

Nome:

Nº CLIENTE:

Morada:

Nº ADESÃO:

E-mail:

Telefone:

Data Nascimento:

B.I.:

NIF:

NIB:

CCAM:

Balcão de Domicílio :

Condições Gerais de Utilização

A CAIXA CENTRAL – CAIXA CENTRAL DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO, CRL, instituição de crédito, com sede na Rua Castilho, números 233/233 A – 1099-004 Lisboa, Pessoa Colectiva 501464301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o mesmo número, adiante designada por Crédito Agrícola, e a Pessoa Singular acima identificada, adiante designada por Cliente, e considerando que:

a) O Crédito Agrícola dispõe de um serviço denominado SISTEMA MULTICANAL, através do qual o Cliente poderá efectuar um conjunto de operações bancárias, designadamente de consulta e/ou movimentação, relativamente a contas de que é único titular ou co-titular em regime de solidariedade e que possa livremente movimentar utilizando, para o efeito, um equipamento telefónico ou informático que permita o acesso ao Serviço Linha Directa e ao Serviço Internet Banking, denominado On-Line Particulares, e outros que venham a ser disponibilizados futuramente, assim como ter ainda acesso, sem necessidade de novas formalidades ou da prática de qualquer acto complementar, às novas funcionalidades e serviços que venham a ser disponibilizados pelo Crédito Agrícola;

b) O Serviço de Internet Banking, denominado **ON-LINE PARTICULARES** está disponível no endereço www.creditoagricola.pt;

c) O Serviço **LINHA DIRECTA**, Contact Centre, permite o atendimento automático (IVR) ou personalizado e destina-se à realização de consultas e operações financeiras, para os Clientes aderentes ao Sistema MultiCanal e permite igualmente o contacto dos Clientes em Geral para obtenção de informações. O acesso ao serviço é efectuado através do número 808 20 60 60;

d) Para utilização dos Serviços **ON-LINE PARTICULARES** e **LINHA DIRECTA** deve o Cliente solicitar a sua adesão através do referido endereço electrónico, pelo serviço **LINHA DIRECTA** ou num balcão de qualquer Caixa de Crédito Agrícola;

e) A activação ao SISTEMA MULTICANAL só será concretizada após validação, pelo Serviço **LINHA DIRECTA**, ou pelo Balcão de domicílio da Conta e aceitação das Condições Gerais de Utilização pelo Cliente.

f) O Cliente concorda em subscrever o SISTEMA MULTICANAL de acordo com as Condições Gerais de Utilização disponíveis no endereço www.creditoagricola.pt, e aqui enunciadas bem como de acordo com os Termos de Utilização deste Serviço e em consonância com as leis e regulamentações aplicáveis em Portugal a este tipo de serviços

g) O Cliente para negociar Valores Mobiliários deverá concordar e aceitar os termos do Contrato de Registo e Depósito de Valores Mobiliários disponível no primeiro acesso à área de Bolsa ou em qualquer Balcão do Crédito Agrícola.

h) O Cliente deverá enviar as presentes Condições Gerais de Utilização devidamente assinadas para o balcão de domicílio da conta, comprovando a aceitação das mesmas.

i) Caso o Cliente opte pela adesão no balcão a verificação da assinatura do Cliente é feita pelo respectivo Balcão que após tal verificação, envia cópia das presentes Condições Gerais de Utilização à Caixa Central – GCC / Linha Directa, ficando o balcão com o original.

j) Sem prejuízo do disposto na cláusula 6.2. o Crédito Agrícola poderá em qualquer altura modificar os referidos termos e Condições Gerais de Utilização através do anúncio de notas informativas, que serão dadas a conhecer ao Utilizador através da publicação de notícias no site www.creditoagricola.pt e/ou através do envio de mensagens por correio electrónico.

k) O Crédito Agrícola reserva-se o direito de negar o acesso, sem aviso prévio, a qualquer Utilizador que não respeite as Condições Gerais de Utilização definidas ou cuja conduta prejudique o normal funcionamento do Serviço ou prejudique terceiros.

Estabelecem as presentes Condições Gerais de Utilização, que regulam o acesso e utilização do SISTEMA MULTICANAL, ficando sujeitos aos termos das cláusulas especiais de cada operação, à legislação bancária aplicável, aos usos bancários em geral, e às cláusulas seguintes:

1. CONCEITOS

Para efeitos do presente contrato entende-se por:

1) SISTEMA MULTICANAL: possibilidade de o Cliente manter relações à distância com o Crédito Agrícola através do telefone, do sistema de banca

electrónica - Internet, ou por outras formas de contacto que venham a ser criadas.

2) SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO FORTE (SAF): Sistema que visa incrementar o nível de segurança na utilização do Serviço On-Line através da utilização de passwords únicas (OTP – One Time Password) enviadas por SMS para validar transacções financeiras.

3) PROCESSO DE ADESÃO SISTEMA MULTICANAL: É baseado no recurso a uma infra-estrutura de segurança com passwords de 2 níveis, que, em conjunto com um nº de adesão, permite o acesso ao SISTEMA MULTICANAL. O 1º nível consiste numa Chave MultiCanal e o 2º nível numa Password ou num Código de Autorização caso tenha aderido ao Sistema de Autenticação Forte (SAF), geradas automaticamente pelo sistema.

a) NÚMERO DE ADESÃO – Código numérico de 8 posições, gerado pelo sistema após Pedido de Adesão efectuado com sucesso;

b) CHAVE MULTICANAL – Código numérico de 8 posições que permite, em conjunto com o Nº de Adesão, identificar inequivocamente o Cliente para o acesso à realização de Consultas;

c) PASSWORD – Código alfanumérico, composto por 8 a 12 posições, que corresponde ao 2º nível de segurança, utilizado em conjunto com os dois anteriores e que permite efectuar transacções de cariz financeiro (só para Clientes sem SAF ACTIVO). Quando emitido pela 1ª vez este código é numérico para permitir o acesso ao atendimento automático do serviço **LINHA DIRECTA**, mas caso o Cliente pretenda apenas utilizar o serviço **ON-LINE PARTICULARES**, poderá alterar este código para alfanumérico;

d) CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO – Código numérico, composto por 6 dígitos e de utilização única ou seja, apenas é válido para confirmar a transacção que está a realizar. Este código é obtido através de SMS e é solicitado se o Cliente pretender efectuar Transferências, Pagamento de Serviços, Carregamento de Telemóveis, Cancelar a Adesão ao SAF ou definir um Limite de Movimentação Diário.

2. UTILIZAÇÃO DO SISTEMA MULTICANAL

2.1. O SISTEMA MULTICANAL pode ser utilizado para:

- Ter acesso a informação financeira disponibilizada pelo Crédito Agrícola ao público em geral;
- Ter acesso a informações sobre produtos e serviços disponíveis no Crédito Agrícola;
- Ter acesso aos saldos e movimentos da(s) conta(s) de que é titular ou está devidamente autorizado a aceder;
- Solicitar informações sobre as operações de valores mobiliários que se realizem nas sessões normais da Euronext Lisboa e de outras bolsas de valores mobiliários, nomeadamente quanto às cotações, índices, preços e volume de valores transaccionados que o Crédito Agrícola está autorizado a receber, armazenar, processar e utilizar ("**Informação**"), desde que o Banco se encontre em condições de as difundir;
- Executar operações bancárias que constem da lista de operações possíveis previamente publicitada, nomeadamente compra e venda "On Line" de valores mobiliários transaccionáveis na Bolsa de Valores de Lisboa ou em outros mercados de Valores.

2.2 No primeiro acesso ao SISTEMA MULTICANAL, o Cliente deverá aceitar as Condições Gerais e alterar, obrigatoriamente, a Chave MultiCanal, atribuída aquando da activação ao serviço. Para realizar transacções financeiras, o Cliente pode optar por aderir ao SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO FORTE, ou aguardar na sua morada de domicílio, em envelope fechado, a Password que lhe permite realizar todas as transacções financeiras disponíveis nos serviços, com limites de movimentação reduzidos.

2.3. A partir do momento da recepção da password na morada de domicílio, o Cliente autoriza o Crédito Agrícola a realizar as operações através dos meios electrónicos disponíveis no SISTEMA MULTICANAL. O Crédito Agrícola fica expressamente autorizado pelo Cliente a executar as ordens verbais ou escritas, transmitidas pelo telefone, Internet e outras formas telemáticas de contacto, no âmbito do SISTEMA MULTICANAL, desde que tais ordens sejam validadas pelo Nº de Adesão, Chave Multicanal, Password ou Código de Autorização. Em qualquer momento pode o Crédito Agrícola, através do SISTEMA MULTICANAL, solicitar que as ordens sejam confirmadas, mediante comunicação por carta ou fax, sempre que hajam dúvidas objectivas quanto à identidade do ordenante, ou sempre que os montantes envolvidos na operação

sejam de elevado valor, ou ainda sempre que se julgue necessário, para a concretização de adesões a produtos ou serviços, ou a inclusão de documentação adicional.

2.4. O Cliente que não pretenda utilizar o Serviço durante um período máximo 90 dias poderá voluntariamente efectuar um bloqueio de acesso ao mesmo, devendo, no final deste período solicitar o desbloqueamento, através de contacto com o Serviço **LINHA DIRECTA**.

O Bloqueio voluntário do serviço não substitui a obrigação de comunicação prevista na cláusula 3.2, nas situações de perda, roubo ou extravio dos códigos de acesso.

2.5. A partir da adesão ao SISTEMA MULTICANAL, o Cliente autoriza o CRÉDITO AGRÍCOLA de forma irrevogável, e, sempre que este considere necessário:

- a) a recorrer a equipamento técnico para gravar em suporte magnético, digital ou fonográfico as conversações telefónicas, ou instruções por meio electrónico via Internet ou outras formas telemáticas de contacto mantidas entre o Cliente com o SISTEMA MULTICANAL;
- b) a recorrer a equipamento informático para gravar em suporte digital quaisquer transmissões de dados mantidas entre o Cliente com o SISTEMA MULTICANAL;
- c) a não executar ordens quando não sejam facultados correctamente os dados de identificação do Cliente, ou seja, os códigos de acesso e quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa a transmitir a ordem.

2.6. O Cliente autoriza expressamente a utilização das gravações e registos referidos nas alíneas **a)** e **b)** do ponto anterior como meio de prova para qualquer procedimento judicial que possa vir a existir entre o Cliente e o Crédito Agrícola.

2.7. A realização de operações ordenadas pelo Cliente através do SISTEMA MULTICANAL é confirmada através de Extracto de Conta. No caso de o Cliente solicitar expressamente o envio para a sua morada ou para o Balcão do Crédito Agrícola de domicílio da sua conta de um comprovativo em papel devidamente autenticado por este último respeitante a uma operação específica, o Crédito Agrícola cobrará uma comissão de acordo com o preçário em vigor.

2.8. As operações efectuadas através do SISTEMA MULTICANAL ficam sujeitas ao preçário em vigor no Crédito Agrícola, encontrando-se o mesmo disponível para consulta aos balcões do Crédito Agrícola, nas funcionalidades do serviço Internet Banking bem como através das formas telemáticas de contacto disponíveis no SISTEMA MULTICANAL.

Todos os custos a suportar pelo Cliente como contrapartida da disponibilização deste serviço, podem ser actualizados pelo Crédito Agrícola a qualquer momento, mediante prévia informação disponibilizada, com a antecedência mínima de quinze dias sobre a respectiva entrada em vigor, pelo SISTEMA MULTICANAL e nos balcões do Crédito Agrícola.

No mesmo prazo de quinze dias o cliente poderá resolver o contrato com fundamento na alteração, através de carta registada com aviso de recepção dirigida ao Balcão de domicílio da conta, com efeitos reportados à data de recepção pelo Crédito Agrícola da comunicação de resolução.

2.9. Pode o Crédito Agrícola suspender ou cessar o acesso ao SISTEMA MULTICANAL, no todo, ou em parte, sempre que tal seja justificação por razões de segurança, ou em virtude da verificação de irregularidades decorrentes de situações de abuso das possibilidades pelo mesmo conferidas. Ainda por razões de segurança o Crédito Agrícola pode suspender o acesso ao serviço caso o Cliente tenha excedido o limite máximo de 3 tentativas de acesso inválido ou o Cliente não tenha utilizado o SISTEMA MULTICANAL num prazo superior a 90 dias. Em ambos os casos o Cliente poderá solicitar a sua activação junto do serviço LINHA DIRECTA, reservando-se o Crédito Agrícola o direito de não proceder à respectiva reactivação caso se mantenham as razões que levaram à suspensão ou cessão das condições de acesso ao serviço. Se decorridos 90 dias, a contar da data do bloqueio, o Cliente não efectuar qualquer alteração à situação, o sistema passará automaticamente para cancelado, devendo o Cliente efectuar uma nova adesão ao SISTEMA MULTICANAL, no caso de pretender voltar a aceder aos serviços.

3. CONFIDENCIALIDADE

3.1. O Crédito Agrícola compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade os códigos de acesso e a informação constante nos mesmos.

3.2. O Cliente obriga-se a guardar sob segredo os seus elementos de identificação e códigos de acesso, bem como a sua utilização estritamente pessoal designadamente:

- a) Não permitindo a sua utilização por terceiros, ainda que seu procurador ou mandatário;
- b) Não os revelando, nem por qualquer forma os tornando acessíveis ao conhecimento de terceiros;
- c) Memorizando-os e abstendo-se de os registar quer directamente quer por qualquer forma ou meio que sejam inteligíveis por terceiros. O Cliente obriga-

se a comunicar imediatamente ao Crédito Agrícola quaisquer ocorrências anómalas, nomeadamente:

- a) O lançamento de movimentos em conta não ordenada;
- b) O lançamento incorrecto de qualquer operação.

O Cliente deve verificar com regularidade os movimentos efectuados nas suas contas de modo a aperceber-se o mais cedo possível das ocorrências a que se referem os pontos anteriores.

O Cliente é o único responsável por todos os prejuízos resultantes da utilização indevida do SISTEMA MULTICANAL por parte de terceiros, com excepção dos motivados por perda, roubo ou extravio dos códigos de acesso, os quais, quando ocorram, devem ser de imediato comunicados ao serviço de atendimento a Clientes do Crédito Agrícola, através do **Serviço Linha Directa 808 20 60 60** para chamadas nacionais ou **+ 351 21 380 56 60** para chamadas efectuadas do estrangeiro, ou através dos e-mails:

on-line@creditoagricola.pt ou **linhadirecta@creditoagricola.pt**, durante o horário de funcionamento do Serviço, das 8:30H às 23:30H em dias úteis e das 10:00H às 23:00H aos Sábados, Domingos e feriados.

Deve, igualmente, confirmar o ocorrido através de carta endereçada ao Balcão do Crédito Agrícola do Cliente, num prazo não superior a **48 horas** a contar da data da ocorrência. Deve igualmente apresentar cópia da participação junto das autoridades policiais.

O Crédito Agrícola apenas será responsável pelos prejuízos ocorridos após recepção da comunicação da referida ocorrência e se se provar que o Crédito Agrícola não actuou de forma diligente.

4. RESPONSABILIDADE

O Crédito Agrícola não será responsável, em caso algum, pelos prejuízos, causados ao Cliente ou a terceiro, decorrentes de erros de transmissão, interferências, desconexões ou outras imprecisões de natureza técnica que tenham ocorrido no âmbito do contacto do Cliente com o SISTEMA MULTICANAL.

O Cliente assume inteira responsabilidade pela utilização negligente, indevida ou fraudulenta do Nº de Adesão, da Chave MultiCanal e da Password, necessários para aceder ao SISTEMA MULTICANAL.

5. UTILIZAÇÃO E PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

5.1. O Cliente autoriza o Crédito Agrícola a proceder ao tratamento informático de todos os dados fornecidos ao SISTEMA MULTICANAL bem como cruzá-los com os restantes dados facultados ao Crédito Agrícola ou a empresas participadas do grupo, para fins de natureza comercial e estatística, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário.

5.2. A omissão/incorrecção dos dados de fornecimento obrigatório é da responsabilidade do Cliente. É assegurado nos termos legais, o direito de informação, correcção, aditamento ou supressão de dados, mediante comunicação por escrito junto do Balcão do domicílio da sua conta, ou através das formas telemáticas de contacto disponíveis pelo SISTEMA MULTICANAL.

É da inteira responsabilidade do Cliente informar o Crédito Agrícola através do Balcão de domicílio da sua conta ou através do SISTEMA MULTICANAL de alterações de morada para o envio de correspondência.

6. PRAZO E ALTERAÇÃO DO CONTRATO

6.1. O presente contrato celebra-se por tempo indeterminado.

6.2. O Crédito Agrícola poderá proceder a alterações das presentes Condições Gerais, as quais serão previamente comunicadas ao Cliente, por escrito e com uma antecedência mínima de 15 dias. O Crédito Agrícola considera essas alterações aceites desde que o Cliente não as conteste no prazo de 15 dias a contar da data do seu envio ou desde que utilize o SISTEMA MULTICANAL antes de decorrido aquele prazo.

No mesmo prazo de quinze dias o cliente poderá resolver o contrato com fundamento na alteração, através de carta registada com aviso de recepção dirigida ao Balcão de domicílio da conta, com efeitos reportados à data de recepção pelo Crédito Agrícola da comunicação de resolução.

7. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

7.1. Qualquer das partes poderá denunciar o contrato em qualquer momento mediante pré-aviso por carta registada com aviso de recepção com uma antecedência de 15 dias úteis contados da data de expedição da comunicação.

7.2. O Crédito Agrícola poderá resolver o presente contrato designadamente em caso de violação reiterada das condições de segurança aqui previstas, prestação de falsas informações na Proposta de Adesão ou na actualização dos elementos que forem solicitados pelo Crédito Agrícola.

8. FORO

A este Contrato é aplicável a lei e Jurisdição Portuguesa. Para todas as questões emergentes do presente contrato em que seja necessário recorrer à via judicial, é exclusivamente competente o foro da Comarca a que corresponder a morada do Cliente.

Aceito, nos termos das cláusulas indicadas, as condições gerais de utilização do SISTEMA MULTICANAL prestado pelo Crédito Agrícola.

Assinaturas

Cliente _____

Balcão

Autorizado _____

Data: __/__/__

(O Responsável)

(O Procurador do Balcão)

Elementos conferidos com Documentos de Identificação