

## Condições Gerais de Utilização do Serviço de Banca Eletrónica

---

As presentes condições gerais ("**Condições Gerais**") são celebradas entre o **Banco Santander Totta, S.A.**, com sede na Rua do Ouro, 88, Lisboa, com o capital social integralmente realizado de novecentos e cinquenta e seis milhões e setecentos e vinte e três mil e duzentos e oitenta e quatro euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de pessoa colectiva 500844321, instituição de crédito registada junto do Banco de Portugal com o n.º18 adiante designado abreviadamente por Santander Totta ou Banco; e o(s) Cliente(s) identificado(s) na Proposta de Adesão ao serviço de Banca Eletrónica ("Cliente") constante da frente deste impresso, após a aceitação pelo Banco da referida Proposta.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Para efeitos destas Condições Gerais, quando iniciadas por letra maiúscula, as palavras e expressões seguintes terão o significado que a seguir lhes é atribuído:

a) Banca Eletrónica: o serviço que permite a cada Cliente que adira à Banca Eletrónica aceder remotamente, através dos Canais electrónicos, aos Produtos, Serviços e Operações disponibilizadas pelo Banco;

b) Canais: os meios telefónicos e telemáticos (a Internet) que permitem ao Cliente aceder à Banca Eletrónica, designadamente, o Telefone, atendimento personalizado ou automático, a Internet (Particulares e Empresas) e o SMS;

c) Conta DO: a conta de depósitos à ordem associada ao Número de Contrato do Serviço de Banca Eletrónica de que o Cliente seja Titular ou Co-titular e relativamente à qual tenha poderes de movimentação que compreendam todas as operações susceptíveis de serem ordenadas através da Banca Eletrónica.

d) Conta Título: a conta de registo e depósito de instrumentos financeiros da titularidade do Cliente, associada à Conta DO, que o Cliente pode consultar ou movimentar através da Banca Eletrónica;

e) Horário de Funcionamento: período durante o qual é disponibilizado ao Cliente o acesso aos Canais. Este horário é divulgado nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt))

f) Número de Contrato: o número único que identifica o Cliente no Banco e que lhe permite, em conjunto com os PINs, aceder à Banca Eletrónica;

g) Operações: toda e qualquer operação a realizar ou realizada pelo Cliente com o Banco de acordo com o disposto nas presentes Condições Gerais, que se enquadre no elenco de operações disponibilizadas pelo Banco nos termos da Cláusula 2.1 (c);

h) Partes: o Banco e o Cliente;

i) PIN(s): o(s) código(s) secretos numéricos que juntamente com o Número do Contrato permitem ao Cliente aceder à Banca Eletrónica e realizar Operações;

j) Produtos e Serviços: os produtos e os serviços financeiros que, sejam comercializados ou disponibilizados pelo Banco através da Banca Eletrónica nos termos da Cláusula 2 das presentes Condições Gerais;

1.2. Nestas Condições Gerais:

a) Salvo quando do contexto resulte de outro modo, qualquer referência feita a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tenha sido ou venha a ser sujeita;

b) Salvo quando indicado de outro modo, as referências feitas a cláusulas, números ou anexos respeitam a Cláusulas, Números ou Anexos destas Condições Gerais.

### 2. OBJECTO - PRODUTOS E SERVIÇOS

2.1. Estas Condições Gerais estabelecem os termos e condições que regem o acesso, a utilização e a contratação, pelo Cliente, dos Serviços, Produtos e Operações disponíveis através da Banca Eletrónica com o suporte de uma Conta DO e/ou Conta Título, nomeadamente:

a) O acesso à Conta DO para consulta do saldo e dos movimentos realizados;

b) O acesso à Conta Título para consulta da carteira e das operações realizadas;

c) A realização de Operações compreendidas na lista publicada nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)), através da movimentação da Conta DO e/ou da Conta Título, conforme aplicável;

d) A consulta de informações financeiras que o Banco, a cada momento, possa receber, armazenar, processar, utilizar e difundir aos seus Clientes;

e) A consulta de informações sobre as principais características dos Produtos e Serviços disponibilizados pelo Banco.

## Condições Gerais de Utilização do Serviço de Banca Eletrónica

---

2.2. Os Produtos, Serviços e Operações disponíveis através da Banca Eletrónica reger-se-ão pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis que lhes correspondam, aplicando-se adicionalmente, quando não haja contradição com as presentes Condições Gerais, quaisquer outras condições ou estipulações adicionais acordadas entre o Banco e o Cliente, em especial, as Condições Gerais da Conta DO, designadamente, quanto a débitos, créditos, extractos, reclamações e estornos, endereços das partes, correspondência, deveres de actualização de informação, obrigações de confidencialidade e de tratamento informático de dados pessoais.

2.3. À realização de operações sobre valores mobiliários aplica-se igualmente, em tudo o que não contrarie as presentes Condições Gerais, o Contrato de Intermediação Financeira associado à Conta Título.

2.4. O Banco poderá a todo o momento proceder à redução ou à ampliação dos Produtos, Serviços e Operações disponibilizadas através da Banca Eletrónica, ficando a contratação dos mesmos sujeita às disposições constantes das presentes Condições Gerais e condicionada à aceitação, pelo Cliente, das Condições adicionais aplicáveis aos novos Produtos, Serviços e Operações.

### 3. ACESSO À BANCA ELETRÓNICA

3.1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos a partir da data de adesão do Cliente às mesmas e da entrega ao Cliente do Número de Contrato e dos PINs ou outros mecanismos de acesso que, por razões de segurança, venham a ser estabelecidos, ficando o Banco expressamente autorizado pelo Cliente, a partir dessa data, a executar e dar cumprimento às ordens e instruções que este lhe transmita através dos Canais, as quais produzirão efeitos jurídicos plenos, não podendo o Cliente alegar a falta de assinatura para fundamentar a sua validade, eficácia ou o cumprimento das obrigações emergentes dessas ordens e instruções.

3.2. O Número de Contrato, os PINs ou outros mecanismos de acesso que, por razões de segurança, sejam atribuídos ao Cliente são confidenciais, únicos e intransmissíveis, destinando-se ao seu uso exclusivo e pessoal. O Cliente responsabiliza-se pela segurança, uso adequado e confidencialidade dos mesmos suportando todos os custos e prejuízos que possam resultar, directa ou indirectamente, da utilização indevida ou não autorizada dos mesmos, excluindo em casos de dolo ou culpa grave por parte do Banco, sem prejuízo do estabelecido nas Cláusulas seguintes.

3.3. O Cliente deverá alterar de imediato os PIN(s) e notificar o Banco mediante contacto para o telefone indicado nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)) na área de Banca Eletrónica da forma mais célere possível em caso de perda ou do acesso, apropriação ou utilização por terceiros de forma indevida, abusiva ou fraudulenta do Número de Contrato, dos PIN(s) ou de outros mecanismos de acesso atribuídos ou de suspeita fundada da ocorrência destas situações, logo que tenha conhecimento dos mesmos e sem atrasos injustificados. O Cliente pode optar pelo atendimento personalizado ou automático, tendo neste último caso a possibilidade de inactivar os acessos ao serviço de Banca Eletrónica.

Salvo em caso de actuação fraudulenta, o Cliente não será responsável pelos danos ou prejuízos ocorridos após ter procedido à notificação constante deste número.

3.4. O Cliente reconhece e aceita que o Banco não garante o permanente funcionamento dos Canais, estando a utilização e a contratação dos Produtos e Serviços e quaisquer comunicações com o Banco através dos Canais condicionada ao respectivo Horário de Funcionamento.

3.5. O Banco reserva-se o direito de, por motivos de segurança, de salvaguarda do património do Cliente ou caso tenha indícios de uma utilização indevida, abusiva ou fraudulenta pelo Cliente ou por terceiros da Banca Eletrónica, bloquear o acesso do Cliente à Banca Eletrónica, informando o Cliente desse bloqueio através de contacto telefónico ou por correio electrónico antes de proceder ao bloqueio ou o mais tardar, imediatamente após o mesmo, salvo se essa informação não puder ou não dever ser prestada por razões de segurança objectivas e fundamentadas ou for proibida por quaisquer disposições legais.

3.6. Assim que cessarem os motivos que justificaram o bloqueio, o Banco procederá ao seu levantamento e reactivará o acesso do Cliente à Banca Eletrónica.

3.7. Caso ocorram dificuldades especiais ou falhas de sistema que limitem ou impossibilitem o acesso do Cliente à Banca Eletrónica durante o respectivo Horário de Funcionamento e por causa imputável ao Banco, serão, sempre que for possível, disponibilizados ao Cliente meios alternativos de comunicação, os quais serão anunciados nas páginas da Internet do Banco ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)).

### 4. CONDIÇÕES DE MOVIMENTAÇÃO

4.1. Se a Conta DO for uma Conta Colectiva (vários Titulares) e as condições de movimentação pré-convencionadas implicarem a assinatura simultânea de todos os Titulares (Conta Colectiva Conjunta) ou de dois ou mais Titulares (Conta Colectiva Mista) a adesão às presentes Condições Gerais só produz efeitos se subscrita por todos os Titulares da Conta DO.

4.2. Os Titulares de Contas Colectivas ao subscreverem as presentes Condições Gerais tomam conhecimento de que as condições de movimentação pré-convencionadas para a Conta DO não são alteradas pelo facto de as instruções serem transmitidas através da Banca Eletrónica.

4.3. O Banco poderá recusar, total ou parcialmente, a execução de uma Operação sempre que se verifique qualquer uma das seguintes situações, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que lhe sejam conferidos por lei, por contrato ou demais documentação aplicável à realização da Operação em causa:

a) Se o Cliente não lhe facultar correctamente o Número de Conta e os PINs;

- b) Se o Banco tiver dúvidas razoáveis sobre a identidade do emissor da ordem ou sobre a natureza ou fim da Operação solicitada;
- c) Se o Cliente transmitir uma ordem para realizar uma Operação sem que a Conta DO esteja provisionada com os montantes necessários para realização da Operação, ou se o Cliente não proceder à transferência dos montantes necessários para esse efeito e a realização da Operação dependa da liquidação por débito na Conta DO.

### 5. OPERAÇÕES SOBRE VALORES MOBILIÁRIOS

5.1. A execução das ordens de compra/subscrição ou de venda/resgate transmitidas através da Banca Eletrónica fica sujeita, respectivamente, à suficiência do saldo disponível na Conta DO ou na Conta Título no momento em que é transmitida a ordem pelo Cliente.

5.2. Previamente à confirmação pelo Cliente das ordens a transmitir ao Banco ser-lhe-á apresentada informação relativa aos encargos e aos montantes estimados das operações, não podendo essa estimativa ser entendida pelo Cliente como correspondendo ao valor exacto de realização da operação.

5.3. Uma vez confirmadas pelo Cliente, as ordens consideram-se transmitidas ao Banco, procedendo-se nesse momento ao cativo do montante estimado para a liquidação financeira ou ao bloqueio dos valores mobiliários, consoante os casos.

5.4. O cativo ou o bloqueio referidos anteriormente manter-se-á até à data da liquidação da operação, até que a ordem seja revogada pelo Cliente ou, caso não seja executada ou revogada, até que expire o seu prazo de validade.

5.5. Previamente à confirmação, pelo Cliente, das ordens de subscrição de fundos de investimento, o Banco disponibilizar-lhe-á cópia do boletim de subscrição, do prospecto simplificado ou do prospecto completo, consoante o que for legal ou regulamentarmente obrigatório, contendo estes documentos informação relativa às características, aos riscos e aos encargos do fundo a subscrever. O Cliente obriga-se a só confirmar a ordem de subscrição depois de ter lido e compreendido toda a informação aí contida.

5.6. Adicionalmente, o Banco enviará ao Cliente, por e-mail, uma cópia dos documentos referidos no número anterior, sendo responsabilidade do Cliente fornecer ao Banco, para esse efeito, o seu endereço de e-mail.

5.7. O Cliente reconhece e aceita que as características e as limitações dos Canais têm as seguintes implicações na prestação deste Serviço:

- a) Na negociação de instrumentos financeiros "complexos" a verificação da adequação dos conhecimentos e da experiência em matéria de investimento do Representante da Conta Título não pode ser realizada através da Banca Eletrónica, ficando, nos casos em que seja legalmente exigível, dependente da sua prévia verificação numa Agência.
- b) Para efeitos da negociação de instrumentos financeiros "não complexos" o Serviço será sempre entendido como prestado por iniciativa do Cliente, não havendo lugar à verificação da adequação da operação.
- c) As ordens transmitidas ao Banco têm que conter as condições específicas em que devem ser executadas, ficando o Cliente advertido de que o Banco se limitará a actuar em conformidade com essas instruções, não tendo o dever de assegurar que as condições indicadas pelo Cliente, designadamente em termos de preço, garantem o melhor resultado possível ("best execution").

### 6. TRATAMENTO INFORMÁTICO DE DADOS

6.1. O Cliente autoriza expressamente o Banco a proceder, nos termos da lei ao registo:

- a) Fonográfico e magnético das transmissões telefónicas efectuadas;
- b) Informático dos acessos no âmbito da sua utilização da Banca Eletrónica, bem como das ordens transmitidas através dos Canais.

6.2. Caso o Cliente não pretenda que as suas chamadas telefónicas sejam gravadas deverá utilizar alternativamente os outros Canais disponibilizados pelo Banco ou dirigir-se à rede de Agências para transmitir as suas instruções ao Banco.

6.3. Os registos referidos serão mantidos pelo Banco durante o período de vigência da relação comercial ou durante os prazos que decorram de obrigações legais de conservação de registos e, em caso de reclamação ou litígio, pelo prazo necessário à sua resolução, destinando-se exclusivamente:

- a) Ao estabelecimento, manutenção e desenvolvimento das relações comerciais entre o Cliente e o Banco, podendo ser usados como meio de prova para qualquer procedimento judicial ou extrajudicial que venha a existir;
- b) À realização de campanhas e acções de publicidade de produtos e serviços bancários, financeiros ou outros que o Banco esteja legalmente autorizado a prestar, desde que o Cliente o tenha autorizado na Proposta de Adesão;
- c) Ao cumprimento das disposições legais ou regulamentares aplicáveis ao Banco.

### 7. REPRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA

7.1. As Informações reproduzidas serão as que o Banco se encontre autorizado a recolher, processar e divulgar pelas próprias bolsas, entidades que actuam nos mercados financeiros ou entidades especializadas na análise e divulgação de informação, pelo que só podem ser entendidas como um mero instrumento de consulta.

7.2. O Banco não se responsabiliza pela actualidade, veracidade, exactidão e qualidade da Informação que for disponibilizada ao Cliente tal como a mesma seja recebida das entidades referidas, sem prejuízo de envidar os melhores esforços nesse sentido.

7.3. O Cliente não está autorizado, seja em que circunstância for e independentemente do meio ou suporte utilizado para o efeito, a copiar, reproduzir, alterar, distribuir, divulgar, difundir, vender, ceder, retransmitir ou tornar a Informação acessível a terceiros, com ou sem fins comerciais, sendo responsável por qualquer forma de utilização ou difusão efectuada nestes termos, e devendo indemnizar o Banco por todos prejuízos que este venha a sofrer em caso de violação do estabelecido na presente Cláusula.

### 8. RESPONSABILIDADE DO BANCO

8.1. O Banco não poderá em caso algum ser responsabilizado pela falta de veracidade ou pela inexactidão de documentos e/ou outra informação que o Cliente lhe faculte, nem pela violação ou incumprimento por parte do Cliente de qualquer disposição legal, regulamentar ou contratual que o vincule, e que esteja directa ou indirectamente relacionada com a execução das Operações.

8.2. O Banco não será responsável pelos danos resultantes de atrasos, perdas, extravios, não recepção, recepção parcial, incompleta, mutilada ou defeituosa, recepção em duplicado, desvio e/ou entrega em local ou a pessoa errados de informações ou outros elementos enviados pelo Cliente ou por qualquer terceiro, mesmo que enviados através dos Canais, salvo se existir dolo ou culpa grave do Banco.

8.3. O Banco não será responsável pelo incumprimento, pelo cumprimento defeituoso ou pela mora na execução de ordens e/ou instruções para realização de Operações, salvo se tal situação se deva a dolo ou culpa grave do Banco.

8.4. O Cliente declara expressamente conhecer e aceitar que a Internet constitui uma rede pública e que, como tal, ao Banco não poderá ser responsável por danos resultantes da utilização da mesma, nomeadamente caso ocorra uma intervenção não autorizada de terceiros que resulte na modificação do teor das ordens por si transmitidas ao Banco ou na Informação divulgada pelo Banco;

8.5. O Banco não será responsável por quaisquer danos, prejuízos e/ou perdas sofridas pelo Cliente e/ou por terceiros, em virtude de casos fortuitos e/ou de força maior, nomeadamente por:

- a) Actuação, omissão, falha ou descuido por parte do Cliente e/ou de terceiras entidades directa ou indirectamente envolvidas na execução de Operações;
- b) Quaisquer atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações, ou quaisquer outros inconvenientes que tenham origem em factores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de ligação, pela corrente eléctrica ou pela Internet, salvo quando tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao Banco a título de dolo ou culpa grave;
- c) Inundações, fogos, tempestades, terramotos, explosões, greves, conflitos laborais (envolvendo ou não colaboradores do Banco), epidemias ou quaisquer outros casos de força maior.

### 9. CONFERÊNCIA DE MOVIMENTOS E RECLAMAÇÕES

9.1. O Cliente deverá consultar a Banca Eletrónica regularmente e confirmar a exactidão dos movimentos efectuados na Conta DO e Conta Título, comunicando imediatamente através do telefone indicado nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)) na Banca Eletrónica ou através de uma Agência do Banco qualquer lapso ou incorrecção que detecte nas Operações realizadas face às instruções por si transmitidas através da Banca Eletrónica.

9.2. Os movimentos supra referidos, consideram-se aceites e aprovados pelo Cliente, caso não sejam objecto de reclamação escrita comunicada sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito.

9.3. O Banco disponibiliza documentação em suporte digital com conteúdo igual ao emitido em papel, nomeadamente o Extracto integrado. Para Clientes aderentes à Banca Eletrónica, esses documentos ficam disponíveis exclusivamente em suporte digital, na respectiva opção do Canal Internet.

9.4. O Cliente pode exercer o direito a reclamar sempre que no âmbito das presentes Condições Gerais entender que o Banco não agiu de forma adequada. As reclamações poderão ser apresentadas ao Gabinete de Provedoria do Cliente, juntando todos os elementos comprovativos do facto objecto da reclamação. Os direitos do Cliente e os procedimentos internos para apreciação e tratamento das reclamações constam da respectiva Norma e do Código de Conduta do Banco, o qual está acessível nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)).

9.5. O Cliente pode ainda apresentar reclamações directamente ao Banco de Portugal fundadas no incumprimento de normas que regem a actividade das instituições de crédito ou à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) se relativas a operações sobre valores mobiliários.

### 10. COMISSÕES, TAXAS DE JURO E OUTROS CUSTOS

10.1. A contratação e a utilização, por parte do Cliente, dos Produtos e dos Serviços disponibilizados na Banca Eletrónica está sujeita ao pagamento das comissões, juros e outros encargos aplicáveis a cada momento, nos termos da respectiva FIN entregue e constantes do Preçário divulgado nas suas Agências e disponível na Internet ("Preçário").

10.2. A utilização dos meios alternativos de comunicação previstos na Cláusula 3.7. das presentes Condições Gerais não comportará qualquer encargo adicional para o Cliente face aos que seriam cobrados pela utilização da Banca Eletrónica.

10.3. O Banco poderá, em qualquer momento, debitar a Conta pelas importâncias previstas no preçário em vigor, assim como pelas taxas e impostos que sejam devidos nos termos da lei.

10.4. O Preçário poderá ser alterado pelo Banco mediante pré-aviso ao Cliente, nos termos da Cláusula 11.

### 11. ALTERAÇÕES

11.1. O Banco reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais, divulgando-as previamente nas páginas da Internet do Santander Totta ([www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)) e notificando o Cliente dessa divulgação mediante comunicação Eletrónica ou através da inclusão, no extracto da Conta, de uma mensagem nesse sentido.

11.2. A divulgação prevista na Cláusula anterior é efectuada com uma antecedência de 60 (sessenta) dias face à data em que as alterações produzirão efeitos

11.3. Se o Cliente não concordar com as alterações a introduzir às Condições Gerais pode, sem qualquer encargo, resolvê-las até ao dia útil anterior à data definida pelo Banco para a sua entrada em vigor.

11.4. Caso o Cliente não resolva o Contrato nos termos anteriormente referidos, as alterações que lhe tenham sido comunicadas consideram-se aceites.

### 12. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

12.1. As presentes Condições Gerais podem ser denunciadas a todo o tempo pelas Partes, desde que a parte denunciante comunique essa intenção à outra, por documento escrito, com 5 (cinco) dias úteis de antecedência relativamente à data em que pretenda que tal denúncia produza efeitos.

12.2. As Partes poderão resolver as presentes Condições Gerais a todo o tempo, por comunicação escrita à outra parte e sem necessidade de pré-aviso, produzindo a mesma efeitos imediatos.

12.3. Recebida a comunicação de denúncia ou de resolução das presentes Condições Gerais, suspendem-se de imediato os serviços Banca Eletrónica, sem prejuízo de ser assegurada a execução das ordens ou instruções que se encontrem em curso.

12.4. A denúncia ou resolução das presentes Condições Gerais não implica o cancelamento ou extinção de quaisquer outras Condições ou Contratos acordados entre o Cliente e o Banco.

12.5. A denúncia ou resolução do Contrato da Conta DO que está associada ao serviço de Banca Eletrónica implica a extinção das presentes Condições Gerais.

### 13. LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

13.1. O presente contrato encontra-se sujeito à lei portuguesa.

13.2. Para dirimir as questões emergentes da interpretação ou da execução deste Contrato, e suas eventuais alterações, as partes elegem o foro do tribunal da comarca da residência do Cliente, convencionando-se ainda que o domicílio do Cliente para efeitos da sua citação judicial por via postal é o constante das Condições Gerais da Conta DO.