



## CONTRATO DE ADESÃO - CARTÕES DE DÉBITO VISA PRÉ-PAGO - VISA PAY

Nº de conta

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Balcão de Cliente

Balcão de Entrega

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### Cartão

Nome do utilizador/titular do cartão, a gravar no cartão (Máximo 21 caracteres incluindo espaços.  
LETRAS MAIÚSCULAS)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### CLIENTE/PROPONENTE

→ **Dados do Titular da Conta/Proponente, preenchimento consoante se trata de Pessoa Singular ou Coletiva**

Nome Completo ou Razão Social

Morada

C.P. \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_ Ilha/Cidade \_\_\_\_\_ Contato: \_\_\_\_\_

Email do Cliente/Proponente (obrigatório e em LETRAS MAIÚSCULAS)

Telefone \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_ Outros \_\_\_\_\_

B.I./Passaporte \_\_\_\_\_ NIF \_\_\_\_\_ Data Nascimento \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

→ **Dados do Utilizador/Titular do cartão, pessoa autorizada pelo cliente para ser utilizador/titular do cartão**

Nome Completo

B.I./CNI (se outro indicar) Nº: \_\_\_\_\_ Género: \_\_ M \_\_ F Data de Nascimento \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

*E-mail* (LETRAS MAIÚSCULAS)

Tipo de relação com o Proponente \_\_\_\_\_ Cargo ou função na empresa \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

### **Declarações do(a) do Titular da conta/Proponente**

O cliente abaixo-assinado declara:

- a) Que o BI lhe disponibilizou, previamente à subscrição da presente proposta de adesão:
  - I. Um exemplar das condições gerais de utilização dos Cartões de Débito Pré-pago Visa;
  - II. Ficha de produto do cartão, em vigor.
- b) Solicitar ao BI a Adesão ao Cartão Visa Pré-pago, nos termos das Condições Gerais de Utilização dos Cartões de Débito Visa Pré-Pago, as quais conhece e aceita na totalidade.
- c) Ter conhecimento, que o utilizador do cartão, pode com o cartão, movimentar a débito, todo o saldo disponível no cartão, nos Terminais de Pagamento Automático (TPA/POS), ATM, Ambientes abertos como Internet e WAP e ou Outros Meios que venham a ser disponibilizados, para realização

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



de operações com o cartão.

- d)** Autorizar que seja debitado na conta supra indicada, o saldo devedor indicado no extrato da conta cartão e todas as despesas mencionadas nas Condições Gerais, sujeitas ao débito na conta acima referenciada.

**Feito em dois exemplares em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, ficando cada parte com um exemplar devidamente assinado.**

Localidade, Dia/Mês/Ano \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Assinatura do Proponente (respeitando as condições de movimentação da conta)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Reservado ao BI**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_



## CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES DE DÉBITO VISA PRÉ-PAGO – VISA PAY

### Cláusula 1ª - Definição

1. Os Cartões de Débito Visa Pré-Pago – Visa Pay, adiante designados por Cartão, reger-se-ão pelas normas e condições constantes das presentes cláusulas gerais e pelas normas aplicáveis do Regime jurídico da Prestação de Serviços de Pagamento, Emissão, Distribuição e Reembolso de Moeda Electrónica e cujo conhecimento e aceitação é pressuposto da sua utilização. O Cartão Visa Pay a que se referem as presentes Condições Gerais de Utilização é um Cartão de Débito Visa - Pré-pago. Representa um valor monetário, armazenado em suporte eletrónico, emitido contra a receção de fundos e aceite como meio de pagamento em qualquer estabelecimento associado à Rede Visa e como tal identificado.
2. A emissão do cartão depende de pedido prévio de adesão do cliente/proponente, titular de uma conta no BI (Particular Empresa e ou Equiparado), adiante designado Titular.
3. O cartão pode ser emitido na conta de cliente Particular, Empresa e/ou Equiparado. No caso de empresa o cartão tem de ser sempre em nome de uma pessoa singular, adiante designado utilizador/titular de cartão, a quem o Titular da conta atribuí o cartão e se responsabiliza pelo seu uso, de acordo com as presentes Condições Gerais de Utilização.
4. Quando neste contrato se refere a Titulares, está-se a referir ao Titular da conta e utilizador/titular do cartão.
5. O cartão é pessoal e intransmissível, destinando-se exclusivamente ao uso de uma pessoa singular (utilizador/ titular do cartão) cujo nome ficará ou não gravado no cartão. O BI não tem qualquer dever de verificar ou controlar quem usa o cartão, sem prejuízo de o poder fazer.
6. A omissão, inexatidão ou falsidade das informações prestadas no pedido de adesão ao cartão são da responsabilidade do cliente/proponente.
7. O cartão será disponibilizado no balcão onde o cliente/proponente solicitou ou onde indicar.
8. Por cada ano civil de vigência do contrato, o BI cobrará o preço anual estipulado, conforme o preçário em vigor a cada momento.
9. O cartão funciona autonomamente, sem ligação a qualquer conta de depósitos à ordem, dependendo o seu funcionamento exclusivamente dos fundos previamente recebidos.
10. O cartão constitui um meio de pagamento que permite ao utilizador/titular do cartão realizar as operações disponíveis nas máquinas automáticas,

que aceitam a rede VISA, a aquisição de bens ou serviços através de terminais de pagamento automático das diferentes redes nacionais e internacionais, identificados com símbolo VISA, bem como através de telefone, correio normal ou eletrónico e em ambientes abertos (Internet, WAP e outros).

11. À medida que o utilizador/titular do cartão utiliza o seu cartão aos fundos disponíveis serão deduzidos:
  - (i) O montante correspondente a cada transação;
  - (ii) Os encargos e comissões correspondentes ao preçário em vigor a cada momento;
  - (iii) Em caso de montante insuficiente, o BI fica autorizado a debitar a conta à ordem (D/O) do Titular da conta, para regularização do descoberto na conta cartão.
- 11.1 O carregamento do cartão pode ser efetuado de forma manual ou automática (agendamento).
- 11.2 O carregamento do cartão pré-pago pode ser efetuado no canal BIn@net (opção Cartões a seguir Carregamentos ou através de mensagens enviadas dentro do seu perfil do serviço), em qualquer Unidade Comercial do BI - através de pedido assinado e entregue pessoalmente, por correio eletrónico (sujeito a validação, por ser um canal não autenticado) ou através de outros meios que venham a ser disponibilizados.
- 11.3 As ordens através do endereço de correio eletrónico devem ser dadas através do e-mail declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior e que consta na base de dados do BI;
- 11.4 A comissão relativa ao carregamento do saldo no cartão será conforme o preçário em vigor na data da operação;
- 11.5 A ordem de carregamento pode ser dada a partir de uma conta diferente da conta associada ao cartão, pelo que o ordenador deverá indicar o nome completo do Titular da conta associada ao cartão, o nº de cartão a carregar e o nome do utilizador/titular do cartão. O débito da comissão de carregamento é feito na conta D/O do ordenador do carregamento;
12. Poderão ser estabelecidos, por razões de segurança ou operacionais, limites financeiros à utilização do cartão.
13. O cartão é propriedade do BI, assistindo-lhe o direito de exigir a sua restituição e de o reter, designadamente através de uma máquina automática, sempre que se verifique a sua indevida ou inadequada utilização, por razões de



segurança e ainda nos demais casos previstos nas presentes condições gerais e na lei.

14. O utilizador/titular do cartão compromete-se a assinar o cartão, devendo fazê-lo imediatamente após a sua receção.

### **Cláusula 2ª – Validade e Reembolso**

1. O cartão terá o prazo de validade nele inscrito, não podendo ser utilizado após o último dia do mês nele mencionado, sem prejuízo de o BI poder, no termo do prazo de validade proceder à renovação do cartão, desde que o titular a isso não se oponha nos 30 dias que precedem o termo desse prazo.

1.1 No caso de substituição do cartão, ainda no prazo de validade, por solicitação do Titular, será cobrada uma comissão, de acordo com o preçário em vigor na data de substituição;

1.2 O saldo do cartão é reembolsável, a pedido do Titular. Por este serviço o BI cobrará uma comissão constante no preçário em vigor na data da operação.

2. O cartão será automaticamente renovado antes da expiração do respetivo prazo de validade, exceto se qualquer uma das partes denunciar o contrato.

3. O BI poderá proceder, em qualquer momento, à substituição do cartão.

4. Em caso de morte, ausência, interdição ou inabilitação do Titular, caduca o direito à utilização do cartão, devendo os respetivos herdeiros ou representantes, consoante as circunstâncias, proceder de imediato à sua restituição.

### **Cláusula 3ª - Direito de livre revogação**

1. O Titular dispõe de um prazo de 14 dias de calendário para exercer o direito de revogação do contrato de utilização do cartão, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

2. O prazo referido no número anterior para o exercício do direito de revogação começa a correr a partir da data da aceitação pelo BI do pedido de adesão ao cartão subscrito pelo Titular.

3. Para que a revogação produza efeitos, o Titular deve dirigir declaração ao BI, no prazo referido no número 1 da presente cláusula, através dos meios de comunicação estabelecidos na cláusula 18ª do presente contrato.

### **Cláusula 4ª – Utilização**

1. O cartão confere a faculdade de realizar as operações referidas no número 10 da cláusula 1ª. A utilização do cartão dá lugar à emissão de um extrato mensal. Todas as reclamações deverão estar devidamente documentadas com cópias de faturas ou outros documentos comprovativos destinados ao titular do cartão.

2. O Titular da conta poderá renunciar a todo o momento à utilização do cartão procedendo à sua devolução ao BI, sendo que o saldo é devolvido para conta D/O e tem o custo constante no preçário em vigor na data da operação.

3. Para adquirir bens ou serviços ou para efetuar a operação de *cash advance*, o utilizador/titular do cartão deverá, em regra:

- a) Apresentar o cartão e identificar-se documentalmente, se tal lhe for solicitado;
- b) Conferir e assinar, de acordo com a assinatura aposta no cartão, a fatura de venda ou o documento comprovativo do adiantamento, guardando uma cópia;
- c) No caso de estabelecimento dotado de terminal de pagamento automático, realizar as operações que lhe forem solicitadas, com eventual digitação do PIN.

4. Se a operação de *cash advance* for efetuada através de uma caixa automática, o utilizador/titular de cartão deverá digitar o PIN e observar as demais instruções que lhe forem dadas pelo equipamento.

4.1 As operações de *cash advance* em ATM, por questões de segurança, estão sujeitas a um limite semanal, que atualmente o definido é de 500 euros ou equivalente, podendo entretanto este limite vir a sofrer alterações, caso o BI entenda que existem razões que o justifique.

4.2 O Titular poderá solicitar a alteração do limite pré-definido, indicando o montante e assumindo, desde já, caso o BI venha a autorizar, a responsabilidade pela diferença do montante superior, em casos de utilização indevida do cartão, situações em que o BI assume responsabilidade até o montante pré-definido.

5. A assinatura das faturas ou comprovativos referidos no nº 2 cláusula 7, a utilização do PIN nas Caixas Automáticas, bem como a utilização do cartão em máquinas e/ou por meios para os quais não é exigida a marcação de PIN implicará o lançamento a débito na respetiva conta-cartão das importâncias correspondentes.

6. Os Titulares (da conta e do cartão) serão responsáveis por todos os riscos inerentes à utilização do cartão através de ordens de pagamento escritas e assinadas ou por via telefónica sem utilização física do cartão, transmitidas ao fornecedor dos bens ou ao prestador dos serviços que pretendem adquirir.

7. Os Titulares obrigam-se a não revogar uma instrução que tenham dado através da utilização do cartão e reconhecem como exigíveis os débitos que a utilização do cartão originar.

8. O cartão poderá ser utilizado, sem a respetiva apresentação, para aquisição de bens ou serviços



nos seguintes casos:

- a) Através de ordens de pagamento escritas e assinadas pelo utilizador/titular do cartão, com indicação do prazo de validade do cartão, bem como do código de segurança que consta no verso do cartão (os três últimos dígitos no painel de assinatura);
  - b) Através do telefone ou de correio normal ou eletrónico, devendo o utilizador/titular da conta comunicar o seu nome, o número de cartão e o código de segurança que consta no verso do cartão (os três últimos dígitos no painel de assinatura);
  - c) Em ambientes abertos (internet, wap, televisão interativa e outros), sendo os dados da transação inscritos em formulários diretamente na página do vendedor.
9. O BI pode, por motivos de segurança, inviabilizar parcial ou totalmente a utilização do cartão nos casos referidos no número anterior, não sendo, em qualquer caso, responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo utilizador/titular do cartão.
10. A assinatura do utilizador/titular do cartão aposta na ordem de pagamento, na fatura de venda ou no documento comprovativo do adiantamento constitui prova de que o utilizador/titular do cartão utilizou o cartão, sendo devedor do montante debitado no seu cartão.

#### **Cláusula 5ª – Funcionamento**

1. O BI, sem prejuízo de adotar as medidas que entender convenientes, não pode, em circunstância alguma, ser responsabilizado pela eventual impossibilidade de utilização das Caixas Automáticas (CA ou ATM), pela não-aceitação da utilização do cartão em CA ou ATM, pela não-aceitação da utilização do cartão em qualquer estabelecimento, bem como por deficiências de atendimento, má qualidade dos bens ou serviços obtidos através da utilização do cartão ou quaisquer outros incidentes que ocorram entre utilizador/titular do cartão e o estabelecimento ou o proprietário do Terminal de Pagamento Automático (TPA).
2. O utilizador/titular do cartão concorda em não utilizar o cartão para fins ilegais.
3. O BI é completamente alheio ao contrato celebrado entre o comerciante e o utilizador/titular do cartão, subjacente à transferência realizada por meio do cartão, não podendo, conseqüentemente, ser responsabilizado, por qualquer forma, pelo incumprimento do contrato pelo comerciante.

#### **Cláusula 6ª – Autorização das operações**

1. Ao utilizador/titular do cartão será atribuído um

Número de Identificação Pessoal (PIN), o qual constitui o meio de identificação do mesmo titular nas diversas utilizações previstas no número 10 da cláusula 1ª do presente contrato.

2. As operações realizadas através da utilização de cartão e em que tenha sido introduzido o PIN a que se refere o número anterior consideram-se autorizadas pelo utilizador/titular do cartão, salvo se este tiver previamente comunicado, nos termos da cláusula 8ª, a perda, o extravio ou o roubo do cartão.
3. O titular poderá ainda utilizar o cartão sem introdução do PIN nas operações designadas de “baixo valor” (v.g., portagens, Cabinas Telefónicas) e nos casos de utilização da tecnologia “*contactless*” (utilização do cartão sem digitação do PIN), considerando-se nesse caso autorizadas as operações realizadas com a utilização do cartão, salvo se o titular tiver previamente comunicado, nos termos da cláusula 8ª do presente contrato de utilização de cartão de débito pré-pago, a perda, o extravio ou o roubo do cartão.

#### **Cláusula 7ª - Segurança do cartão e do PIN e 3D Secure**

1. O PIN é pessoal e intransmissível, devendo apenas ser do exclusivo conhecimento do utilizador/titular do cartão. O PIN pode ser substituído por solicitação do cliente (emissão de 2ª via de PIN) e tem um custo associado, conforme o preço em vigor na data da operação.
2. O utilizador/titular do cartão obriga-se a garantir a segurança do cartão e do PIN, bem como a sua utilização rigorosamente pessoal e direta, designadamente:
  - a) Assinando o cartão logo após a sua receção,
  - b) Não entregando nem permitindo a sua utilização por terceiro, ainda que seu procurador ou mandatário;
  - c) Não revelando o seu PIN nem, por qualquer forma, o tornando acessível ao conhecimento de terceiro;
  - d) Memorizando o PIN 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 próprio cartão ou em algo que habitualmente guarde ou transporte juntamente com este;
  - e) Evitando usar o seu cartão em locais onde verifique movimentações suspeitas;
  - f) Transportando o cartão dentro de um recetáculo adequado e de fácil perceção, em

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



- caso de perda ou roubo, quanto mais cedo avisar os sistemas de assistência e segurança, menor é o seu risco;
- g) Quando utilizar o cartão em estabelecimentos comerciais, assegurar de que este não está fora do seu campo de visão (durante mais tempo que o razoável para efetuar a operação);
  - h) Verificando que o valor do documento comprovativo que vai assinar corresponde ao valor da sua compra;
  - i) Só assinando o comprovativo devidamente preenchido e nunca em branco;
  - j) Guardando a cópia da compra assinada por si, validando-a com o extrato enviado mensalmente. Em caso de reclamação esta cópia é necessária;
  - k) Mantendo o seu cartão afastado de materiais abrasivos, fontes de radiação eletromagnética e de calor;
  - l) Nas compras onde o cartão não está presente, assegurar que a compra está sendo feita num comerciante seguro.
3. O 3D-Secure é um serviço que visa conferir uma segurança adicional nos pagamentos a realizar com cartões em ambientes abertos, como a internet (sítios seguros de internet, nacionais ou estrangeiros).
  4. O serviço 3D-Secure apenas pode ser utilizado em sítios da internet que tenham também aderido a este serviço e que estejam, como tal, identificados com a menção “*Verified By Visa*”.
  5. Para a utilização do serviço, o titular deverá indicar, aquando da compra a realizar em ambiente aberto, os elementos do cartão de pagamento que lhe sejam solicitados. Observado este procedimento, é gerado um código secreto de utilização única (um código por compra) que é enviado por SMS para o telemóvel e ou e-mail, fornecido pelo titular do cartão no formulário de adesão ao cartão ou em momento posterior, e que o titular deverá introduzir no site da Internet do comerciante para validação final da compra.
  6. Não poderão ser feitos valer perante o BI erros ou deficiências derivadas do equipamento de telemóvel utilizado pelo titular na utilização do serviço 3D-Secure.
  7. O titular Obriga-se a garantir a segurança do código secreto que lhe é enviado para o telemóvel e para o e-mail nos termos acima referidos, bem como sua utilização pessoal e intransmissível, designadamente:
    - a) Não entregando nem permitindo a sua utilização por terceiro, ainda que seu procurador e mandatário;
    - b) Não o revelando nem, por qualquer forma, o tornando acessível ao conhecimento de terceiros;
    - c) Abstendo-se de o registar, quer diretamente, quer por qualquer forma ou meio que seja inteligível ou, de algum modo, acessível a terceiro.
  8. O titular será o responsável pela violação das regras previstas no número anterior, suportando os prejuízos daí resultantes.
  9. O titular expressamente reconhece e aceita a utilização do serviço disponibilizado pelo BI, com base no código secreto de utilização única fornecido nos termos previstos nas presentes condições especiais, será sempre tida, em qualquer caso e para todos os efeitos legais, como uma atuação em nome e por conta do titular.
  10. O titular deverá respeitar as recomendações e orientações de segurança relativas à utilização do serviço 3D-secure, e, em especial as aplicáveis aos pagamentos a realizar através da Internet que lhe sejam divulgadas, em cada momento pelo BI.

#### **Cláusula 8ª – Utilização não autorizada**

1. O utilizador/titular do cartão obriga-se a comunicar imediatamente ao BI, sem atrasos injustificados, e logo que deles tenha conhecimento, a perda, furto, roubo, falsificação, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão.
2. Os Titulares (do cartão e da conta) deverão verificar com regularidade os lançamentos efetuados em conta e certificar-se, periodicamente, de que o cartão continua na posse do utilizador/titular do cartão, de modo a poder aperceber-se, o mais cedo possível, de quaisquer ocorrências, devendo tomar as medidas necessárias ao apuramento imediato dos factos.
  - 2.1. A comunicação das ocorrências mencionadas no número 1 da presente cláusula, verificadas, quer em Cabo Verde, quer no estrangeiro, deverá ser de imediato dirigida:
    - a) À Linha de Apoio ao Cliente (telefone 2603692, horário de expediente);
    - b) À VISA Internacional através dos números de Serviço Assistência Global Visa, constante no anexo, e ou outros canais/serviços que venham a ser disponibilizados pelo BI.
3. A comunicação referida no número anterior poderá ser realizada, em alternativa, e para todos os tipos de cartões, a qualquer uma das Agências do BI, durante as horas de expediente. A comunicação deverá ser sempre confirmada, por escrito, nas 48 horas seguintes, através de um

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



formulário de reclamação próprio, disponível em qualquer Unidade Comercial do BI ou sítio de Internet [www.bi.cv](http://www.bi.cv).

4. Os Titulares devem 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 ao BI. O ónus da prova da comunicação ao BI cabe exclusivamente aos Titulares.
5. Os Titulares deverão ainda comunicar ao BI, quaisquer outras ocorrências anómalas, nomeadamente:
  - a) O lançamento em conta de uma operação não realizada;
  - b) O lançamento incorreto de uma operação.
- 4.1. Esta comunicação tem de ser feita no prazo máximo de 75 dias, a contar da data de realização da transação.
- 4.2. Para cada transação reclamada e enviada para investigação e pedido de *chargeback*, o BI fica autorizado a debitar a conta à ordem (D/O) do Titular da conta, pelo montante constante no preçário em vigor na data.
6. Após a receção da comunicação referida no número 1 da presente cláusula, o BI diligenciará no sentido de impedir a utilização do cartão, assumindo a responsabilidade pelas utilizações verificadas após aquela comunicação, salvo se forem devidas a dolo ou negligência grosseira do utilizador/titular do cartão.
7. As comissões a que houver lugar, incluindo as de colocação em lista negra, captura do cartão por motivos imputáveis ao titular do cartão, bem como as resultantes da sua substituição, serão da responsabilidade do Titular, ficando o BI autorizado a debitar a conta à ordem supra indicada, pelo respetivo montante.

#### **Cláusula 9ª – Limites de responsabilidade**

1. No caso de operações de pagamento não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou da apropriação abusiva do cartão, com quebra de confidencialidade imputáveis ao Titular, realizadas antes da comunicação referida no número 1 da cláusula anterior, este suportará:
  - a) As perdas dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada ao cartão, até ao montante máximo de 15.000\$00 (quinze mil escudos).
  - 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, o BI diligenciará no sentido de impedir a movimentação da conta por intermédio do cartão, assumindo a responsabilidade pelas utilizações do mesmo, verificadas após aquela comunicação, salvo em caso de atuação fraudulenta, dolo ou negligência grosseira do utilizador/titular do cartão.

3. Havendo negligência grave do utilizador/ordenante, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, ainda que superiores a 15.000\$00 (quinze mil escudos), dependendo da natureza dos dispositivos de segurança personalizados do instrumento de pagamento e das circunstâncias da sua perda, roubo ou apropriação abusiva.
4. O titular tem o direito de obter retificação por parte do BI se, após ter tomado conhecimento de uma transferência não autorizada ou incorretamente executada, suscetível de originar uma reclamação, comunicar tal facto ao BI, por escrito, sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a cento e oitenta dias a contar da data do débito.
5. O BI é responsável pelas perdas de operações não autorizadas, o BI reembolsará imediatamente o Titular 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.
6. Caso o montante das perdas não for reembolsado imediatamente, nos termos do número anterior, o BI fica obrigado a suportar os juros moratórios, contados dia a dia desde a data em que o utilizador de serviços de pagamento haja negado ter autorizado a operação de pagamento executada, até à data do reembolso efetivo, calculados à taxa legal, fixada nos termos do Código Civil, sem prejuízo do direito à indemnização suplementar a que haja lugar.

#### **Cláusula 10ª – Caso especial de reembolso**

1. Independentemente do estipulado na cláusula anterior, o titular poderá exigir o reembolso do montante debitado, se apresentar o respetivo pedido ao BI no prazo de 60 dias 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, no momento em que a autorização foi concedida, salvo eventuais diferenças cambiais;

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



- b) O montante da operação exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anterior e nas circunstâncias específicas do caso.
2. Se o BI o solicitar, o titular deverá fornecer os elementos factuais referentes às condições especificadas no número anterior.
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da receção de um pedido de reembolso nos termos do número 1 da presente cláusula, o BI reembolsará a totalidade do montante debitado ou apresentará uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o titular pode remeter a questão, se não aceitar a justificação apresentada pelo BI.

#### **Cláusula 11ª – Bloqueio do cartão**

1. O BI reserva-se o direito de bloquear a utilização do cartão por motivos que se relacionem com:
  - a) A segurança do cartão;
  - b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão.
- 1.1 No caso referido no número anterior, o BI informará o Titular do cartão ou da conta, por escrito, através do correio eletrónico ou através do telefone, do bloqueio da utilização do cartão e da respetiva justificação, se possível antes de bloquear o cartão ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.
2. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, o BI desbloqueará a utilização do cartão ou substituirá o mesmo por um novo cartão, mediante confirmação do Titular sobre esta substituição.

#### **Cláusula 12ª – Conta-cartão**

1. As operações efetuadas com o cartão serão lançadas numa conta-cartão e mensalmente será emitido um extrato, discriminando as operações efetuadas.
2. As operações efetuadas com o cartão são convertidas em Dólares Americanos, quando a moeda estrangeira utilizada não for EUR e posteriormente em Escudos Cabo-verdianos. As taxas de câmbio são determinadas pela VISA Internacional.
3. Poderão igualmente ser lançadas na conta-cartão, quaisquer outras quantias que o BI esteja autorizado a debitar ao Titular, nos termos do contrato ou da lei, designadamente a título de anuidades, taxas, impostos e comissões.

4. O extrato do cartão será enviado para o Titular, através do endereço de correio eletrónico indicado no contrato de adesão e que consta na base de dados do BI ou levantado na Unidade Comercial pelo Titular que não possui endereço de correio eletrónico, considerando-se entregue, se não for recebida pelo BI qualquer reclamação, por escrito, no prazo de cinco dias seguidos contados da data do envio do extrato por e-mail, ou no próprio dia, após seu levantamento no balcão. Igualmente considera-se o extrato entregue ao Titular que não contendo endereço de correio eletrónico para o envio, não faça o seu levantamento no balcão, no prazo de 10 dias úteis após a data de sua emissão (último dia de cada mês).

#### **Cláusula 13ª – Operações no estrangeiro**

1. O BI, sem prejuízo de adotar as medidas que entender convenientes, não será responsável pela recusa de aceitação do cartão no estrangeiro.
2. A utilização do cartão em determinadas redes de terminais de pagamento automático no estrangeiro, poderá efetuar-se, eventualmente, sem digitação do PIN, obrigando em sua substituição à assinatura presencial do recibo impresso no terminal.
3. O valor das operações denominadas em moeda estrangeira será debitado em escudos pelo contravalor que resultar da aplicação da taxa de câmbio praticada pela respetiva rede internacional, designadamente Visa à data e hora do dia em que a operação for processada pela rede internacional, a qual poderá ser diferente da data em que a operação foi ordenada pelo titular e da data em que o valor da operação é debitado na conta.
4. O titular poderá consultar as taxas de câmbio praticadas pela rede internacional no sítio de intranet dessa rede (<http://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>), nos quais são divulgadas as taxas de câmbio de referência, as quais podem ter variações ao longo do dia.
5. Não se consideram operações ordenadas em moeda estrangeira, estando portanto excluídas do disposto no número 3 da presente cláusula, as operações de compra realizadas em euros em que há paridade em relação ao escudo cabo-verdiano.
6. As operações ordenadas, poderão não ser lançadas a débito na conta-cartão no momento da realização da operação, sendo no entanto o respetivo valor subtraído ao limite de crédito disponível nesse momento.

RUBRICAS: \_\_\_\_\_





7. Nos casos referidos no número anterior e no que respeita às operações ordenadas em moeda estrangeira, o valor a subtrair, no momento da realização da operação, ao saldo disponível na conta ou ao limite de crédito, será realizado em CVE pelo contravalor que resultar da aplicação da taxa de câmbio que estiver em vigor na respetiva rede internacional nesse momento, sem prejuízo do posterior débito no saldo contabilístico da conta vir a ser realizado nos termos previstos no número 3 da presente cláusula.
8. Sobre as operações ordenadas incidirão comissões nos termos previstos no preçário do BI que estiver em vigor em cada momento.

#### **Cláusula 14ª – Comissões e outros encargos**

1. Por cada cartão, e dependendo do seu tipo, será cobrada uma anuidade, conforme o preçário em vigor na data de cobrança.
2. No caso de ser devida a anuidade, a mesma é debitada a descoberto na conta D/O, caso o saldo disponível nas contas D/O e conta cartão não seja suficiente.
3. Pela utilização do cartão serão ainda cobradas (na conta D/O, sem prejuízo de poder ser feito na conta cartão) os encargos previstos no preçário. As comissões a que houver lugar, incluindo as comissões de colocação do cartão em lista negra (operação que visa tornar efetiva a impossibilidade do cartão ser utilizado por terceiros, designadamente em caso de perda, furto ou roubo do cartão), as comissões dos pedidos de esclarecimento sobre movimentos extratados, as comissões dos pedidos de captura do cartão por motivos imputáveis ao titular do cartão, bem como as comissões resultantes da substituição daquele, serão da responsabilidade do Titular.

#### **Cláusula 15ª – Recomendações de segurança**

1. Os Titulares (do cartão e da conta) deverão respeitar as recomendações de segurança de utilização dos cartões que, em cada momento, lhe for divulgada pelo BI.

#### **Cláusula 16ª- Lei aplicável, foro e meios de resolução extrajudicial de litígios**

1. O presente contrato rege-se pelo direito cabo-verdiano.
2. Sem prejuízo dos direitos de reclamação conferidos ao titular, nos termos da cláusula 23.ª, para dirimir quaisquer litígios emergentes do presente contrato, em caso de recurso aos meios judiciais comuns, será competente o tribunal do foro da comarca da

Praia.

3. Nos Litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, o titular poderá recorrer a meios extrajudiciais de resolução de litígios, nos termos do art.º 58.º do Regime jurídico da Prestação de Serviços de Pagamento, Emissão, Distribuição e Reembolso de Moeda Electrónica.

#### **Cláusula 17ª – Preçário**

1. Pelos serviços prestados pelo BI no âmbito das presentes condições gerais são devidas as comissões e os encargos que constam do preçário do BI que estiver em vigor em cada momento, que se encontra à disposição do Titular em todas as Agências do BI e no sítio de internet [www.bi.cv](http://www.bi.cv), informando-se o Titular dessa disponibilidade na data de celebração do presente contrato.

#### **Cláusula 18ª – Comunicações do BI ao Titular**

1. Todas as comunicações e informações que, nos termos do presente contrato ou de disposição legal, o BI tenha de prestar, por escrito, ao Titular, poderão ser prestadas:
  - a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao Titular para a morada declarada pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato e que consta na base de dados de BI;
  - b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao Titular para o endereço de correio eletrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior e que consta na base de dados do BI, expressamente para esse efeito;
  - c) Em suporte eletrónico, através de mensagem, dirigida ao Titular, no [BIIn@net](mailto:BIIn@net); ou
  - d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.
- 1.1 As partes acordam que as mensagens que o BI dirigir ao Titular, através da caixa de correio disponível no [BIIn@net](mailto:BIIn@net) consideram-se da autoria do BI, tendo as mesmas a força probatória que é estabelecida na lei para os documentos particulares assinados com reconhecimento notarial.
2. No caso de o BI prestar a informação através do meio referido na alínea a) do número anterior, a correspondência presume-se recebida, salvo prova em contrário, no terceiro dia posterior ao do envio ou no primeiro dia útil seguinte, e tem-se por recebida se, por culpa do destinatário, não foi por ele oportunamente recebida.

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



3. O disposto no número 1 da presente cláusula não é aplicável no caso de informação relativamente à qual o presente contrato ou a lei preveja meio (s) concreto (s) para ser prestada ao Titular.
4. No caso do presente contrato ou a lei admitirem a prestação da informação em suporte papel ou noutro suporte duradouro, o BI poderá utilizar um dos meios referidos nas alíneas a) e b) do número 1 da presente cláusula, salvo expressa solicitação do Titular, para que a informação seja prestada através de um desses meios em concreto.
5. Além da informação que o BI tenha de prestar nos termos do presente contrato ou de disposição legal, o BI poderá ainda comunicar com o Titular, por envio de correspondência em suporte papel, por mensagem de correio eletrónico, por telefone fixo ou móvel, ou através de outros meios acordados com o Titular, quando assim o entender relevante, nomeadamente por razões de segurança.
6. Considera-se realizada nos termos do número 1 da presente cláusula a informação que seja prestada ao titular através de mensagem incluída nos extratos de contas de depósito à ordem e/ou serviços a essas contas associados que sejam enviados ao titular.
7. No caso de quaisquer comunicações por telefone entre as partes, o BI fica autorizado a proceder, sempre que o entenda conveniente, e mediante prévio aviso ao Titular, à gravação das chamadas telefónicas, constituindo os respetivos registos magnéticos meio de prova.
8. As comunicações previstas na presente cláusula serão realizadas pelo BI em língua crioula ou portuguesa, salvo estipulação escrita em contrário.
9. As comunicações ao Titular referidas nesta cláusula são igualmente aplicáveis para Titular, cliente Particular, Empresa ou Equiparada.

#### **Cláusula 19ª - Comunicações do Titular ao BI**

1. Todas as comunicações e informações que, nos termos do presente contrato ou de disposição legal, o Titular tenha de prestar, por escrito, ao BI, poderão ser prestadas:
  - a) Em suporte papel, através do envio de correspondência dirigida ao BI;
  - b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao BI para o endereço de correio eletrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior e que consta na base de dados do BI, expressamente para esse efeito;
  - c) Através de outro meio de comunicação

estipulado pelas partes.

- d) O utilizador/titular do cartão pode também comunicar com o BI, através do endereço de correio eletrónico indicado no momento da celebração do presente contrato ou através de telefone, em caso de reclamação sobre qualquer anomalia registado com o cartão, ou participar alguma ocorrência.
- 1.1 As partes acordam que as mensagens que o Titular dirigir ao BI, através da caixa de correio disponível no BIn@net, consideram-se da autoria do Titular quando a mesma for comprovada pela introdução dos elementos de acesso ou de validação exigidos, pelo BI, para o envio das mensagens, tendo as mesmas a força probatória que é estabelecida na lei para os documentos particulares assinados com reconhecimento notarial.
2. As comunicações do Titular referidas nesta cláusula, são igualmente aplicáveis para Titular, cliente Particular, Empresa ou Equiparada.

#### **Cláusula 20ª - Acesso às condições gerais**

1. No decurso da relação contratual, o Titular tem o direito de receber, a seu pedido e em qualquer momento, uma cópia das presentes condições gerais, em suporte papel ou em qualquer outro suporte duradouro. O Titular obriga-se a receber o cartão acompanhado de uma cópia das condições contratuais por ele aceites.

#### **Cláusula 21ª – Alteração das condições gerais**

1. O BI poderá propor alterações às condições gerais do presente contrato através de comunicação escrita, em suporte papel, correio eletrónico ou noutro suporte duradouro, dirigida ao Titular.
2. A proposta de alteração das condições gerais será comunicada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes da data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que o Titular aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito, ao BI que não as aceita antes da data proposta para as mesmas entrarem em vigor.
3. No caso de o Titular não aceitar as alterações propostas, o Titular tem o direito de denunciar o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos, com direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido, se pretender resolver o contrato por não concordar com as alterações introduzidas, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações.
4. O disposto nos números 1 e 2 da presente

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



cláusula não é aplicável no caso de alterações de câmbio, as quais podem ser aplicadas imediatamente e sem pré-aviso, comunicando o BI essas alterações ao Titular, em suporte papel, correio eletrónico ou noutro suporte duradouro, o mais rapidamente possível.

### **Cláusula 22ª – Prazo e cessação do contrato**

1. O presente contrato é celebrado por tempo indeterminado.
2. Qualquer das partes pode, a qualquer momento, pôr termo ao presente contrato.
3. A denúncia do presente contrato determina:
  - a) O cancelamento do cartão;
  - b) O cancelamento dos serviços associados ao cartão ou à conta cartão;
  - c) O vencimento antecipado de todas as dívidas emergentes da utilização do cartão e serviços associados, objeto do presente contrato, mantendo-se o Titular responsável pelo pagamento dessas dívidas, não obstante a denúncia do contrato.
4. No caso de denúncia do contrato pelo BI, a mesma deverá ser realizada por comunicação escrita dirigida ao Titular, em suporte papel, correio eletrónico ou noutro suporte duradouro, com uma antecedência mínima de dois mês em relação à data indicada para cessação do contrato, salvo se for invocada justa causa, decorrente designadamente de:
  - a) Violação do presente contrato;
  - b) Se tiver ocorrido uso abusivo por parte do Titular;
  - c) A utilização do cartão ter sido bloqueada nos termos da cláusula 10.ª do presente contrato.
  - d) O conhecimento ou a suspeita de incumprimento, pelo titular, das recomendações de segurança de utilização do cartão;
  - e) O titular não realizar movimentos com o cartão há mais de seis meses.
  - f) Sem aviso prévio e para proteção do Titular quando ocorram fundadas razões de segurança e, nomeadamente, se o BI for informado ou tiver conhecimento de que ocorreu perda, extravio, furto, roubo ou falsificações do cartão, comunicando ao Titular e atribuindo-lhe um novo cartão, caso este solicite;
  - g) Sem aviso prévio, se tiver conhecimento de qualquer uso fraudulento ou de qualquer irregularidade de que possa resultar um prejuízo sério para o BI, para o Titular ou para o sistema de cartões, devendo comunicá-lo imediatamente ao Titular;

- h) Caso ocorra alteração relevante da situação do Titular.
  - i) Nos casos das alíneas a) a e) a denúncia produzirá efeitos imediatos.
- 4.1. Extinto o contrato por qualquer causa, o Titular deverá proceder, de imediato, à restituição do cartão, entregando-o em qualquer agência do BI.
  5. No caso de denúncia do contrato pelo Titular, a mesma deverá ser realizada por comunicação escrita dirigida ao BI, em suporte papel, correio eletrónico ou outro suporte duradouro, com uma antecedência de um mês em relação à data indicada para cessação do contrato.
  6. A denúncia do contrato pelo Titular está isenta de encargos, salvo os que resultem do cumprimento de obrigações fiscais.
  7. Na comunicação de denúncia do contrato por iniciativa do Titular, este deverá proceder à entrega imediata do cartão.
  8. O Titular continuará, no entanto, a ser responsável pelas dívidas e encargos emergentes da eventual utilização do cartão após a extinção do contrato, e até à efetiva devolução do cartão, nos mesmos termos em que o era anteriormente.
  9. Os encargos regularmente faturados pela prestação de serviços são apenas devidos pelo Titular na parte proporcional ao período decorrido até à data de cessação do contrato. Se tais encargos forem pagos antecipadamente, serão restituídos ao Titular na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

### **Cláusula 23ª – Morte ou impedimento do Titular**

1. Em caso de morte, ausência, interdição ou inabilitação do Titular, caduca o direito à utilização do cartão, devendo os respetivos herdeiros ou representantes, consoante as circunstâncias, proceder de imediato à sua restituição.

### **Cláusula 24ª – Sigilo**

1. A relação do BI com o Titular pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre si impendem, nomeadamente de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao Titular, a não ser mediante autorização expressa do mesmo ou quando a lei obrigue.

### **Cláusula 25ª – Dados pessoais**

1. Os dados pessoais constantes do presente contrato serão processados informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo do BI, para efeitos, designadamente, de identificação e conhecimento dos clientes, a sua avaliação comercial e postura

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



- 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 prossecução da atividade bancária e de intermediação.
2. O tratamento de dados é necessário para a execução do presente contrato, 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 do BI, em particular as decorrentes da regulação bancária emitida por autoridades de supervisão, da Lei do combate ao Crime de Lavagem de Capitais, da Lei que estabelece as medidas preventivas contra o Financiamento do Terrorismo, do Código Comercial, do Código de Mercado de Valores Mobiliários e do Regime Jurídico sobre a restrição do uso de Cheque.
  3. O BI 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 serão tratados para salvaguarda de interesses legítimos do BI e de terceiros, nomeadamente 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, na videovigilância para recolha de provas em caso de invasão ou burla ou para comprovação de levantamentos ou depósitos, segurança do BI, da rede comercial, das infraestruturas e dos sistemas tecnológicos.
  5. O BI poderá transmitir os dados a entidades parceiras e a empresas do Grupo CGD 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 CGD e sempre de forma compatível com as finalidades determinantes do tratamento.
  6. O BI 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. O BI 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, o BI poderá fornecer dados a autoridades, nacionais ou estrangeiras, de supervisão e de fiscalização, judiciais, fiscais ou administrativas.
  8. O BI 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. O BI 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 ao BI.
  10. O BI 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.bi.cv](http://www.bi.cv) podendo ainda endereçá-las ao *Data Protection Officer*, na sede social do BI, sito em Chã de Areia, Praia.
  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 da Lei n.º 133/V/2001 de 22 de janeiro, relativa ao regime jurídico de proteção de dados das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais por meio não automatizado, bem como ao tratamento por meio automatizados de dados pessoais contidos em ficheiros manuais ou a estes destinados, com as alterações introduzidas pela Lei 41/VIII/2013 de 17 de Setembro.
  12. O titular dos dados pessoais tem ainda o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

RUBRICAS: \_\_\_\_\_



## **Cláusula 26ª – Reclamações**

Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações do Titular, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer Agência do BI ou através do canal Bln@net podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.

1. O BI assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao Titular no mais curto prazo possível.
2. 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.
3. Sem prejuízo do disposto no número 1 da presente cláusula, o Titular pode ainda apresentar diretamente ao Banco de Cabo Verde reclamações fundadas no incumprimento da lei por parte do BI.
4. Sem prejuízo do estipulado nos números anteriores e do acesso, pelo Titular, aos meios judiciais comuns, o BI assegura ao Titular o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios emergentes do presente contrato, mediante a adesão a entidades

legalmente autorizadas a realizar arbitragens ou a entidades inscritas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, as quais serão objeto de divulgação pelos meios previstos no presente contrato.

## **Cláusula 27ª – Lavagem de Capitais**

Nos termos da lei, o BI poderá recusar ou suspender a execução de operação ordenada pelo Titular e/ou cancelar qualquer cartão atribuído, quando tenha conhecimento ou suspeita de que determinada operação ou a utilização do cartão pelo Titular, possa estar relacionada(o) com a prática dos crimes de Lavagem de capitais ou de financiamento do terrorismo, bem como quando o Titular não prestar a informação exigível nos termos da lei, nomeadamente, informação sobre a origem e destino dos fundos.

## **Cláusula 28ª – Autoridade de Supervisão**

1. A atividade do Banco Interatlântico está sujeita à supervisão do Banco de Cabo Verde, com sede na ilha Santiago, Avenida OUA, nº 02, Código Postal nº 7954 – 094, Caixa Postal 101 – Praia.
2. O BI está registado junto do BCV tendo sido autorizado o seu registo através da Portaria n.º 3/99, de 15 de Fevereiro.

## **ANEXO**

### **NÚMEROS DE TELEFONE DE EMERGÊNCIA - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA GLOBAL VISA**

|            |                |               |                                     |
|------------|----------------|---------------|-------------------------------------|
| Alemanha   | 0800 81 18 440 | Itália        | 800 819 014                         |
| Bélgica    | 0800 1 83 97   | Luxemburgo    | 0800 2 2012                         |
| Dinamarca  | 80 010277      | Portugal      | 800-8-11-824                        |
| Espanha    | 900 99 1124    | Suécia        | 020 795 675                         |
| França     | 0800 90 1179   | Suíça         | 0800 89 4732                        |
| Holanda    | 0800 022 3110  | United States | 1-800-847-2911                      |
| Inglaterra | 0800 89 1725   | Outros        | 001 410 581 3836 / 001 303 967 1096 |

Para informação de contactos de outros países aceder a: <https://www.visaeurope.com/lost-your-card>