Condições Gerais de Utilização da APP Caderneta

Cláusula 1.ª - Objeto e destinatários

1. As presentes Condições Gerais de Utilização ("Condições Gerais") visam regular a adesão à App Caderneta e o respetivo modo de funcionamento, sem prejuízo da aplicação subsidiária, em tudo o que não se mostrar incompatível, do disposto nas Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços, em vigor entre as partes, em especial a Secção E)- "Condições Gerais do Caixadirecta."
2. A App Caderneta é o serviço de banca digital que permite aos clientes Caixa (adiante designados "Utilizadores"), que já tenham previamente subscrito o serviço Caixadirecta Particulares, efetuarem, relativamente a contas de depósito de dinheiro e contas de ativos financeiros de que sejam únicos titulares ou co-titulares ou autorizados em conta de menor, as consultas e/ou as operações bancárias permitidas, a cada momento, no menu da App Caderneta.
3. A Caixa poderá, a qualquer momento, alterar o elenco das consultas e das operações bancárias permitidas pela App Caderneta, bem como as condições técnicas do seu funcionamento.

Cláusula 2.ª - Adesão

1. Podem aderir ao serviço digital App Caderneta os Utilizadores com dispositivos móveis dotados de sistemas operativos iOS ou ANDROID.
2. A App Caderneta encontra-se disponível para download nas lojas de aplicações oficiais geridas pela Apple e Google.

Cláusula 3.ª - Acesso

1. O acesso à App Caixa Caderneta realiza-se através da introdução, pelo Utilizador, dos elementos de identificação necessários para aceder ao Caixadirecta, sem prejuízo do login ao serviço poder ser efetuado através da impressão digital ou registo digital da face, do Utilizador, nos termos previstos nas cláusulas 4.ª e 5.ª das presentes Condições Gerais.
2. Nalguns casos, e se aplicável, a realização da operação bancária poderá depender da introdução de elementos de validação adicionais, definidos pela Caixa.
3. Os elementos de validação adicionais serão os que foram atribuídos ao Utilizador no ato de adesão ao Caixadirecta ou, sempre que a Caixa entender que se justifiquem, posteriormente a esse ato.

Cláusula 4.ª - Acesso através da impressão digital

1. Para dispositivos iOS compatíveis com a tecnologia Touch ID e dispositivos ANDROID compatíveis com a tecnologia Fingerprint, o Utilizador pode aceder à App Caderneta através da sua impressão digital, dispensando-se, nestes casos, a inserção dos elementos de identificação previstos no número 1 da cláusula 3.ª das presentes Condições Gerais.
2. O acesso através da impressão digital efetua-se mediante ativação da funcionalidade respetiva, na App Caderneta, após login, e implica que a impressão digital do Utilizador tenha sido previamente registada no sistema iOS ou ANDROID, respetivamente.
3. A impressão digital do Utilizador é guardada exclusivamente no respetivo dispositivo móvel, não ficando a Caixa com qualquer registo da mesma.
4. A desativação da funcionalidade de acesso, através da impressão digital do Utilizador, deverá ser efetuada através da App Caderneta.

Cláusula 5.ª - Acesso através do registo da face

1. Para dispositivos iOS compatíveis com a tecnologia Face ID a App Caderneta tem disponível o serviço de acesso através do reconhecimento facial do Utilizador, dispensandose, nestes casos, a inserção dos elementos de identificação previstos no número 1 da cláusula 3.ª das presentes Condições Gerais.
2. O acesso através do reconhecimento facial do Utilizador efetua-se mediante ativação da funcionalidade respetiva, na App Caderneta, após login, e implica que a face do Utilizador tenha sido previamente registada no sistema iOS.
3. O registo digital da face do Utilizador é guardada exclusivamente no respetivo dispositivo móvel, não ficando a Caixa com qualquer registo da mesma.
4. A desativação da funcionalidade de acesso, através do reconhecimento facial do Utilizador, deverá ser efetuada através da App Caderneta.

Cláusula 6.ª- Recomendações de Segurança

1. O Utilizador deverá respeitar, sempre que aplicável, as recomendações e orientações de segurança relativas à utilização do Caixadirecta e aos respetivos códigos e/ou outros meios de acesso, assim como as relacionadas com a App Caderneta e, em especial, quando admissíveis, as aplicáveis aos pagamentos a realizar através da internet, incluindo as que lhe são disponibilizadas previamente à subscrição da proposta de adesão ao Caixadirecta, bem como as que, em cada momento, lhe forem divulgadas pela Caixa.
2. Caso o acesso à App Caderneta seja efetuado através da impressão digital ou do reconhecimento facial o Utilizador deverá, complementarmente, observar as seguintes recomendações e orientações de segurança:
   (i) Não permitir o registo de impressão digital e/ou da face de terceiros no respetivo dispositivo móvel, sob pena de acesso por estes aos respetivos dados e informação bancária.

Cláusula 7.ª - Funcionamento

1. A Caixa não garante o permanente funcionamento do serviço, pelo que não poderá ser responsabilizada pela sua eventual indisponibilidade.
2. Não poderão ser feitos valer perante a Caixa erros ou deficiências derivadas do dispositivo móvel do Utilizador.

Cláusula 8.ª - Utilização não autorizada

1. O Utilizador obriga-se a comunicar imediatamente à Caixa, sem atrasos injustificados, e logo que dela tenha conhecimento,

Caixa Geral de Depósitos - Sede Social: Av. João XXI, nº 63, 1000-300 Lisboa - Capital Social 3.844.143.735 € - CRCL e Contribuinte N.º 500 960 046

CGD-Uso Interno

qualquer situação de utilização abusiva por terceiro, bem como qualquer situação de perda, furto ou apropriação abusiva do equipamento móvel ao qual se encontre associada a APP Caderneta.

2. A comunicação das ocorrências mencionadas no número anterior deverá ser dirigida de imediato ao Serviço Caixadirecta (telefones:+351 707 24 24 24; +351 962 002 424; +351 932 002 424; +351 914 052 424 e +351 21 790 07 90 a funcionar 24 horas por dia) ou ainda a qualquer uma das Agências da Caixa, durante as horas de expediente.
3. No caso de a comunicação ser dirigida ao serviço Caixadirecta nos termos do número anterior, a mesma deverá ser sempre confirmada, por escrito, nas 48 horas seguintes, em qualquer Agência da Caixa.
4. A Caixa não é responsável pelo acesso indevido de terceiros a dados e informação bancária disponibilizada através da App Caderneta sempre que tal acesso decorra da quebra das regras e recomendações de segurança a que o Utilizador se encontra adstrito nos termos da cláusula 6.ª das presentes Condições Gerais.

Cláusula 9.ª - Bloqueio do serviço

1. A Caixa reserva-se o direito de bloquear, total ou parcialmente, a utilização da App Caderneta por motivos que se relacionem com:
   a) A segurança do serviço;
   b) A suspeita de acesso não autorizado ou fraudulento à App Caderneta.
2. No caso referido no número anterior, a Caixa informará o titular, verbalmente ou por escrito, do bloqueio da utilização do serviço e da respetiva justificação, se possível antes do bloqueio ou, o mais tardar, imediatamente após o mesmo, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida nos termos legais aplicáveis.
3. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a Caixa desbloqueará a utilização do serviço sem, porém, assegurar a manutenção em arquivo ou o acesso aos dados relativos à utilização da App Caderneta por parte do Utilizador no período prévio ao bloqueio.

Cláusula 10.ª - Prestação de informações e Comunicações ao Utilizador

1. A Caixa divulgará permanentemente no seu sítio de internet e no Caixadirecta todas as informações relevantes relativas à App Caderneta, devendo o Utilizador consultar com regularidade os mesmos.
2. As comunicações e informações que, nos termos das presentes Condições Gerais ou de disposição legal, a Caixa tenha de prestar, por escrito, ao Utilizador, poderão ser efetuadas:
   a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao Utilizador, para a morada de correspondência expressamente indicada pelo mesmo no documento de recolha dos elementos informativos aquando do início da relação bancária com a Caixa ou, caso a mesma tenha sido alterada, para a última morada declarada. Na ausência de morada de correspondência será considerada a morada de residência.
   b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao titular para o endereço de correio eletrónico pelo mesmo expressamente indicado para o efeito, no âmbito da prestação de informação sobre os respetivos elementos identificativos, aquando do início da relação bancária com a Caixa ou em momento posterior, expressamente para esse efeito;
   c) Em suporte eletrónico, através da prestação de informação no Caixadirecta, através de mensagem dirigida ao titular para a sua caixa de correio de mensagens no Caixadirecta ou fora da mesma; ou
   d) Através de outro meio de comunicação convencionado pelas partes.
3. No caso de a Caixa prestar a informação através do meio referido na alínea a) do número 2 da presente cláusula, a correspondência presume-se recebida, salvo prova em contrário, no terceiro dia posterior ao do envio ou no primeiro dia útil seguinte, se esse o não for, e tem-se por recebida se só por culpa do destinatário não foi por ele oportunamente recebida.
4. Compete ao Utilizador comunicar à Caixa a atualização da morada indicada para envio de correspondência e, bem assim, comunicar a atualização do endereço de correio eletrónico indicado nos termos da alínea b) do número 2 da presente cláusula.

Cláusula 11.ª - Comunicações do Utilizador

1. As comunicações e informações que, nos termos das presentes Condições Gerais ou de disposição legal, o Utilizador tenha de prestar, por escrito, à Caixa, poderão ser efetuadas:
   a) Em suporte papel, através do envio de correspondência dirigida à Caixa, preferencialmente para a Agência onde está sedeada a conta de referência;
   b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida à Caixa para o endereço de correio eletrónico declarado pela mesma no momento da abertura de conta de referência ou em momento posterior, expressamente para esse efeito;
   c) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.

Cláusula 12.ª - Encargos

1. A adesão à App Caderneta está isenta de encargos.
2. Os custos de comunicação telefónica e/ou eletrónica, se existentes, dependem dos serviços e tarifários contratados pelo Utilizador com o respetivo operador de comunicações.

Cláusula 13.ª - Alteração das Condições Gerais

1. A Caixa poderá propor alterações às Condições Gerais mediante comunicação efetuada através de qualquer um dos meios referidos na cláusula 10.ª.
2. A proposta de alteração das Condições Gerais será comunicada, pela Caixa, com uma antecedência mínima de dois meses antes da data indicada para a sua entrada em vigor, considerando-se que o Utilizador aceitou as alterações propostas se, até à data da respetiva entrada em vigor, não tiver comunicado, por escrito, à Caixa, a não aceitação das mesmas.
3. No caso de o Utilizador não aceitar as alterações propostas, tem o mesmo o direito de resolver a adesão ao serviço de banca digital em causa, com efeitos imediatos e sem encargos, antes da data indicada para a entrada em vigor das alterações.

Caixa Geral de Depósitos - Sede Social: Av. João XXI, nº 63, 1000-300 Lisboa - Capital Social 3.844.143.735 € - CRCL e Contribuinte N.º 500 960 046

CGD-Uso Interno

4. Na eventualidade das alterações propostas pela Caixa implicarem uma nova instalação e ativação da App Caderneta, a sua não efetivação pelo Utilizador vale, para todos efeitos, como resolução, pelo mesmo, deste contrato.

Cláusula 14.ª - Duração e Cessação

1. A utilização da App Caderneta tem duração indeterminada.
2. A utilização da App Caderneta pode cessar, a qualquer momento, por iniciativa da Caixa ou do Utilizador, por denúncia ou resolução do contrato.
3. No caso de denúncia pela Caixa, a mesma deverá ser realizada por comunicação escrita, dirigida ao Utilizador, com uma antecedência mínima de dois meses em relação à data indicada para a cessação do acesso, pelo Utilizador, à App Caderneta e da respetiva utilização.
4. No caso de denúncia pelo Utilizador, a mesma deverá ser realizada através do serviço Caixadirecta, produzindo a mesma efeitos imediatos.
5. Em caso de resolução, pela Caixa, fundada em justa causa, a mesma deverá ser comunicada, por escrito, através de um dos meios previstos no número 2 da cláusula 10.ª e produzirá efeitos imediatos.
6. Para efeitos do previsto no número anterior, constituem justa causa os fundamentos seguintes:
   a) O incumprimento, pelo Utilizador, das presentes Condições Gerais;
   b) O acesso à App Caderneta ter sido bloqueado nos termos da cláusula 9.ª;
   c) O conhecimento ou a suspeita de incumprimento, pelo Utilizador, das recomendações de segurança de utilização da App Caderneta e/ou do Caixadirecta;
   d) O Utilizador ter sido declarado interdito, inabilitado ou insolvente;
   e) A cessação, independentemente do motivo, do serviço Caixadirecta.

Cláusula 15.ª – Dados Pessoais

1. O Utilizador autoriza a Caixa a proceder ao tratamento dos dados pessoais que faculte à Caixa no âmbito da adesão e utilização do presente serviço de banca digital, incluindo os dados fornecidos para instalação e uso da App Caderneta, qualquer que seja o meio de recolha desses dados, tendo o tratamento por finalidade a prestação do serviço de banca digital em apreço, pela Caixa ao Utilizador.
2. O tratamento de dados pessoais facultados pelo Utilizador à Caixa no âmbito da adesão e da utilização deste serviço de banca digital é efetuado ao abrigo dos normativos legais aplicáveis.
3. O Utilizador aceita que sejam utilizados pela Caixa, para fins probatórios, de prestação de informação estatística ou agregada ou outros, dentro dos limites legais, os registos efetuados pelo sistema informático através do qual é prestado o serviço de banca digital em causa e que sejam relativos às operações realizadas pelo Utilizador.
4. O Utilizador tem a possibilidade de aceder aos seus dados pessoais e de os alterar a qualquer momento na opção “Alterar dados”, através dos canais disponibilizados pela Caixa para adesão e gestão da App Caderneta e/ou do serviço Caixadirecta.
5. O Utilizador obriga-se a comunicar à Caixa qualquer alteração relativa aos dados que lhe tenha facultado aquando da adesão à App Caderneta e/ou ao serviço Caixadirecta, procedendo para o efeito à respetiva atualização na opção “Alterar Dados”, através dos canais disponibilizados pela Caixa para adesão e gestão da App Caderneta e/ou do serviço Caixadirecta.
6. Os dados pessoais fornecidos pelo Utilizador no âmbito da adesão à App Caderneta poderão ser processados e armazenados informaticamente numa base de dados gerida por entidade subcontratada pela Caixa.
7. Na eventualidade do tratamento dos dados ser feito por entidade subcontratada pela Caixa é a esta que cumpre definir a finalidade e os meios do tratamento, sendo a entidade responsável pelo mesmo.
8. O Utilizador declara que autoriza a Caixa a transmitir a terceiros que atuem por conta desta os seus dados pessoais que sejam indispensáveis à ativação, suporte, gestão e manutenção da App Caderneta e ao desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com essa prestação, autorizando a Caixa a utilizá-los para os mencionados efeitos.
9. Os termos do tratamento de dados pessoais ora indicados serão complementados pelo disposto nas Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços.

Cláusula 16.ª - Reclamações

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações do Utilizador, qualquer que seja o conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer Agência da Caixa, através do Caixadirecta, ou através da área Espaço Cliente, disponível no sítio de internet www.cgd.pt, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
2. A Caixa assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao Utilizador no mais curto prazo possível.
3. O prazo para a resposta é de 15 dias úteis, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem, sendo que, quando estiverem em causa reclamações relacionadas quer com a prestação de serviços de pagamento ou com a emissão de moeda eletrónica, o prazo máximo de resposta é de 35 dias úteis.
4. Sem prejuízo do disposto no número 1 da presente cláusula, o Utilizador pode ainda apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento da lei por parte da Caixa.
5. Nos termos da legislação em vigor, a Caixa informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): www.centroarbitragemlisboa.pt; Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP): www.cicap.pt; Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC): www.cniacc.pt.
6. Tais entidades e respetivos sites são também divulgadas nas Agências da Caixa e através do sítio de internet www.cgd.pt.
7. Quanto aos litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento regulados pelas presentes condições gerais e, bem assim, quanto a litígios emergentes da contratação de moeda eletrónica a Caixa assegura ao Utilizador o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades mencionadas no número 5, sem prejuízo do disposto nos números 1 a 4 e do acesso pelo Utilizador aos meios judiciais comuns.

Caixa Geral de Depósitos - Sede Social: Av. João XXI, nº 63, 1000-300 Lisboa - Capital Social 3.844.143.735 € - CRCL e Contribuinte N.º 500 960 046

CGD-Uso Interno

8. Quanto a serviços de pagamento e de moeda eletrónica contratados online, a Caixa disponibiliza ainda ao Utilizador, através do seu sítio de internet, o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em linha.

Cláusula 17.ª – Passatempos

1. A Caixa poderá disponibilizar passatempos no âmbito da utilização da App Caderneta, prestando toda a informação relativa aos mesmos no seu sítio de internet e na própria App Caderneta.
2. O Utilizador autoriza expressamente a Caixa a divulgar o seu nome quando seja premiado, de qualquer forma, no âmbito dos passatempos realizados.

Cláusula 18ª – Sítio de internet

1. Sempre que nas Condições Gerais se remete para o sítio de internet da Caixa visa-se o sítio acessível através do endereço www.cgd.pt.
2. Sempre que nas Condições Gerais se referem documentos ou informações que podem ser encontrados no sítio de internet da Caixa os mesmos estarão disponíveis em suporte digital para download podendo ser armazenados pelo Utilizador.

Cláusula 19.ª - Autoridade de Supervisão e Sede da Caixa

1. A atividade da Caixa está sujeita à supervisão do Banco de Portugal, com sede em Lisboa, na Rua do Ouro, n.º 27.
2. A Caixa está registada junto do Banco de Portugal sob o registo n.º 35.
3. A Caixa tem a respetiva sede na Avenida João XXI, n.º 63, 1000-300, Lisboa.

Caixa Geral de Depósitos - Sede Social: Av. João XXI, nº 63, 1000-300 Lisboa - Capital Social 3.844.143.735 € - CRCL e Contribuinte N.º 500 960 046

CGD-Uso Interno