

CONDIÇÕES GERAIS DE CLIENTE – PESSOAS SINGULARES

Cláusula 1.^a

Definições

Nestas Condições e em toda a correspondência trocada entre as partes no âmbito das mesmas ou com estas relacionada, os termos iniciados por maiúscula (estejam no singular ou no plural) terão o significado a seguir indicado:

- a) **Banca à Distância:** os serviços de banca eletrónica/digital, telefónica e telemática, e quaisquer outros meios não presenciais, que permitam a realização de consultas e operações financeiras.
- b) **Banco:** o Banco Santander Totta, S.A., com sede social na Rua Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, registado na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de registo e de identificação fiscal 500 844 321, com o capital social de 1.391.779.674 €, com o qual o Cliente celebra o presente Contrato.
- c) **Cliente:** a pessoa singular, identificada na Ficha de Cliente, que contrata junto do Banco um ou mais Produtos.
- d) **Condições Gerais de Cliente** ou **Condições:** as presentes condições, aplicáveis de acordo com o previsto na cláusula 2.^a.
- e) **Conta de Depósitos à Ordem** ou **Conta:** a conta bancária de depósitos à ordem aberta em nome do Cliente junto de outra instituição de crédito, identificada no Contrato do Produto e que se encontra associada a este.
- f) **Contrato:** o presente contrato que regula a relação jurídica entre o Banco e o Cliente e que deve ser interpretado em conjunto com o Contrato do Produto.
- g) **Contrato do Produto:** o contrato que regula as condições aplicáveis ao Produto contratado pelo Cliente junto do Banco.
- h) **Dia Útil:** o dia em que a rede de agências do Banco se encontra aberta ao público em Portugal. Compreende-se como tal o período das 8h30m às 15h00m de segunda a sexta-feira, ficando excluídos os feriados nacionais e especificamente bancários.
- i) **Ficha de Cliente:** o(s) impresso(s) onde são colocados os dados de identificação e caracterização do Cliente.
- j) **Grupo Santander:** o grupo económico em que o Banco se insere, incluindo o Banco Santander, S.A. (Espanha) e as sociedades dependentes e sociedades afiliadas do Banco. Entende-se por: (i) sociedades dependentes: as sociedades ou agrupamentos que sejam, direta ou indiretamente, participados ou dominados pelo Banco (incluindo com sede no estrangeiro, dentro ou fora da União Europeia); e (ii) sociedades afiliadas: (a) as sociedades ou agrupamentos que participem no Banco, direta ou indiretamente, bem como (b) as sociedades ou agrupamentos participados pelos primeiros (incluindo com sede no estrangeiro, dentro ou fora da União Europeia).
- k) **Preçário:** a informação acerca do custo, incluindo comissões, principais despesas, encargos e taxas, dos produtos e serviços disponibilizados ou prestados pelo Banco, tal como divulgado a cada momento nas agências e no sítio de Internet www.santander.pt do Banco.
- l) **Produto:** o(s) produto(s) ou serviço(s) contratado(s) pelo Cliente junto do Banco ao(s) qual(is) seja associada uma Conta de Depósitos à Ordem aberta junto de outra instituição de crédito.

Cláusula 2.^a

Objeto e âmbito de aplicação

1. As presentes Condições regem a relação que se estabelece entre o Banco e o Cliente quando este contrate um Produto a que esteja associada uma Conta de Depósitos à Ordem.
2. As presentes Condições são aplicáveis à relação resultante da contratação e manutenção do Produto, independentemente de o Cliente ser titular de uma conta de depósitos à ordem aberta junto do Banco.

Cláusula 3.^a

Eficácia

1. O presente Contrato encontra-se sujeito à análise e aceitação pelo Banco, com base na

verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis e da entrega de toda a documentação exigível.

2. A verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis e da suficiência de toda a documentação referida no número anterior será efetuada no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de subscrição destas Condições.
3. No caso de insuficiência da documentação entregue, ainda que após solicitação do Banco para correção da mesma, ou de não celebração de qualquer Contrato de Produto, no prazo de 30 (trinta) dias após a subscrição destas Condições, o presente Contrato considera-se automaticamente resolvido.

Cláusula 4.^a

Atualização de dados e solicitação de dados adicionais

1. Sempre que o Banco solicite a atualização dos dados do Cliente, incluindo (i) a obtenção e/ou exibição de documentos comprovativos dos seus dados, (ii) a atualização ou substituição da Ficha de Cliente, e/ou (iii) a prestação de informações complementares, o Cliente obriga-se a entregar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, os documentos e a informação que o Banco lhe solicite.
2. O Cliente obriga-se ainda a: (i) informar o Banco, por escrito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias sobre a respetiva ocorrência, de qualquer alteração verificada nos seus dados constantes da Ficha de Cliente (em especial, qualquer alteração ao nome, moradas, endereço de correio eletrónico, profissão, entidade patronal ou exercício de cargos públicos); e a (ii) juntar documento comprovativo da(s) alteração(ões) em causa.

Cláusula 5.^a

Ficha de Cliente

1. Consideram-se da autoria do Cliente todos os atos confirmados por assinaturas que sejam conferidas por mera semelhança com as constantes na Ficha de Cliente ou no documento de identificação do Cliente.
2. Sempre que a assinatura constante da Ficha de Cliente tenha sido aposta por este num dispositivo informático disponibilizado pelo Banco e apto para a respetiva reprodução digital, o Cliente aceita a validade dessa assinatura eletrónica, nos termos do disposto no número anterior, para todos os efeitos da sua relação com o Banco, a qual terá o mesmo valor probatório da assinatura manuscrita em papel.
3. Cabe ao Cliente assegurar que a informação constante da Ficha de Cliente está atualizada.

Cláusula 6.^a

Morte

Sem prejuízo das obrigações legais em matéria de deveres de informação, em caso de morte do Cliente, o Banco prestará a qualquer um dos herdeiros, ou ao cabeça-de-casal, as informações que estes lhe solicitem relativamente ao presente Contrato, desde que solicitados no respeito dos prazos legais de arquivo de documentação, podendo a prestação de informação pelo Banco dar origem ao pagamento de comissões, nos termos do Preçário em vigor.

Cláusula 7.^a

Serviços

O Cliente pode ter acesso, mediante a subscrição dos documentos contratuais que sejam aplicáveis, a um conjunto de produtos e de serviços disponibilizados a cada momento pelo Banco.

Cláusula 8.^a

Instruções e outras comunicações do Cliente

1. Sem prejuízo das regras aplicáveis à titulação efetiva de determinadas operações, o Cliente poderá comunicar com o Banco por um dos seguintes meios:
 - a) por comunicação escrita, desde que devidamente assinada pelo Cliente (e que disponha da respetiva comprovação da sua entrega ao Banco);
 - b) pelos canais de banca à distância, nos termos previstos na cláusula 19.^a do presente documento;

- c) por qualquer outra forma, incluindo através de meios informáticos, telefónicos ou de mensagem eletrónica, desde que previamente autorizado, caso a caso, pelo Banco.
2. Salvo dolo ou culpa grave, o Banco não será responsável pelos danos e prejuízos resultantes da utilização de correio, telefone, endereço eletrónico, swift ou qualquer outro sistema de comunicações, ou decorrentes de atrasos, perdas, violação, deturpação ou deficiente compreensão de informação transmitida, nem pela falsificação de assinaturas ou de documentos, não sendo igualmente responsável pelos danos ou prejuízos emergentes de atrasos, não receção (total ou parcial) de documentação, erros de transmissão, receção com deficiências técnicas, interferências, desconexões ou outras anomalias ocorridas por via dos sistemas de comunicação utilizados pelo Cliente e dirigidos ao Banco no âmbito do presente Contrato, nem pela entrega em local ou pessoa diferente do destinatário, de informações ou outros elementos enviados pelo Cliente ou por terceiros, nem por quaisquer outros danos e prejuízos resultantes de responsabilidades indiretas ou contingentes.
 3. O Banco não será, ainda, responsável pelos danos e prejuízos decorrentes da execução de ordens ou instruções transmitidas pelo Cliente sempre que, por razões que não lhe sejam comprovadamente imputáveis, os seus sistemas informáticos ou os sistemas informáticos de terceiros cuja utilização seja, para o efeito, necessária, não permitam a execução tempestiva ou completa dessas ordens ou instruções.
 4. Em caso de dúvida sobre as instruções ou outras comunicações, em particular quanto à sua identidade, autenticidade ou poderes dos seus autores e à clareza ou suficiência do seu conteúdo, o Banco reserva-se o direito de não as executar ou de solicitar, previamente, pelo meio que entender conveniente, a sua confirmação ou clarificação, suportando o Cliente as consequências da sua não execução ou execução tardia, e dos procedimentos tendentes à sua confirmação ou clarificação.

Cláusula 9.^a

Comunicações efetuadas pelo Banco

1. As comunicações escritas e informações que o Banco dirija ao Cliente ou a qualquer parte no Contrato do Produto ou em cumprimento de qualquer disposição legal ou regulamentar serão remetidas para a morada fiscal ou de correspondência constantes da Ficha de Cliente.
2. As comunicações escritas e informações poderão ainda ser prestadas em formato digital, mediante o envio de mensagem para o telemóvel ou endereço de e-mail indicados pelo Cliente na Ficha de Cliente.
3. O Banco poderá, ainda, utilizar outros meios de comunicação, nomeadamente, telefone, telex, mensagem eletrónica, serviços de correio expresso ou de empresas que prestem serviços similares ou recorrer à entrega em mão por funcionários do Banco ou mensageiro contratado com protocolo.
4. O Banco não é responsável por atrasos, deficiências, interrupções ou outras anomalias resultantes da utilização do correio ou outros meios de comunicação ou da entrega em local ou a pessoa diferente do destinatário de informações ou elementos por ele enviados ao Cliente ou a terceiros, salvo se tais anomalias lhe forem comprovadamente imputáveis.
5. Caso se verifique a devolução de mais de 2 (duas) comunicações expedidas pelo Banco, ou caso o Cliente o solicite e o Banco o aceite, o Banco poderá reter as comunicações a reter ao Cliente.
6. O Banco poderá alterar os suportes de comunicação habitualmente utilizados na comunicação com o Cliente, devendo comunicar tal alteração com uma antecedência de 2 (dois) meses relativamente à data prevista para a sua produção de efeitos, nos termos previstos na cláusula 14.^a.
7. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Cliente manterá sempre o direito de solicitar o envio de qualquer comunicação ou informação por correio ou a respetiva disponibilização em papel junto de qualquer balcão do Banco.

Cláusula 10.^a

Envio de extratos e informação complementar ao Cliente

Sem prejuízo de o Banco poder enviar ao Cliente comunicações e notificações avulsas, o extrato que o Banco envia ao Cliente, com informação sobre o respetivo Produto, nos termos previstos no Contrato do Produto, pode ser o veículo de comunicação e notificação de:

- a) quaisquer alterações contratuais a estas Condições, nos termos previstos na cláusula 14.^a; ou de
- b) informações que o Banco deva prestar ao seu Cliente, nos termos das presentes Condições ou em cumprimento de qualquer disposição legal ou regulamentar.

Cláusula 11.^a

Deveres gerais de informação por parte do Cliente

1. O Cliente ou o seu representante, consoante o caso, obrigam-se a informar, tão prontamente quanto possível, o Banco, por escrito, sobre a situação de incapacidade, falta de poderes ou morte do Cliente. O Banco não é responsável pelos eventuais danos ou consequências decorrentes de tais situações de incapacidade, falta de poderes ou morte que desconheça sem culpa grave.
2. A falsidade de qualquer elemento, documento ou informação, prestado ou entregue ao Banco pelo Cliente, ou por qualquer pessoa agindo por conta deste ou em sua representação, bem como erros ou lapsos constantes dos mesmos, não são oponíveis ao Banco, nem o Banco é responsável por danos decorrentes de tal falsidade, erro ou lapso, salvo se o seu desconhecimento lhe for comprovadamente imputável.
3. O Cliente obriga-se a comunicar de imediato ao Banco qualquer alteração ocorrida nos dados fornecidos ao Banco ou qualquer facto que possa ser relevante à boa execução do presente Contrato.

Cláusula 12.^a

Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo

1. Nos termos da legislação e regulamentação em vigor, o Banco pode solicitar, a qualquer momento, a prestação de informações adicionais sobre o Cliente ou os beneficiários efetivos, sobre as operações planeadas ou realizadas, sobre a origem do património e dos fundos envolvidos nas relações de negócio, ou qualquer outra informação que entenda necessária para cumprimento dos seus deveres legais em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, obrigando-se o Cliente a prestar e comprovar a informação solicitada.
2. Sem prejuízo da obrigação prevista no número anterior, o Banco fica autorizado a obter a informação adicional entendida como necessária, por via indireta ou junto de terceiros, para cumprimento dos mesmos deveres legais.
3. O Cliente reconhece que o Banco poderá divulgar os seus dados pessoais, juntamente com qualquer informação relevante relacionada com operações, a outras sociedades do Grupo Santander que permita que essas sociedades cumpram (i) as políticas internas do Grupo Santander sobre a prevenção de crimes financeiros, (ii) as obrigações legais decorrentes do regime jurídico de combate ao branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo e (iii) as obrigações regulatórias de reporte às autoridades supervisoras.
4. O Banco pode abster-se de executar qualquer operação ou conjunto de operações, presentes ou futuras, e efetuar as comunicações legalmente previstas às autoridades competentes, sempre que tenha indícios ou razões suficientes para suspeitar que os fundos ou outros bens provêm de atividades criminosas ou estão relacionadas com o financiamento do terrorismo.
5. Nas situações previstas no número anterior, o Banco está legalmente impedido de transmitir qualquer informação ao Cliente a este respeito.

Cláusula 13.^a

Contrapartidas e Preçário

1. Pelas operações efetuadas e serviços prestados, o Banco cobrará ao Cliente as comissões, custos, encargos e outras despesas, de acordo com o Preçário em vigor.

2. Qualquer alteração ao Preçário só se tornará eficaz depois de comunicada ao Cliente com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo de outros prazos legal e regulamentarmente aplicáveis em casos específicos.
3. Recebida a comunicação prevista no número anterior, o Cliente, se o entender, poderá proceder à resolução do respetivo Contrato do Produto até à data de entrada em vigor da respetiva alteração.

Cláusula 14.^a

Alteração das Condições Gerais de Cliente

1. O Banco poderá propor alterações às presentes Condições através de comunicação dirigida ao Cliente, em suporte de papel ou noutra suporte duradouro, incluindo em extrato do Produto, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência relativamente à data proposta para a entrada em vigor das referidas alterações ou em prazo inferior previsto no presente Contrato ou sempre que a lei o permita.
2. Considera-se que o Cliente aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito, ao Banco, até à data proposta para as mesmas entrarem em vigor, que não as aceita.
3. No caso de o Cliente não aceitar as alterações propostas pelo Banco, tem ainda o direito de, até à data proposta para a sua entrada em vigor, resolver o presente Contrato com fundamento nas mencionadas alterações, com efeitos imediatos e sem quaisquer encargos.
4. A versão em vigor das Condições Gerais de Cliente estará permanentemente disponível no sítio de Internet do Banco (www.santander.pt) com referência à data da entrada em vigor das últimas alterações efetuadas.

Cláusula 15.^a

Prazo do Contrato

O presente Contrato vigora por tempo indeterminado, sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte.

Cláusula 16.^a

Cessação do Contrato

1. Fora do caso previsto nos números 2 e 3 da cláusula 14.^a, caso o Cliente pretenda pôr termo ao presente Contrato e sem prejuízo de regimes mais favoráveis que tenham aplicação, terá de informar, por escrito, o Banco com pelo menos 1 (um) mês de antecedência, mediante declaração por si assinada.
2. Pela cessação do Contrato, nos termos do número anterior, não serão suportados pelo Cliente quaisquer encargos.
3. O presente Contrato não poderá cessar enquanto o Cliente mantiver qualquer Produto.
4. Caso o Banco pretenda pôr termo ao presente Contrato, terá de informar o Cliente, por escrito, nos termos estipulados na cláusula 9.^a, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência relativamente à data a partir da qual pretende que a denúncia produza os seus efeitos.
5. A cessação do presente Contrato pressupõe a cessação de todos os Contratos dos Produtos que o Cliente tenha celebrado com o Banco.
6. A cessação de todos os Contratos do Produto que o Cliente tenha celebrado com o Banco implica a cessação automática do presente Contrato.

Cláusula 17.^a

Responsabilidade

1. O Banco não será responsável por quaisquer danos, prejuízos e/ou perdas sofridas pelo Cliente e/ou por terceiros, em virtude de circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias à vontade do Banco, nomeadamente:
 - a) atuação, omissão, falha ou descuido por parte do Cliente e/ou, na máxima extensão permitida por lei, de terceiras entidades direta ou indiretamente envolvidas na execução de operações abrangidas pelas presentes Condições ou pelo Contrato do Produto;
 - b) atrasos, erros, interferências, suspensões e/ou interrupções de comunicações, falhas de corrente, extravios de dados e/ou outras anomalias decorrentes de deficiências no funcionamento de qualquer equipamento ou sistema informático, e bem assim, meio ou rede

de telecomunicações, tanto públicas como privadas, utilizados na transmissão de ordens, instruções e/ou na execução de operações; e

- c) inundações, fogos, tempestades, terremotos, atos de terrorismo, explosões, greves, conflitos laborais (envolvendo ou não colaboradores do Banco) ou quaisquer outros casos de força maior, salvo quando os danos decorrentes de tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao Banco.
2. O Banco não poderá, em qualquer caso, ser responsabilizado pela falta de veracidade, ou pela inexatidão de documentos e outra informação fornecida pelo Cliente.
3. O Banco não poderá ser responsabilizado pela violação ou incumprimento, por parte do Cliente, de qualquer disposição legal, regulamentar ou contratual, que o vincule, e que esteja direta ou indiretamente relacionada com a execução das presentes Condições ou do Contrato do Produto.
4. O Cliente reconhece que os conteúdos, imagens, gráficos, logótipos, documentação, impressos, domínios e marcas do Banco constituem criações intelectuais deste ou de entidades terceiras por este contratadas, protegidas por direitos de propriedade intelectual, direitos de autor e afins, pelo que se compromete a não praticar qualquer ato que possa, nos termos da legislação aplicável, constituir uma violação desses direitos.
5. O Cliente declara expressamente reconhecer ainda os direitos de propriedade intelectual do Banco sobre todos os serviços, funções e produtos prestados e fornecidos pelo Banco, incluindo o desenho gráfico da página na Internet, nomeadamente textos, imagens, texturas, gráficos, bem como logótipos, domínios e marcas.
6. O Cliente não está autorizado, seja em que circunstância for, e seja por que meio ou suporte for, a copiar, reproduzir, alterar, distribuir, divulgar, vender, ceder, retransmitir ou tornar os conteúdos e informação disponibilizada pelo Banco acessíveis a terceiros.

Cláusula 18.ª

Dados Pessoais

1. O Banco é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente e obriga-se a respeitar e a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas ao Cliente, assim como a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
2. O tratamento de dados pessoais é necessário para diligências pré-contratuais a pedido do Cliente, para a execução do presente Contrato e do(s) Contrato(s) de Produto(s), para o cumprimento de obrigações jurídicas a que o Banco esteja sujeito e/ou para efeito de interesses legítimos prosseguidos pelo Banco ou por terceiros.
3. O Banco poderá ainda tratar dados pessoais em determinadas situações que exijam o consentimento do Cliente, podendo esse consentimento ser retirado a qualquer momento, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado previamente.
4. A celebração, a execução e/ou a manutenção do presente Contrato e dos Contratos dos Produtos entre o Banco e o Cliente poderá estar sujeita à disponibilização pelo Cliente dos dados pessoais que sejam necessários para o cumprimento de obrigações legais ou contratuais ou que correspondam à satisfação de requisitos que o Banco considere necessários.
5. Os dados pessoais recolhidos pelo Banco são tratados, nomeadamente, para as seguintes finalidades:
 - a) Identificação e conhecimento do Cliente;
 - b) Análise da capacidade económico-financeira do Cliente e avaliação de risco de operações contratadas ou a contratar;
 - c) Gestão dos Contratos dos Produtos;
 - d) Gestão da relação comercial com o Cliente;
 - e) Avaliação da satisfação do Cliente e gestão de contactos e de reclamações;
 - f) Cessão de créditos;
 - g) Cobranças e gestão de contencioso;
 - h) Cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que o Banco está sujeito e que regem o exercício da sua atividade;
 - i) Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;

- j) Segurança das operações e prevenção de fraude;
 - k) Monitorização da infraestrutura e dos sistemas tecnológicos do Banco;
 - l) Videovigilância para proteção de pessoas e bens nas instalações do Banco;
 - m) Marketing, incluindo marketing direto, nos termos dos números 6 e 7 da presente cláusula;
 - n) Desenvolvimento de novos produtos e serviços nos termos do número 9 da presente cláusula;
 - o) Análises de natureza estatística e contabilística.
6. O Banco poderá comunicar eventos, novidades e benefícios dos Produtos contratados e análogos a estes, através de ações pontuais alinhadas com as características e expectativas do Cliente.
7. Adicionalmente, o Banco procederá ao tratamento dos dados pessoais do Cliente, mediante consentimento, para assegurar a comunicação personalizada sobre outros produtos e serviços do Banco ou sobre produtos e serviços de terceiros, incluindo entidades do Grupo Santander, que sejam comercializados pelo Banco, tendo por base o que estima serem as preferências e interesses pessoais do Cliente e a utilização dos mesmos.
8. O Banco poderá proceder ao registo e armazenamento das comunicações que estabeleça com o Cliente, incluindo conversas telefónicas, para cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que esteja sujeito, para prova de transações comerciais e/ou para monitorização da qualidade do serviço prestado. Uma cópia destas comunicações estará disponível, mediante pedido do Cliente, por um período de cinco anos e, se solicitado pela autoridade competente, por um período máximo de sete anos.
9. Os dados pessoais do Cliente poderão ser utilizados para definição de perfis (*profiling*) para fins, nomeadamente, de:
- a) análise de risco de crédito e avaliação da solvabilidade dos clientes;
 - b) adequação da oferta comercial;
 - c) realização de ações de *marketing* direto;
 - d) criação de modelos, produção de relatórios, previsões e análises de desempenho e de tendências, com vista ao desenvolvimento de novos produtos e serviços e à melhoria dos existentes;
 - e) celebração ou execução de um contrato relativo a produtos e serviços entre o titular dos dados e o responsável pelo tratamento.
- Neste âmbito, o Banco trata os dados pessoais recolhidos diretamente junto do Cliente, bem como os que resultem das relações por este estabelecidas com o Banco, tais como dados relativos a produtos e serviços contratados e, no caso das alíneas b) a d), também à navegação no sítio de internet do Banco.
- Com base no consentimento ou no interesse legítimo, o Banco poderá ainda proceder à interconexão destes dados com dados que lhe sejam fornecidos por terceiros, parceiros comerciais do Banco, incluindo entidades do Grupo Santander, nomeadamente no contexto de relações comerciais em que o Banco intervenha na qualidade de agente de seguros.
10. O Cliente tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado dos seus dados pessoais, salvo se tal for necessário para a celebração ou execução de um contrato ou se for baseada no seu consentimento, tendo o Cliente, nesses casos, o direito de obter intervenção humana, manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão.
11. O Banco trata dados fornecidos pelo Cliente e outros que eventualmente obtenha junto de entidades públicas/oficiais, intermediários de crédito/parceiros comerciais ou empresas especializadas, para confirmação ou obtenção dos dados necessários à execução da relação contratual ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados, bem como para avaliação da sua elegibilidade com vista à celebração ou execução dos Contratos dos Produtos entre o titular dos dados e o responsável pelo tratamento, incluindo a consulta à informação centralizada que lhe respeite, junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.
12. No contexto da relação estabelecida com o Cliente, o Banco poderá proceder à comunicação dos seus dados pessoais às seguintes entidades:

- a) Entidades do Grupo Santander, no contexto das responsabilidades que decorrem da pertença ao mesmo grupo económico, com base no interesse legítimo do Banco, para fins internos, nomeadamente de gestão do risco e de gestão administrativa e financeira;
 - b) Outras instituições de crédito e de serviços financeiros, nomeadamente entidades financeiras adstritas ao sistema de intercâmbio de informação bancária (ex: Swift) e fornecedores de serviços de pagamento (ex: Mastercard, Visa, SIBS);
 - c) Empresas de seguros e mediadores de seguros, no âmbito da distribuição de seguros pelo Banco;
 - d) Entidades subcontratadas, para fins de prestação de serviços ao Banco por tais entidades, sempre mediante instruções documentadas e por conta do Banco;
 - e) Entidades públicas/oficiais, tal como o Banco de Portugal (nomeadamente a Central de Responsabilidades de Crédito), a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, a Autoridade Tributária e Aduaneira, o Departamento Central de Investigação e Ação Penal (DCIAP), a Unidade de Informação Financeira e demais autoridades judiciais, policiais e sectoriais, para cumprimento de diversas obrigações legais, nomeadamente, mas sem limitar, em matéria de combate ao branqueamento de capitais ou ao financiamento de terrorismo ou para centralização e troca de informações de risco de crédito;
 - f) Entidades terceiras adquirentes de créditos do Banco sobre o Cliente ou da posição contratual decorrente do presente Contrato, para fins de recuperação de dívida;
 - g) Autoridades judiciais, sempre que o Banco intente ou intervenha em ações de recuperação de crédito, em processos de insolvência ou em processos de qualquer outra natureza para o exercício ou defesa de um direito que assista ao Banco;
 - h) Parceiros comerciais, para fins de atribuição de vantagens ou benefícios ao Cliente e/ou para os fins previstos no número 9 da presente cláusula.
- 13.** Algumas das entidades referidas no número 12 da presente cláusula podem estar estabelecidas em Estados que não garantem um nível de proteção adequado dos dados pessoais, sendo que nesses casos o Banco compromete-se a assegurar que as entidades a quem os dados são comunicados implementam as necessárias medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, difusão ou acesso não autorizados quer através de mecanismos contratuais apropriados, quer através de decisões de adequação adotadas pela Comissão Europeia.
- 14.** Mediante solicitação do Cliente, o Banco poderá fornecer informações mais detalhadas sobre as entidades a quem comunica os seus dados pessoais no âmbito das finalidades acima descritas.
- 15.** Qualquer alteração nos dados pessoais fornecidos pelo Cliente deverá ser por este prontamente comunicada ao Banco, a fim de que este possa garantir a atualização permanente dos seus dados.
- 16.** Os dados pessoais do Cliente serão conservados enquanto vigorar a relação contratual. Após o termo da mesma, apenas serão conservados pelo período de tempo considerado necessário para:
- a) o cumprimento das obrigações legais ou regulamentares a que o Banco está sujeito;
 - b) o exercício de direitos pelo Banco, designadamente em sede de eventuais processos judiciais, e enquanto não decorrer o respetivo prazo de prescrição;
 - c) a gestão de reclamações;
 - d) a manutenção de registos para fins de auditoria;
 - e) a prossecução dos interesses legítimos do Banco em prevenir e controlar o risco ou acréscimo de prejuízo financeiro e de situações de fraude, bem como em salvaguardar o exercício informado pelo Banco do princípio da autonomia privada e da liberdade contratual.
- 17.** O Cliente, na qualidade de titular, tem o direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito e à sua retificação, bem como a solicitar a sua portabilidade e, nos casos em que a lei lho permita, tem ainda direito a opor-se ao tratamento, à limitação do tratamento e ao apagamento dos dados, direitos estes que, salvo no caso previsto no número seguinte, podem ser exercidos através dos meios previstos no número 20 da presente cláusula.

18. No caso de dados tratados ao abrigo da legislação sobre prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo os direitos de acesso aos dados pessoais e à sua retificação devem ser exercidos através da Comissão Nacional de Proteção de Dados (<https://www.cnpd.pt/>).
19. O Cliente tem ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento pelo Banco das disposições relativas à proteção e tratamento de dados pessoais junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (<https://www.cnpd.pt/>).
20. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, o Cliente poderá consultar a Política de Privacidade em www.santander.pt ou, em alternativa, contactar o Banco através dos seguintes meios:
 - a) Para o endereço de correio eletrónico do Encarregado de Proteção de Dados: privacidade@santander.pt; ou
 - b) Por telefone através Superlinha +351 217 807 364 (de Portugal ou do estrangeiro – custo de chamada para a rede fixa nacional), por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa ou através de qualquer balcão.

Cláusula 19.ª

Banca à Distância

1. As condições previstas na presente cláusula regulam os termos de disponibilização e utilização dos meios de acesso a serviços de Banca à Distância, bem como dos serviços adicionais que, em cada momento, o Banco ponha à disposição do Cliente e de outros.
2. A adesão do Cliente aos serviços adicionais que o Banco ponha à sua disposição em cada momento, que venham a ser criados ou que substituam os ora existentes, estará sujeita às condições oportunamente comunicadas pelo Banco que poderão implicar a subscrição de documentos contratuais adicionais e a sujeição às regras específicas nos mesmos estabelecidos.
3. O Banco disponibiliza ao Cliente a possibilidade de aceder, individualmente, aos serviços de Banca à Distância para efeitos de acesso a informação bancária, consulta de posição financeira, realização de operações financeiras, operações de pagamento e contratação de produtos e serviços financeiros que o Banco, em cada momento, preste, (ou esteja obrigado a prestar), podendo o acesso a cada tipo de serviços ser sujeito à aceitação prévia pelo Cliente de condições próprias.
4. O Banco é livre de estabelecer para as operações bancárias realizadas por qualquer canal de Banca à Distância condições diferentes das praticadas para idênticas operações quando realizadas por outros meios, podendo igualmente criar ou disponibilizar operações e produtos bancários apenas acessíveis aos Clientes em algum(ns) ou todos os Canais de Banca à Distância.
5. A realização de qualquer operação através de um canal de Banca à Distância, pressupõe a adesão do Cliente ao mesmo, o qual deverá agir sempre de acordo com todas as regras e instruções de segurança prescritas pelo Banco e com as indicações que receber no decurso da operação.
6. O Banco poderá consentir exceções a quaisquer esquemas de autenticação forte, mas reserva-se no direito de, a todo o tempo, retomar padrões mais exigentes de autenticação, sem qualquer aviso ao Cliente.
7. O horário da realização de operações em canais da Banca à Distância é o que para cada um deles e em cada caso for praticado pelo Banco.
8. O Cliente suporta integralmente os riscos decorrentes da incorreta transmissão, nomeadamente os devidos a deficiência técnica ou eventual interferência no âmbito das comunicações, salvo motivo imputável ao Banco.
9. O Banco pode sempre exigir confirmação escrita da operação pretendida pelo Cliente previamente à realização da mesma, mas, salvo disposição imperativa da lei em contrário, não é obrigado a fazê-lo.
10. O Cliente que seja utilizador de qualquer canal de Banca à Distância pode, a todo o tempo, cancelar a respetiva utilização comunicando-o ao Banco, por qualquer uma das formas previstas na cláusula 8.ª. Recebida a comunicação, o Banco vedará ao Cliente o recurso ao

canal em questão, cessando nessa data o dever de suportar o pagamento de comissões ou outros encargos em vigor.

11. O disposto nos números anteriores não exclui a responsabilidade do Cliente, nos termos legalmente previstos, por operações a ele imputáveis que sejam realizadas até à receção pelo Banco da comunicação referida no número anterior.
12. Nos casos em que os produtos e serviços do Banco sejam contratados à distância, o Cliente pode, nos termos do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio (e alterações posteriores), resolver livremente o contrato, sem necessidade de indicação do motivo e sem que haja lugar a qualquer penalização ou pedido de indemnização, aplicando-se o disposto nos números seguintes sem prejuízo de disposições legais ou contratuais específicas relativas a qualquer produto ou serviço.
13. O prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 14 dias a contar da data de celebração do contrato ou da data da receção, pelo Cliente, dos seus termos, caso esta seja posterior, ou mesmo de data prevista no contrato, desde que posterior, devendo o Cliente, para o efeito, notificar o Banco pela forma e através do meio previsto para o efeito.
14. O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações e os direitos decorrentes do contrato, com efeitos a partir da sua celebração.
15. O Cliente fica obrigado a devolver ao Banco quaisquer quantias ou bens dele recebidos no prazo de 30 dias contados do envio da notificação referida no n.º 12.
16. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Banco fica obrigado a devolver ao Cliente quaisquer quantias que tenha recebido a título de pagamento dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no n.º 12.
17. Caso o Cliente tenha solicitado a prestação de qualquer serviço antes de decorrido o prazo referido no n.º 12, fica obrigado a pagar ao Banco o valor dos serviços que lhe tenham sido efetivamente prestados.
18. O não exercício do direito de livre resolução no prazo e nas condições previstas na presente cláusula implica a respetiva caducidade.

Cláusula 20.ª

Disposições várias

1. Salvo se expressamente previsto em contrário, os prazos referidos no presente Contrato são contados em dias corridos e não em Dias Úteis.
2. Qualquer prazo ou obrigação referidos no presente Contrato que se vença em dia que não seja Dia Útil, pode ser satisfeito no primeiro Dia Útil seguinte.
3. Sem prejuízo da manutenção da sua responsabilidade perante o Cliente, o Banco fica expressamente autorizado a subcontratar, parcialmente e nos limites da lei, em entidade idónea, os serviços objeto do presente Contrato, desde que não haja esvaziamento da sua atividade e mantenha idêntico nível de proteção do Cliente e o controlo da atividade subcontratada.
4. As comunicações entre o Banco e o Cliente serão realizadas em língua portuguesa, que é a língua aplicável ao presente Contrato e ao Contrato do Produto, salvo estipulação escrita em contrário.
5. Para quaisquer informações adicionais o Cliente pode contactar o Banco através dos seguintes meios: Superlinha +351 217 807 364 (de Portugal ou do estrangeiro – custo de chamada para a rede fixa nacional); Netbanco ou App Santander; por e-mail para netbancoparticulares@santander.pt ou netbancoempresas@santander.pt, consoante o que estiver atribuído ao Cliente; ou por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, conforme informação disponível a cada momento em <https://www.santander.pt/contactos>.
6. Sempre que o Cliente aponha a sua assinatura manuscrita num dispositivo informático disponibilizado pelo Banco e apto para a respetiva reprodução digital, o Cliente aceita a validade dessa assinatura eletrónica para todos os efeitos da sua relação com o Banco e que a mesma terá o mesmo valor jurídico e probatório da sua assinatura manuscrita em papel.

Cláusula 21.^a

Cópia do Contrato

Durante a vigência do presente Contrato, o Cliente pode, a qualquer momento, solicitar ao Banco nova cópia do Contrato, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

Cláusula 22.^a

Lei aplicável e foro

1. O presente Contrato rege-se pela lei portuguesa, ao abrigo da qual foi celebrado.
2. Sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte, para resolução de questões emergentes deste Contrato é competente o tribunal judicial do domicílio do Cliente em Portugal. Se o Cliente não tiver domicílio em Portugal é competente o tribunal da comarca da sede do Banco.

Cláusula 23.^a

Resolução alternativa de litígios

1. O Banco, nos casos em que está legalmente obrigado a disponibilizar procedimentos de resolução alternativa de litígios, disponibiliza ao Cliente, sem prejuízo do acesso por este aos meios judiciais competentes, o acesso às seguintes entidades:
 - a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores n.º 116, 2.º, 1100-207 Lisboa, [site www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt); e
 - b) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa, com sede na Rua do Capitão Alfredo Guimarães, 1, 4800-019 Guimarães, [site \(www.triave.pt\)](http://www.triave.pt).
2. O local de funcionamento dos referidos Centros poderá ser consultado nos respetivos sítios de internet, encontrando-se o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros previstos nos regulamentos emanados pelos referidos Centros de Arbitragem. As indicadas entidades e os respetivos sítios de internet encontram-se também divulgados em www.santander.pt.
3. Os casos a que se refere o n.º 1 da presente cláusula são os de litígios relativos a crédito a consumidores abrangido pelo Decreto-lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e crédito à habitação e outros créditos hipotecários abrangidos pelo Decreto-lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, independentemente do valor, bem como os de litígios relativos a depósitos estruturados, serviços mínimos bancários, serviço de mudança de conta e prestação de serviços de pagamento, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância.
4. No que respeita aos litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, o Banco assegura o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios através das entidades mencionadas no n.º 2 da presente cláusula, ou, no que respeita à resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
5. O Banco disponibiliza ainda ao Cliente, através do seu sítio de internet, o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha para resolver litígios emergentes de serviços de pagamento e de moeda eletrónica, quando contratados através da internet.
6. Na qualidade de agente de seguros, o Banco assegura ao Cliente o recurso ao Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (“CIMPAS”).

Cláusula 24.^a

Insatisfação/Reclamações

1. As situações de insatisfação, incluindo reclamações, devem ser apresentadas, nos seguintes termos:
 - a) através dos serviços de atendimento telefónico/digital, pelos meios de contacto previstos no n.º 5 da cláusula 20.^a;
 - b) através da Atenção ao Cliente por e-mail para atencaocliente@santander.pt;
 - c) pelo Livro de reclamações disponível em qualquer balcão ou em www.livroreclamacoes.pt;
 - d) via, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nomeadamente através dos respetivos sítios de internet, quanto às matérias da competência destas entidades.
2. O Banco responderá às reclamações no prazo legal devido, quando existente, e quando não existente, no prazo tendencial de 1 (um) mês.

Cláusula 25.^a

Autoridades de supervisão

1. O Banco é uma instituição de crédito cuja atividade é supervisionada pelo Banco de Portugal, sem prejuízo da supervisão efetuada pelo Banco Central Europeu no âmbito dos seus poderes e atribuições, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, estando registado sob os números 18, 130 e 419501250, respetivamente. O Banco encontra-se autorizado, designadamente, a realizar Atividades de Intermediação Financeira, como intermediário financeiro registado junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários desde 29 de julho de 1991.
2. As sedes das entidades de supervisão referidas no número anterior têm, à data de celebração do presente Contrato, a seguinte localização:
 - a) Banco de Portugal, na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa, podendo igualmente utilizar-se os meios de contacto indicados no sítio de internet www.bportugal.pt;
 - b) Banco Central Europeu, em Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Alemanha, podendo igualmente utilizar-se os meios de contacto indicados no sítio de internet www.ecb.europa.eu;
 - c) Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, na Rua Laura Alves, n.º 4, 1064-003 Lisboa, podendo igualmente utilizar-se os meios de contacto indicados no sítio de internet www.cmvm.pt;
 - d) Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na Avenida da República, 76, 1600-205, Lisboa, podendo igualmente utilizar-se os meios de contacto indicados no sítio de internet www.asf.com.pt.

Data: ____ / ____ / _____

Assinatura do Cliente
(Conforme Ficha de Cliente ou Documento de Identificação)

Conferência do Banco:
(Assinatura / N.º Empregado)