



## CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO MB WAY

### Cláusula 1ª – Definições

No âmbito das presentes Condições Gerais e dos Termos e Condições Gerais da App MB WAY, os termos abaixo indicados terão o seguinte sentido, quando iniciados por letra maiúscula:

- a) **Alias:** Dados-chave, incluindo necessariamente um número de telemóvel e um endereço de correio eletrónico, que identificam o Utilizador e são associados a Instrumentos de Pagamento deste. Os Alias são enviados pelo Comerciante à SIBS FPS no pedido de pagamento, para que se concretize a Compra MB WAY, a Compra MB WAY com NFC e as Compras com QR Code, ou indicados pelo Utilizador nas Transferências P2P .
- b) **Alias de Comerciante:** Dado-chave do Comerciante (por exemplo, número de cliente) que, por indicação do mesmo Comerciante, é posicionado nos sistemas que gerem o MB WAY, para identificar o Utilizador no momento do pagamento com recurso ao Serviço MB WAY, como alternativa ao Alias. A responsabilidade de gestão destes Alias de Comerciante é do próprio Comerciante.
- c) **App MB WAY:** Aplicação informática destinada a dispositivos móveis com sistema operativo iOS ou Android, desenvolvida pela SIBS FPS, que permite a confirmação e a autenticação do pagamento através da introdução de um código na aplicação e assegura o acesso a um conjunto de funcionalidades de pagamento, conforme descritas nas presentes Condições GeraisWAY.
- d) **Caixa:** CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.
- e) **Cartão MB:** Cartão de pagamento eletrónico com a marca MULTIBANCO
- f) **Comerciante:** Entidade prestadora de serviços ou fornecedora de bens ou qualquer outra entidade credora de terceiros que contrata, com a Caixa, a aceitação de Transações MB WAY, de Transações MB WAY com NFC e de Transações MB WAY com QR Code;
- g) **Dispositivo Móvel:** Dispositivo eletrónico móvel dotado de um sistema operativo iOS ou Android, de que são exemplo, os Smartphones, os Tablets e outros dispositivos com idênticas funcionalidades.
- h) **Funcionalidades:** O conjunto de Funcionalidades disponíveis no Serviço MB WAY a que o Utilizador que reúna as condições de adesão previstas na cláusula 3.ª, pode aceder no Dispositivo Móvel de que é titular e que correspondem às seguintes: i) Compras MB WAY; ii) Compras MB WAY com NFC; iii) Compras MB WAY com QR Code; iv) Transferências P2P; v) Levantamentos MB WAY; vi) Serviço MB Net; vii) Pedidos de dinheiro.
- i) **Instrumento de Pagamento:** Qualquer instrumento de pagamento de acordo com a definição prevista na alínea aa) do artigo 2.º do Decreto-Lei 91/2018, de 12 de novembro, ou noutra disposição legal que venha a substituí-la, como sejam o Cartão MB, o número de identificação bancária, ou outros, excluindo os cartões com acesso a serviços de wallet, entendendo-se por wallet uma carteira digital que pode ser acedida via um dispositivo móvel ou computador e que



permite ao seu detentor gerir e usar instrumentos de identificação, de fidelização, de bilhética e de pagamento. Os Instrumentos de Pagamento aceites para o efeito da prestação do Serviço MB WAY correspondem aos cartões MB .

j) Levantamento MB WAY: Levantamento em numerário efetuado nos caixas automáticos da Rede Multibanco (MB), através de um código de 10 dígitos gerado através da App MB WAY, que é digitado nos referidos caixas automáticos, sem necessidade de introdução, nos mesmos, de um cartão bancário físico.

k) NFC: Significa “Near Field Communication”, que consiste numa tecnologia sem fios que permite a troca de informações entre dispositivos quando estes estão em contacto, sem qualquer necessidade de configurações adicionais. Nos telemóveis com antena/sensor NFC, esta é ativada no mesmo local onde se configuram as outras opções de comunicação como seja o Bluetooth ou o Wi-Fi;

l) Pedido de Dinheiro: Funcionalidade que permite ao Utilizador indicar um número de telefone ou selecionar um dos seus contactos telefónicos a quem será dirigido o Pedido de Dinheiro, indicando o montante pretendido que, caso o pedido seja aceite pelo respetivo destinatário, será creditado na conta de depósito à ordem de referência do Utilizador à qual se encontre associada ao Serviço MB WAY.

m) Serviço MB Net: Serviço que permite ao titular de um cartão bancário gerar cartões virtuais temporários, designados por Cartões MB Net, com os limites de utilização desejados e emitidos com os dados necessários à realização de pagamentos não presenciais (número de cartão, data de validade e código de segurança).

n) Serviço MB WAY: Serviço que, com base numa solução tecnológica, permite ao Utilizador, através de um ou mais Instrumentos de Pagamento de que seja titular, aceder a um conjunto de funcionalidades, conforme descritas nas presentes Condições Gerais MB WAY bem como em [www.mbway.pt](http://www.mbway.pt).

o) SIBS FPS: SIBS - FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, S.A., com sede na Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, em Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, pessoa coletiva com o Número Único e de Matrícula 505 107 546.

p) Smartphone: Telemóvel com funcionalidades avançadas, dotado de um sistema operativo iOS ou Android.

q) Tablet: Dispositivo eletrónico pessoal, dotado de um sistema operativo iOS ou Android com ecrã de 7” a 13”.

r) Terminal de Pagamento Automático/TPA – Equipamento que, mediante a utilização de um cartão bancário, permite a transferência eletrónica de fundos para a conta do Comerciante associada ao equipamento.

s) Transferências P2P: Funcionalidade que permite efetuar a transferência imediata de fundos entre contas à ordem.

t) Compras MB WAY: Transações financeiras que consistem em pagamentos em euros efetuados através da introdução num user interface que resulta da implementação de um



conjunto de interfaces técnicos (Webservices) MB WAY por parte do Comerciante, de um Alias do Utilizador ou de um Alias do Comerciante, sendo os dados da compra confirmados e o pagamento autenticado através de código introduzido na App MB WAY do Dispositivo Móvel do Utilizador.

u) Compras MB WAY com NFC: Transações financeiras que consistem em pagamentos em euros, efetuados através da aproximação do Dispositivo Móvel ao TPA do Comerciante.

v) Compras com QR Code: Transações financeiras que consistem em pagamentos em euros através dos quais o Utilizador permite que a App MB WAY aceda à câmara do Dispositivo Móvel, através da qual será efetuada a leitura do QR Code que fica disponível no TPA do Comerciante.

x) Utilizador: Pessoa titular de conta bancária que tenha contratado com a Caixa a prestação do Serviço MB WAY.

### **Cláusula 2.<sup>a</sup> - Objeto**

1. A Caixa disponibiliza ao Utilizador o Serviço MB WAY nos termos e condições da presente cláusula e das seguintes.

2. O serviço MB WAY permite que os Utilizadores nele registados acedam às seguintes funcionalidades:

- a) Transações MB WAY;
- b) Compras MB WAY com NFC;
- c) Compras MB WAY com QR Code;
- d) Transferências P2P;
- e) Levantamentos MB WAY;
- f) Serviço MB Net;
- g) Pedidos de dinheiro.

3. O acesso às Funcionalidades é feito através da utilização de um Dispositivo Móvel, e, no caso das funcionalidades indicadas nas alíneas a) a d) e na alínea g) de um Alias ou de um Alias do Comerciante, aos quais se encontre associado um ou mais Instrumentos de Pagamento. Para todos os efeitos, as Compras MB WAY consideram-se como sendo efetuadas mediante a utilização de Instrumento de Pagamento.

4. O valor mínimo e máximo de cada operação realizada através das funcionalidades indicadas nas alíneas a) a d)) do n.º 2 da presente cláusula (Compras MB WAY, Compras MB WAY com NFC, Transferência P2P, Compras MB WAY com QR Code) será divulgado a todo o momento pela Caixa no seu sítio de internet, reservando-se a Caixa o direito de alterar a qualquer momento esse valor.

5. Além dos valores mínimos e máximos a indicar pela CGD nos termos previstos no número anterior, a Caixa reserva-se o direito de fixar e de alterar um montante máximo diário para os pagamentos e transferências efetuados através do Serviço MB WAY, também divulgado a todo o momento pela Caixa no seu sítio de internet.



6. Para a determinação do valor mínimo e máximo de cada Levantamento MB WAY e do montante máximo diário para a realização destes levantamentos aplicam-se as condições do Instrumento de Pagamento com o qual são realizados os respetivos levantamentos.

7. Sem prejuízo do especialmente disposto nas presentes Condições Gerais, às Funcionalidades disponíveis através do Serviço MB WAY, aplicam-se, também, as Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços em vigor na Caixa.

### **Cláusula 3ª – Condições de Adesão e de Prestação do Serviço MB WAY**

1. A adesão ao Serviço MB WAY implica que o Utilizador cumpra, cumulativamente, os requisitos seguintes:

- a. ser titular de um ou mais Instrumentos de Pagamento que permita(m) aceder às Funcionalidades disponíveis no Serviço MB WAY;
- b. possuir um ou mais Dispositivos Móveis com acesso à internet;
- c. dispor de um contrato com um operador móvel nacional para receção de sms.
- d. ter adquirido (gratuitamente) numa App store a autorização de uso e ter instalado, em Dispositivo Móvel com sistema operativo iOS ou Android, a App MB WAY, que lhe será disponibilizada pela SIBS FPS.

2. A obrigação de prestação do Serviço MB WAY só produz efeitos se e enquanto o Utilizador, cumulativamente:

- a. manter ativo o número de telemóvel em cada momento associado ao Serviço MB WAY, em Smartphone que utilize, e manter em vigor o contrato com a respetiva operadora de telecomunicações, cumprindo pontualmente todas as obrigações dele emergentes;
- b. manter ativo o endereço de correio eletrónico indicado no âmbito da utilização da App MB WAY no seu Dispositivo Móvel associado ao Serviço MB WAY;
- c. manter, no momento de cada utilização, ativos os Alias que utilize na realização de Compras MB WAY, de Compras MB WAY com NFC, de Transferências P2P, de Compras MB WAY com QR Code e de Pedidos de dinheiro;
- d. assegurar as condições para que receba no Dispositivo Móvel no qual haja instalado a App MB WAY, a mensagem de pedido de confirmação (push notification) da Compra MB WAY, da Compra MB WAY com NFC, da Compra MB WAY com QR Code, de Pedido de dinheiro ou da Transferência P2P, neste último caso, se e quando destinatário de uma transferência de fundos.

3. O Utilizador poderá ter mais do que um Alias associado a um seu Instrumento de Pagamento, podendo cada Alias estar associado a mais do que um Instrumento de Pagamento.

### **Cláusula 4ª – Adesão e Acesso ao Serviço MB WAY**

1. A adesão ao Serviço MB WAY processa-se através de um dos seguintes meios:

- a) Nos caixas automáticos multibanco, mediante a utilização de um cartão MB e da indicação de um ou mais Alias; ou



b) Exclusivamente na App MB WAY, devendo, para o efeito, o Utilizador seguir os seguintes procedimentos:

- i) Introduzir os dados do seu Cartão MB (número do cartão, data de validade e código de segurança);
- ii) Definir um código de autenticação, designado por PIN MB WAY, com 6 dígitos;
- iii) Indicar o seu número de telemóvel, o qual deverá estar registado junto da CGD;

2. Na adesão ao Serviço MB WAY efetuada por qualquer um dos meios previstos no número anterior da presente cláusula, a Caixa, ou terceiro por conta e em nome desta, informará o Utilizador, no momento da adesão, dos procedimentos necessários para o efeito da mesma adesão e da ativação do Serviço MB WAY.

3. No caso de a adesão ao Serviço MB WAY ser efetuada através dos caixas automático multibanco, a ativação da App MB WAY deve ocorrer no prazo máximo de 7 (sete) dias após a adesão ao Serviço MB WAY.

4. O presente contrato só produz efeitos e a adesão ao Serviço MB WAY só se considera concluída:

a) No caso de a adesão ser efetuada através dos caixas automáticos multibanco, após a emissão, pela Caixa ou por terceiro por conta e em nome desta, da confirmação da ativação do Serviço MB WAY (através da comunicação ao Utilizador de que o Serviço MB WAY se encontra ativo), confirmação essa que deverá ser emitida após a receção da declaração de aceitação das presentes condições e de confirmação pelo Utilizador do número de telemóvel, por si fornecido no âmbito da adesão ao Serviço MB WAY, e do endereço de correio eletrónico, indicado pelo Utilizador na App MB WAY;

b) No caso de a adesão ser efetuada através da App MB WAY, após o envio, pela SIBS, de um sms para o número de telemóvel associado ao Serviço MB WAY, com um código de ativação e da introdução desse código na App MB WAY.

5. O acesso ao Serviço MB WAY é realizado através da App MB WAY.

#### **Cláusula 5ª – Associação de Instrumentos de Pagamento ao Serviço MB WAY**

1. A associação de Instrumentos de Pagamento ao Serviço MB WAY é efetuada através da inserção no caixa automático multibanco do Cartão MB escolhido pelo Utilizador ou através da App MB WAY, devendo ser seguidas as demais instruções dadas pela Caixa, ou por terceiro por conta e em nome desta, no momento da associação.

2. O Utilizador só poderá associar ao Serviço MB WAY Instrumentos de Pagamento de que seja titular.

3. O Utilizador pode associar ao Serviço MB WAY até um máximo de 5 (cinco) Instrumentos de Pagamento, podendo, também, alterar a qualquer momento, pelos meios referidos no número 1 da presente cláusula, qualquer Instrumento de Pagamento associado ao Serviço MB WAY.



4. Os Instrumentos de Pagamento que podem ser utilizados no âmbito do Serviço são os indicados, em cada momento, pela Caixa no seu sítio de internet.

#### **Cláusula 6ª – Associação de Alias ao Serviço MB WAY**

1. Além da associação ao Serviço MB WAY de Instrumentos de Pagamento nos termos da cláusula anterior, o Utilizador, aquando da adesão ao Serviço MB WAY e da respetiva ativação, selecionará, também, um ou mais números de telemóvel e de um ou vários endereços de correio eletrónico que pretenda associar ao Serviço MB WAY.
2. Quando seja necessária a utilização de Alias para aceder às Funcionalidades disponíveis no Serviço MB WAY, o Utilizador só poderá utilizar os Alias que, em cada momento, se encontrarem associados ao Serviço MB WAY.
3. O Utilizador poderá alterar o número de telemóvel associado ao Serviço MB WAY através de um caixa automático multibanco.
4. O Utilizador poderá alterar o endereço de correio eletrónico fornecido no âmbito da utilização da App MB WAY, através da App MB WAY.
5. A Caixa, ou terceiro por conta e em nome desta, solicitará ao Utilizador a confirmação do novo número de telemóvel ou do novo endereço de correio eletrónico fornecidos, só então sendo os mesmos introduzidos no sistema em substituição dos anteriores.

#### **Cláusula 7ª – PIN MB WAY**

1. O PIN MB WAY, composto por 6 (seis) dígitos, é definido pelo Utilizador aquando da adesão ao Serviço MB WAY, fica associado ao Serviço MB WAY e serve para validar as operações de pagamento realizadas no âmbito das Funcionalidades disponíveis no Serviço MB WAY.WAY.
2. Excetuam-se do disposto no número anterior as Transações MB WAY com NFC e as Transações MB WAY com QR Code que tenham valor inferior a 20 (vinte) Euros, as quais podem ser validadas sem a introdução do PIN MB WAY, devendo o Utilizador configurar a App MB WAY para o efeito, seguindo as instruções que sejam transmitidas através da App.
3. O PIN MB WAY é pessoal e intransmissível, devendo apenas ser do exclusivo conhecimento do Utilizador.
4. O Utilizador obriga-se a garantir a confidencialidade e utilização estritamente pessoal do PIN MB WAY, designadamente, nos termos previstos na cláusula 19.<sup>a</sup>.

#### **Cláusula 8.<sup>a</sup> – Validação das operações através de impressão digital e de reconhecimento facial**

1. Para dispositivos com sistema operativo iOS compatíveis com a tecnologia Touch ID e dispositivos com sistema operativo Android compatíveis com a tecnologia Fingerprint, o Utilizador pode validar as operações realizadas através do Serviço MB Way através da sua impressão digital, dispensando-se, nestes casos, a introdução do PIN MB WAY.



2. O acesso através da impressão digital efetua-se mediante ativação da funcionalidade respetiva, na App MB WAY e implica que a impressão digital do Utilizador tenha sido previamente registada no sistema iOS ou Android, respetivamente.
3. Para Dispositivos Móveis iOS compatíveis com a tecnologia Face ID, as operações realizadas através do Serviço MB WAY podem ser igualmente validadas através de reconhecimento facial do Utilizador, mediante a ativação da respetiva funcionalidade na App MB Way, dispensando-se, nestes casos, a introdução do PIN MB WAY.
4. O acesso através do reconhecimento facial do Utilizador implica que a face do Utilizador tenha sido previamente registada no sistema iOS
5. A impressão digital e o reconhecimento facial do Utilizador são guardados exclusivamente no respetivo dispositivo móvel, não ficando a Caixa com qualquer registo dos mesmos.
6. O Utilizador poderá, a qualquer momento, desativar a funcionalidade que permite a validação das transações através de impressão digital e de reconhecimento facial, nos termos acima indicados, através da App MB WAY.
7. Quando a validação da operação de pagamento seja efetuada através de impressão digital ou de reconhecimento facial, o Utilizador não deverá permitir o registo de impressão digital de terceiro e o reconhecimento facial de terceiro no Dispositivo Móvel, sob pena de acesso, por este, aos respetivos dados e informação bancária.

#### **Cláusula 9ª – Transações MB WAY**

1. Para efeitos da realização de Transações MB WAY, o Utilizador deverá, no sítio de internet do Comerciante, escolher como meio de pagamento o MB WAY e inserir o respetivo número de telefone ou endereço de correio eletrónico e seguir as demais instruções que lhe sejam transmitidas através da App MB WAY, devendo, no final, escolher o Instrumento de Pagamento e inserir o PIN MB WAY.
2. Na eventualidade de a SIBS FPS recusar o processamento da Transação MB WAY por qualquer motivo, o Utilizador poderá, na App MB WAY, proceder à escolha de outro Instrumento de Pagamento que eventualmente tenha associado ao Serviço MB WAY. Caso o Utilizador não escolha outro Instrumento de Pagamento ou não tenha outro Instrumento de Pagamento associado ao Serviço MB WAY, a Transação MB WAY em curso ficará sem efeito, necessitando o Utilizador, se assim o pretender, de iniciar uma nova Transação MB WAY.
3. Em caso de impossibilidade de comunicação (transações *off-line*) entre a Caixa e a SIBS FPS, a Caixa reserva-se o direito de não executar, no todo ou em parte, a Transação MB WAY.
4. Cada Transação MB WAY só poderá ser executada pela Caixa se o Instrumento de Pagamento selecionado pelo Utilizador, para o efeito, se encontrar ativo.
5. A Caixa só é responsável por executar a ordem de pagamento para o Comerciante selecionado pelo Utilizador quando o mesmo Comerciante tenha aderido ao Serviço MB WAY e disponha dos interfaces técnicos e da certificação necessários para o efeito.



6. Cada Transação MB WAY será executada, pela Caixa, por débito na conta de depósito à ordem de referência à qual se encontre associado o Instrumento de Pagamento selecionado pelo Utilizador para o efeito do pagamento.
7. A conta a movimentar a débito corresponde à conta de referência à qual se encontre associado o Instrumento de Pagamento que seja utilizado pelo Utilizador em cada Transação MB WAY.
8. A Caixa fica desde já autorizada, pelo Utilizador, para, se assim o entender e ainda que previamente à expedição da mercadoria adquirida pelo Utilizador ou à prestação do Serviço pelo Comerciante, proceder à indisponibilização do saldo da conta de referência em causa, logo que a SIBS FPS valide o Instrumento de Pagamento utilizado na Transação e o PIN MB WAY.
9. Os pagamentos que sejam efetuados através do Serviço MB WAY serão creditados na conta do Comerciante nos termos acordados entre este e a Caixa.
10. É da responsabilidade da Caixa a execução correta da ordem de pagamento emitida pelo Utilizador no âmbito do Serviço MB WAY, desde que verificados todos os requisitos para o efeito.
11. Ao ordenar a realização de uma Transação MB WAY, o Utilizador deverá ter o especial cuidado de se assegurar que os dados da compra são os corretos.
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 Transações MB WAY processadas através do Serviço MB WAY.

#### **Cláusula 10.<sup>a</sup> – Transações MB WAY com NFC**

1. Para a realização de Transações MB WAY com NFC devem ser observados os seguintes requisitos técnicos:
  - a) O Dispositivo Móvel do Utilizador ter o sistema operativo Android e sensor NFC, que o Utilizador, para o efeito, deverá ligar/ativar;
  - b) Definir a App MB WAY como a App *default* / preferida para fazer pagamentos NFC;
  - c) O TPA do Comerciante no qual o Utilizador pretende realizar a transação permitir a realização de pagamentos sem a introdução de um cartão bancário (pagamentos contactless).
2. Seguidos os procedimentos descritos no número anterior da presente cláusula, a Transação MB WAY com NFC pode ser realizada de três formas distintas:

Primeira opção: O Utilizador toca com o Dispositivo Móvel no ecrã do TPA, sem ser necessário aceder previamente à APP MB WAY;

Segunda opção: O Utilizador acede à APP MB WAY, seleciona o Instrumento de Pagamento com o qual pretende realizar a transação, ou, em alternativa, seleciona a opção “Pagar com MB WAY” e, por fim, toca com o Dispositivo Móvel no ecrã do TPA.

Terceira opção: O Utilizador, mantendo o Dispositivo Móvel bloqueado, toca com o Dispositivo Móvel no ecrã do TPA.





3. Qualquer que seja a opção escolhida pelo Utilizador, de entre as indicadas no número anterior, a Transação MB WAY com NFC é concluída através da leitura de um código digital gerado através da App MB WAY no TPA do Comerciante.
4. Para assegurar uma correta comunicação entre o sensor NFC do Dispositivo Móvel e o TPA, o Utilizador deverá garantir que coloca o centro da antena NFC do Dispositivo Móvel no centro do ecrã do TPA.
5. Após a realização da Transação MB WAY com NFC, o Utilizador receberá uma notificação na App MB WAY com a informação sobre o montante da transação e a identificação do Comerciante onde a mesma foi realizada, sendo igualmente atualizados os movimentos do cartão bancário.
6. O Utilizador poderá também confirmar a realização de uma Transação MB WAY com NFC consultando o TPA do Comerciante;
7. Para a realização de Transações MB WAY com NFC não é necessário que o Dispositivo Móvel esteja ligado à internet. No entanto, nesta situação, a notificação e a atualização dos movimentos referidas no n.º 5 acima só serão efetuadas aquando da ligação do Dispositivo Móvel à internet.
8. Às Transações MB WAY com NFC aplicam-se igualmente as condições previstas nos números 2 a 13 da cláusula 9.ª das presentes Condições Gerais, relativas às Transações MB WAY.

#### **Cláusula 11ª – Transações MB WAY com QR Code**

1. Para efeitos da realização de Transações MB WAY com QR Code, o Utilizador deve: i) selecionar na App MB WAY a opção “Pagar com MB WAY”; ii) Permitir o acesso, pela App, à câmara do Dispositivo Móvel; iii) Aproximar o Dispositivo Móvel ao TPA do Comerciante para que seja efetuada a leitura do QR Code apresentada no TPA.
2. A realização das Transações MB WAY com QR Code rege-se igualmente pelas seguintes condições:
  - a) Caso a opção “Pagar com MB WAY”, disponível na APP MB WAY, esteja desativada (apresentando cor cinzenta), significa que não é possível a realização de Transações MB WAY com QR Code através do Instrumento de Pagamento selecionado pelo Utilizador para o efeito;
  - b) Depois de efetuada uma Transação MB WAY com QR Code, será enviada uma notificação para a APP MB WAY com a informação do montante pago e com a identificação do Comerciante onde foi realizada a transação;
  - c) O Utilizador poderá também confirmar a realização de uma Transação MB WAY com QR Code consultando o TPA do Comerciante;
3. Às Transações MB WAY com QR Code aplicam-se ainda as condições previstas nos números 2 a 13 da cláusula 9.ª das presentes Condições Gerais, relativas às Transações MB WAY.



4. As Transações MB WAY com QR Code apenas podem ser efetuadas nos TPA que tenham o software adequado para o efeito.

#### **Cláusula 12.<sup>a</sup> - Transferências P2P**

1. Para efeitos da transferência de dinheiro através da funcionalidade Transferências P2P, quando a mesma se encontrar tecnicamente disponível, o Utilizador deverá, na App MB WAY: (i) selecionar a opção de transferência; (ii) selecionar o Instrumento de Pagamento a utilizar; (iii) inserir (ou selecionar da sua lista de contactos) o número do telemóvel do destinatário da Transferência; (iv) inserir o seu PIN MB WAY; (v) seguir as demais instruções que lhe sejam transmitidas através da App MB WAY.

2. Na eventualidade de o destinatário da Transferência P2P não ser aderente do Serviço MB WAY, a ordem de transferência fica pendente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, da adesão daquele ao Serviço MB WAY, condição necessária à execução, pela Caixa, da ordem de transferência.

3. Se o destinatário da Transferência P2P já tiver aderido ao Serviço MB WAY e tiver selecionado, por defeito, um Instrumento de Pagamento para a receção de transferências através de tal Serviço e/ou tiver um único Instrumento de Pagamento associado ao Serviço MB WAY, a Caixa processará, de imediato, a transferência e creditará o montante ordenado na conta de depósito à ordem de referência associada a tal Instrumento de Pagamento.

4. Caso o destinatário da Transferência P2P já tenha aderido ao Serviço MB WAY, mas não tenha selecionado, por defeito, um Instrumento de Pagamento para a receção de transferências ou não disponha, apenas, de um único Instrumento de Pagamento associado ao Serviço MB WAY, a transferência ficará pendente, durante 2 (duas) horas, até que o respetivo destinatário selecione o Instrumento de Pagamento relativo à conta na qual pretende receber o crédito. A Caixa só processará a transferência, com o conseqüente crédito na conta do destinatário, após a seleção, por este, do Instrumento de Pagamento.

5. A Transferência P2P permite a realização de transferências entre contas do mesmo Utilizador. Para o efeito, embora havendo coincidência entre o telemóvel de destino e o da ordem de transferência, o Instrumento de Pagamento escolhido para efeitos de crédito deve ser distinto do Instrumento de Pagamento associado ao débito.

6. Cada Transferência P2P será executada, pela Caixa, por débito na conta de depósito à ordem de referência do Utilizador, à qual se encontre associado o Instrumento de Pagamento selecionado/existente para o efeito da transferência.

7. O Utilizador aceita expressamente que a conta a movimentar corresponda à conta de referência à qual se encontre associado o Instrumento de Pagamento utilizado em cada Transferência P2P.

8. Se, independentemente do motivo, a movimentação a débito da conta do Utilizador não for autorizada ou passível de ser concretizada, a transferência é cancelada, sendo gerada uma



notificação de “Transferência Recusada”, a qual será recebida pelo Utilizador na respetiva App MB WAY.

8.1. Se a Transferência P2P não puder ser processada por motivo imputável ao destinatário, a notificação de “Transferência Recusada” será recebida, quer pelo destinatário, quer pelo Utilizador, na App MB WAY respetiva.

9. Para que a transferência possa ser executada, a conta à ordem de referência do Utilizador, associada ao Instrumento de Pagamento escolhido, deverá estar 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.

10. A Caixa só é responsável por executar a ordem de transferência para o respetivo destinatário caso este tenha aderido ao Serviço MB WAY e disponha de um único Instrumento de Pagamento para efeitos de receção de créditos e/ou proceda à escolha do Instrumento de Pagamento no prazo concedido para o efeito.

11. É da responsabilidade da Caixa a execução correta da ordem de transferência emitida pelo Utilizador no âmbito do Serviço MB WAY, desde que verificados todos os requisitos para o efeito.

12. A Transferência P2P só poderá ser executada, pela Caixa, se o Instrumento de Pagamento selecionado pelo Utilizador, bem como o Instrumento de Pagamento do destinatário se encontrarem ativos.

13. Ao ordenar a realização de uma Transferência P2P o Utilizador deverá ter o especial cuidado de se assegurar que os dados da transferência são os corretos.

14. 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 Transferências P2P processadas através do Serviço MB WAY.

### **Cláusula 13.<sup>a</sup> - Levantamentos MB WAY**

1. Para efeitos da realização de Levantamentos MB WAY, o Utilizador deve selecionar na App MB WAY a opção “Levantar Dinheiro”, introduzir o montante pretendido e seguir as demais instruções que lhe sejam transmitidas através da App MB WAY.

2. Cumpridos os procedimentos descritos no número anterior da presente cláusula, é gerado um código de 10 dígitos através da App MB WAY, o qual deve ser inserido nos caixas automáticos da marca Multibanco (MB), devendo ser igualmente seguidas as demais instruções com vista à concretização da operação de levantamento.

3. Os Levantamentos MB WAY regem-se pelas mesmas regras aplicáveis aos levantamentos com cartão bancário na Rede Multibanco.

4. A CGD fica, desde já, autorizada a debitar a conta de depósito à ordem de referência à qual se encontra associado o Instrumento de Pagamento selecionado pelo Utilizador para efeitos do Levantamento MB WAY.



#### **Cláusula 14.<sup>a</sup> – Serviço MB Net**

1. Para o Utilizador aceder ao Serviço MB Net deve, primeiramente, selecionar na App MB WAY a opção “Cartões” e de seguida a opção “Gerar Cartões” e seguir as demais instruções que lhe sejam transmitidas através da App MB WAY.
2. O Utilizador poderá, através da App Mb WAY, configurar e alterar os limites dos montantes do Cartão MB Net e efetuar a consulta de movimentos deste cartão.
3. Sem prejuízo do especialmente disposto nas presentes Condições Gerais, ao Serviço MB Net disponível na App MB WAY aplicam-se, também, as Condições Gerais de Adesão ao Serviço MB Net.

#### **Cláusula 15.<sup>a</sup>- Pedido de Dinheiro**

1. Para efetuar Pedidos de dinheiro, o Utilizador, através da App MB Way, deve: i) selecionar a opção “Enviar e receber dinheiro”; ii) selecionar a opção “Pedir dinheiro”; iii) inserir ou selecionar da sua lista de contactos o número de telefone do destinatário do Pedido de Dinheiro; iv) indicar o valor pretendido e seguir as demais instruções que lhe sejam transmitidas através da App. MB Way.
2. O destinatário do Pedido de Dinheiro recebe uma notificação com o respetivo pedido, podendo aceitá-lo ou recusá-lo no prazo de 7 dias contados da data de receção da respetiva notificação.
3. O Pedido de Dinheiro expira caso o destinatário não responda dentro do prazo indicado no número anterior da presente cláusula.
4. Na ausência de resposta por parte do destinatário do Pedido de Dinheiro, o Utilizador, dentro do período referido no n.º 2 da presente cláusula, pode remeter-lhe uma nova notificação relembrando-lhe do pedido efetuado, devendo seguir as instruções que lhe sejam transmitidas através da App MB Way para o efeito.
5. Caso o Pedido de Dinheiro seja aceite, a conta de depósito à ordem de referência do Utilizador à qual se encontre associado o Instrumento de Pagamento utilizado/selecionado para efeitos do Pedido de Dinheiro será creditada no valor correspondente ao Pedido de Dinheiro efetuado.
6. O Pedido de Dinheiro só é passível de ser executado caso o destinatário já tenha aderido ao Serviço MB WAY e tenha selecionado um Instrumento de Pagamento associado ao Serviço MB WAY ou disponha de um único Instrumento de Pagamento associado a este serviço.
7. Caso o destinatário do Pedido de Dinheiro não tenha ainda aderido ao Serviço MB WAY, o Utilizador pode remeter-lhe uma notificação, convidando-o a aderir a esse serviço.
8. Se o Pedido de Dinheiro não puder ser executado por motivo imputável ao destinatário, designadamente, caso a movimentação a débito da conta de que aquele é titular não for autorizada ou passível de ser concretizada, o Pedido de Dinheiro considera-se recusado, sendo gerada uma notificação de recusa, a qual será recebida pelo Utilizador na respetiva App MB Way.



#### **Cláusula 16.<sup>a</sup> - Funcionalidades**

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

#### **Cláusula 17.<sup>a</sup> – Funcionamento**

1. A Caixa não garante o permanente funcionamento do Serviço MB WAY, pelo que não poderá ser responsabilizada pela sua eventual indisponibilidade.
2. Não poderão ser feitos valer perante a Caixa erros ou deficiências derivadas dos Dispositivos Móveis utilizados pelo Utilizador.

#### **Cláusula 18.<sup>a</sup> – Autorização das Operações**

As operações de pagamento realizadas no âmbito da utilização das Funcionalidades do Serviço MB WAY, através dos Dispositivos Móveis, e, quando aplicável, mediante a utilização dos Alias ou de Alias de Comerciante e autenticadas, quando necessário, com o PIN MB WAY ou, quando possível nos termos previstos na cláusula 8.<sup>a</sup>, através de impressão digital, consideram-se autorizadas pelo Utilizador, salvo se este tiver previamente comunicado, nos termos da cláusula 20.<sup>a</sup>, a perda, o extravio ou o roubo do Dispositivo Móvel associado ao Serviço MB WAY.

#### **Cláusula 19.<sup>a</sup> – Medidas de Segurança**

1. O Utilizador obriga-se a manter a segurança e confidencialidade do PIN MB WAY definido no âmbito do Serviço MB WAY.
2. Para o efeito do estabelecido na cláusula anterior, o Utilizador obriga-se, designadamente a:
  - a. não revelar o seu PIN MB WAY nem, por qualquer forma, o tornar acessível ao conhecimento de terceiro, ainda que seu procurador ou mandatário;
  - b. memorizando o PIN MB WAY e abstendo-se de o registar, quer diretamente, quer por qualquer outra forma ou meio que seja inteligível ou de algum modo acessível a terceiro e, especialmente, no(s) Dispositivo(s) Móvel(eis) ou em algo que habitualmente guarde ou transporte juntamente com este(s).
3. O Utilizador deve assegurar que o número de telemóvel e o endereço de correio eletrónico associados ao Serviço MB WAY, bem como o(s) Dispositivo(s) Móvel(eis) e a App MB WAY nele(s) instalada, são utilizados apenas por si no âmbito do Serviço MB WAY, reconhecendo-se como devedor, à Caixa, dos valores registados através do mesmo Serviço MB WAY.
4. O Utilizador fica, ainda, obrigado a cumprir todas as regras de segurança e confidencialidade relativas aos Instrumentos de Pagamento, nos termos previstos nas Condições Gerais de



Abertura de Conta e de Prestação de Serviços em vigor, em cada momento, na Caixa, bem como as regras que forem divulgadas pela Caixa no seu sítio de internet.

**Cláusula 20.<sup>a</sup> - Utilização não autorizada/fraudulenta do Serviço MB WAY**

1. O Utilizador obriga-se a comunicar imediatamente à Caixa, sem atrasos injustificados, e logo que dela tenha conhecimento, qualquer situação de fraude ou utilização abusiva do Serviço MB WAY por terceiro, bem como qualquer situação de perda, furto, roubo, apropriação abusiva ou ameaça à segurança do(s) Dispositivo(s) Móvel(eis) onde foi instalada a App MB WAY e/ou dos Alias.

2. A comunicação das ocorrências mencionadas no número anterior deverá ser dirigida de imediato ao serviço Caixadirecta (telefones: 707 24 24 24 ou 217 900 790, a funcionar 24 horas por dia) ou ainda a qualquer uma das Agências da Caixa, durante as horas de expediente.

3. No caso da 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(s) Dispositivo(s) Móvel(eis), associados ao Serviço MB WAY, se encontra(m) 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 MB WAY, 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 códigos secretos ou aceder à App MB WAY, logo que delas tenha conhecimento.

**Cláusula 21.<sup>a</sup> – Limites de responsabilidade**

1. No caso de perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas pelo Utilizador, realizadas através do Serviço MB WAY 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 ao Instrumento de Pagamento, até ao montante de 50 EUR, se as mesmas forem relativas a operações não autorizadas resultantes de perda, furto, roubo ou apropriação abusiva do(s) Dispositivo(s) Móvel(eis) associados ao Serviço MB WAY, salvo no caso de negligência grosseira do Utilizador, caso em que este suportará as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada ao Instrumento de Pagamento, 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(s) conta(s) por intermédio do Instrumentos de Pagamentos associados ao Serviço MB WAY, 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 operação não autorizada e, se for caso disso, reporá a conta debitada na situação em que estaria se a operação não autorizada não tivesse sido executada.

#### **Cláusula 22ª – Caso especial de reembolso**

1. Independentemente do estipulado na cláusula anterior, o Utilizador poderá exigir o reembolso do montante debitado, se apresentar o respetivo pedido à Caixa no prazo de oito semanas a contar da data do débito e desde que se encontrem reunidas as seguintes condições:

a) A autorização não especifique o montante exato a debitar;

b) O montante debitado exceder o montante que o Utilizador poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores e nas circunstâncias específicas do caso.

2. Se a Caixa o solicitar, o Utilizador deverá fornecer os elementos factuais referentes às condições especificadas no número anterior.

3. No prazo de dez dias úteis a contar da receção de um pedido de reembolso nos termos do número 1 da presente cláusula, a Caixa reembolsará a totalidade do montante debitado ou apresentará uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o Utilizador pode remeter a questão, se não aceitar a justificação apresentada pela Caixa.

#### **Cláusula 23ª – Bloqueio do Serviço MB WAY**

1. A Caixa reserva-se o direito de bloquear, temporária ou definitivamente, a utilização do Serviço MB WAY, seja na totalidade, seja na parte respeitante a determinados Instrumentos de Pagamento ou Alias, por motivos que se relacionem com:

a) A segurança do Serviço MB WAY;

b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Serviço MB WAY;

c) A realização de operações de pagamento através do Serviço MB WAY, mediante utilização de Instrumento de Pagamento cuja conta de referência associada não se encontre devidamente provisionada, caso o Instrumento de Pagamento utilizado/selecionado tenha uma linha de crédito associada.

2. No caso referido no número anterior, a Caixa informará o Utilizador, 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 MB WAY sem, porém, assegurar a manutenção em arquivo ou o acesso aos dados relativos à utilização do Serviço MB WAY por parte do Utilizador no período prévio ao bloqueio do Serviço MB WAY.

#### **Cláusula 24ª – Recomendações de segurança**

1. O Utilizador obriga-se a respeitar as recomendações de segurança de utilização do Serviço MB WAY que, em cada momento, forem divulgadas pela Caixa no seu sítio de internet ou por terceiro que atue em nome da Caixa.

2. A Caixa não é responsável pelo acesso indevido de terceiros a dados e informação bancária disponibilizada através do Serviço MB WAY, sem que tal acesso decorra das quebras de recomendações de segurança a que o Utilizador se encontra adstrito nos termos da presente cláusula.

#### **Cláusula 25ª – Prestação de informações**

A Caixa divulgará permanentemente no seu sítio de internet todas as informações relevantes relativas ao Serviço MB WAY, pelo que o Utilizador deverá consultar com regularidade as mesmas.

#### **Cláusula 26ª – Encargos**

1. A prestação do 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 P2P interbancárias e as Transferências P2P intrabancárias estão sujeitas ao pagamento das comissões a seguir indicadas, às quais acrescem os impostos à data aplicáveis. As comissões constam do preçário em vigor na Caixa, o qual se encontra disponível em todas as suas Agências e no respetivo sítio de internet:

Comissão intrabancária (contas CGD) – € 0,20;

Comissão interbancária (contas de Outras Instituições de Crédito) – € 0,20.

#### **Cláusula 27ª – Alterações das condições gerais**

1. A Caixa poderá propor alterações às presentes Condições Gerais através de comunicação em qualquer suporte duradouro.

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 do Utilizador não aceitar as alterações propostas, o Utilizador 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.

4. Na eventualidade das alterações propostas pela Caixa implicarem uma nova instalação e ativação da App Mb WAY, a sua não efetivação vale, para todos os efeitos, como resolução pelo mesmo, do presente contrato.

#### **Cláusula 28.<sup>a</sup> – Apoio ao Utilizador**

1. A Caixa mantém uma linha telefónica de apoio aos Utilizadores (telefones: 707 24 24 24, 91 405 24 24, 93 200 24 24 24, 96 200 24 24 24), através da qual atenderá e prestará a quem quer que se lhe dirija toda a informação que lhe seja pedida acerca do Serviço MB WAY, incluindo o processo de adesão ao mesmo e o seu modo de funcionamento, obrigando-se também a esclarecer todas as dúvidas que o Utilizador lhe coloque acerca do Serviço MB WAY.

3. A linha telefónica indicada no número anterior destina-se, igualmente, a receber as reclamações do Utilizador, devendo este, ao apresentar uma reclamação, informar desde logo a caixa sobre se a situação que originou a reclamação envolveu ou não a realização de um débito na sua conta bancária junto da Caixa

4. A Caixa fica autorizada a proceder, sempre que o entenda conveniente, e mediante prévio aviso ao Utilizador, à gravação das chamadas telefónicas, constituindo os respetivos registos magnéticos meio de prova.

#### **Cláusula 29.<sup>a</sup> - 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.



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, e para efeitos de videovigilância relativa à segurança da Caixa, da rede comercial, das infraestruturas e dos sistemas tecnológicos.

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.

### **Cláusula 30ª – Duração e cessação**

1. A prestação do Serviço MB WAY tem duração indeterminada.

2. A prestação do Serviço MB WAY 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, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, dirigida ao Utilizador, com uma antecedência mínima de dois meses em relação à data indicada para a cessação da prestação do Serviço MB WAY.



4. Em caso de resolução do contrato fundada em justa causa, a mesma deverá ser realizada mediante comunicação escrita, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, mas produzirá efeitos imediatos.

5. Para efeitos do previsto no número anterior, constituem justa causa de resolução do presente contrato pela Caixa os fundamentos seguintes:

- a) O incumprimento, pelo Utilizador, das presentes Condições Gerais;
- b) O acesso à App MB WAY ter sido bloqueado nos termos da cláusula 22.<sup>a</sup>;
- c) O conhecimento ou a suspeita de incumprimento, pelo Utilizador, das recomendações de segurança de utilização da App MB WAY;
- d) O Utilizador ter sido declarado interdito, inabilitado ou insolvente;
- e) A cessação, independentemente do motivo, do Serviço MB WAY.

6. A denúncia ou a resolução pelo Utilizador deverá ser realizada por escrito, através de um caixa automático multibanco, produzindo efeitos imediatos.

#### **Cláusula 31<sup>a</sup> – Sítio de internet da CGD**

1. Sempre que no presente contrato se remete para o sítio de internet da Caixa deve entender-se como tal o sítio acessível através do endereço [www.cgd.pt](http://www.cgd.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 *download* podendo ser armazenados pelo Utilizador.

#### **Cláusula 32.<sup>a</sup> - (Acesso às Condições Gerais)**

Durante a vigência do presente contrato, o Utilizador tem o direito a receber, a seu pedido e a qualquer momento, um exemplar das presentes Condições Gerais constantes deste, através da disponibilização pela CGD de uma cópia do mesmo, em suporte papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

#### **Cláusula 33.<sup>a</sup> – Reclamações**

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações do Utilizador, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer Agência da Caixa, através do Serviço Caixadirecta ou através da área Espaço Cliente, disponível no sítio de internet [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheça 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 10 dias úteis, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.



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. Sem prejuízo do estipulado nos números anteriores e do acesso, pelo Utilizador, aos meios judiciais comuns, a Caixa assegura ao Utilizador o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios emergentes da prestação dos serviços de pagamento regulados pelas presentes condições gerais, mediante a adesão a entidades legalmente autorizadas a realizar arbitragens, de acordo com o previsto nas Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços.

#### **Cláusula 34.<sup>a</sup> - Autoridade de Supervisão**

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.