

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO SANTANDER BUSINESS

DEFINIÇÕES

Nestas Condições de Utilização e em toda a correspondência trocada entre as partes no âmbito das mesmas ou com estas relacionada, os termos iniciados por maiúscula (estejam no singular ou no plural) terão o significado a seguir indicado, ou o que lhes for atribuído nestas Condições de Utilização ou nas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem do Titular:

Banco: o Banco Santander Totta, S.A., com sede social na Rua Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, registado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de registo e de identificação fiscal 500 844 321, com o capital social de 1.391.779.674 €, e com o qual o Titular celebra o presente Contrato.

Cartão de Débito: o instrumento de pagamento associado à Conta de Depósitos à Ordem e que permite efetuar pagamentos, levantamentos, transferências e realizar outras operações a débito.

Cartão de Débito “Santander Business” ou Cartão: o instrumento de pagamento sob a modalidade de Cartão de Débito e que é propriedade do Banco e contratado pelo Titular ao abrigo das presentes Condições.

Conta de Depósitos à Ordem ou Conta: conta bancária de depósitos à ordem do Titular junto do Banco, identificada na Proposta de Adesão e que se encontra associada ao Cartão.

Contrato: o presente contrato sob a forma de utilização de Cartão de Débito, constituído pela Proposta de Adesão e pelas Condições Gerais e Especiais de Utilização e pelos respetivos anexos.

Portador: pessoa singular cujo nome e assinatura figurarão no Cartão e que é a única autorizada a utilizá-lo.

Titular: a entidade que contrata com o Banco a emissão do Cartão em nome do Portador e que se responsabiliza perante o Banco pelos débitos ou responsabilidades da respetiva utilização.

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

I. ASSINATURA, CELEBRAÇÃO E PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

1. A emissão do presente Contrato consubstancia a aceitação do mesmo pelo Banco.
2. Sem prejuízo do previsto no número anterior, o Contrato apenas se considera celebrado na data da última assinatura pelo Titular e, quando aplicável, pelo Portador.
3. O Titular/Portador assinam o Contrato por uma das seguintes formas:
 - a) Presencialmente, através da aposição da sua assinatura manuscrita em papel ou da sua assinatura eletrónica, em dispositivo informático disponibilizado pelo Banco, no respetivo campo de assinatura, nos termos do número seguinte. Neste caso, a data da sua assinatura é a indicada junto ao campo de assinatura;
 - b) Através de assinatura por meios eletrónicos de contratação à distância, mediante a inserção do código único recebido por SMS, para manifestação da sua concordância ao seu teor, no espaço reservado para o efeito nos canais digitais disponibilizados pelo Banco. Neste caso, a data da sua assinatura é a indicada no respetivo rodapé ou no final do presente documento; ou
 - c) Quando celebrado através de chamada(s) telefónica(s) realizada(s) com o Banco, através de aceitação dada na(s) referida(s) chamada(s) telefónica(s) gravada(s).
4. A assinatura eletrónica e a assinatura digital previstas nas alíneas a) e b) do número 1 da presente Cláusula, respetivamente, equivalem, para todos os efeitos, à assinatura manuscrita em papel.
5. O Cartão será entregue ao Portador que, para o poder utilizar, deverá proceder à sua ativação, que poderá fazer através do NetBanco Empresas ou em qualquer balcão do Banco.
6. O presente Contrato encontra-se subordinado à condição resolutiva do encerramento da Conta de Depósitos à Ordem. Verificado o encerramento desta Conta, este Contrato deixa de produzir quaisquer efeitos.

II. DURAÇÃO DO CONTRATO E VALIDADE DO CARTÃO

1. Este Contrato é celebrado por prazo indeterminado. Contudo, o Cartão tem o prazo de validade

indicado nas Condições Especiais e inscrito no próprio Cartão.

2. O direito de utilização do Cartão caduca no último dia do referido prazo de validade ou na data de cessação de vigência do Contrato, bem como por morte ou determinação de medidas de acompanhamento do Portador, devendo, nestes casos, os respetivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do Cartão ao Banco.

3. Findo o prazo de validade do Cartão, será enviado para o Portador um novo Cartão com o prazo de validade indicado nas Condições Especiais. No entanto, o Banco poderá decidir não renovar o Cartão, caso em que informará o Titular, denunciando o presente Contrato, com uma antecedência não inferior a 2 (dois) meses relativamente ao fim do referido prazo.

4. Em caso de renovação e/ou substituição do Cartão, os seus respetivos dados podem ser automaticamente atualizados para efeitos de realização de pagamentos não presenciais.

5. O Contrato caducará em relação ao Portador, sempre e quando caducar relativamente ao Titular.

III. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

1. O Cartão é de uso exclusivo do Portador, que se obriga a cumprir com o disposto nas presentes Condições.

2. São imputáveis ao Titular todas as transações efetuadas com o Cartão, nomeadamente operações de pagamento, contratação de produtos e serviços e outras manifestações de vontade.

3. O Cartão pode ser utilizado para realizar as operações indicadas nas Condições Especiais.

4. A cada Cartão será atribuído um PIN, necessário para aceder a caixas automáticos (ATM) da Rede Multibanco ou terminais de pagamento automático (TPA) da rede Visa, bem como para aceder a caixas automáticos da rede interna disponíveis nos balcões do Banco.

5. O Cartão permite a utilização do serviço MB WAY, o qual possibilita, com base numa solução tecnológica e pela associação entre o número de telemóvel do Portador e o Cartão, após a devida autenticação, a realização de pagamentos, compras e outras operações aí disponibilizadas ("**Serviço MB WAY**").

6. Se o Portador já for aderente do Serviço MB Way o Banco associará o Cartão ao Serviço MB Way previamente subscrito por aquele.

7. O Cartão permite ainda a sua associação e utilização em aplicações informáticas instaladas em dispositivos móveis do Portador, para realização de operações aí disponibilizadas, de acordo com os respetivos termos e condições, podendo ser necessário, para tal, que o Portador associe o seu número de telemóvel ao Cartão.

8. Para realização de operações presenciais, o Portador deverá:

a) Apresentar o Cartão devidamente assinado e conferir o valor do pagamento. Deverá ainda: digitar o PIN, exceto nos casos referidos no número 16 da presente Cláusula; assinar o comprovativo da transação; ou aproximar o Cartão do leitor *contactless* ligado ao TPA, para operações até ao montante indicado nas Condições Especiais;

b) Em alternativa, autenticar-se, da forma que esteja definida, no seu dispositivo móvel e/ou na App Santander ou na aplicação móvel em que o Cartão esteja associado, quando necessário; conferir o valor do pagamento apresentado no TPA e aproximar o dispositivo móvel associado ao Cartão (via NFC ou com QR Code) junto do leitor *contactless* ligado ao TPA, dessa forma autorizando o pagamento;

c) Confirmar a sua identidade, quando tal seja solicitado.

9. Em operações não presenciais é possível a utilização do Cartão nas seguintes situações:

a) Ordens eletrónicas remotas (designadamente através da internet), introduzindo o nome inscrito no Cartão, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança (três últimos dígitos impressos no painel de assinatura), ou seguindo os passos indicados nos canais digitais do Banco ou nas aplicações móveis em que o Cartão esteja associado, ou, se através do Serviço MB Way, indicando o seu número de telemóvel, recebendo uma notificação na aplicação informática utilizada para confirmar o pagamento, o que fará através da introdução de um código que receber para o efeito, sempre de acordo com o previsto no número seguinte;

b) Ordens de pagamento escritas e assinadas pelo Portador (*mail orders*), indicando o nome, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança.

c) Através do telefone ou de correio em papel ou eletrónico, devendo o Portador comunicar o nome, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança.

10. O Banco reserva-se o direito de só permitir transações mediante Autenticação Forte, nos termos previstos na Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (PSD2), mesmo nos casos em que a lei não exige Autenticação Forte, e de recusar as que não tenham ou não possam ter aquele tipo de autenticação.

11. O Banco poderá não exigir Autenticação Forte em algumas transações, mas reserva-se o direito de, a todo o tempo, retomar essa exigência, sem qualquer aviso ao Portador.

12. Para poder efetuar transações não presenciais com o Cartão, em especial para permitir a Autenticação Forte referida no número 10 da presente Cláusula, o Portador deverá:

a) Ter um número de telemóvel associado ao Cartão ativo e registado junto do Banco e assegurar as condições para receber as mensagens que o Banco esteja legal ou contratualmente obrigado a enviar, nomeadamente para autenticação de transações em qualquer dos canais digitais do Banco, na aplicação móvel onde o Cartão esteja associado ou através do Serviço MB Way, de acordo com o previsto no número 14 da presente Cláusula. Na falta de indicação pelo Portador, o Banco poderá utilizar, para este efeito, o(s) número(s) de telemóvel já utilizado(s) para o envio de mensagens como as referidas;

b) Ter um dispositivo móvel com acesso a serviços de mensagens escritas (SMS) e de dados móveis;

c) Caso pretenda realizar as operações através dos canais digitais do Banco, aderir aos mesmos e, no caso de aplicação informática disponibilizada pelo Banco, instalar e aderir à mesma, de acordo com as condições respetivamente aplicáveis. Estas aplicações informáticas poderão, também, ser utilizadas pelo Banco para envio ao Portador de mensagens a que esteja legal ou contratualmente obrigado a enviar, nomeadamente para autenticação de transações;

d) Caso o Banco assim o exija para realização da transação, aderir previamente a um dos serviços de segurança aceites pelo Banco, como o serviço MB Net, o serviço 3D Secure ou outro que à data seja disponibilizado.

13. As operações realizadas sem recurso aos serviços de segurança descritos na alínea d) do número anterior poderão ser recusadas.

14. Para efeitos do disposto no número 5 e da utilização do número de telemóvel indicado pelo Portador no Serviço MB Way, conforme referido na alínea a) do número 9 da presente Cláusula, o Banco, diretamente ou através de entidade subcontratada, tratará dados pessoais (número de telemóvel) previamente comunicados pelo Portador, com a finalidade exclusiva de assegurar a segurança das operações de pagamento não presenciais, mediante disponibilização do serviço 3D Secure ou outro que à data seja disponibilizado.

15. Nos pagamentos realizados em estabelecimentos comerciais, sempre que o comerciante aceite mais do que uma marca de pagamento, o Portador poderá escolher aquela que pretende utilizar. As marcas de pagamento associadas ao Cartão têm iguais funcionalidades, níveis de custos e de segurança.

16. O Portador poderá utilizar o Cartão sem introdução do PIN nas operações designadas de “baixo valor” (v.g., pagamentos em portagens).

17. A introdução do PIN, a assinatura do comprovativo da transação, a aproximação do Cartão do leitor *contactless* ou a autenticação no dispositivo móvel ou na aplicação em que o Cartão está associado, bem como a validação por introdução do código de segurança ou por autenticação na aplicação informática, ou a utilização do Cartão por uma das outras formas previstas nos números anteriores, constituem confirmação pelo Portador da transação realizada e consentimento para a execução da operação de pagamento até ao saldo disponível na Conta de Depósitos à Ordem.

18. Não é admitida ao Portador a revogação de instrução que tenha sido dada mediante a utilização do Cartão.

19. As operações de pagamento efetuadas com o Cartão realizar-se-ão sob a exclusiva responsabilidade do Portador no que se refere à correta introdução do Identificador Único do Beneficiário.

IV. BLOQUEIO E RETENÇÃO DO CARTÃO

1. O Banco pode bloquear o Cartão por motivos objetivamente fundamentados relacionados com: (i) a segurança do Cartão; (ii) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão; ou (iii) o aumento significativo do risco de o Titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento.
2. O Banco comunicará ao Titular e/ou ao Portador, por contacto telefónico ou por escrito, o bloqueio do Cartão e a respetiva justificação, se possível antes de o efetuar ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança ou se for proibida por disposição legal aplicável. O Cartão será desbloqueado ou substituído por outro logo que cessem os motivos que determinaram o bloqueio.
3. Em caso de utilização abusiva ou por funcionamento automático dos mecanismos de segurança do sistema operativo, cessa a possibilidade de utilização do Cartão, que poderá ser retido em qualquer equipamento do sistema.
4. O Titular e o Portador têm o direito de conhecer os procedimentos necessários para operar com o Cartão, assim como os respetivos mecanismos automáticos de segurança, podendo contactar o Banco para, em qualquer momento, lhe serem prestados esses esclarecimentos.

V. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

1. O valor das transações realizadas com o Cartão pelo Portador está limitado ao saldo disponível na Conta de Depósitos à Ordem.
2. Com carácter geral e por razões de segurança do Titular/Portador e do próprio sistema, o Banco poderá estabelecer limites confidenciais para a quantidade e o valor máximo de operações possíveis de realizar em cada dia, com qualquer dos Cartões que estejam emitidos.
3. O levantamento de numerário nas caixas automáticos da rede interna do Banco tem como limite diário 2.600€, sendo acumulável com o limite diário que o Banco estabeleça a cada momento para o levantamento de numerário nas caixas automáticos da rede Multibanco.

VI. REGRAS DE SEGURANÇA

1. O Portador obriga-se a tomar todas as medidas adequadas para garantir a segurança do Cartão e não permitir a sua utilização por terceiros, devendo preservar a segurança, a confidencialidade e a eficácia das credenciais de segurança personalizadas que receba do Banco, sendo estritamente proibida a sua transmissão a terceiros e/ou a utilização por estes.
2. O Portador obriga-se a:
 - a) Assinar o Cartão logo que o receba;
 - b) Guardar o Cartão em lugar seguro e não permitir a utilização, posse ou mera detenção por terceiros;
 - c) Guardar segredo, rigoroso, dos elementos inscritos no Cartão e das credenciais de segurança personalizadas que receba do Banco, os quais são pessoais e intransmissíveis;
 - d) Solicitar imediatamente ao Banco o cancelamento e captura do Cartão, quando esteja em risco a sua segurança, nomeadamente decorrente da posse, mera possibilidade de posse ou detenção do Cartão ou das referidas credenciais de segurança, por terceiros.
3. Em caso de perda, furto, roubo, apropriação abusiva, extravio, falsificação ou qualquer utilização não autorizada do Cartão, deverá o Titular/Portador, logo que de tais factos tome conhecimento e sem atrasos injustificados, comunicá-los ao Banco e transmitir todas as informações que possua e que possam, de qualquer modo, ser utilizadas pelo Banco no apuramento dos factos e na regularização da situação, por via telefónica ou outra mais expedita.
4. A comunicação a que se refere o número anterior deverá ser efetuada para qualquer balcão do Banco ou através dos contactos indicados na alínea a) do número 1 da Cláusula XIII, permitindo assim que se adotem as medidas para impedir o uso indevido do Cartão. Fora das horas de expediente normal do Banco, bem como aos sábados, domingos e feriados, deverá ser contactada a SIBS através dos contactos indicados no número 4 da referida Cláusula, indicando, no mínimo, o número do Cartão.
5. As comunicações telefónicas efetuadas nos termos do número anterior devem ser objeto de confirmação escrita nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes junto do Banco. Todos os casos de furto, roubo, apropriação abusiva ou falsificação do Cartão ou das credenciais de segurança deverão ser prontamente participados às autoridades judiciais competentes, devendo o Titular/Portador apresentar ao Banco o comprovativo da participação.

VII. RESPONSABILIDADE POR OPERAÇÕES DE PAGAMENTO NÃO AUTORIZADAS OU NÃO EXECUTADAS

1. Salvo se tiver motivos razoáveis para suspeitar de atuação fraudulenta e os tiver comunicado, por escrito, às autoridades judiciais, o Banco reembolsará o Titular do montante da operação de pagamento não autorizada imediatamente após ter tido conhecimento da mesma ou de esta lhe ter sido comunicada, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte, devendo, se for caso disso, repor a Conta de Depósitos à Ordem na situação em que estaria se a operação não tivesse sido executada.
2. Em derrogação do disposto no número anterior, no caso de execução de operação de pagamento não autorizada resultante de perda, furto, roubo ou apropriação abusiva do Cartão o Titular suportará as perdas relativas a essa operação dentro do saldo autorizado da Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão, até ao máximo de 50,00 €, salvo se:
 - a) A perda, o furto, o roubo ou a apropriação abusiva do Cartão não pudesse ser detetada antes da realização de um pagamento; ou
 - b) A perda tiver sido causada por atos ou omissões de um trabalhador, agente ou sucursal do Banco ou de uma entidade à qual as suas atividades tenham sido subcontratadas.
3. Não será aplicável o referido limite de 50,00 €, respondendo o Titular pela totalidade das perdas resultantes da operação de pagamento não autorizada, caso esta seja devida a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado de alguma das suas obrigações, incluindo as relativas à utilização do Cartão e à comunicação prevista no número 3 da Cláusula VI.
4. Em caso de negligência grosseira, o Titular será responsável pelas perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao saldo autorizado da Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão, ainda que superiores a 50,00 €.
5. Salvo em caso de atuação fraudulenta, a responsabilidade do Titular pelas perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas cessa no momento em que tiver sido recebida pelo Banco a comunicação do incidente, efetuada em conformidade com os procedimentos previstos nos números 3 e 4 da Cláusula VI.
6. Com exceção dos casos em que as ocorrências indevidas sejam devidas a culpa ou negligência do Banco e dos débitos por uso abusivo do Cartão, que sejam posteriores à receção pelo Banco da comunicação prevista no número 3 da Cláusula VI ou, se anteriores, que ultrapassem o limite de responsabilidade fixado no número 2 da presente Cláusula, o Titular assume-se como devedor perante o Banco de todas as importâncias utilizadas com o Cartão.
7. Em caso de suspeita de fraude, de fraude comprovada ou de ameaças para a segurança do Cartão ou das respetivas credenciais de segurança personalizadas, o Banco contactará o respetivo Titular e/ou o Portador.

VIII. EXTRATOS E REGISTO DOS MOVIMENTOS EFETUADOS COM O CARTÃO

1. Os débitos pela utilização do Cartão relativos a operações de pagamento de bens e serviços efetuados pelo Portador e processados pelo Banco são escriturados na Conta de Depósitos à Ordem aberta em nome do Titular no Banco.
2. Os movimentos imediatamente registados, processados e debitados serão evidenciados no Extrato da Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão, que é remetido ao Titular com a periodicidade em vigor no Banco.
3. As transações efetuadas em moeda estrangeira serão debitadas em Euro, sendo sempre indicado no extrato da Conta o seu valor original em moeda estrangeira, a taxa de câmbio e o contravalor em Euro e, se for caso disso, as comissões e outros encargos aplicados. Esta conversão é efetuada pela Visa Internacional, consoante o caso, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da transação.
4. O Titular deve verificar os extratos logo após a sua receção e, apercebendo-se da existência de algum movimento incorretamente registado, deve comunicá-lo de imediato ao Banco.

IX. PAGAMENTOS

1. É da responsabilidade do Titular o pagamento de todas as quantias devidas pela utilização do Cartão e dos respetivos encargos, previstos no Anexo I às presentes Condições de Utilização e no Preçário do Banco, o qual se encontra disponível a cada momento nos balcões do Banco ou em www.santander.pt. O Preçário poderá ser alterado mediante comunicação ao Titular, com a antecedência legalmente exigida.
2. O Titular obriga-se a ter a Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão devidamente provisionada a fim de que nela possam ser debitadas todas as quantias devidas pela utilização do

Cartão, ficando o Banco expressamente autorizado a proceder aos respetivos débitos sem necessidade de qualquer pré-aviso, fazendo seus os montantes correspondentes.

3. Na hipótese de falta de pagamento das responsabilidades decorrentes do uso do Cartão, o Titular será responsável perante o Banco pela totalidade da dívida, juros e demais encargos legais.

4. O Banco fica desde já autorizado a debitar quaisquer contas de que o Titular seja o único titular junto do Banco pelas importâncias não pagas nos respetivos vencimentos e, bem assim, a compensar o respetivo montante com débitos de igual valor.

X. ACESSO À INFORMAÇÃO E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

1. O Titular e o Portador gozam do direito de receber a seu pedido, sem qualquer encargo e ao longo do período de vigência do Contrato, cópia da versão em vigor do Contrato.

2. O Banco poderá propor alterações a estas Condições de Utilização, através de comunicação escrita enviada ao Titular, em papel ou noutro suporte duradouro, incluindo em extrato da Conta de Depósitos à Ordem, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência relativamente à data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que tais alterações foram aceites se, até esta data, o Titular não tiver comunicado ao Banco, por escrito, que não as aceita. No caso de o Titular não aceitar as alterações, tem ainda o direito de, até à data proposta para a sua entrada em vigor, resolver o Contrato, com efeitos imediatos e sem quaisquer encargos.

3. O Titular deve informar o Portador das alterações ao Contrato que lhe sejam comunicadas pelo Banco nos termos do número anterior.

XI. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O Titular pode, de modo livre e sem encargos, denunciar o Contrato a todo o tempo, mediante declaração escrita enviada ao Banco, ou através de pedido efetuado através nos canais digitais, na opção disponível para o efeito. A denúncia do Contrato pelo Titular produzirá efeitos no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

2. O Banco pode denunciar o Contrato a todo o tempo, mediante declaração escrita enviada ao Titular, com a antecedência mínima de 2 (dois) meses.

3. O Banco poderá resolver o Contrato com efeitos imediatos, através de comunicação escrita enviada ao Titular, verificando-se uma das situações seguintes:

a) O Titular ou o Portador incumprir algumas das suas obrigações legais ou contratuais perante o Banco;

b) O Titular apresentar-se a insolvência ou ser declarado insolvente;

c) Ocorrer qualquer facto ou ato que, razoavelmente fundamentado, possa objetivamente alterar de forma negativa e significativa a situação económico-financeira do Titular e/ou a sua capacidade para cumprir o Contrato;

d) O Titular ou o Portador ter prestado informações falsas, inexatas ou incorretas para efeitos de celebração e execução do presente Contrato ou de qualquer operação no mesmo prevista.

4. A cessação de vigência do Contrato fundada no incumprimento pelo Banco das obrigações assumidas nos termos destas Condições ou da legislação aplicável dará lugar ao reembolso da comissão de disponibilização de cartão de débito vencida. Nos demais casos de cessação de vigência do Contrato, promovida pelo Titular ou pelo Banco, o Titular tem o direito de reaver a comissão de disponibilização de cartão de débito paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

5. Sem prejuízo dos casos especificadamente previstos nos números anteriores, este Contrato pode ser resolvido, com efeitos imediatos, nos termos gerais de direito, mediante comunicação escrita enviada à outra parte.

6. Sem prejuízo do disposto no número 4 da presente Cláusula, extinto o Contrato por qualquer causa, cessa o direito de utilização do Cartão pelo Portador, o qual deve proceder, de imediato, à restituição do Cartão e, por sua vez, o Titular ao pagamento de todos os montantes devidos ao abrigo do Contrato.

XII. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

1. Sem prejuízo do direito de acesso aos tribunais judiciais, o Titular goza do direito de aceder a meios extrajudiciais de resolução de litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.^a Instância.

2. Para efeitos do previsto no número anterior, o Titular poderá recorrer ao Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, com sede em Centro de Arbitragem da Universidade Católica

Portuguesa, Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, *site* www.fd.lisboa.ucp.pt.

3. O local de funcionamento do Centro indicado no número anterior poderá ser consultado no respetivo *site*, encontrando-se o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros sujeita ao Regulamento em vigor emanado pelo referido Centro de Arbitragem.

XIII. RECLAMAÇÕES E COMUNICAÇÕES

1. O Titular/Portador pode apresentar reclamações ao Banco, através de qualquer balcão (preferencialmente no balcão onde está sediada a Conta de Depósitos à Ordem ou da ocorrência do facto reclamado, se em Portugal), podendo ainda ser formuladas nos seguintes termos:

a) Através dos serviços de atendimento telefónico/digital, pelos seguintes meios de contacto: Linha NetBanco Empresas – pelo telefone +351 217 807 130 (custo de chamada para a rede fixa nacional); NetBanco Empresas, por e-mail para netbancoempresas@santander.pt; ou por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, conforme informação disponível, a cada momento, em www.santander.pt/contactos;

b) Através da Atenção ao Cliente, por e-mail para atencaoaocliente@santander.pt;

c) Através de Livro de Reclamações disponível em qualquer balcão do Banco ou em www.livrodereclamacoes.pt;

d) Pode ainda apresentar reclamações ao Banco de Portugal, entidade supervisora junto da qual o Banco se encontra registado sob o n.º 18, com sede na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa, nomeadamente através do formulário disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao>.

2. As reclamações relativas à retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas deverão ser apresentadas ao Banco, por escrito, para a morada indicada no número anterior, logo que delas tenha conhecimento e sem atraso injustificado e, em qualquer caso, dentro de um prazo nunca superior a 13 (treze) meses a contar da data do débito, prazo a partir do qual se consideram aceites e validadas.

3. O Banco responderá às reclamações no prazo legal devido, quando existente, e quando não existente, no prazo tendencial de 1 (um) mês.

4. O Titular/Portador pode contactar o Banco através dos meios indicados no número 1 da presente Cláusula. Fora das horas de expediente normal do Banco, bem como aos sábados, domingos e feriados, para assuntos relacionados com perda ou roubo do Cartão deverá ser contactada a SIBS através do número 217 918 780 (atendimento personalizado 24h/dia - custo de chamada para a rede fixa nacional).

5. O Titular compromete-se a informar, por escrito, o Banco de qualquer modificação nos seus contactos, bem como nos do Portador.

6. A língua portuguesa será a utilizada nas comunicações entre as partes.

XIV. DADOS PESSOAIS

1. O Banco obriga-se a respeitar e a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos titulares dos dados (o(s) representante(s) do Titular e o Portador – para o efeito designados por “Partes”), assim como a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.

2. O Banco é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais das Partes. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, o Banco poderá ser contactado através dos seguintes meios:

a) Para o endereço de correio eletrónico do Encarregado de Proteção de Dados: privacidade@santander.pt; ou

b) Por telefone através Superlinha +351 217 807 364 (de Portugal ou do estrangeiro - custo de chamada para a rede fixa nacional), por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa ou através de qualquer balcão.

3. O tratamento de dados pessoais é necessário para diligências pré-contratuais a pedido do Titular, em representação do Portador, para a execução do Contrato, para o cumprimento de obrigações jurídicas a que o Banco esteja sujeito e/ou para efeito de interesses legítimos prosseguidos pelo Banco ou por terceiros.

4. O Banco poderá ainda tratar dados pessoais em determinadas situações que exijam o consentimento dos respetivos titulares, podendo esse consentimento ser retirado a qualquer momento, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado previamente.

- 5.** A celebração, a execução e/ou a manutenção do Contrato entre o Banco e o Titular poderá estar sujeita à disponibilização dos dados pessoais das Partes que sejam necessários para o cumprimento de obrigações legais ou contratuais ou que correspondam à satisfação de requisitos que o Banco considere necessários.
- 6.** Os dados pessoais recolhidos pelo Banco são tratados nomeadamente para as seguintes finalidades:
- a)** Identificação e conhecimento das Partes;
 - b)** Análise da capacidade económico-financeira do Titular e avaliação de risco de operações contratadas ou a contratar;
 - c)** Gestão do Contrato;
 - d)** Gestão da relação comercial com as Partes;
 - e)** Avaliação da satisfação das Partes e gestão de contactos e de reclamações;
 - f)** Cobranças e gestão de contencioso;
 - g)** Cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que o Banco está sujeito e que regem o exercício da sua atividade;
 - h)** Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
 - i)** Segurança das operações e prevenção de fraude;
 - j)** Monitorização da infraestrutura e dos sistemas tecnológicos do Banco;
 - k)** Videovigilância para proteção de pessoas e bens nas instalações do Banco;
 - l)** Marketing, incluindo marketing direto;
 - m)** Desenvolvimento de novos produtos e serviços;
 - n)** Análises de natureza estatística e contabilística.
- 7.** O Banco poderá proceder ao registo e armazenamento das comunicações que estabeleça com as Partes, incluindo conversas telefónicas, para cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que esteja sujeito, para prova de transações comerciais e/ou para monitorização da qualidade do serviço prestado.
- 8.** No contexto da relação estabelecida com o Titular, o Banco poderá proceder à comunicação dos dados pessoais das Partes às seguintes entidades:
- a)** Entidades do Grupo Santander, no contexto das responsabilidades que decorrem da pertença ao mesmo grupo económico, com base no interesse legítimo do Banco, para fins internos, nomeadamente de gestão do risco e de gestão administrativa e financeira;
 - b)** Outras instituições de crédito e de serviços financeiros, nomeadamente entidades financeiras adstritas ao sistema de intercâmbio de informação bancária (ex: Swift) e fornecedores de serviços de pagamento (ex: Visa, SIBS);
 - c)** Empresas de seguros e mediadores de seguros, no âmbito da distribuição de seguros pelo Banco;
 - d)** Entidades subcontratadas, para fins de prestação de serviços ao Banco por tais entidades, sempre mediante instruções documentadas e por conta do Banco;
 - e)** Entidades públicas/oficiais, tal como o Departamento Central de Investigação e Ação Penal (DCIAP), a Unidade de Informação Financeira e demais autoridades judiciais, policiais e sectoriais, para cumprimento de diversas obrigações legais, nomeadamente, mas sem limitar, em matéria de combate ao branqueamento de capitais ou ao financiamento de terrorismo ou para centralização e troca de informações de risco de crédito;
 - f)** Entidades terceiras adquirentes de créditos do Banco sobre o Titular ou da posição contratual decorrente do presente Contrato, para fins de recuperação de dívida;
 - g)** Autoridades judiciais, sempre que o Banco intente ou intervenha em ações de recuperação de crédito, em processos de insolvência ou em processos de qualquer outra natureza para o exercício ou defesa de um direito que assista ao Banco;
 - h)** Parceiros comerciais, para fins de atribuição de vantagens ou benefícios às Partes.
- 9.** Algumas das entidades referidas no número anterior podem estar estabelecidas em Estados que não garantem um nível de proteção adequado dos dados pessoais, sendo que nesses casos o Banco compromete-se a assegurar que as entidades a quem os dados são comunicados implementam as necessárias medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, difusão ou acesso não autorizados quer através de

mecanismos contratuais apropriados, quer através de decisões de adequação adotadas pela Comissão Europeia.

10. Mediante solicitação das Partes, o Banco poderá fornecer informações mais detalhadas sobre as entidades a quem comunica os seus dados pessoais no âmbito das finalidades acima descritas.

11. Os dados pessoais das Partes serão conservados durante a execução do Contrato. Após a sua cessação, apenas serão conservados pelo período de tempo considerado necessário para:

- a) o cumprimento de prazos de prescrição ou caducidade referentes aos direitos que deles resulta;
- b) o cumprimento das obrigações legais, regulamentares ou contratuais a que o Banco está sujeito;
- c) a defesa ou o exercício de direitos, designadamente em sede de eventuais processos judiciais, e enquanto não decorrer o respetivo prazo de prescrição;
- d) a gestão de reclamações;
- e) a manutenção de registos para fins de auditoria; e para
- f) a prossecução dos interesses legítimos do Banco em prevenir e controlar o risco ou acréscimo de prejuízo financeiro e de situações de fraude, bem como em salvaguardar o exercício informado pelo Banco do princípio da autonomia privada e da liberdade contratual.

12. O Santander poderá também conservar dados pessoais para fins de arquivo de interesse público ou para fins estatísticos, limitados, porém, ao mínimo indispensável para esse efeito e sem prejuízo da necessidade de aplicação de medidas técnicas e organizativas adequadas para salvaguardar os direitos, liberdades e garantias dos seus titulares.

13. As Partes, na qualidade de titulares dos dados, têm o direito de acesso aos dados pessoais que lhes digam respeito e à sua retificação, bem como a solicitar a sua portabilidade e, nos casos em que a lei permita, tem/têm ainda direito a opor-se ao tratamento, à limitação do tratamento e ao apagamento dos dados, direitos estes que podem ser exercidos através dos meios previstos no número 2 da presente Cláusula.

14. As Partes têm ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento pelo Banco das disposições relativas à proteção e tratamento de dados pessoais junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (<https://www.cnpd.pt/>).

15. Sem prejuízo do previsto na presente Cláusula, o Banco procede ao tratamento dos dados pessoais das Partes de acordo com a Política de Privacidade, disponível em www.santander.pt.

XV. REGIME APLICÁVEL E FORO

1. Estas Condições de Utilização estão sujeitas à lei Portuguesa, ao abrigo da qual foram elaboradas.
2. Em tudo o que não estiver expressamente regulado neste Contrato aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem, disponíveis para consulta em www.santander.pt ou em qualquer um dos balcões do Banco.
3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula XII, para resolução de questões emergentes deste Contrato é competente o tribunal judicial da sede do Titular em Portugal. Se o Titular não tiver sede em Portugal é competente o tribunal da comarca da sede do Banco.