

Condições Gerais de Utilização do Serviço Caixa Easy

Cláusula 1.ª - Definição

- O serviço Caixa Easy (adiante designado “Serviço”), disponível para clientes da Caixa Geral de Depósitos, S.A. (doravante “Caixa”), permite, através da utilização de um telemóvel inteligente, dotado de um sistema IOS, Android (adiante “*Smartphones*”), que os Utilizadores registados no Serviço:
 - ordenem transferências interbancárias e/ou intrabancárias, em euros, para contas à ordem cujos titulares, beneficiários das transferências, sejam, também, Utilizadores do Serviço e/ou do serviço MB WAY;
 - recebam transferências de fundos, em euros, ordenadas por Utilizadores do Serviço ou do serviço MB WAY para a conta associada ao Serviço;
 - realizem consultas de saldo e ou de movimentação da conta de depósitos à ordem de referência associada ao Serviço.
- As transferências ordenadas pelo Utilizador através do Serviço serão executadas por débito de conta de depósitos à ordem de referência associada ao Serviço.
- O valor máximo de cada transferência ordenada através do Serviço será divulgado a todo o momento pela Caixa no seu sítio de internet e no sítio Caixa Easy, reservando-se a Caixa o direito de alterar a qualquer momento esse valor.
- Além do valor máximo de cada transferência referido no número anterior, a Caixa reserva-se o direito de fixar e de alterar um montante máximo diário para as transferências ordenadas através do Serviço, também divulgado a todo o momento pela Caixa no seu sítio de internet e no sítio Caixa Easy.
- A expressão Utilizador nas presentes condições gerais significa o cliente da Caixa que aderiu ao Serviço.
- O serviço MB WAY, disponibilizado pelos bancos aderentes, permite, mediante a associação de cartões bancários ao número de um telemóvel ou a um e-mail, efetuar compras ou transferências imediatas, através de um *Smartphone* ou de um Tablet.
- Para a execução do serviço contratado, o contacto de utilizador será assinalado com um ícone identificativo da adesão ao serviço Caixa Easy.

Cláusula 2.ª - Associação de conta ao Serviço

- Aquando da adesão ao Serviço será associada ao mesmo uma conta de depósitos à ordem de referência, nos termos previstos nos números 4 e 5 da cláusula 4.ª.
- Só poderá ser associada ao Serviço uma conta de depósitos à ordem de referência de que o Utilizador seja único titular ou cotitular em regime de solidariedade.
- O Utilizador poderá alterar a qualquer momento a conta de depósitos à ordem associada ao Serviço.
- Estão excluídas do Serviço as contas abertas em Sucursais da CGD situadas fora de Portugal.

Cláusula 3.ª - Associação de telemóvel ao Serviço

- Além da associação ao Serviço de uma conta de depósitos à ordem de referência, o Utilizador, aquando da adesão ao Serviço, selecionará o número de telemóvel que pretende associar ao Serviço.
- O Utilizador só poderá utilizar o Serviço através do número de telemóvel associado ao mesmo.
- O Utilizador poderá alterar a qualquer momento o número de telemóvel associado ao Serviço.

Cláusula 4.ª - Adesão e ativação

- Podem aderir ao Serviço Caixa Easy os clientes com contrato Caixadirecta ativo. Para aderir e ativar o Serviço deverão descarregar e instalar a aplicação no *Smartphone* e aceitar os termos de utilização da Caixa Easy. O acesso ao Serviço Caixa Easy realiza-se através da introdução, pelo Utilizador, dos elementos de identificação necessários para aceder ao Caixadirecta, nos termos descritos na cláusula seguinte, sem prejuízo do login ao serviço poder ser efetuado através da impressão digital ou registo digital facial do Utilizador. Para dispositivos iOS compatíveis com a tecnologia *Touch ID* e dispositivos Android compatíveis com a tecnologia *Fingerprint*, o Utilizador pode aceder à *App* Caixadirecta 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.

Cláusula 5.ª - Acesso

- O acesso ao Serviço é realizado através de aplicação para *Smartphone* (adiante designada “*App*”), a qual deverá ser descarregada pelo Utilizador no equipamento de telemóvel em que está inserido o cartão de telemóvel cujo número foi associado ao Serviço.
- O acesso ao Serviço processa-se através da introdução de um Código de Acesso ou com utilização de dados biométricos via reconhecimento facial (*face ID*) ou reconhecimento de impressão digital (*touch ID*) podendo a Caixa, todavia, vir a exigir outros elementos de acesso.
- A alteração do equipamento de telemóvel determina que o Utilizador proceda a uma nova instalação da *App*.
- O acesso mediante utilização de dados biométricos efetua-se através da ativação da funcionalidade respetiva na *App*, após login, e implica que a impressão digital ou reconhecimento facial do Utilizador tenha sido previamente registada no *Smartphone*.
- A impressão digital ou identificação facial do Utilizador é guardada exclusivamente no respetivo dispositivo móvel, não ficando a Caixa com qualquer registo da mesma.
- A desativação da funcionalidade de acesso, através da impressão digital do Utilizador, deverá ser efetuada através da *App*.

Cláusula 6.ª - Código de Acesso e Medidas de Segurança

- O Código de Acesso ao Serviço Caixa Easy é o do Serviço Caixadirecta.
- O Código de Acesso é pessoal e intransmissível, devendo apenas ser do exclusivo conhecimento do Utilizador.
- O Utilizador obriga-se a garantir a confidencialidade e utilização estritamente pessoal do Código de Acesso, designadamente:
 - Não o revelando nem, por qualquer forma, o tornando acessível ao conhecimento de terceiro, ainda que seu procurador ou mandatário;
 - Memorizando-o e abstendo-se de o registar, quer diretamente, quer por qualquer forma ou meio que seja inteligível ou de algum modo acessível a terceiro e, em especial, no equipamento de telemóvel ou em algo que habitualmente guarde ou

transporte juntamente com este.

4. Caso o acesso ao Serviço seja efetuado através da impressão digital ou do reconhecimento facial, o Utilizador deverá, complementarmente, 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 - Transferências

1. Sem prejuízo do especialmente disposto nas presentes condições gerais, às transferências ordenadas pelo Utilizador através do Serviço aplicam-se, também, as condições previstas na cláusula 27.ª das Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços, disponíveis permanentemente para consulta no sítio de internet da Caixa.
2. Para efeitos da transmissão da ordem de transferência, o Utilizador, sem prejuízo das demais instruções que lhe sejam dadas através da *App*, deverá:
 - (i) Aceder à *App* e inserir o número de Contrato e o código de acesso do serviço Caixadirecta ou confirmar com dados biométricos;
 - (ii) indicar o montante da transferência;
 - (iii) inserir (ou selecionar da sua lista de contactos de telemóvel) o número do telemóvel do beneficiário da transferência;
 - (iv) selecionar a opção "Transferir".
3. Ao ordenar a transferência o Utilizador deverá ter o especial cuidado de não cometer lapsos de digitação do montante da transferência e de selecionar corretamente o beneficiário da transferência, assegurando-se que a operação é corretamente ordenada.
4. O montante da transferência ordenada através do Serviço será creditado, em tempo real, na conta de depósitos à ordem que o beneficiário da transferência tenha associado ao Serviço ou ao serviço MB WAY.
5. Se ao serviço MB WAY se encontrar associado mais do que um cartão, a transferência ficará pendente, durante 2 (duas) horas, até que o respetivo beneficiário selecione a conta na qual pretende receber o crédito. A Caixa só processará a transferência, com o consequente crédito na conta do destinatário, após a seleção, por este, da conta de destino.
6. O Utilizador aceita expressamente que a conta a creditar seja identificada e determinada nos termos previstos nos números anteriores.
7. Na eventualidade de o beneficiário da transferência não ser Utilizador do Serviço ou do serviço MB WAY, a ordem de transferência não será processada.
8. Se a movimentação a débito da conta de referência do Utilizador não for autorizada ou passível de ser concretizada ou a transferência não puder ser processada por motivo imputável ao beneficiário da mesma, a transferência é cancelada, sendo gerada uma notificação de "Transferência Rejeitada", com indicação do motivo da recusa, a qual será recebida pelo Utilizador no seu *Smartphone*.
9. É da responsabilidade da Caixa a execução correta da ordem de transferência emitida pelo Utilizador no âmbito do Serviço, desde que se verifiquem todos os requisitos seguintes:
 - (i) o beneficiário da transferência seja Utilizador do Serviço ou do serviço MB WAY;
 - (ii) o número do telemóvel do beneficiário se encontre ativo e corresponda ao que foi, pelo mesmo, associado ao Serviço ou ao serviço MB WAY;
 - (iii) nas transferências em que seja interveniente um Utilizador do serviço MB WAY, quer o número de telemóvel do emitente da ordem de transferência, quer o número de telemóvel do beneficiário da mesma sejam números de telefone com prefixos ou indicativos nacionais;
 - (iv) a conta de referência do Utilizador se encontre provisionada, não apenas com a quantia que é objeto da transferência, mas, também, com os fundos necessários para o pagamento da comissão relativa à mesma transferência, se e quando devida.
10. A ordem de transferência não poderá ser revogada depois de recebida pela Caixa.
11. A ordem de transferência considera-se recebida pela Caixa quando, emitida nos termos do número 2 desta cláusula, chega ao poder da Caixa e se encontram preenchidos todos os requisitos previstos no número 9.
12. O Utilizador e a Caixa acordam em que o registo informático ou a sua reprodução em qualquer suporte, designadamente em suporte papel, constituem meio de prova das operações ordenadas através do serviço.
13. Na informação que a Caixa, nos termos previstos na cláusula 30.ª das Condições Gerais de Abertura de Crédito e de Prestação de Serviços, transmitir ao Utilizador sobre os movimentos a débito e a crédito efetuados na conta de referência associada ao Serviço, serão indicadas todas as transferências efetuadas através do Serviço, no período a que essa informação respeita, contendo uma referência que permita ao titular identificar cada transferência e informação sobre o respetivo montante, a data do débito e os encargos/ comissões cobradas, se devidos.

Cláusula 8.ª - Funcionalidades

1. O elenco das funcionalidades permitidas pelo Serviço serão permanentemente divulgadas pela Caixa no seu sítio de internet e no sítio Caixa Easy.
2. A Caixa poderá alterar a qualquer momento as funcionalidades disponibilizadas no âmbito do Serviço, bem como as condições técnicas do seu funcionamento.

Cláusula 9.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 equipamento de telemóvel utilizado pelo Utilizador.

Cláusula 10.ª - Autorização das Operações

1. As transferências realizadas através do número de telefone associado ao Serviço e mediante utilização do Código de Acesso ou com dados biométricos consideram-se ordenadas pelo Utilizador, salvo se este tiver previamente comunicado, nos termos da cláusula seguinte, a perda, o extravio ou o roubo do *Smartphone* associado ao Serviço.

Cláusula 11.^a - Utilização não autorizada/fraudulenta do Serviço

1. O Utilizador obriga-se a comunicar imediatamente à Caixa, sem atrasos injustificados, e logo que dela tenha conhecimento, qualquer situação de utilização abusiva do Serviço por terceiro, bem como qualquer situação de perda, furto, roubo ou apropriação abusiva do equipamento de telemóvel onde foi instalada a *App*.
2. A comunicação das ocorrências mencionadas no número anterior deverá ser dirigida de imediato ao serviço Caixadirecta (telefones: 707242424 e 217900790, 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. O Utilizador deverá também participar às autoridades policiais ou judiciais locais as ocorrências referidas no número 1 da presente cláusula, devendo apresentar cópia ou certidão do respetivo auto à Caixa.
5. O Utilizador deve certificar-se periodicamente que o equipamento de telemóvel onde se encontra instalada a *App* se encontra na sua posse, de modo a poder aperceber-se, o mais cedo possível, das ocorrências a que se refere o número 1.
6. O Utilizador fica, ainda, obrigado a prestar à Caixa toda a colaboração necessária à deteção de fraudes e irregularidades na utilização do Serviço, designadamente, facultando à Caixa toda a informação que por esta lhe for pedida, ficando obrigado a reportar à Caixa quaisquer ações fraudulentas de terceiros ou tentativas de manipulação tendentes a obter o Código de Acesso ou as suas credenciais biométricas ou aceder à *App*, logo que delas tenha conhecimento.

Cláusula 12.^a - Limites de responsabilidade

1. No caso de perdas resultantes de transferências processadas através do Serviço que não tenham sido ordenadas pelo Utilizador, realizadas antes da comunicação referida no número 1 da cláusula anterior, o Utilizador suportará:
 - a) As perdas dentro do limite do saldo disponível na data e hora em que foi realizada a operação ou da linha de crédito associada à conta de referência associada ao Serviço, até ao montante de 50 EUR, se as mesmas forem relativas a operações não autorizadas resultantes de perda, roubo ou apropriação abusiva do equipamento de telemóvel onde se encontra instalada a *App*, salvo no caso de negligência grave do Utilizador, caso em que este suportará as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta de referência associada ao Serviço, ainda que superiores a 50 EUR.
 - b) As perdas na totalidade, se as mesmas forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado das obrigações emergentes das presentes condições gerais.
2. Após a receção da comunicação referida no número 1 da cláusula anterior, a Caixa diligenciará no sentido de impedir a movimentação da conta de referência associada ao Serviço, assumindo a responsabilidade pelas utilizações verificadas após aquela comunicação, salvo em caso de atuação fraudulenta.
3. Se se concluir que a Caixa é responsável pelas perdas de operações não autorizadas, a Caixa reembolsará o Utilizador do montante da transferência não ordenada pelo mesmo e, se for caso disso, reporá a conta debitada na situação em que estaria se a operação não autorizada não tivesse sido executada.

Cláusula 13.^a - Bloqueio do Serviço

1. A Caixa reserva-se o direito de bloquear, total ou parcialmente, a utilização do Serviço por motivos que se relacionem com:
 - a) A segurança do serviço;
 - b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Serviço;
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 por outras disposições 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 do Serviço por parte do Utilizador no período prévio ao bloqueio.

Cláusula 14.^a - Recomendações de utilização

O Utilizador deverá respeitar as recomendações de segurança de utilização do Serviço que em cada momento forem divulgadas pela Caixa no seu sítio de internet e no sítio Caixa Easy.

Cláusula 15.^a – Prestação de informações e comunicações

1. A Caixa divulgará permanentemente no seu sítio de internet e no sítio Caixa Easy todas as informações relevantes relativas ao Serviço, pelo que o Utilizador deverá consultar com regularidade as mesmas.
2. As comunicações e informações que, nos termos das presentes condições gerais ou de disposição legal, a Caixa e/ou o Utilizador tenham de prestar, por escrito, à contraparte, poderão ser efetuadas:
 - a) Através do envio de correspondência escrita dirigida: (1) pelo Utilizador à Caixa, preferencialmente para a Agência onde está sediada a conta de referência associada ao Serviço; (2) pela Caixa ao Utilizador, para a morada afeta à conta de depósitos à ordem de referência associada ao Serviço declarada pelo Utilizador no momento da abertura da conta ou caso a mesma tenha sido alterada, para a última morada declarada;
 - b) Através de: (1) envio pelo Utilizador de mensagem de correio eletrónico dirigida à Caixa para o endereço de correio eletrónico declarado pela mesma no momento da abertura da conta de referência associada ao Serviço ou em momento posterior, expressamente para esse efeito; (2) disponibilização pela Caixa de informação na *App* no seu sítio de internet e/ou no sítio Caixa Easy e/ou envio, pela Caixa, de mensagem de correio eletrónico para:
 - (i) o endereço de correio eletrónico declarado pelo Utilizador no momento da abertura da conta de referência associada ao Serviço ou em momento posterior, expressamente para esse efeito;
 - (ii) a caixa de correio de mensagens no serviço Caixadirecta, desde que o Utilizador tenha aderido ao mesmo;
 - (iii) a caixa de correio de mensagens do *Smartphone* cujo número se encontre associado ao Serviço;

c) Através de outro meio de comunicação convencionado pelas partes, designadamente nestas condições gerais.

Cláusula 16.^a - Encargos / Comissões

1. A adesão ao serviço está isenta de encargos. Os custos de comunicação telefónica, se existentes, dependem dos serviços e tarifários contratados pelo Utilizador com o respetivo operador de comunicações móveis.
2. As transferências ordenadas e efetuadas através do Serviço estão sujeitas ao pagamento das comissões que constam do preçário em vigor em cada momento na Caixa, o qual se encontra disponível em todas as suas Agências e no respetivo sítio de internet.
3. A Caixa poderá alterar unilateralmente as comissões mencionadas no número anterior, mediante alteração do preçário, a qual será comunicada ao titular por escrito, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, com a antecedência prevista na lei.
4. A alteração referida no número anterior poderá incluir, além da alteração do valor das comissões, a cobrança de novas comissões.
5. No caso de o titular não concordar com as alterações referidas nos números 3 e 4, tem o direito de resolver o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações.

Cláusula 17.^a – Alterações das condições gerais

1. A Caixa poderá propor alterações às presentes condições gerais mediante comunicação efetuada através de qualquer um dos meios referidos na cláusula 15.^a.
2. A proposta de alteração das condições gerais será comunicada com uma antecedência mínima de dois meses antes da data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que o Utilizador aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito, à Caixa que não as aceita antes da data proposta para as mesmas entrarem em vigor.
3. No caso de o Utilizador não aceitar as alterações propostas, tem o mesmo o direito de denunciar o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações.
4. Na eventualidade das alterações propostas pela Caixa implicarem uma nova instalação da *App* e uma nova ativação do serviço, a sua não efetivação pelo Utilizador vale, para todos efeitos, como denúncia do presente contrato pelo mesmo Utilizador.

Cláusula 18.^a – Dados Pessoais

1. No relacionamento comercial com os seus clientes a Caixa procede ao tratamento de dados pessoais com finalidades determinadas, explícitas e legítimas, designadamente para efeitos de identificação e conhecimento dos clientes, a sua avaliação comercial e postura no mercado, análise da sua capacidade económico-financeira, avaliação de risco de operações contratadas ou a contratar, gestão da relação comercial com o cliente, e a prevenção e controlo de eventuais situações de fraude e a prossecução da atividade bancária e de intermediação financeira.
2. Os tratamentos de dados são necessários para a execução do(s) contrato(s) celebrado(s) com o titular dos dados, nomeadamente para a atribuição do(s) respetivo(s) modelo(s) de serviço, para as diligências pré-contratuais realizadas a pedido do titular, bem como para o cumprimento de obrigações legais que regem o exercício da atividade da Caixa, em particular as decorrentes da regulação bancária europeia e nacional emitida por autoridades de supervisão, da Lei do Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo, do Código Comercial, do Código dos Valores Mobiliários e do Regime Jurídico do Cheque sem Provisão, e para efeitos de videovigilância relativa à segurança da Caixa, da rede comercial, das infraestruturas e dos sistemas tecnológicos.
3. A Caixa disponibiliza informação sobre os produtos e serviços que comercializa (marketing direto) por forma a habilitar os seus clientes a uma escolha livre, ponderada e esclarecida, fundamentando-se o tratamento de dados no consentimento livre, expresso e explícito do titular dos dados.
4. Se necessário, os dados poderão ser tratados para salvaguarda de interesses legítimos da Caixa e de terceiros, nomeadamente na realização de inquéritos de satisfação para aferição da qualidade de serviço prestado e identificação de procedimentos tendentes à melhoria de tal serviço, na consulta e intercâmbio de dados com sistemas de informação creditícia para avaliação de solvabilidade e para determinar riscos de incumprimento na concessão de crédito.
5. A Caixa poderá transmitir os dados a entidades parceiras e a empresas do Grupo Caixa Geral de Depósitos, incluindo Agrupamentos Complementares de Empresas, assegurando-se a confidencialidade dos dados, o cumprimento da política de privacidade implementada de acordo com as exigências legais aplicáveis, a sua utilização de acordo com o objeto social de cada uma das empresas do Grupo Caixa Geral de Depósitos e sempre de forma compatível com as finalidades determinantes do tratamento.
6. A Caixa poderá subcontratar o tratamento de dados pessoais, apenas recorrendo a entidades que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas que assegurem o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a defesa dos direitos do titular dos dados. A Caixa poderá recorrer a subcontratantes quando entenda que, atendendo nomeadamente à especificidade ou ao carácter rotineiro das tarefas, com tal procedimento melhor prossegue a prestação aos seus clientes de um serviço com elevados padrões de eficiência.
7. Nos casos previstos na lei, a Caixa poderá fornecer dados a autoridades, nacionais ou estrangeiras, de supervisão e de fiscalização, judiciais, fiscais ou administrativas.
8. A Caixa poderá recolher informação adicional, ainda que por via indireta, destinada a atualizar ou a complementar dados, nomeadamente no âmbito da gestão de risco e da recuperação de crédito, incluindo a recolha, transmissão e processamento de dados obtidos junto de organismos públicos, nomeadamente junto de sistemas de informação creditícia, ou ainda junto de entidades devidamente legitimadas para o efeito, para confirmação ou obtenção de dados ou elementos necessários à execução dos contratos, assim como para responder a solicitações das entidades de supervisão.
9. A Caixa observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar dados:
 - a) Até dez anos após o termo da relação contratual;
 - b) Enquanto subsistirem obrigações emergentes de relação contratual;
 - c) Enquanto um direito puder ser oponível à Caixa.
10. A Caixa é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, podendo os titulares de dados pessoais apresentar as questões relativas aos mesmos através da área Espaço Cliente, disponível no sítio de internet www.cgd.pt, podendo ainda endereçá-las ao *Data Protection Officer*, na sede social da Caixa, sita na Avenida João XXI, nº 63, 1000-300, Lisboa.

11. Ao titular dos dados pessoais são conferidos os direitos de acesso, retificação, limitação do tratamento, portabilidade, apagamento e oposição ao tratamento dos dados, nos termos Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE.
12. O titular dos dados pessoais tem ainda o direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo.

Cláusula 19ª – Duração e cessação

1. A prestação do Serviço tem duração indeterminada.
2. A prestação do Serviço pode cessar, a qualquer momento, por iniciativa da Caixa ou do Utilizador, por denúncia ou resolução do contrato.
3. No caso de denúncia do contrato 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 cessação do contrato e da consequente prestação do Serviço.
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 do contrato fundada em justa causa, a mesma deverá ser realizada mediante comunicação escrita, realizada através de um dos meios previstos na cláusula 15.ª, número 2, alínea b) (2) (i) a (iii), e produzirá efeitos imediatos.
6. Para efeitos do referido no número anterior, constituem justa causa os fundamentos seguintes:
 - a) O incumprimento, pelo titular, das presentes condições gerais;
 - b) O Utilizador ter realizado um uso abusivo do Serviço;
 - c) O Serviço ter sido bloqueado nos termos da cláusula 13.ª;
 - d) O conhecimento ou a suspeita de incumprimento, pelo Utilizador, das recomendações de segurança de utilização do Serviço;
 - e) O Utilizador ter sido declarado interdito, inabilitado ou insolvente;
 - f) O Utilizador ter sido alvo de penhora judicial ou fiscal;
 - g) O Utilizador ter saldo negativo na conta de depósitos à ordem de referência associada ao Serviço, independentemente da causa desse saldo negativo, exceto se estiver em causa facilidade de descoberto contratado com a Caixa;
7. Para os efeitos referidos na alínea b) do número anterior, considera-se uso abusivo do Serviço pelo Utilizador a realização de transferências através do Serviço se a conta de referência associada ao mesmo não se encontrar devidamente provisionada.

Cláusula 20.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): site de internet centroarbitragemlisboa.pt; Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP): site de internet cicap.pt; Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC): site de internet cniacc.pt.
6. Tais entidades e respetivos sites são também divulgadas nas Agências da Caixa e através do sítio de internet 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.
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 21.ª - Passatempos

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

Cláusula 22.ª - Sítio de internet e sítio Caixa Easy

1. Sempre que no presente contrato se remete para o sítio de internet da Caixa e/ou para o sítio Caixa Easy visam-se os sítios acessíveis, respetivamente, cgd.pt e caixaeasy.pt.
2. Sempre que no presente contrato se referem documentos ou informações que podem ser encontrados no sítio de internet da Caixa os mesmos estarão disponíveis em suporte digital para serem descarregados e poderão ser armazenados pelo Utilizador.

Cláusula 23.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.

Lisboa, 14 de julho de 2020