saldo negativo, independentemente do tipo e das condições de movimentação da mesma.

**27. Compensação:**

Não obstante a faculdade de exercer compensação de créditos nos termos legalmente admitidos, o Cliente autoriza expressamente a CEMAH a extinguir, total ou parcialmente, o crédito que detenha mediante o débito, sem necessidade de aviso prévio, dos respetivos montantes em qualquer conta em que o Cliente figure como único Titular.

**28. Encerramento:**

1. A Conta DO é aberta por tempo indeterminado.
2. A Conta DO pode ser encerrada por iniciativa do Cliente ou da CEMAH, mediante a denúncia ou resolução do contrato de abertura de conta subjacente.
3. O Cliente poderá denunciar o contrato através de comunicação escrita dirigida à CEMAH, a qual terá que ser assinada por todos os Titulares (no caso da conta ser coletiva), com um pré-aviso de 30 dias, desde que a mesma conta não tenha associadas outras responsabilidades assumidas perante a CEMAH. Neste

caso, se a conta apresentar saldo negativo, terá que regularizar a situação nos termos da Cláusula 26ª; e se apresentar saldo positivo, terá que indicar o destino do saldo existente.

4. A CEMAH poderá denunciar o contrato, procedendo ao encerramento da Conta DO, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente, com a antecedência de dois meses relativamente à data pretendida para a cessação do mesmo.

5. A CEMAH poderá, ainda, resolver o contrato de abertura de conta, unilateralmente e sem aviso prévio, com os seguintes fundamentos:

- a) Falsidade e incorreção de dados fornecidos pelo Cliente para efeitos da abertura de conta e de execução de qualquer operação associada à mesma;
- b) Incumprimento das presentes Condições Gerais, bem como a prática geradora de perda de confiança da CEMAH, por parte do Cliente;
- c) A conta de referência ter saldo negativo, independentemente da causa desse saldo negativo, excetuando os casos de facilidade de descoberto contratada com a CEMAH.

6. Verificando-se o disposto nos números 4 e 5, se a conta apresentar saldo positivo, e desde que o mesmo não seja objeto de qualquer medida de apreensão ou reversão, o Cliente fica obrigado a instruir a CEMAH, nos trinta dias subsequentes à comunicação de encerramento, sobre qual o destino a dar ao saldo existente na conta, sob pena de o mesmo ser transferido para uma conta de regularização, acessível ao Cliente, correndo por conta deste os custos, encargos e impostos decorrentes da manutenção do saldo remanescente na mesma conta.

7. Não havendo qualquer movimentação da conta pelos Titulares ou manifestação, por qualquer modo legítimo e inequívoco, do seu direito sobre os valores depositados, durante o prazo de quinze anos, estes fundos prescrevem a favor do Estado.

8. A cessação do contrato de abertura de conta determina:

- a) O encerramento da Conta DO e das contas a esta associadas, bem como de todos os contratos celebrados ao seu abrigo;
- b) O cancelamento dos Serviços associados à Conta DO e às contas a esta associadas, salvo se o Cliente solicitar, na

comunicação de denúncia, que os Serviços sejam associados a outra Conta DO;

c) O vencimento antecipado de todas as obrigações emergentes da Conta DO, das contas estabelecidas na sua dependência e dos Serviços a estas associados, mantendo-se o Cliente responsável pelo pagamento das dívidas daí emergentes.

### III – Condições Gerais dos DP e dos DPP

#### 29. Depósito a Prazo e Depósitos Poupança:

1. Os montantes dos Depósitos referidos só são exigíveis no fim do prazo estabelecido no momento da sua constituição, não obstante as Condições de mobilização antecipada previamente acordadas entre as partes, nos termos da cláusula seguinte.

2. Os referidos Depósitos são necessária e obrigatoriamente associados a uma Conta DO, existindo na sua dependência, estando sujeitas às mesmas Condições de movimentação desta, salvo estipulação escrita das partes em sentido diverso.

#### 30. Mobilização dos Depósitos a Prazo e Depósitos Poupança:

Aquando da celebração do contrato para a constituição de Depósitos a prazo, são fixadas as Condições especiais do mesmo no respeitante à sua mobilização, podendo prever-se:

a) A não mobilização antecipada, casos em que o valor depositado só é exigível no fim do prazo estabelecido, não podendo a CEMAH proceder ao seu reembolso em momento anterior;

b) A mobilização antecipada, em que o valor depositado poderá ser mobilizado unilateralmente pelo Cliente antes do prazo estabelecido nos termos das Condições constantes do contrato para a sua constituição.

#### 31. Juros:

Os juros gerados pelos referidos Depósitos são creditados na Conta DO a que o depósito a prazo e o depósito poupança em questão se encontram associados no momento do seu vencimento, sem prejuízo de disposição legal ou de estipulação das partes em sentido contrário.

### IV - Condições Gerais dos Serviços Mínimos Bancários (SMB)

#### 32. Âmbito e condições de acesso:

1. A conta de SMB rege-se pelas normas contidas nas presentes condições gerais, pelas condições particulares em anexo e, subsidiariamente, pelas restantes disposições das “Condições Gerais do Contrato de Abertura de Conta”.

2. A conta de SMB pode ser titulada por uma ou várias pessoas singulares, uma vez reunidos os requisitos legais para o efeito.

3. Poderão aceder à conta de SMB as pessoas singulares que não sejam titulares de conta de Depósitos à ordem em todo o sistema bancário ou que sendo titulares de uma única conta de Depósitos à ordem solicitem a sua conversão em Conta de SMB, nos termos melhor definidos na cláusula 32.<sup>a</sup>- A.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a pessoa singular que seja titular de outra conta de depósito à ordem, na CEMAH ou noutra instituição de crédito, poderá aceder aos SMB, contanto que um dos cotitulares da conta de SMB seja uma pessoa singular com mais de 65 anos de idade ou dependente de terceiros.

5. Considera-se dependente de terceiros a pessoa singular que apresente um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60%.

6. Em caso de cotitularidade de conta de SMB com uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros, a pessoa singular com menos de 65 anos de idade ou que não seja dependente pode continuar a aceder individualmente à conta de SMB.

7. As contas em cotitularidade dizem-se de movimentação, nos termos definidos na cláusula 23.<sup>a</sup>.

8. A abertura de conta SMB dependerá da celebração de contrato de depósitos à Ordem, da apresentação e aceitação, pela CEMAH, de todos os documentos exigíveis para efeitos de abertura de conta, relativamente ao(s) Cliente(s), seu(s) representante(s) ou beneficiário(s) efetivo(s), nos termos da cláusula 16.<sup>a</sup> das presentes Condições Gerais, bem como da subscrição pelo Cliente de declaração da qual conste que não é titular de qualquer conta de Depósitos à Ordem noutra instituição de crédito em território nacional. Ou, sendo-o, um dos cotitulares da conta de SMB é uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros, ou que foi notificada de que sua conta de pagamento será encerrada.

9. O Cliente compromete-se a comunicar imediatamente à CEMAH quaisquer alterações verificadas nos elementos de identificação constantes do seu processo de abertura de conta, ou quaisquer outras que sejam suscetíveis de afetar a regularidade dos elementos indicados e documentação entregue.

10. A recusa da emissão de declaração referida em 8 da presente cláusula implica a recusa pela CEMAH da abertura/conversão da conta, nos termos da legislação aplicável.

11. A CEMAH dispõe do prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data de receção de um pedido completo de acesso a uma conta de SMB para recusar o pedido rececionado ou abrir a conta de SMB solicitada.

### **32-A. Conversão de conta de Depósito à Ordem em conta de SMB:**

1. A conversão de conta de Depósito à Ordem em conta de SMB poderá concretizar-se através:

a) Do encerramento da conta de Depósitos à Ordem domiciliada em instituição de crédito e abertura de conta de SMB junto de outra instituição de crédito, mediante celebração do respetivo contrato de Depósito à Ordem; ou,

b) Da conversão direta da conta de Depósito à Ordem em conta de SMB, mediante a celebração de aditamento ao contrato de Depósito à Ordem existente.

2. A conversão de conta de Depósito à Ordem não acarreta custos para os respetivos titulares.

### **32-B. Serviços Mínimos Bancários:**

Entende-se por Serviços Mínimos Bancários associados à conta:

a) Serviços relativos à constituição, manutenção, gestão, titularidade e encerramento de conta de Depósito à Ordem;

b) Titularidade de cartão de débito;

c) Acesso à movimentação da conta através dos meios elencados na cláusula seguinte;

d) Operações incluídas: Depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e Serviços, débitos diretos e transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia.

### **32-C. Meios de movimentação:**

1. A conta de SMB poderá ser movimentada:

a) Através da utilização de cartão de débito;

b) Através de caixas automáticas na União Europeia, da plataforma netCEM e balcões da CEMAH;

### **32-D. Preçário, comissões e outros encargos:**

1. O preçário em vigor, que contém os encargos aplicáveis à conta de SMB e aos demais produtos e Serviços comercializados pela CEMAH, encontra-se disponível no sítio da Internet da Instituição – [www.cemah.pt](http://www.cemah.pt), integrando o presente contrato um excerto do referido preçário, com as Condições Gerais da conta de SMB e dos Serviços de Pagamento que lhe estão associados, à data da outorga do presente contrato.

2. Pelos Serviços prestados referidos na cláusula 32.<sup>a</sup>- B. das presentes Condições Gerais não podem ser cobradas comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, representem valor superior ao equivalente a 1% do valor do indexante dos apoios sociais.

3. Em caso de resolução do contrato de depósito à Ordem pela CEMAH nos termos do disposto na cláusula 32.<sup>a</sup> - E, ressalvado o caso previsto no número 2, alínea b), o Cliente será responsável pelo pagamento da diferença entre as comissões, despesas, ou outros encargos habitualmente praticados pela CEMAH na prestação dos mesmos Serviços referidos na cláusula 32.<sup>a</sup> - B, e as comissões, despesas ou outros encargos suportados pelo Cliente ao abrigo do número 2 da presente cláusula, pelos Serviços entretanto disponibilizados.

### **32-E. Validade, denúncia e resolução:**

1. Em matéria de validade, denúncia e resolução, aplica-se neste âmbito, com as devidas adaptações, o disposto na cláusula 28.<sup>a</sup>, número 1, 3 (1.<sup>a</sup> parte) e 4.<sup>a</sup> das presentes Condições Gerais.

2. A CEMAH poderá resolver o contrato nas situações em que:

a) O Cliente utilizar deliberadamente a conta para fins contrários à lei;

b) O Cliente não realizar qualquer das operações de pagamento durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;

c) O Cliente prestar informações incorretas para obter a conta SMB, quando não preenchia os requisitos de acesso à mesma;

d) O Cliente deixar de ser residente legal na União Europeia, não se tratando de um consumidor sem domicílio fixo ou requerente de asilo ao abrigo da Convenção de Genebra de 28 de julho de 1951, relativa

ao Estatuto dos Refugiados e do respetivo Protocolo de 31 de janeiro de 1967, bem como de outros tratados internacionais pertinentes;

e) O Cliente detiver, durante a vigência do contrato de depósito à Ordem celebrado ou convertido, uma conta de depósito à Ordem numa instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os Serviços enumerados na cláusula 32.<sup>a</sup>-B das presentes Condições Gerais, ressalvados os casos em que um dos titulares da conta de SMB, seja uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros.

3. A resolução com fundamento num dos motivos mencionados nas alíneas a) e c), número 2 da presente cláusula operará imediatamente.

4. A resolução com fundamento num dos motivos mencionados nas alíneas b), d) e e), número 2 da presente cláusula produzirá os seus efeitos 60 dias após a comunicação da resolução, nos termos legalmente definidos.

6. Ressalvados os casos referidos na alínea b) do número 2 da presente cláusula, a CEMAH poderá exigir ao Cliente o pagamento da diferença entre as comissões, despesas ou outros encargos habitualmente associados à prestação dos Serviços previstos na conta de SMB e as comissões, despesas ou outros encargos suportados pelo Cliente pelos Serviços entretanto disponibilizados.

7. Em caso de resolução do contrato de depósito à ordem nos termos do número 2, a CEMAH estará obrigada a proceder à devolução do saldo depositado na conta de SMB ao(s) respetivo(s) Titular(es).

## V – Serviços de Pagamento

### 33. Definições:

**Autenticação:** Um procedimento que permite à CEMAH verificar a identidade de um Cliente ou a validade da utilização de um Instrumento de Pagamento específico, incluindo a utilização das Credenciais de Segurança Personalizadas do Utilizador.

**Autenticação Forte:** Uma autenticação realizada pelo Cliente baseada na utilização de dois ou mais elementos pertencentes às categorias conhecimento (algo que só o Cliente conhece), posse (algo que só o Cliente possui) e inerência (algo que o Cliente é), os quais são independentes, na medida em que a violação de um deles não compromete a fiabilidade dos outros, e que é

concebida de modo a proteger a confidencialidade dos dados de Autenticação.

**Beneficiário:** Uma pessoa coletiva ou singular que seja a destinatária prevista dos fundos objeto de uma determinada operação de pagamento.

**Conta em Linha:** Uma conta de pagamento sobre a qual existe um acordo para que possa ser consultada e utilizada no Serviço de Iniciação de Pagamentos e ainda no Serviço de Informação sobre Contas.

**Conta de Pagamento:** Uma conta, detida em nome do Cliente, Utilizador de Serviços de Pagamento, utilizada para a execução de Operações de Pagamento.

**Data-Valor:** A data de referência utilizada por um Prestador de Serviços de Pagamento para o cálculo dos juros sobre os Fundos debitados ou creditados numa Conta de Pagamento.

**Débito Direto:** Um Serviço de pagamento que consiste em debitar a Conta de Pagamento de um Cliente, sendo a Operação de Pagamento iniciada pelo Beneficiário com base no consentimento dado pelo Cliente ao Beneficiário, ao Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário ou à CEMAH.

**Instrumento de pagamento:** Um dispositivo personalizado ou conjunto de procedimentos acordados entre o Utilizador e o prestador de Serviços de Pagamento e a que o Utilizador de Serviços de Pagamento recorra para emitir uma Ordem de Pagamento.

**Operação de Pagamento:** o ato, iniciado pelo Ordenante ou em seu nome, ou pelo Beneficiário, de depositar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o Ordenante e o Beneficiário.

**Ordem de Pagamento:** uma instrução dada por um Ordenante ou por um Beneficiário ao seu Prestador de Serviços de Pagamento requerendo a execução de uma Operação de Pagamento.

**Ordenante:** O Titular de uma conta de pagamento e que autoriza uma Ordem de Pagamento a partir dessa conta, ou, na ausência de uma conta de pagamento, uma pessoa singular ou coletiva que emite uma Ordem de Pagamento.

**Prestador de Serviços de Informação sobre Contas (AISP):** Um Prestador de Serviços de Pagamento que

exerce as atividades comerciais, referidas na alínea h) do artigo 4.º do DL n.º 91/2018, de 12 de novembro.

**Prestador de Serviços de Iniciação do Pagamento (PISP):**

Um Prestador de Serviços de Pagamento que exerce as atividades comerciais referidas na alínea g) do artigo 4.º do DL n.º 91/2018, de 12 de novembro.

**Prestador de Serviços de Pagamento:** As entidades enumeradas no artigo 11.º do DL n.º 91/2018, de 12 de novembro, no presente contexto, e conforme o caso, referem-se à CEMAH ou às instituições de crédito em geral.

**34. Âmbito:**

1. As Condições Gerais previstas neste Título regulam os termos e as Condições de acesso do Cliente a Serviços de Pagamento.

2. O presente Título aplica-se às Operações de Pagamento efetuadas em qualquer moeda quando a CEMAH seja o Prestador de Serviços de Pagamento único ou ainda nas situações em que outro Prestador de Serviços de Pagamento interveniente na operação esteja também situado em Portugal ou noutro país integrante do Espaço Económico Europeu.

3. O presente Título aplica-se ainda às parcelas da operação de pagamento efetuadas em Portugal em qualquer moeda, em que intervenha a CEMAH e um Prestador de Serviços de Pagamento situado fora do Espaço Económico Europeu, exceto no referente aos números 1, 3 da cláusula 41.ª, número 6 da cláusula 42.ª e 50.ª das presentes Condições Gerais.

**35. Alteração das Condições Gerais e acesso a informação:**

1. A alteração das condições gerais de utilização dos Serviços de Pagamento que integram o presente Título serão comunicadas pela CEMAH ao Cliente pelos meios previstos na cláusula 2.ª, com uma antecedência mínima de dois meses antes da data proposta para a sua entrada em vigor, nos termos previstos na cláusula 3.ª das presentes Condições Gerais.

2. No âmbito da relação contratual, o Cliente tem o direito de, a qualquer momento, requerer um exemplar dos contratos que integram o presente Título, bem como as informações e condições especificadas, em papel ou qualquer outro suporte duradouro.

**36. Prestação e retirada de Consentimento:**

1. Uma Operação de Pagamento ou um conjunto de Operações de Pagamento só se considerarão autorizados se o Ordenante consentir na sua execução.

2. A CEMAH considera que o Cliente, enquanto Ordenante, consente na execução da Operação, quando a mesma seja expressamente autorizada, na sua forma convencionada, ou que tenha sido solicitada subscrita ou emitida através dos meios disponibilizados pela CEMAH para o efeito.

3. O consentimento do Cliente deve ser dado previamente à execução da Operação de Pagamento, salvo se for acordado entre o Cliente e a CEMAH que o mesmo seja prestado em momento posterior. Para execução de uma Operação de Pagamento, o consentimento também poderá ser prestado através do Beneficiário ou do Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos.

4. Na falta de consentimento referido nos números anteriores, considera-se que a Operação de Pagamento não foi autorizada.

5. O consentimento pode ser retirado pelo Cliente em qualquer momento, mas nunca depois do momento de irrevogabilidade da Ordem de Pagamento, nos termos da cláusula 40.ª das presentes Condições Gerais.

6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o consentimento dado à execução de um conjunto de Operações de Pagamento pode ser retirado, situação em que qualquer Operação de Pagamento subsequente deve ser considerada não autorizada.

**37. Execução das Ordens de Pagamento:**

1. A CEMAH poderá sempre exigir, a qualquer Operação de Pagamento, o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Identificação do Ordenante, do Beneficiário e dos Prestadores; de Serviços de Pagamento envolvidos;
- b) Credenciais de Segurança Personalizadas;
- c) Autenticação do Ordenante;
- d) Autenticação Forte do Cliente;
- e) Uma justificação legalmente válida da origem ou destino dos fundos ou outros elementos relacionados com a operação, nomeadamente por força das imposições legais relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

2. Para além dos requisitos referidos no número anterior, para que uma Ordem de Pagamento possa ser

devidamente executada, será também necessário o cumprimento das seguintes condições:

a) No âmbito das transferências, será necessário que a Ordem de Transferência identifique o *International Bank Account Number* (IBAN) dos sujeitos envolvidos;

b) No âmbito dos débitos diretos, será necessária autorização do Cliente, sob a forma de consentimento expresso, para que a CEMAH possa debitar diretamente na conta, em resultado de uma instrução de cobrança emitida por um Credor (com indicação expressa do IBAN do Cliente e do seu Credor).

c) No caso dos Serviços de Iniciação de Pagamentos e de Informação Sobre Contas:

- A Conta de Pagamento deve ser uma Conta em Linha.

- Deverá existir prévio consentimento do Cliente para que os Prestadores dos Serviços de Iniciação de Pagamentos (PISP) ou de Informação de Contas (AISP) ou emitente de Instrumentos de Pagamento baseados em cartões (CBPII) possam fazer consultas ou realizar pagamentos a partir da conta.

- Exista o estrito cumprimento pelo Cliente e pelos PISP, AISP e CBPII das regras de relacionamento com a CEMAH para efeitos dos Serviços de Iniciação de Pagamentos e de Informação de Contas.

- Se verifique o cumprimento dos demais requisitos aplicáveis a cada Operação de Pagamento ou de consulta de contas.

3. A Ordem de Pagamento não poderá ser sob a forma condicional, devendo ser especificada a quantia a ser movimentada, que deverá ser processada em euros ou qualquer outra moeda acordada com a CEMAH.

4. Salvo prévio acordo expresso em contrário com o Cliente, se a moeda de uma Operação de Pagamento for diferente da moeda da conta a debitar ou a creditar, a CEMAH efetuará automaticamente uma operação de conversão cambial intermédia e a conta será depois debitada ou creditada pelo contravalor da operação de conversão expresso na moeda da conta. A operação cambial terá os encargos e as taxas de câmbio previstos no Preçário em vigor no momento.

5. As Ordens de Pagamento que devam ser executadas numa determinada data deverão ser transmitidas à CEMAH, sempre com a antecedência necessária à sua boa execução.

6. As Ordens de Pagamento devem ser sempre claras e facilmente perceptíveis. Em caso de dúvida ou perante uma insuficiência ou erro de informação, a CEMAH reserva sempre o direito de confirmar o seu conteúdo, suspender ou recusar a execução da Ordem em causa não sendo por isso responsável por qualquer eventual atraso provocado por ambiguidade da mesma.

7. Prévia ou simultaneamente ou após uma Operação de Pagamento, a CEMAH poderá dar a conhecer entre os sujeitos envolvidos todos os elementos da operação, ficando, neste contexto, afastadas as obrigações legais do dever de sigilo bancário existente.

8. Para os casos em que é utilizado um instrumento específico de pagamento para efeitos de comunicação de consentimento, o Cliente dá o seu acordo e expressamente autoriza a CEMAH a estabelecer limites de despesas para as operações de pagamento a executar através de cada um dos instrumentos de pagamento, independentemente do tipo de operação de pagamento, como medida adicional de proteção dos valores depositados. Assim, fica a CEMAH expressamente autorizada e mandatada para fixar e determinar limites de despesas associados unicamente à utilização de cada instrumento de pagamento do Cliente, para operações a débito, e, bem assim, a manter tais limites reservados por razões cautelares e preventivas.

### **38. Recebimento de Ordens de Pagamento:**

1. Uma dada Ordem de Pagamento considera-se recebida pela CEMAH quando, cumprindo todos os requisitos previstos na cláusula 37.<sup>a</sup>, e emitida através de algum dos meios contratados previstos na cláusula 2.<sup>a</sup>, chega à CEMAH.

2. A conta de pagamento do Cliente não poderá ser debitada enquanto não for recebida a Ordem de Pagamento.

3. Quando a Ordem recebida ocorra num dia em que a CEMAH não se encontre aberta ao público, considera-se que a Ordem de Pagamento foi recebida no primeiro dia útil seguinte.

4. O Cliente e a CEMAH poderão acordar em que a Ordem se tenha por recebida:

a) Numa determinada data;

b) Decorrido um determinado prazo;

c) Na data em que o Ordenante colocar fundos à disposição do respetivo Prestador de Serviços de Pagamento.

5. Caso a data referida nos termos do número anterior não for um dia útil para o Prestador do Serviço de Pagamento, considera-se que a Ordem de Pagamento foi recebida no dia útil seguinte.

#### **39. Recusa de Ordens de Pagamento pela CEMAH:**

1. Uma vez reunidas todas as condições previstas nos contratos que integram o presente Título, a CEMAH não poderá recusar a execução de uma Ordem de Pagamento autorizada, independentemente de ter sido emitida pelo Cliente, incluindo através de um Prestador de Iniciação do Pagamento, pelo Beneficiário ou através deste, salvo disposição legal em contrário.

2. A recusa de execução de uma Ordem de Pagamento ou de Iniciação de uma Operação de Pagamento será comunicada o mais rápido possível pela CEMAH nos termos da cláusula 41.ª das presentes Condições Gerais.

3. Para efeitos das presentes Condições Gerais, uma Ordem de Pagamento cuja execução tenha sido recusada é considerada como não recebida.

#### **40. Caráter Irrevogável de uma Ordem de Pagamento:**

1. Uma Ordem de Pagamento não poderá ser revogada após a receção da mesma pela CEMAH, salvo o disposto nas cláusulas seguintes.

2. Caso uma Operação de Pagamento seja iniciada por um Prestador do Serviço de Iniciação do Pagamento, pelo Beneficiário ou através deste, o Cliente não poderá revogar a Ordem de Pagamento depois de ter dado o seu consentimento ao Prestador do Serviço de Iniciação do Pagamento para iniciar a Operação de Pagamento, ou de ter dado consentimento ao Beneficiário para executar esta Operação de Pagamento.

3. Nos Débitos Diretos, todavia, e sem prejuízo do direito ao reembolso, o Cliente poderá revogar a Ordem de Pagamento até ao final do dia útil anterior ao dia acordado para o débito dos Fundos.

4. No caso referido na cláusula 38.ª, números 4 e 5, o Cliente poderá revogar uma Ordem de Pagamento até ao final do dia útil anterior à data acordada.

5. Decorridos os prazos referidos nos números anteriores, a Ordem de Pagamento só poderá ser revogada se tal tiver sido eventualmente acordado entre o Cliente e a CEMAH.

6. Nos casos das Operações de Pagamento referidas nos números 2 e 3 da presente cláusula, para além do referido no número anterior, será também necessária a obtenção do Beneficiário.

#### **41. Prazo da execução das Ordens de Pagamento:**

1. No caso de Operações de Pagamento em Euros, a CEMAH assegurará, após o momento da receção da Ordem de Pagamento nos termos da cláusula 38.ª, que o montante da Operação será creditado na Conta de Pagamento do Prestador de Serviços do Beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte.

2. No caso das Operações de Pagamento emitidas em suporte papel, o prazo referido no número anterior poderá ser prorrogado por mais um dia útil.

3. No caso de Operações de Pagamento efetuadas noutras moedas, mas dentro do Espaço Económico Europeu, a CEMAH assegurará o crédito na Conta de Pagamento do Prestador do Serviço de Pagamento até ao final do quarto dia útil seguinte a contar do momento da receção a que se refere a cláusula 38.ª das presentes Condições Gerais.

4. O Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário deverá transmitir as Ordens de Pagamento iniciadas pelo Beneficiário ou através do Prestador e Serviços de Pagamento do Cliente dentro dos prazos acordados entre o Beneficiário e o respetivo Prestador de Serviços de Pagamento, de forma a permitir a liquidação, na data de execução acordada, quando se trate de débitos diretos.

5. No caso das transferências nacionais efetuadas entre contas sediadas na CEMAH, os fundos serão creditados na Conta do Beneficiário no próprio dia, salvo estipulação em contrário, sendo a Data-Valor e a Data de disponibilização a do momento do crédito.

#### **42. Data-Valor:**

1. A Data-Valor atribuída ao crédito na Conta de Pagamento do Beneficiário deverá ser, no máximo, o dia útil em que o montante da Operação de Pagamento é creditado na conta do Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário.

2. Nos termos legalmente definidos, a CEMAH assegurará, na qualidade de Prestador de Serviços do Beneficiário, que o montante da Operação de Pagamento ficará à disposição do Cliente imediatamente após ter sido creditado na Conta de Pagamento da CEMAH, caso a CEMAH não tenha de proceder a uma conversão cambial,

ou, caso exista conversão, seja efetuada entre o euro e a moeda de um Estado membro ou entre as moedas de dois Estados membros.

3. A obrigação estabelecida no número anterior é igualmente aplicável aos pagamentos efetuados no âmbito de um único Prestador de Serviços de Pagamento.

4. A Data-Valor do Débito na Conta de Pagamento do Cliente não pode ser anterior ao momento em que o montante da Operação de Pagamento é debitado nessa Conta de Pagamento.

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

6. Caso o Cliente efetue um depósito em numerário numa Conta de Pagamento e na moeda dessa conta, a CEMAH assegura que o montante será imediatamente disponibilizado após a receção e com Data-Valor desse momento.

#### **42-A. Operações de transferência a crédito imediatas:**

1. O momento de receção de uma ordem de pagamento para execução de uma transferência a crédito imediata em euros é o momento em que esta foi recebida pela CEMAH, independentemente da hora ou dia do calendário, mas sem prejuízo do disposto nos números 2 e 3 seguintes desta cláusula.

2. Sempre que o Cliente apresente uma ou mais ordens de transferência imediata em euros para data(s) futura(s), fica expressamente convencionado que a(s) mesma(s) será(ão) executada(s) até às 23h59 da data designada.

3. Em derrogação do disposto nos números 1. e 2. precedentes desta cláusula, o momento da receção pela CEMAH da ordem do Cliente para uma transferência a crédito imediata em euros é:

a) No caso de uma ordem de pagamento para uma transferência a crédito imediata por via não eletrónica, o momento em que a CEMAH introduz a informação sobre a ordem de pagamento no seu sistema interno;

b) No caso de uma ordem de pagamento individual para uma transferência a crédito imediata pertencente a um pacote de múltiplas ordens de pagamento agrupadas, e

se a conversão desse pacote em operações de pagamento individuais for levada a cabo pela CEMAH, o momento em que a subsequente operação de pagamento foi extraída do pacote pela CEMAH;

c) No caso de uma ordem de pagamento para uma transferência a crédito imediata a partir de conta(s) de pagamento que não esteja denominada em euros, o momento em que o montante da operação de pagamento foi convertido em euros.

4. Uma vez executada pela CEMAH uma ordem de pagamento para uma transferência a crédito imediata em euros emitida pelo Cliente, enquanto o prestador de serviços de pagamento do beneficiário não confirmar à CEMAH a concretização da mesma com disponibilização dos fundos na conta de pagamento do beneficiário, fica a CEMAH desde já expressamente legitimada e autorizada a movimentar, a débito, a conta que esteve na origem da ordem de transferência do Cliente, sempre que, após reposição dos montantes transferidos nesta última, venha a receber confirmação do prestador de serviços de pagamento do beneficiário de que essa transferência foi concretizada e, por conseguinte, de que o montante respetivo foi disponibilizado ao beneficiário da mesma.

5. A CEMAH proporciona ao Cliente a possibilidade de estabelecer um limite, por conta, que fixa um montante máximo que pode ser enviado através de uma transferência a crédito imediata. Esse limite máximo pode ser fixado por dia ou, ao invés, por transação, ao exclusivo critério do Cliente. Não é possível definir ambos os tipos de limites simultaneamente. Este limite máximo para transferências a crédito imediatas aplica-se à totalidade das transferências imediatas iniciadas para uma certa conta, independentemente do canal de iniciação.

6. Fica expressamente convencionado que, até que o Cliente comunique à CEMAH, de forma expressa, outro limite que deva prevalecer para transferências a crédito imediatas vigorará o limite máximo, por conta, de 2.500,00 € (dois mil e quinhentos euros) por cada ordem de pagamento para uma transferência a crédito imediata ordenada pelo Cliente à CEMAH.

7. Se a ordem de pagamento do Cliente para uma transferência a crédito imediata exceder ou levar a que

seja excedido o respetivo limite máximo vigente, a CEMAH não pode executar a ordem de pagamento para a transferência a crédito imediata e informará o Cliente sobre a forma de, querendo, alterar esse limite máximo.

8. O Cliente poderá, se assim o entender, antes da emissão de uma ordem de pagamento para uma transferência a crédito imediata, solicitar à CEMAH, sob forma escrita, a alteração do limite máximo convencionado e em vigor em cada momento. Neste caso, fica acordado que:

a) se a alteração do limite máximo vigente for solicitada através dos Meios de Comunicação à Distância da CEMAH, esta deve ser validada com recurso à autenticação forte do Cliente.

b) se o Cliente solicitar a redução do limite máximo vigente, essa alteração será executada e aplicada pela CEMAH após a receção da respetiva comunicação escrita;

c) se o Cliente solicitar a elevação do limite máximo vigente, essa alteração só produz efeitos após o decurso de um período de tempo de até 12 horas após a receção dessa comunicação escrita pela CEMAH (dilação esta doravante designada “cooling-off period”), mas sem prejuízo do disposto nas alíneas seguintes;

d) se o Cliente solicitar a elevação do limite máximo vigente presencialmente ao balcão ou, se aplicável, através do gestor de conta que lhe tenha sido previamente atribuído e designado, não será aplicado cooling-off period;

e) se o pedido de aumento de limite máximo vigente for efetuado através dos Meios de Comunicação à Distância da CEMAH, e caso seja aplicável cooling-off period, o Cliente poderá, se assim o entender, solicitar a aplicação de efeitos imediatos a esse pedido de elevação do limite máximo vigente se se deslocar presencialmente ao balcão ou, se aplicável, se entrar em contacto direto com o gestor de conta que lhe tenha sido previamente atribuído e designado;

f) o Cliente dispõe da possibilidade de, se assim o entender, reduzir ou optar por não aplicar o cooling-off period, o que se for transmitido através de um dos Meios de Comunicação à Distância da CEMAH exige a aplicação de autenticação forte de Cliente; neste caso, esta ação do

Cliente fica sempre sujeita à aplicação do cooling off period que nesse momento se encontra em vigor.

8. Durante o cooling-off period, a CEMAH alertará o Cliente para a elevação do limite máximo peticionada, indicando a data/hora a partir da qual esse aumento do limite produzirá efeitos. Estas mensagens serão enviadas para o Número de Telemóvel do Cliente anteriormente fornecido à CEMAH e registado para efeitos de autenticação forte de Cliente, e, se disponível, para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente à CEMAH para efeitos de troca de comunicações, e, em se tratando de Cliente com Código de Utilizador e Código Multicanal ativos, também por notificação exibida na App e Canal Internet da CEMAH.

9. Terminado o decurso do cooling-off period aplicável segundo o disposto nas alíneas do precedente nº 8, o Cliente será informado no momento de ativação do novo limite máximo peticionado.

#### **43. Operações sem autorização ou incorretamente executadas:**

1. O Cliente obtém da CEMAH a retificação de uma Operação de Pagamento não autorizada ou incorretamente executada se comunicar à CEMAH a Operação logo que dela tenha conhecimento e sem atraso injustificado, e sempre dentro de um prazo nunca superior a 90 dias a contar da data do débito.

2. O prazo máximo referido no número anterior não é aplicável sempre que, relativamente à Operação de Pagamento em causa, a CEMAH não tenha prestado ou disponibilizado as informações a que está adstrita, nos termos da presente secção.

3. Caso o Cliente negue ter autorizado uma determinada Operação de Pagamento ou alegue que a operação não foi corretamente executada, recai sobre a CEMAH o ónus de provar que, no âmbito das suas competências, a Operação de Pagamento foi autenticada, devidamente registada e contabilizada, não tendo sido também afetada por qualquer avaria técnica ou por outra deficiência relacionada com o Serviço de Pagamento por si prestado.

4. As formas que o Cliente dispõe para notificar a CEMAH, sobre qualquer operação não autorizada ou

incorretamente iniciada ou executada são as previstas na cláusula 2.ª.

#### **44. Responsabilidade da CEMAH em caso de operações não autorizadas:**

1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 43.ª, a CEMAH reembolsará imediatamente o Cliente/ Ordenante do montante de uma Operação de Pagamento não autorizada após ter tido conhecimento da Operação, ou após o momento de ter sido comunicada, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte àquele conhecimento ou comunicação.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a CEMAH não estará obrigada ao reembolso no prazo previsto no número anterior se tiver motivos razoáveis para suspeitar de atuação fraudulenta do Ordenante e comunicar por escrito esses motivos, no prazo referido no número anterior, às autoridades judiciárias nos termos da lei penal e de processo penal.

3. Caso haja lugar a reembolso do Cliente, a CEMAH assegurará que a Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Cliente não é posterior à data em que o montante foi debitado na conta. Nestes casos, a CEMAH procederá à reposição, se for caso disso, da conta debitada na situação em que estaria se a Operação de Pagamento não autorizada não tivesse sido executada.

4. Caso a Operação de Pagamento seja iniciada através de um Prestador de Serviços de Iniciação do Pagamento, a CEMAH irá reembolsar de forma imediata o Cliente do montante da Operação de Pagamento não autorizada após ter tido conhecimento da Operação, ou após o momento de ter sido comunicada, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte àquele conhecimento ou comunicação.

5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Prestador de Serviços de Pagamento não estará obrigado ao reembolso previsto no número anterior se o Prestador do Serviço de Iniciação do Pagamento lhe der conhecimento de que tem motivos razoáveis para suspeitar de atuação fraudulenta do Ordenante e de que comunicou por escrito esses motivos às autoridades judiciárias nos termos da lei penal e de processo penal.

6. Caso haja lugar a reembolso ao Cliente, a CEMAH reporá, se for caso disso a Conta de Pagamento debitada em idêntica situação em que estaria se a Operação de Pagamento não autorizada não tivesse sido realizada.

#### **45. Responsabilidade do Cliente por operações não autorizadas:**

1. Não obstante o disposto na cláusula 44.ª, o Cliente suportará, até ao montante máximo de 50,00€ (cinquenta euros), as perdas relativas às Operações de Pagamento não autorizadas resultantes da utilização de um Instrumento de Pagamento perdido, furtado, roubado ou da apropriação abusiva de um Instrumento de Pagamento dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao Instrumento de Pagamento, salvo nos casos em que se verifique:

a) A perda, o furto, o roubo ou a apropriação abusiva de um Instrumento de Pagamento que não pudesse ser detetada pelo Ordenante antes da realização de um pagamento, a menos que o Ordenante; ou  
b) Que a perda tiver tido como causa atos ou omissões de um colaborador da CEMAH, ou de uma entidade à qual as suas atividades tenham sido subcontratadas.

2. O Cliente suportará todas as perdas resultantes de Operações de Pagamento não autorizadas, no caso de serem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado de uma ou mais das obrigações referidas no número anterior, caso em que não serão aplicáveis os limites referidos no número 1.

3. No caso de existir negligência grosseira por parte do Cliente, este suportará todas as perdas resultantes de Operações de Pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao Instrumento de Pagamento, ainda que superiores a 50,00€ (cinquenta euros).

4. Caso a CEMAH não exija a autenticação forte do Cliente, este não suportará quaisquer perdas relativas a Operação de Pagamento não autorizada, exceto quando tenha agido de forma fraudulenta. Caso a CEMAH não exija a autenticação forte do Cliente, este não deverá suportar quaisquer perdas relativas a Operação de Pagamento não autorizada, salvo se tiver agido fraudulentamente.

5. O Cliente não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de um Instrumento de Pagamento perdido, furtado ou abusivamente apropriado após ter procedido à comunicação a que se refere o número 2 desta cláusula, salvo se tiver atuado de forma fraudulenta.

6. Se a CEMAH não fornecer meios adequados que permitam a comunicação, a qualquer momento, da perda, furto ou apropriação abusiva de um Instrumento de Pagamento, o Cliente não fica obrigado a suportar as consequências financeiras resultantes da utilização desse Instrumento de Pagamento, salvo se tiver atuado de forma fraudulenta.

7. Para efeitos do ponto anterior o Cliente poderá contactar com a CEMAH através dos meios previstos na cláusula 2.<sup>a</sup> sobre comunicações dos Clientes devidas.

#### **46. Obrigações do Cliente associadas aos Instrumentos de Pagamento:**

O Cliente deverá adotar as obrigações e deveres de cuidado relativos aos Instrumentos de Pagamento seguidamente enumerados:

a) É estritamente proibida a transmissão dos Instrumentos de Pagamento a terceiros, bem como a respetiva utilização, uma vez que se tratam de Instrumentos pessoais do Utilizador.

b) O Cliente obriga-se a guardar os Instrumentos de Pagamento de forma diligente, mantendo-os na sua posse de forma permanente, não permitindo a sua utilização, posse ou mera detenção por terceiros.

c) Sempre que se considere em risco a segurança dos Instrumentos de Pagamento, o Cliente obriga-se a solicitar à CEMAH, imediatamente, o bloqueio dos Instrumentos de Pagamento, incluindo os casos de posse ou mera possibilidade de posse ou detenção por terceiro.

d) As Credenciais de Segurança Personalizadas, especialmente os códigos para acesso são pessoais do utilizador a quem tenham sido atribuídas, sendo intransmissíveis a terceiros e ou a serem disponibilizadas para utilização por estes.

e) Encontra-se vedada a possibilidade de dar a conhecer ou permitir o conhecimento por terceiros das Credenciais de Segurança Personalizadas, nomeadamente para efeitos de uso computacional da informação ou de execução computacional de quaisquer operações por terceiros.

f) O Cliente obriga-se a manter e guardar segredo sobre as suas Credenciais de Segurança Personalizadas.

g) O Cliente deve solicitar à CEMAH imediatamente a alteração ou bloqueio das suas Credenciais de Segurança Personalizadas, quando esteja em risco a segurança

desta(s), nomeadamente decorrente do conhecimento ou mera possibilidade desse conhecimento por terceiro.

#### **47. Responsabilidade da CEMAH pela não execução, execução incorreta ou execução tardia de Ordens de Pagamento:**

1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 43.<sup>a</sup> e 49.<sup>a</sup>, caso a Ordem de Pagamento seja emitida diretamente pelo Cliente, cabe à CEMAH, responsabilidade pela execução correta da Operação de Pagamento.

2. No caso de a CEMAH demonstrar ao Cliente e, se for necessário, ao Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário, que este último recebeu o montante da Operação de Pagamento nos prazos e termos previstos nos números 1 e 2 da cláusula 41.<sup>a</sup>, cabe ao Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário a responsabilidade perante o Beneficiário pela correta execução da Operação de Pagamento em causa.

3. Caso a responsabilidade caiba à CEMAH nos termos do número 1, esta irá reembolsar ao Cliente, sem demora indevida, do montante da Operação de Pagamento não executada ou incorretamente executada repondo, se for necessário, a Conta de Pagamento debitada na mesma situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorreta da Operação de Pagamento.

4. A Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Cliente não pode ser posterior à data em que o montante terá sido debitado.

5. Sempre que a CEMAH atuar na qualidade de Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário e a responsabilidade lhe couber, a CEMAH colocará imediatamente à disposição do Cliente (Beneficiário) o montante da Operação de Pagamento e, se for necessário.

6. A Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Cliente/ Beneficiário a que se refere o número anterior não poderá ser posterior à Data-Valor que teria sido atribuída ao montante caso a operação tivesse sido corretamente executada, nos termos e prazos previstos na cláusula 42.<sup>a</sup>.

7. Em caso de Operação de Pagamento não executada ou incorretamente executada pela CEMAH, independentemente da responsabilidade incorrida por força do disposto nos números 1 e 2 da presente cláusula e se tal lhe for solicitado, a CEMAH envidará imediatamente os esforços necessários para rastrear a

Operação de Pagamento, comunicando ao Ordenante os resultados obtidos. Sobre este serviço não será cobrado qualquer encargo.

8. Em caso de execução tardia de uma Operação de Pagamento, quando agir enquanto Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário, a CEMAH assegura, a pedido do Prestador de Serviços de Pagamento do Ordenante que atue em nome deste último, que a Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Cliente/ Beneficiário não seja posterior à Data-Valor que teria sido atribuída caso a operação tivesse sido corretamente executada.

**48. Responsabilidade da CEMAH pela não execução, execução incorreta ou execução tardia de Ordens de Pagamento emitidas pelo Beneficiário ou através deste:**

1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 43.<sup>a</sup> e 49.<sup>a</sup>, caso uma Ordem de Pagamento seja emitida pelo Beneficiário ou através deste, cabe à CEMAH a responsabilidade perante o Beneficiário pela transmissão correta da Ordem de Pagamento ao Prestador de Serviços de Pagamento do Cliente, nos termos da cláusula 41.<sup>a</sup>, número 4.

2. Se a responsabilidade for da CEMAH, nos termos do número anterior, esta tem o dever de retransmitir imediatamente a Ordem de Pagamento para o Prestador de Serviços de Pagamento do Ordenante.

3. Em circunstância de transmissão tardia da Ordem de Pagamento, a Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Cliente/ Beneficiário não poderá ser posterior à Data-Valor que seria atribuída no caso a operação se esta tivesse sido executada de forma correta.

4. Cabe ainda à CEMAH, mas sem prejuízo das cláusulas 43.<sup>a</sup> e 49.<sup>a</sup> a responsabilidade perante o Cliente na qualidade de Beneficiário, pelo tratamento de uma Operação de Pagamento conforme previstos na cláusula 42.<sup>a</sup>, números 4 a 6.

5. Se a CEMAH for responsável nos termos do número anterior, garante que o montante da Operação de Pagamento fique à disposição do Cliente imediatamente após ter sido creditado na sua conta.

6. A Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Beneficiário não pode ser posterior à Data-Valor que seria atribuída se a operação tivesse sido executada corretamente.

7. No caso de uma Operação de Pagamento não executada ou executada incorretamente cuja responsabilidade não seja da CEMAH, enquanto Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário, nos termos dos números 2 e 5 desta cláusula, cabe ao Prestador de Serviços de Pagamento do Ordenante a responsabilidade, devendo este reembolsar o seu Ordenante, sem atraso injustificado, do montante da Operação de Pagamento não executada ou executada incorretamente, repondo a Conta de Pagamento debitada na mesma situação em que esta estaria se não tivesse ocorrido uma Operação de Pagamento executada de forma incorreta.

8. A Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Ordenante não poderá ser posterior à data em que o montante foi debitado.

9. A obrigação resultante dos números 7 e 8 desta cláusula não se aplica ao Prestador de Serviços de Pagamento do Ordenante caso este prove que a CEMAH, enquanto Prestador de Serviços de Pagamento do Beneficiário, recebeu mesmo o montante da Operação de Pagamento, independentemente de um mero atraso na execução.

10. Nesse caso, a CEMAH atribui uma Data-Valor ao montante dessa operação na Conta de Pagamento do Cliente/ Beneficiário que não seja posterior à Data-Valor que teria sido atribuída caso a operação tivesse sido executada de forma correta.

11. Em caso de uma Operação de Pagamento não executada ou incorretamente executada, a CEMAH deve, independentemente da responsabilidade incorrida por força dos números anteriores, e se tal lhe for solicitado, envidar imediatamente esforços para rastrear a Operação de Pagamento, comunicando-lhe os resultados obtidos. Sobre este serviço não será cobrado qualquer encargo.

12. Independentemente da responsabilidade estabelecida nos números anteriores, a CEMAH será responsável perante o Cliente por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhe caiba e por quaisquer juros a que o Cliente esteja sujeito em consequência da não execução ou incorreta execução, incluindo a execução tardia, de uma Operação de Pagamento.

**48-A. Serviços de Confirmação de Beneficiário e de Verificação de Beneficiário**

1. Na iniciação de transferências a crédito e/ou transferências imediatas e/ou débitos diretos pelo Cliente na qualidade de ordenante/credor é disponibilizado pela CEMAH, nos termos e condicionalismos a seguir descritos:

a) o serviço de Confirmação Beneficiário Singular – (CoPS), ou, se for o caso, de Confirmação de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB);

b) o serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP),

2. Serviço de Confirmação Beneficiário Singular – (CoPS) / Serviço de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB):

2.1. O Serviço de Confirmação Beneficiário Singular – (CoPS) disponibiliza ao ordenante informação sobre o beneficiário da transferência a crédito ou da transferência imediata: em momento prévio à iniciação, na qualidade de ordenante, de transferência a crédito ou transferência(s) imediata, ou aquando da criação de uma ordem de transferência recorrente ou de um agendamento, o Cliente deve indicar o “identificador da conta de pagamento” (o IBAN) da conta de destino dessa operação de pagamento, e, em sequência, a CEMAH apresenta-lhe o nome do primeiro titular da mesma, no caso de conta titulada por pessoas singulares, ou a denominação social e, caso exista, a denominação comercial, no caso de pessoas coletiva, sendo da responsabilidade do Cliente verificar atentamente a correspondência entre esta informação disponibilizada e o beneficiário da operação que pretenda realizar.

2.2. O serviço de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB) é disponibilizado na iniciação de forma agrupada ou por lote de transferências a crédito e/ou transferências imediatas e/ou débitos diretos pelo Cliente na qualidade de ordenante/credor, conferindo-lhe a possibilidade de confirmar a titularidade das contas do beneficiário em momento prévio à iniciação das transferências a crédito ou transferências imediatas, e/ou confirmar a titularidade das contas do devedor em momento prévio à iniciação dos débitos diretos. Em momento prévio à iniciação de forma agrupada de transferências a crédito, transferências imediatas e/ou débitos diretos pelo Cliente na qualidade de ordenante/credor, o Cliente deve indicar os

“identificadores das contas de pagamento” (IBAN) para as quais se destinam as referidas operações de pagamento, acompanhados dos NIF ou NIPC dos beneficiários e, em sequência, a

CEMAH apresenta-lhe informação sobre se cada NIF/NIPC pertence, ou não, a um dos titulares da conta de pagamento indicada, sendo da responsabilidade do Cliente verificar atentamente a informação apresentada e a correspondência entre a mesma e a operação que pretenda realizar.

2.3. Nos casos referidos em 2.1. e 2.2. precedentes, seguidamente, caso tenha verificado a coincidência entre o nome que lhe seja apresentado e o beneficiário /titular pretendido, o Cliente poderá prosseguir para autorizar a operação.

2.4. Em alternativa, o Cliente poderá optar por introduzir adicionalmente os dados relativos ao nome do beneficiário da pretendida operação.

2.5. No caso previsto no número anterior, ou quando se mostre indisponível o serviço CoPS/ CoPB consoante aplicável, será disponibilizado o serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP).

3. Serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP):

3.1. Em momento prévio à iniciação, na qualidade de ordenante, de transferência a crédito ou transferência(s) imediata, o Cliente deve indicar nome do beneficiário da mesma e o “identificador da conta de pagamento” (o IBAN) da conta de destino dessa operação de pagamento.

3.2. Este serviço proporciona ao Cliente a verificação do beneficiário dessa operação, mediante a correspondência entre o nome do beneficiário, tal como submetido pelo ordenante, e o nome do beneficiário registado junto do prestador de serviços de pagamento do beneficiário.

3.3. Se não houver correspondência entre o identificador da conta de pagamento (o IBAN) e o nome do beneficiário indicados pelo ordenante, a CEMAH notifica o ordenante desse facto.

3.4. Se houver uma correspondência quase total entre o nome do beneficiário fornecido pelo ordenante e o identificador da conta de pagamento (o IBAN) da conta

de destino dessa operação, a CEMAH indica ao ordenante o nome do beneficiário associado a esse IBAN fornecido pelo ordenante, sendo responsabilidade do Cliente verificar atentamente esta informação disponibilizada e validar o nome do beneficiário da operação que pretenda realizar.

3.5. A CEMAH assegura que o Cliente que renunciou a receber o serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP) quando emite múltiplas ordens de pagamento agrupadas, tem o direito de optar, a qualquer momento, por receber esse serviço.

3.6. Nos casos previstos em 3.3. e 3.4. precedentes, a CEMAH notifica o ordenante advertindo-o de que, se este, ainda assim, optar por prosseguir e autorizar a operação, esta poderá resultar na transferência dos fundos para uma conta de pagamento que não é detida pelo beneficiário indicado pelo ordenante.

4. A CEMAH reserva-se o direito de implementar mecanismos de controlo que obstem e impeçam uma utilização abusiva dos serviços CoPS, CoPB e VoP pelo Cliente, designadamente a realização de consultas sem que as mesmas resultem na iniciação efetiva de transferência a crédito ou transferência imediata. Para tanto, a CEMAH poderá, entre outras medidas, impor um número máximo de consultas diárias no âmbito dos mesmos sem que seja executada uma transferência a crédito ou transferência imediata.

5. Os serviços CoPS, CoPB e VoP são prestados através do Banco de Portugal que assegura o processamento dos pedidos de confirmação e de verificação do beneficiário entre os prestadores de serviços de pagamento do ordenante e beneficiário, bem como, a manutenção das informações transmitidas.

6. Os serviços de Confirmação de Beneficiário Singular – (CoPS) e de Confirmação de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB), não pressupõem a centralização no Banco de Portugal das informações transmitidas

7. Eventuais pedidos de informação ou esclarecimentos relacionados com o exercício de direitos relativos à proteção de dados pessoais no âmbito das funcionalidades dos serviços de Confirmação de

Beneficiário Singular – (CoPS) e de Confirmação de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB), devem ser dirigidos ao Banco de Portugal, através do correio eletrónico: [plcp@bportugal.pt](mailto:plcp@bportugal.pt).

8. Eventuais pedidos de informação ou esclarecimentos relacionados com o exercício de direitos relativos à proteção de dados pessoais no âmbito das funcionalidades do Serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP) devem ser dirigidos ao Banco de Portugal, através do correio eletrónico: [vop@bportugal.pt](mailto:vop@bportugal.pt).

9. Eventuais reclamações relacionadas com o exercício de direitos relativos à proteção de dados pessoais no âmbito das funcionalidades previstas serviços de Confirmação de Beneficiário Singular – (CoPS) e de Confirmação de Confirmação de Beneficiário/Devedor Agrupada (CoPB), e/ou no do Serviço de Verificação de Beneficiário – (VoP) devem ser dirigidas à Encarregada de Proteção de Dados do Banco de Portugal, através do correio eletrónico: [encarregado.protecao.dados@bportugal.pt](mailto:encarregado.protecao.dados@bportugal.pt)

10. A CEMAH não é responsável pela execução de uma transferência a crédito regular ou imediata para um beneficiário não pretendido com base num identificador único incorreto fornecido pelo ordenante, desde que tenha disponibilizado ao ordenante o(s) serviço(s) CoPS ou CoPB consoante aplicável, e/ou VoP, nos termos aqui previstos, e no caso da prestação do serviço VoP, tenha realizado a(s) notificação(ões) previstas no n.º 3.6. anterior, consoante aplicável.

11. Sempre que o identificador da conta de pagamento (o IBAN) da conta de destino ou o nome do beneficiário da operação for fornecido por um prestador de iniciação de pagamento, e não pelo Cliente ordenante, é dever e responsabilidade desse prestador de serviços de iniciação de pagamento assegurar a exatidão das informações relativas ao beneficiário.

12. Em caso de não disponibilização pela CEMAH ao ordenante do(s) serviço(s) CoPS ou CoPB consoante aplicável e/ou VoP, nos termos aqui previstos, e na prestação do serviço VoP, verificando-se se for caso a omissão da(s) notificação(ões) prevista no n.º 3.6. anterior, se devida(s), ou se o prestador de iniciação de pagamento não cumprir os seus deveres referidos no número precedente, e se essa falha resultar numa

operação de pagamento incorretamente executada, a CEMAH deve reembolsar ao ordenante o montante transferido e, se for caso disso, repor a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação não tivesse ocorrido, mas sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

13. Se a falha ocorrer devido ao facto de o prestador de serviços de pagamento do beneficiário ou o prestador de iniciação de pagamento não ter(em) cumprido as obrigações que lhes incumbem por força do disposto no art.5º -C do Regulamento UE 2024/886 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de março de 2024, o prestador de serviços de pagamento do beneficiário, ou, se for caso disso, o prestador de iniciação de pagamento indemniza a CEMAH pelos danos financeiros que essa falha lhe tenha causado enquanto prestador de serviços de pagamento do ordenante.

14. Sem prejuízo do disposto no n.º 10 anterior, se uma ordem de pagamento for executada em conformidade com o identificador único, considera-se que foi executada corretamente no que diz respeito ao beneficiário especificado no identificador único.

15. Se o identificador único fornecido pelo Cliente for incorreto, a CEMAH não é responsável, pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, mas sem prejuízo do disposto no n.º 10 anterior.

16. No entanto, a CEMAH deve envidar esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação de pagamento com a colaboração do prestador de serviços de pagamento do beneficiário.

17. Nos casos em não seja possível a recuperação dos fundos transferidos com base em identificador único incorreto fornecido pelo ordenante, a CEMAH fica legitimado a fornecer ao ordenante ou ao prestador de serviços de pagamento do ordenante, mediante solicitação por escrito, todas as informações de que disponha e que sejam relevantes para o ordenante propor uma ação judicial para recuperar os fundos, designadamente o nome, a morada e a designação do prestador de serviços de pagamento do beneficiário.

18. Nestes casos, ou seja, quando o Cliente fornecer um identificador único incorreto, a CEMAH pode cobrar ao Cliente encargos, quer pela notificação de não execução da operação de pagamento, quer pelos procedimentos destinados à recuperação de fundos.

19. A responsabilidade da CEMAH não é aplicável em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à sua vontade, se as respetivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar de todos os esforços desenvolvidos, ou caso a CEMAH esteja vinculada por outras obrigações legais, nomeadamente as relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

#### **49. Identificadores únicos incorretos e exclusão de responsabilidade:**

1. Quando uma Ordem de Pagamento for executada em conformidade com o Identificador Único, a CEMAH considera que foi executada corretamente no referente ao Beneficiário especificado no Identificador Único.

2. No caso do identificador único e os demais elementos fornecidos pelo Cliente serem incorretos, a CEMAH não será responsável, pela não execução ou pela incorreta execução da Operação de Pagamento, nos termos das cláusulas 47.ª e 48.ª.

3. Não obstante o disposto no número anterior, a CEMAH envidará os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na Operação de Pagamento, com a colaboração, para o efeito, do Prestador de Serviços do Beneficiário, o qual deverá prestar todas as informações relevantes.

4. Caso não seja possível a recuperação dos fundos nos termos do número anterior, a CEMAH fornecerá ao Ordenante, mediante solicitação por escrito, todas as informações de que disponha, que se possam considerar relevantes para que o Cliente possa intentar a correspondente ação judicial.

#### **50. Reembolso de operações de pagamento iniciadas pelo Beneficiário ou através deste:**

1. O Cliente, na qualidade de Ordenante, tem direito ao reembolso, pela CEMAH, de uma Operação de Pagamento autorizada iniciada pelo Beneficiário ou através deste, e que já tenha sido executada, uma vez verificadas as seguintes condições:

a) A autorização não especificar o montante exato da Operação de Pagamento no momento em que a autorização foi concedida;

b) O montante da Operação de Pagamento exceder o montante que o Cliente poderia razoavelmente esperar tendo em conta o seu perfil de despesas anterior e as circunstâncias específicas do seu caso concreto.

2. Se tal lhe for solicitado pela CEMAH, recairá sobre o Cliente o ónus de provar que reúne as condições previstas no número anterior.

3. O reembolso corresponde ao montante integral da Operação de Pagamento executada. Para estes efeitos, a Data-Valor do crédito na Conta de Pagamento do Ordenante não pode ser posterior à data em que o montante foi debitado.

4. O Cliente e a CEMAH acordam que o Cliente não terá direito ao reembolso previsto no número da presente cláusula caso:

a) O Cliente tenha dado o seu consentimento para a execução da Operação de Pagamento diretamente à CEMAH;

b) A CEMAH ou o Beneficiário tenham prestado ou disponibilizado ao Cliente, pela forma acordada, informações sobre a futura Operação de Pagamento pelo menos quatro semanas antes da sua execução.

5. Para efeitos do disposto na alínea b) do número 1 da presente cláusula, o Cliente não se poderá basear em razões relacionadas com a Taxa de Câmbio de Referência acordada com a CEMAH.

6. Sem prejuízo do disposto nos números 1 e 4 da presente cláusula, o Cliente tem ainda direito ao reembolso incondicional relativamente às operações de débito direto expressas em euros na União nos casos em que a CEMAH e os Prestadores de Serviços de Pagamento do Beneficiário estejam ambos situados na União, ou em que o único Prestador de Serviços de Pagamento esteja situado na União (conforme Regulamento UE n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho), nos prazos referidos nos termos da cláusula seguinte.

### **51. Pedido de reembolso de Operações de Pagamento iniciadas pelo Beneficiário ou através deste:**

1. O Cliente pode apresentar o pedido de reembolso de uma Operação de Pagamento autorizada, iniciada pelo Beneficiário ou através deste no prazo de oito semanas a contar da data em que os fundos foram debitados.

2. A CEMAH reembolsará o Cliente do montante integral da Operação de Pagamento, ou apresentará uma justificação para a recusa do reembolso, no prazo de dez dias úteis a contar da data da receção do pedido de reembolso, com indicação dos organismos de reclamação disponíveis, bem como de resolução alternativa de litígios, referidos na cláusula 10.ª a 13.ª das presentes Condições Gerais, junto das quais poderá apresentar reclamação se não aceitar a justificação apresentada.

3. Na situação referida na cláusula 50.ª, número 6, a CEMAH não poderá recusar o reembolso nos termos do número anterior.

### **52. Informações a prestar ao Cliente sobre Operações de Pagamento individuais:**

1. Depois de o montante de uma Operação de Pagamento individual ter sido debitado na conta do Cliente, após a receção da Ordem de Pagamento, a CEMAH prestará, sem atraso injustificado, e nos termos legalmente definidos a seguinte informação:

a) Referência que permitirá ao Ordenante identificar cada Operação de Pagamento e, se for caso disso, informação respeitante ao Beneficiário;

b) O montante da Operação de Pagamento na moeda em que a conta de pagamento do Ordenante é debitada ou na moeda utilizada na Ordem de Pagamento;

c) O montante dos encargos da operação de pagamento e, se aplicável, os juros devidos pelo Ordenante;

d) A taxa de câmbio, se for caso disso, aplicada à Operação de Pagamento pelo Prestador de Serviços de Pagamento do Ordenante, bem como o montante da Operação de Pagamento após essa conversão cambial;

e) A Data-Valor do débito ou a data de receção da Ordem de Pagamento.

2. A CEMAH prestará a referida informação nos termos do disposto na cláusula 2.ª das presentes Condições Gerais, sem prejuízo de eventual acordo em contrário com o Cliente, sempre que legalmente admitido, e ainda nos casos em que a lei imponha a prestação de informação por outro modo.

3. O Cliente poderá, alternativamente, solicitar à CEMAH a prestação das referidas informações em suporte papel ou em qualquer outro suporte duradouro, uma vez por mês, ficando a CEMAH obrigada à prestação gratuita das mesmas.

4. A notificação do Cliente por via de procedimento seguro, a efetuar pela CEMAH em caso de suspeita de fraude, ou de quaisquer ameaças ao nível da segurança, processar-se-á através dos meios de contacto do Cliente ao dispor da CEMAH, que sejam considerados adequados e seguros.

5. Para qualquer assunto relacionado com os Serviços de Pagamento, o Cliente poderá sempre notificar a CEMAH através de uma das formas previstas na cláusula 2ª das presentes Condições Gerais.

#### **53. Bloqueio dos Instrumento de Pagamento:**

1. A CEMAH reserva o direito, nos termos legalmente aplicáveis, de bloquear um Instrumento de Pagamento por motivos objetivamente fundamentados, conexos com a segurança do Instrumento de Pagamento, suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse mesmo Instrumento, ou se se verificar um aumento significativo do risco de o Ordenante não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um Instrumento de Pagamento com uma linha de crédito associada e outros previstos na lei.

2. Nestes casos, a CEMAH informará o Cliente sobre o bloqueio do Instrumento de Pagamento e da respetiva justificação, pelos meios previstos na cláusula 2.ª das presentes Condições Gerais, antes de bloquear o Instrumento de Pagamento ou, o mais tardar imediatamente após a recusa, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.

3. Assim que cessem os motivos que determinaram o bloqueio do Instrumento de Pagamento, este será desbloqueado ou substituído por um novo.

#### **54. Recusa de acesso à Conta de Pagamento a Prestadores de Serviços de Pagamento:**

1. A CEMAH pode recusar o acesso à Conta de Pagamento por parte de um Prestador de Serviços de Informação Sobre Contas ou a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos por motivos objetivamente justificados e devidamente comprovados relacionados com o acesso fraudulento ou não autorizado à Conta de Pagamento por parte desse Prestador, incluindo a iniciação fraudulenta ou sem autorização de uma Operação de Pagamento.

2. Nestes casos, a CEMAH informará o Cliente nos mesmos termos previstos nos números 2 e 3 da cláusula anterior.

#### **55. Encargos, Taxas de juro e Taxas de câmbio:**

1. A CEMAH cobrará os encargos faturados das Comissões ou encargos, taxas de juro e taxas de câmbio específicas que para cada situação estiverem previstas no Preçário. O seu não pagamento isenta a CEMAH a prestar os respetivos Serviços.

2. A CEMAH não cobrará os encargos inerentes ao cumprimento dos deveres de informação a que se encontra legalmente sujeita e que se considerem como gratuitas.

3. Não obstante o disposto no número anterior, a CEMAH poderá cobrar encargos pela prestação de informações adicionais ou mais frequentes, ou pela transmissão de informações por vias de comunicação diferentes dos canais eletrónicos acordados com o Cliente, desde que a prestação ou a transmissão ocorram a pedido do Cliente.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a CEMAH poderá cobrar encargos, adequados e correspondentes aos custos efetivamente suportados pela CEMAH nas seguintes situações:

- a) Revogação pelo Cliente de ordens de pagamento;
- b) Recusa da Ordem de Pagamento no caso de a recusa ser objetivamente justificada.
- c) Recuperação pela CEMAH de fundos envolvidos numa Operação de Pagamento, nomeadamente quando, por motivos não imputáveis à CEMAH, seja necessário o estabelecimento de comunicações com o Beneficiário, o prestador de Serviços deste ou outra entidade.

5. Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, a CEMAH não poderá impedir o Beneficiário de, relativamente a determinado Instrumento de Pagamento:

- a) Orientar o Cliente para a sua utilização;
- b) Propor uma redução pela sua utilização;
- c) Exigir um encargo pela sua utilização, exceto nos casos em que o Beneficiário imponha ao Cliente a utilização de um Instrumento de Pagamento específico ou quando exista disposição legal que venha a limitar este direito no sentido de incentivar a concorrência ou de promover a utilização de Instrumentos de Pagamento eficazes. Nestes casos, os encargos não poderão exceder os custos

diretos suportados pelo Beneficiário para a utilização do Instrumento de Pagamento específico.

6. Em caso de ausência de fundos do Cliente para pagamento dos valores referidos a CEMAH poderá facultativamente prestar os Serviços, podendo debitar a conta a descoberto e ficando o Cliente obrigado a pagar os montantes devidos acrescidos dos juros e demais encargos, previstos no preçário em vigor nesse momento.

7. A CEMAH, enquanto Prestador do Serviço de Pagamento do Cliente, Beneficiário, poderá deduzir os seus encargos do montante a creditar antes do crédito na conta.

8. Encontram-se previstos no Preçário:

a) Se aplicável, todos os encargos a pagar pelo Cliente à CEMAH, incluindo os encargos relacionados com as formas de prestação e de disponibilização das informações e a respetiva frequência, bem como o esquema de repartição dos montantes desses encargos;  
b) Se aplicável, taxas de juro e de câmbio a aplicar, e quando for o caso, o método de cálculo do juro efetivo, a data relevante e o índice ou a base para determinação da Taxa de Juro ou da Taxa de Câmbio de Referência.

9. Poderão eventualmente ser sempre acordados limites para despesas para as Operações de Pagamento executadas através de instrumentos de pagamento.

#### **A - Condições Gerais de utilização da netCEM**

##### **56. Definição e âmbito:**

1. O Serviço netCEM (doravante netCEM ou Serviço) é a designação para a plataforma de Banca Eletrónica disponibilizada pela CEMAH ao Cliente, à qual este poderá aceder através de qualquer dispositivo com ligação à Internet.

2. A utilização do Serviço rege-se pelas normas contidas nas presentes condições gerais de utilização da netCEM, e contrato de adesão netCEM, que, no seu conjunto, constituem o contrato de utilização da netCEM e, subsidiariamente, pelas restantes disposições das “Condições Gerais do Contrato de Abertura de Conta”, nomeadamente as que regulamentam a prestação dos Serviços de Pagamento.

3. A CEMAH reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a alterações às presentes Condições, comunicando-as ao Cliente dentro dos prazos legais.

4. A validade do contrato fica condicionada à receção pela CEMAH de um exemplar do mesmo, devidamente assinado pelo Cliente.

5. Todas as definições previstas na cláusula 33.<sup>a</sup> são de aplicação no presente Capítulo.

##### **57. Objeto:**

1. Em resultado da celebração do contrato, o Cliente passa a poder aceder através do Serviço a todas as Contas de que seja titular único ou solidário e sem condições particulares de movimentação, ou àquelas que definir no momento de adesão ao Serviço ou em momento posterior.

2. A CEMAH permite ao Cliente aceder à sua informação bancária, consulta de posição financeira, e realização de operações de pagamento.

3. A CEMAH possibilita a utilização de Serviços de Iniciação de Pagamentos e Informação sobre Contas nos termos legalmente previstos em vigor no momento.

4. O acesso a uma conta por terceiros, nomeadamente no âmbito dos Serviços de Iniciação de Pagamentos e de Informação sobre Contas, só é admissível para os fins e nos termos da regulamentação em vigor sobre a matéria.

##### **58. Condições de utilização do Serviço:**

1. O Cliente poderá em qualquer altura alterar as Contas a que tem acesso, bem como a natureza das operações a que pretende ter acesso através deste Serviço.

2. O Cliente autoriza a CEMAH a preencher e validar todos os documentos necessários à efetiva realização e liquidação das operações dadas através do Serviço.

3. Independentemente de outras regras que sejam definidas no futuro, a identificação do Cliente processa-se através da indicação pelo mesmo de um número de Contrato, bem como de uma Chave de Acesso definida pela CEMAH no momento da adesão e alterado obrigatoriamente pelo Cliente após o primeiro acesso efetuado através do Serviço.

4. A CEMAH pode, a todo o tempo, condicionar a realização de operações através do Serviço à indicação pelo Cliente de dados para autenticação forte.

5. A CEMAH poderá, ainda:

a) Não executar ordens quando não sejam facultados corretamente os dados de validação do Cliente;

b) Não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que as está a transmitir;

c) Não executar ordens do Cliente após um número de tentativas de acesso falhadas, que deverá ser igual ou inferior a cinco;

d) Impedir ou introduzir limitações à realização de determinado tipo de operações através do Serviço, sempre que tal seja imposto ou recomendado em virtude da aplicação das disposições legais vigentes no território ou Estado de residência/ nacionalidade do Cliente.

#### **59. Acesso:**

1. Após a adesão do Cliente ao Serviço, a CEMAH atribuirá ao Cliente credenciais de segurança personalizadas, incluindo um código pessoal, secreto e intransmissível, por meio do qual poderá em conjunto com outros meios de autenticação previamente definidos pela CEMAH, vir a aceder àquele Serviço e realizar operações bancárias.

2. O acesso ao Serviço, nomeadamente para realização de operações de pagamento ou qualquer outra de Serviços de Pagamento ou consulta dos mesmos, depende de autenticação forte do Cliente, sem prejuízo da CEMAH poder praticar as exceções legalmente previstas.

3. A autenticação forte será efetuada através de elementos pertencentes a duas categorias diferentes, sendo eles concretizados através do envio de um SMS Token OTP (senha de uso único) combinado com utilização da chave de acesso (palavra-passe) ou com a utilização do sistema Touch ID (reconhecimento de impressão digital), Face ID (reconhecimento facial), ou outro elemento biométrico que a aplicação e que o equipamento suporte no momento em que está a aceder.

4. No caso de operações de pagamento usando o Serviço a autenticação forte do Cliente inclui elementos que associam de forma dinâmica a operação a um montante específico e a um beneficiário específico.

5. O Cliente deverá fornecer, e manter ativo, um número de telemóvel, devendo, em caso de alteração do mesmo, comunicar previamente essa modificação.

#### **60. Funcionamento e Suspensão do Serviço:**

1. O Serviço está disponível 24 horas por dia, no entanto, em caso de interrupção eventual, a CEMAH não poderá ser responsabilizada pela sua momentânea indisponibilidade.

2. A CEMAH reserva-se o direito de suspender ou fazer cessar o acesso ao Serviço sempre que razões de segurança o justificarem.

3. Ainda por razões de segurança, a CEMAH pode suspender o acesso ao Serviço global ou parcialmente, caso o Cliente não o utilize até 45 dias após a adesão.

4. Caso o acesso ao Serviço seja suspenso nos termos do disposto no número anterior, o Cliente poderá solicitar a sua ativação mediante pedido dirigido à CEMAH.

#### **61. Confidencialidade:**

1. A CEMAH compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade os códigos secretos e as informações sobre autenticação atribuídas ao Cliente.

2. O Cliente obriga-se a guardar sob segredo o seu código secreto e todas as informações para autenticação forte, bem como, prevenir o seu uso abusivo por parte de terceiros.

3. O Cliente é responsável e suportará todos os prejuízos resultantes de uma utilização abusiva do Serviço que lhe sejam legalmente imputáveis.

#### **62. Responsabilidade:**

A CEMAH não será, em caso algum, responsável pelos danos ou prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências ou desconexões ocorridas, nas situações em que o facto lesivo para o Cliente seja imputável a terceiro.

#### **63. Confirmação de transações:**

1. A realização de operações através do Serviço é confirmada pela CEMAH através do extrato de conta.

2. O Cliente poderá solicitar um comprovativo específico para uma transação, reservando-se a CEMAH o direito de cobrar uma comissão de acordo com o preçário em vigor.

#### **64. Autorizações:**

O Cliente autoriza de forma irrevogável a que a CEMAH, sempre que se considere necessário, a utilizar os registos informáticos como meio de prova para qualquer procedimento judicial que venha a existir direta ou indiretamente entre as partes;

#### **65. Segurança:**

1. O Cliente obriga-se a adotar as medidas necessárias à segurança na utilização do Serviço.

2. É responsabilidade do Cliente os prejuízos causados por si na utilização inadequada ou indevida do Serviço, mesmo os originados por terceiro se forem imputáveis ao Cliente.

3. O Cliente não deverá aceder à netCEM através de endereços de internet que possam vir referenciados em

*emails*, nem deve guardar o sítio netCEM nos favoritos do seu browser.

4. Todas as comunicações efetuadas serão feitas através de mecanismos informáticos que permitem a segurança das sessões e evitam o acesso por terceiros, considerando-se da autoria do Cliente quando para tanto tenham sido introduzidos os elementos de autenticação exigíveis.

5. As comunicações referidas no número anterior têm a força probatória legal correspondente aos documentos particulares com reconhecimento notarial.

6. As ordens transmitidas pelo Cliente e executadas pela CEMAH através do Serviço, gozarão de plenos efeitos jurídicos, não podendo o Cliente alegar a falta de assinatura para o cumprimento das obrigações assumidas nessas ordens.

7. O Cliente deverá seguir as demais recomendações de segurança publicadas no sítio da internet da CEMAH ou que lhe sejam comunicadas por outro meio.

#### **66. Requisitos técnicos:**

1. Recomenda-se o uso das últimas versões dos *browsers* disponíveis, os quais devem ser atualizados pelo Cliente.

2. É da inteira responsabilidade do Cliente a instalação e manutenção dos equipamentos informáticos e de telecomunicações, necessários para a utilização do Serviço, sendo a CEMAH alheia a eventuais erros ou deficiências decorrentes do meio de acesso ao Serviço utilizado pelo Cliente.

#### **67. Bloqueio:**

1. Quando o Cliente falhar até cinco vezes consecutivas a autenticação do seu acesso à netCEM, o Serviço ficará temporariamente suspenso.

2. À CEMAH assistirá o direito de proceder ao bloqueio total ou parcial do Serviço por motivos de segurança ou de suspeita de utilização indevida e fraudulenta do mesmo, comunicando ao Cliente o motivo subjacente e respetiva justificação logo que lhe seja possível e desde que tal comunicação seja legalmente admitida.

3. O bloqueio previsto no número anterior cessará, ficando o Serviço novamente disponível quando deixarem de se verificar os motivos que estiveram na sua origem.

4. A CEMAH suspenderá, ainda, o Serviço quando tal for requerido pelo Cliente, sendo que a suspensão nestes

casos só cessará mediante pedido de reativação apresentado pelo mesmo por escrito.

#### **68. Utilização dos dados:**

1. O Cliente autoriza expressamente a CEMAH a proceder ao tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a cruzar essa informação com a restante informação por si facultada à CEMAH em virtude da abertura de Contas ou da celebração de quaisquer contratos, designadamente para fins de natureza estatística, de crédito, ou para identificação de produtos bancários e financeiros da CEMAH, sem prejuízo do cumprimento do dever do sigilo bancário.

2. O tratamento de dados pessoais é efetuado de acordo com o disposto na cláusula 8.ª do presente documento.

#### **69. Acesso a consulta prévia:**

1. A CEMAH reserva-se o direito de autorizar ao Cliente, caso as Condições técnicas assim o permitam, o acesso à consulta dos dados constantes da sua Conta antes de rececionado o contrato, devidamente assinado.

2. As consultas efetuadas nos termos do número anterior presumem-se efetuadas pelo Cliente, declinando a CEMAH desde já qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta da informação constante da Conta.

#### **70. Modificação de Dados:**

O Cliente compromete-se a informar a CEMAH de qualquer alteração de morada, ou de quaisquer outros dados que tenham sido transmitidos anteriormente nos termos da Cláusula 20ª.

#### **71. Denúncia e Resolução:**

1. O presente contrato durará por prazo indeterminado.

2. O Cliente e a CEMAH poderão denunciar o contrato, com as devidas adaptações, respetivamente, nos prazos definidos na cláusula 28.ª, número 3 (1.ª parte) e 4 das presentes Condições Gerais.

3. A denúncia do contrato é sempre isenta de encargos para o Cliente.

4. No caso de alteração do contrato, assiste ao Cliente o direito de o resolver imediatamente e sem encargos antes da data proposta para a aplicação das alterações.

#### **72. Encargos:**

1. Independentemente dos custos associados aos Serviços de Pagamento, a CEMAH poderá estabelecer uma comissão pela utilização do Serviço, de acordo com o preçário em vigor nesse momento.

2. Os encargos regularmente faturados serão apenas devidos pelo Titular na parte proporcional ao período decorrido até à data de cessação do contrato. Se os referidos encargos forem pagos antecipadamente, serão restituídos ao Titular na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

### **B – Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito** **73. Âmbito:**

1. A utilização dos Cartões de Débito CEMAH rege-se pelas normas contidas nas presentes condições gerais de utilização do Cartão de Débito, na proposta de adesão e condições particulares de utilização do Cartão de Débito que, no seu conjunto, constituem o contrato de utilização do Cartão de Débito CEMAH. e, subsidiariamente, pelas restantes disposições das “Condições Gerais do Contrato de Abertura de Conta”, nomeadamente as que regulamentam a prestação dos Serviços de Pagamento.
2. A CEMAH reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a alterações às presentes Condições, comunicando-as ao Cliente dentro dos prazos legais.
3. O contrato de utilização dos Cartões de Débito CEMAH considera-se validamente celebrado entre o Titular e a CEMAH após aceitação, pela CEMAH, da proposta de adesão a Cartão de Débito assinada pelo Cliente.
4. Em resultado da celebração do contrato, o Cliente passa a poder aceder através do Cartão de Débito à conta de que seja titular único ou solidário e sem condições particulares de movimentação.

### **74. Propriedade e Emissão:**

1. Os Cartões de Débito CEMAH são da sua propriedade e são por esta emitidos no âmbito do sistema VISA e Multibanco.
2. Os cartões podem ser usados internacionalmente e funcionam como meio de pagamento pessoal e intransmissível.
3. À CEMAH reserva-se o direito de não emitir cartão quando haja fundado receio de uso abusivo, fraude ou violação de lei.
4. Caso se trate de conta coletiva, a única forma de movimentação compatível com a utilização do cartão de débito é a solidária.
5. A omissão, inexatidão ou a falsidade das informações prestadas no pedido de adesão ao cartão são da responsabilidade do Titular.

6. O risco do envio do Cartão de Débito CEMAH ou dos respetivos dispositivos de segurança personalizados corre por conta da CEMAH.

7. O Titular do cartão deverá assiná-lo no ato da sua receção.

8. A emissão do cartão é pessoal e intransmissível e, como tal, o cartão deverá ser utilizado exclusivamente pelo Titular. A CEMAH não tem qualquer dever de verificar ou controlar quem usa o cartão sem prejuízo de o poder fazer.

9. A cada cartão será atribuído um número de identificação pessoal (PIN), necessário para o acesso à Rede Multibanco ou VISA. O Titular do cartão deverá tomar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão e respetivo PIN, nomeadamente:

- a) Não permitir a utilização do seu cartão por terceiros, ainda que seus mandatários;
- b) Não transmitir o seu PIN a terceiros;
- c) Memorizar o seu PIN abstendo-se de o anotar;
- d) Não guardar nem registar o PIN de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros;
- e) Não registar o PIN no cartão ou em algo que guarde ou transporte conjuntamente com o mesmo.

### **75. Bloqueio:**

1. O Titular deve tomar todas as medidas necessárias para preservar a segurança do cartão, nomeadamente tem a obrigação de comunicar, sem atrasos injustificados, à CEMAH, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do mesmo.
2. À CEMAH reserva-se o direito de bloquear o cartão de débito quando se verifiquem motivos objetivamente fundamentados, relacionados com a segurança e a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão.
3. A CEMAH informa de imediato o Titular do bloqueio do cartão e da respetiva justificação através qualquer suporte duradouro, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.
4. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a CEMAH procederá ao desbloqueio do cartão ou à sua substituição por um novo.

### **76. Utilização:**

1. O Titular tem direito a utilizar o cartão de acordo com o cumprimento das condições que regem a sua emissão e utilização, nomeadamente tomar todas as medidas razoáveis, em especial ao receber o cartão, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados.

2. O cartão permite ao seu Titular a aquisição de bens e Serviços em qualquer estabelecimento nacional ou estrangeiro aderentes ao sistema VISA ou ao Sistema Multibanco e como tal identificados. Os pagamentos efetuados com os Cartões de Débito CEMAH em toda a rede mundial de estabelecimentos aceitantes de Cartões VISA, ou na rede Multibanco, não deverão ser onerados pelos estabelecimentos com qualquer suplemento ou taxa, com exceção do caso de fornecimento de combustíveis em terra.

#### **77. Transações em moeda estrangeira:**

1. O valor das operações denominadas em moeda estrangeira fora da zona euro será debitado em euros pelo contravalor que resultar da aplicação da taxa de câmbio praticada pela Rede Internacional Visa à data em que a operação for processada pela rede internacional.

2. O Titular poderá consultar as taxas de câmbio praticadas aos Balcões da CEMAH.

#### **78. Validade do cartão:**

1. Os Cartões de Débito CEMAH têm um prazo de validade que neles se encontra gravado, para além do qual não deverão ser utilizados.

2. A CEMAH poderá, no termo do prazo de validade, proceder à renovação do cartão, desde que o Titular a isso não se oponha nos 60 dias que precedem o respetivo termo.

3. O Titular deverá informar a CEMAH no caso de, tendo expirado o prazo de validade do cartão em seu poder, não ter recebido um novo.

#### **79. Denúncia e Resolução**

1. O presente contrato durará por tempo indeterminado.

2. O Cliente e a CEMAH poderão denunciar o contrato, com as devidas adaptações, respetivamente, nos prazos definidos na cláusula 28.ª, número 3 (1.ª parte) e 4 das presentes Condições Gerais.

3. A CEMAH poderá resolver imediatamente o contrato, sempre que o Titular:

a) Não pague quaisquer quantias devidas à CEMAH, quer em virtude da utilização do cartão, quer de quaisquer outros contratos;

b) Promova uma utilização abusiva do cartão ou permita que terceiros o utilizem;

c) Deixar de cumprir as obrigações resultantes da utilização do cartão, por qualquer forma, designadamente as emergentes das presentes Condições Gerais de Utilização;

d) For judicialmente declarado interdito de uso de cheques.

4. Uma vez cessado o contrato de utilização do cartão, o Titular perderá todos os direitos inerentes à respetiva posse e uso, devendo promover a devolução imediata do cartão à CEMAH, sendo da sua responsabilidade todas as transações efetuadas com o mesmo, até que a devolução se torne efetiva.

5. À CEMAH reserva-se ainda o direito de reter e destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de VISA.

6. O Titular poderá também renunciar a todo o momento à utilização do cartão devendo comunicar tal decisão à CEMAH simultaneamente com a restituição do respetivo plástico. Nesse caso será o Titular responsável por todos os movimentos efetuados pelo cartão até à data da sua efetiva restituição.

7. Em caso de morte, interdição ou inabilitação do Titular, o direito de utilização do cartão caduca, devendo os respetivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à devolução do cartão.

8. À CEMAH reserva-se o direito de reter ou destruir o cartão diretamente ou através de terceiros, bem como proceder ao seu cancelamento caso tenha tido conhecimento da morte do Titular por qualquer meio.

9. A denúncia do contrato é sempre isenta de encargos para o Cliente.

10. No caso de alteração do contrato, assiste ao Cliente o direito de o resolver imediatamente e sem encargos antes da data proposta para a aplicação das alterações.

#### **80. Anuidade, despesas e outros encargos:**

1. Por cada cartão será cobrada uma anuidade atualizável pela CEMAH.

2. A anuidade será debitada no mês que corresponda em cada ano ao da contratualização da adesão ao cartão de débito CEMAH.

3. Os encargos regularmente faturados pela emissão e/ou utilização do Cartão de Débito CEMAH são apenas devidos pelo Titular na parte proporcional ao período decorrido até à data de cessação do contrato. Se os referidos encargos forem pagos antecipadamente, serão restituídos ao Titular na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

4. Além da anuidade, pela Titularidade, emissão e/ou utilização do Cartão de Débito CEMAH serão devidas as comissões e demais encargos previstos nas Condições Particulares, disponibilizadas ao Cliente no momento da contratualização de adesão ao cartão de débito, incluindo comissão de substituição de cartão anterior cuja utilização foi inibida a pedido do Titular por razões de perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão.

5. Às comissões que venham a ser cobradas pela CEMAH acrescem os impostos e as taxas a que haja lugar nos termos da lei.

#### **81. Regras Operativas:**

1. Para adquirir bens ou Serviços através do cartão, deverá o Titular:

- a) Apresentar o cartão devidamente assinado;
- b) Identificar-se, quando tal lhe for solicitado;
- c) Conferir os comprovantes apresentados pelo estabelecimento em conformidade com os formulários da VISA;
- d) Fazer uso do PIN (Número de Identificação Pessoal) nos Caixas Automáticos da Rede Multibanco ou VISA ou em outras circunstâncias em que tal lhe seja solicitado;
- e) Guardar uma cópia do comprovante disponibilizado pelo estabelecimento.

2. A assinatura dos comprovantes referidos no número anterior, bem como a utilização do número de Identificação Pessoal nos Caixa Automáticos ou nos Terminais de Pagamento Automático, implicará a autorização do lançamento do débito na Conta DO vinculada, pelas importâncias respetivas.

3. No caso das transações previstas pelos regulamentos da VISA Internacional, para as quais não seja exigido o uso da assinatura ou introdução do Número de Identificação Pessoal (PIN), serão da responsabilidade do Titular.

4. O Titular será igualmente responsável pelos valores, lançados na sua Conta DO, presentes no extrato de conta, até que se verifique ter sido incorreto o lançamento.

5. A CEMAH não interferirá em quaisquer incidentes ou responsabilidades que ocorram entre o Titular e o estabelecimento ou proprietário da máquina, mesmo as originadas pela recusa da aceitação do cartão, não se responsabilizando por quaisquer consequências que tais factos possam originar.

6. A CEMAH não poderá ser responsabilizada pela não-aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiência ou anomalia no atendimento, pela deficiente qualidade dos bens ou Serviços obtidos por intermédio do referido cartão, bem como por quaisquer anomalias de natureza técnica ou operacional verificadas nos Terminais de Pagamento Automático (TPA).

#### **82. Extravio, roubo ou perda:**

1. Em caso de extravio, roubo ou perda do cartão, o Utilizador obriga-se a avisar de imediato um dos centros de atendimento, (indicando o número e data de validade do seu cartão), disponíveis através dos contatos telefónicos disponíveis no sítio da CEMAH, para as seguintes entidades:

- a) CEMAH (dias úteis das 9h às 17h);
- b) SIBS – Sociedade Interbancária de Serviços, S.A. Tel: 808 201 251 ou 217 918 780.

2. No caso de o mesmo acontecer no estrangeiro, o Titular obriga-se a avisar de imediato, através dos Serviços de emergência da VISA local. Caso encontre dificuldade na ligação poderá utilizar o número de telefone do Serviço de Emergência VISA (Visa Global Assistance Center – VGAC) de Londres: VGAC UK.

3. O aviso referido no número anterior deve ser confirmado até 48 horas depois, por carta registada endereçada à CEMAH, acompanhada dos seguintes elementos:

- a) Identificação do Cartão (número e validade);
- b) Data da última atualização;
- c) Data e hora aproximada da perda ou furto do Cartão;
- d) Local provável da perda ou furto do cartão.

4. No caso de furto, o Titular deverá ainda enviar cópia da participação às autoridades policiais ou de investigação.

5. Ao Titular cabe fazer prova da realização das diligências devidas nos termos da presente cláusula.

6. No caso das perdas relativas às operações de pagamento não autorizadas resultantes de perda, furto, roubo ou apropriação abusiva do cartão, o Titular suportará as perdas dentro do limite do saldo disponível na data e hora em que foi realizada a operação ou da linha de crédito associada ao cartão, até ao montante de 50,00€ (cinquenta euros).

7. Havendo negligência grosseira, o Titular suportará as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada ao cartão, ainda que superiores a 50,00€ (cinquenta euros).

8. O Titular suportará, também, as perdas na totalidade, caso as mesmas sejam devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado das obrigações emergentes das presentes Condições Gerais.

9. Após ter procedido à comunicação referida no n.º 1, a CEMAH assumirá a responsabilidade pelas utilizações do cartão verificadas após a comunicação, salvo em caso de atuação fraudulenta.

10. A CEMAH reembolsará o Titular do montante da operação se se concluir que é efetivamente responsável pelas perdas de operações não autorizadas.

### **83. Obrigações da CEMAH:**

a) Assegurar que os dispositivos de segurança personalizados do cartão só sejam acessíveis ao Titular que tenha direito a utilizar o mesmo;

b) Abster-se de enviar cartões não solicitados, salvo quando deva ser substituído;

c) Garantir a disponibilidade, a todo o momento, de meios adequados para permitir ao Utilizador do cartão proceder à notificação de qualquer extravio e solicitar o desbloqueio;

d) Facultar ao Titular, a pedido deste, os meios necessários para fazer prova, durante 18 meses após a notificação, de que esta foi feita;

e) Impedir qualquer utilização do cartão logo que a notificação de extravio tenha sido efetuada.

O risco do envio ao Titular de um cartão ou dos respetivos dispositivos de segurança personalizados corre por conta da CEMAH.

### **84. Serviços de emergência:**

1. No caso de perda, roubo ou extravio do cartão se verificar em território estrangeiro, o Titular poderá

solicitar a substituição de cartão e/ou um Adiantamento de Dinheiro de Emergência.

2. Para o efeito o Titular deverá contactar os Serviços de emergência VISA local, estando sujeito às despesas constantes do preçário em vigor naquele momento.

### **85. Período de reflexão:**

1. O Titular tem o direito de revogar o contrato no prazo de 14 dias de calendário a contar da aceitação, pela CEMAH, da proposta de adesão a Cartão de Débito assinada pelo Cliente, através de carta registada com aviso de receção ou declaração escrita notificada à CEMAH, no mesmo prazo.

2. O Titular deverá inutilizar e restituir o cartão, juntamente com as comunicações referidas no número anterior, se o tiver em seu poder.

3. A revogação referida não envolve quaisquer encargos para o Cliente, exceto os resultantes do cumprimento de obrigações fiscais.

### **86. Funcionalidades do Serviço 3D Secure:**

1. O 3D Secure é um serviço que permite ao Titular de um cartão de débito efetuar de uma forma segura transações em ambientes abertos por exemplo na Internet, WAP, ou televisão interativa, por intermédio da associação do cartão de débito ao número de telemóvel e a um código de autenticação (OTP).

### **87. Condições de utilização do Serviço 3D Secure:**

1. Ao cartão de débito agregado ao serviço será associado um número de telemóvel, que ficará registado e pelo qual irá receber um SMS que contém um código de autenticação que deverá ser inserido para conclusão da operação, ou em alternativa receberá no telemóvel uma notificação enviada através da App MB WAY.

2. A CEMAH reserva-se a possibilidade de efetuar a adesão automática do cartão ao serviço, quando tal decorra de imposição legal ou regulamentar ou mesmo operativa visando com esta uma melhoria da segurança na prestação do serviço.

3. Com o serviço 3D Secure, o Titular, poderá utilizar esse serviço de pagamentos em transações que venha a efetuar em ambientes abertos com cartões de débito junto daqueles que tenham aderido ao protocolo 3D Secure. Ao fazê-lo o Titular do cartão de débito reconhece-se devedor perante a CEMAH de todos os valores registados.

4. A CEMAH reserva-se o direito de recusar qualquer transação em ambientes abertos caso a mesma não seja efetuada por intermédio deste serviço, sendo que, mesmo assim caso se realizem as transações estas serão da inteira responsabilidade do Titular do cartão de débito.

5. O Titular do cartão de débito será responsável por manter sempre um número de telemóvel associado ao 3D Secure devidamente atualizado junto da CEMAH, responsabilizando-se, por todos os prejuízos que resultem do eventual incumprimento desta obrigação.

#### **88. Cancelamento do serviço 3D Secure:**

1. A CEMAH poderá sempre cancelar ou alterar este serviço, em qualquer momento, sem aviso prévio do Titular, por razões de segurança ou imposição de terceiros prestadores efetivos do serviço 3D Secure.

### **C – Cartão de Crédito**

#### **89. Cartão de Crédito Particular Unibanco:**

A CEMAH subcontratou, nos termos da cláusula 6ª, com a UNICRE, a prestação do presente Serviço, remetendo para o contrato referenciado em epígrafe as Condições Gerais de utilização, direitos e deveres das partes.

### **D – Serviço MB WAY**

#### **90. Âmbito e Condições de adesão ao Serviço MBAY:**

1. O Serviço MB WAY consiste no Serviço de pagamento que permite, através da associação de um ou mais cartões a um número de telemóvel ou a outro identificador pré-definido (como por exemplo, um endereço de correio eletrónico), efetuar pagamentos de compras realizadas no estabelecimento ou nas plataformas de comunicação online de um comerciante aderente a este Serviço, bem como efetuar ou receber transferências, tal como descrito em [www.mbway.pt](http://www.mbway.pt).

2. Sendo o Cliente Titular de uma Conta D.O. junto da CEMAH, as partes celebram o presente Contrato, que se rege pelas disposições seguintes e subsidiariamente, pelas restantes “Condições Gerais do Contrato de Abertura de Conta”, nomeadamente as estipuladas sobre Serviços de Pagamento.

3. A adesão ao Serviço MB WAY deverá ser efetuada num Caixa Automático Multibanco, mediante a utilização de um cartão de débito emitido pela CEMAH ou através de outros Serviços disponibilizados pela Instituição para a

gestão do Serviço MB WAY, sendo indicado o número de telemóvel a associar ao Serviço e definido PIN MB WAY.

4. A prestação do Serviço MB WAY pela CEMAH está condicionada:

a) À instalação da App MB WAY no dispositivo móvel do Titular do cartão e respetivas atualizações sempre que sejam notificadas pela SIBS FPS;

b) Aceitação pelo Cliente das Condições de utilização da App MB WAY e à confirmação do número de telemóvel ou de outro identificador a utilizar;

c) Confirmação pela CEMAH, diretamente ou por intermédio da SIBS, da ativação do Serviço MB WAY, mediante o envio de uma mensagem SMS com um código de ativação.

#### **91. Condições de prestação do Serviço MB WAY:**

Uma vez instalada a App MB WAY nos termos do número anterior e ativado o Serviço MB WAY, a possibilidade de realização de transações MB WAY e/ ou transferências, estará ainda sujeita à verificação cumulativa das seguintes Condições:

a) Manutenção ativa do número de telemóvel fornecido em dispositivo móvel que utilize;

b) Manutenção ativa do endereço de correio eletrónico indicado no âmbito da utilização da App MB WAY no dispositivo móvel associado ao Serviço MB WAY;

c) Garantia de que se oferecem as Condições para que o Cliente receba no seu dispositivo móvel no qual se encontre instalada a App MB WAY a mensagem de pedido de confirmação da transação ou transferência MB WAY.

#### **92. Alteração de Utilização do Serviço MB WAY:**

1. A alteração do número de telemóvel associado ao Serviço MB WAY poderá ser efetuada através de um Caixa Automático Multibanco, ou através de endereço de correio eletrónico, através da App MB WAY.

2. Para que a alteração do número se considere eficaz, será necessário que a CEMAH, ou terceiro por conta e em nome desta, solicite ao Cliente a confirmação do novo número de telemóvel ou do novo endereço de correio eletrónico, sendo posteriormente introduzidos no sistema, em substituição dos anteriores.

#### **93. Segurança:**

1. O Cliente obriga-se a manter a segurança e confidencialidade do PIN MB WAY, bem como assegurar que o número de telemóvel e de outros elementos identificadores (como o endereço eletrónico associado

ao Serviço MB WAY), bem como o dispositivo móvel e a App nele instalada, são utilizados exclusivamente por si.

2. Por questões de segurança, após 5 (cinco) tentativas falhadas de introdução do PIN MB WAY, o Serviço MB WAY ficará indisponível, até reativação mediante introdução de um novo PIN MB WAY.

3. O Cliente obriga-se a comunicar à CEMAH toda a informação que detenha em matéria de fraude, perda, furto, roubo ou apropriação abusivas dos dispositivos móveis por si utilizados, logo que dela tenha conhecimento.

#### **94. Encargos:**

1. A adesão ao Serviço MB WAY está isenta de encargos.

2. Sobre as transações MB WAY a CEMAH poderá estabelecer uma comissão, de acordo com preçário em vigor nesse momento.

#### **95. Cancelamento do Serviço MB WAY:**

1. O Cliente poderá cancelar, em qualquer momento, a sua adesão ao Serviço MB WAY através de qualquer Caixa Automático Multibanco.

2. A CEMAH poderá cessar, a todo o momento, com efeitos imediatos, a prestação do Serviço MB WAY, na parte que respeita à prestação do Serviço MB WAY, nomeadamente por motivos que se relacionem com a segurança do Serviço MB WAY ou com o fundamento de o Cliente utilizar o Serviço MB WAY para a prática de atividades fraudulentas.

#### **96. Dados Pessoais:**

1. O Cliente autoriza a CEMAH a proceder, diretamente ou através de entidade subcontratada, ao tratamento dos dados pessoais que facultou à CEMAH no âmbito da adesão ao Serviço MB WAY, incluindo os dados fornecidos para instalação e uso da App MB WAY, qualquer que seja o meio de recolha desses dados, seja através de comunicação à CEMAH ou à entidade subcontratada por esta. O tratamento dos dados terá como finalidade a prestação, pela CEMAH, do Serviço MB WAY nos termos das cláusulas anteriores.

2. Competirá à CEMAH definir a finalidade e os meios de tratamento de dados, ainda que o tratamento seja feito por entidade responsável pelo mesmo.

3. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente no âmbito do presente contrato serão processados e armazenados informaticamente numa base de dados gerida pela SIBS.

4. O Cliente declara que autoriza a CEMAH a transmitir a entidade subcontratada que atue por conta da presente Instituição os seus dados pessoais para ativação, suporte, gestão e manutenção do Serviço MB WAY, bem como para o desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com o Serviço.

5. O tratamento de dados pessoais é efetuado de acordo com o disposto na cláusula 8.ª do presente documento.

**CONDIÇÕES PARTICULARES - ANEXO**
**ANEXO  
PREÇÁRIO DA CONTA DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS E A ORDENS DE TRANSFERÊNCIA**

| <b>Serviço</b>  | <b>Comissões *</b>  |                        |
|---|---|------------------------|
| <b>Serviços de conta gerais</b>   |   |                        |
| <b>Manutenção de conta</b>  | Cobrança Mensal   | 0,35€                  |
| Inclui um <b>pacote de serviços</b> constituído por:<br>- Prestação de serviços relativos à constituição, manutenção, gestão, titularidade, e encerramento da conta de depósito à ordem;<br>- Disponibilização de um cartão de débito;<br>- Prestação do serviço de homebanking (netCEM);<br>- Movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia e balcões;<br>- Operações de depósito e levantamento de numerário, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia e transferências através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. Encontram-se aqui englobadas as transferências a crédito intrabancárias, as transferências efetuadas através de caixas automáticos, 48 Transferências a crédito SEPA+ e/ou Ordens permanentes SEPA+, por cada ano civil, efetuadas através do serviço de homebanking, e 5 transferências, por cada mês, com o limite de 30 euros por operação, realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. Os serviços que excedam estas quantidades serão cobrados separadamente. | <b>Comissão total anual</b>                               | <b>4,20€</b>           |
|   | <b>Pagamentos (excluindo cartões)</b>                     |                        |
| Transferência a crédito Intrabancária   |   | 0,00€                  |
| Ordem permanente Intrabancária  |   | 0,00€                  |
| Transferência a crédito SEPA+   | Via balcão  | 5,40€                  |
|   | Em linha  | 0,78€                  |
|   | Dispositivo Móvel   | 0,78€                  |
| Ordem permanente SEPA+  | Via balcão  | 5,40€                  |
|   | Em linha  | 0,78€                  |
|   | Dispositivo Móvel   | 0,78€                  |
| Transferência a crédito não SEPA+   | Via balcão  | 10,40€                 |
| Ordem permanente não SEPA+  |   | Serviço não disponível |
| Requisição e entrega de cheques cruzados e à Ordem  | <u>Módulo 24 cheques – sem data de validade</u>           |                        |
|   | Balcão – Balcão   | 18,72€                 |
|   | Internet (em linha) – Balcão                              | 18,72€                 |
|   | ATM – Balcão  | 18,72€                 |
|   | Dispositivo Móvel – Balcão                                | 18,72€                 |
|   | <u>Módulo 50 cheques com cópia – sem data de validade</u> |                        |
|   | Balcão – Balcão   | 41,60€                 |
|   | Internet (em linha) – Balcão                              | 41,60€                 |
|   | ATM – Balcão  | 41,60€                 |
|   | Dispositivo Móvel – Balcão                                | 41,60€                 |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| Requisição e entrega de cheques cruzados e não à Ordem | <u>Módulo 6 cheques – sem data de validade</u> |                        |
|  | Balcão – Balcão                                | 4,68€                  |
|  | Internet (em linha) – Balcão                   | 4,68€                  |
|  | ATM – Balcão                                   | 4,68€                  |
|  | Dispositivo Móvel – Balcão                     | 4,68€                  |
| <b>Cartões e numerário</b>                             |  |                        |
| Disponibilização de cartão de débito [Classic CEMAH]   |  | 0,00€                  |
| Disponibilização de cartão de crédito                  |  | Serviço não disponível |
| Levantamento de numerário                              | Via balcão                                     | 0,00€                  |
| Adiantamento de numerário a crédito (Cash Advance)     |  | Serviço não disponível |

Nota: Os valores acima indicados incluem os impostos legais em vigor.

Às comissões legalmente não abrangidas no pacote de Serviços Mínimos Bancários referido, aplicam-se os encargos previstos em preço:

## I – Preçário aplicável ao cartão de débito SMB

| Designação do cartão         | 1. Disponibilização de cartão de débito |                          |                          |                          | 2. Substituição de cartão | 3. Inibição do cartão |
|------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                              | 1.º Titular                             |                          | Outros Titulares         |                          |                           |                       |
|                              | 1.º ano                                 | Anos seguintes           | 1.º ano                  | Anos seguintes           |                           |                       |
| Redes onde o cartão é aceite |   |                          |                          |                          |                           |                       |
| Cartão de Débito CEMAH (SMB) | Valor incluído no pacote                | Valor incluído no pacote | Valor incluído no pacote | Valor incluído no pacote | 0,00 €                    | 0,00 €                |
| Acresce Imposto              | Imposto do Selo (IS) 4%                 |                          |                          |                          |                           |                       |

## II – Operações com cartões de débito SMB

| Tipo de cartão                                  | Débito                  |                              |
|---|-------------------------|------------------------------|
|   | Cartão de Débito CEMAH  | Cartão de Débito Jovem CEMAH |
| <b>1. Levantamento de numerário</b>             |                         |                              |
| Na EEE (1) em euros, coroa sueca e leus romenos | Balcão                  | -                            |
|   | ATM                     | isento                       |
| Resto do Mundo                                  | Balcão                  | -                            |
|   | ATM                     | 2,50€ + 1% (2)               |
| <b>2. Compras</b>                               |                         |                              |
| Na EEE (1) em euros, coroa sueca e leus romenos | POS                     | -                            |
|   | Resto do Mundo em euros | 1,70%                        |
| Resto do Mundo em outras moedas                 | POS                     | 2,7% + 1% (3)                |
| Acresce Imposto                                 | Imposto de Selo (IS) 4% |                              |

**Legenda:** ATM - Caixa Automático [Automated Teller Machine].

POS - Terminal de Pagamento Automático [Point of Sale].

**Nota (1)** EEE - Espaço Económico Europeu. Abrange: Zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia, Estónia, Letónia e Lituânia); da União Europeia (Chéquia, Dinamarca, Hungria, Polónia, Suécia, Bulgária, Roménia e Croácia); e da EEE (Islândia, Noruega e Liechtenstein).

Nota (2) Comissão variável de acordo com o banco de origem do levantamento

### III - Ordens de Transferência (preçário aplicável a todo o tipo de transferências em vigor na CEMAH)

|  | Escalões | Canal de receção da ordem de Transferência |             |             |                     |        |                   | Outras condições |
|--|----------|--|-------------|-------------|---------------------|--------|-------------------|------------------|
|  |          | Balcão                                     | Telefone    |             | Internet (em linha) | ATM    | Dispositivo Móvel |                  |
|  |          |  | C/ operador | S/ Operador |                     |        |                   |                  |
| <b>1. Transferências Internas / Nacionais</b>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <b>1.1 - Transferência a crédito Intrabancária (Para conta domiciliada na própria Instituição de Crédito)</b>                        |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <u>- com o mesmo ordenante e beneficiário</u>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais e Permanentes   | -        | 0,00 €                                     | -           | -           | 0,00 €              | 0,00 € | 0,00 €            |                  |
| <u>- com ordenante e beneficiário distintos</u>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais e Permanentes   | -        | 0,00 €                                     | -           | -           | 0,00 €              | 0,00 € | 0,00 €            |                  |
| <u>- Transferência MB WAY (Transferência a crédito intrabancária - ordens em euros)</u>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Ordenada pelo utilizador do Serviço MBWAY para um utilizador do Serviço MBWAY  | -        | -  | -           | -           | 0,00 €              | -      | 0,00              |                  |
| <b>1.2 - Transferência a crédito SEPA+ (Para conta domiciliada noutra Instituição de Crédito)</b>                                    |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <u>- Normais</u>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Com indicação de NIB ou IBAN   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais e Permanentes   | -        | 5,00 €                                     | -           | -           | 0,75 €              | 0,00 € | 0,75 €            |                  |
| - Sem indicação de NIB ou IBAN   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais e Permanentes   | -        | -  | -           | -           | -                   | -      | -                 |                  |
| <u>- Urgentes (Via Target)</u>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Com indicação de NIB ou IBAN   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais e Permanentes   | -        | 15,00 €                                    | -           | -           | -                   | -      | -                 |                  |
| - Sem indicação de NIB ou IBAN   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| Pontuais/Permanentes   | -        | -  | -           | -           | -                   | -      | -                 |                  |
| <u>- Transferência MB WAY (Transferência a crédito interbancária - ordens em euros)</u>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Ordenada pelo utilizador do Serviço MBWAY para conta domiciliada noutra instituição de crédito por um utilizador do Serviço MB WAY | -        | -  | -           | -           | 0,00 €              | -      | -                 |                  |
| - Transferências Imediatas   | -        | 5,00 €                                     | -           | -           | 0,75 €              | -      | 0,75              |                  |
| <b>2. Transferências Transfronteiras/Internacionais - efetuadas para conta domiciliada no estrangeiro</b>                            |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <b>2.1 Transferência a crédito SEPA+</b>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <u>- Normais</u>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Com indicação de NIB ou IBAN   | -        | 5,00 €                                     | -           | -           | 0,75 €              | -      | 0,75              |                  |
| <u>- Urgentes</u>  |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Com indicação de NIB ou IBAN   | -        | 5,00 €                                     | -           | -           | -                   | -      | -                 |                  |
| <b>2.2 Transferência a crédito não SEPA+ (1)</b>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| <u>- Normais</u>   |          |  |             |             |                     |        |                   |                  |
| - Com indicação de NIB ou IBAN   | -        | 10,00 €                                    | -           | -           | -                   | -      | -                 |                  |
| <b>Acresce Imposto</b>   |          | <b>Imposto de Selo (IS) 4%</b>             |             |             |                     |        |                   |                  |

**Legenda** SEPA - Área Única de Pagamentos em Euros (Single Euro Payments Area). Países SEPA e Países abrangidos pelos Regulamentos CE nº 924/2009 e nº 260/2012 do Parlamento Europeu. Zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovênia, Chipre, Malta, Eslováquia, Estónia, Letónia e Lituânia); da União Europeia (Chéquia, Dinamarca, Hungria, Polónia, Suécia, Bulgária, Roménia e Croácia), bem como Islândia, Liechtenstein, Suíça, Mónaco, Estado da Cidade do Vaticano, Principado de Andorra, Noruega e San Marino.  
- Os Regulamentos CE nº 924/2009 e nº 260/2012 do Parlamento Europeu aplicam-se a: transferências denominadas em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno para os países aderentes; com partilha de despesas entre o ordenador e o beneficiário (regime exclusivo) - "SHA"; transferências contendo IBAN e BIC/Endereço SWIFT.  
BIC-Código de Identificação Bancária / SWIFT (Bank Identification Code)  
IBAN - Número de Identificação Bancária Internacional (International Bank Account Number).

**Nota (1)** Ordens do Resto do Mundo, com opção de despesas OUR, BEN ou SHA. Nos casos que a CEMAH utilize um banco intermediário para completar a operação, acrescem as comissões debitadas pelo mesmo.

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

---

A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A.