

## **Parte B**

### **REGULAMENTOS SOBRE O FORNECIMENTO E RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES POR VIA TELEFÓNICA**

#### **Termos utilizados nos Regulamentos:**

**Palavra-Passe** – o Código de Identificação de um Cliente escolhido pelo mesmo, composto por algarismos da numeração árabe e/ou letras do alfabeto latino aplicado no Banco.

**Código de Identificação** – um código gerado pelo dispositivo electrónico Digipass.

14.1. Os Regulamentos sobre o Fornecimento e Recepção de Informações por via Telefónica apenas são aplicáveis aos Clientes que tenham concordado em utilizar a Palavra-Passe com o Banco, mediante a assinatura de um formulário de abertura de Conta ou para a recepção de uma Palavra-Passe, bem como aos Clientes cujas Contas estão associadas à ferramenta de gestão de Conta à Distância Digipass.

14.2. Os Regulamentos são aplicáveis caso o Banco forneça ou receba informações do Cliente por telefone.

14.3. O Banco e o Cliente concordam que a Palavra-Passe ou o Código de Identificação, juntamente com outros dados que o Banco solicitar ao Cliente (nome, apelido, número de identidade pessoal, dados do passaporte, nome da empresa, número de registo, número de Conta e outros), são considerados como sendo as ferramentas de identificação do Cliente durante a comunicação telefónica.

14.4. O Banco tem o direito de gravar as conversas telefónicas com o Cliente através de aparelhos técnicos. O Banco e o Cliente concordam que essas gravações do Banco são consideradas prova suficiente de comunicação telefónica entre o Banco e o Cliente e poderão ser utilizadas como prova em tribunal.

#### Aplicação e Guarda da Palavra-Passe ou do Código de Identificação

14.5. O Cliente tem o direito de pedir a Palavra-Passe ou o Código de Identificação preenchendo, assinando e entregando ao Banco um formulário, por escrito, para abertura de Conta ou um formulário para atribuição de Palavra-Passe. O Cliente pode pedir a Palavra-Passe, preenchendo, assinando e enviando um formulário para atribuição de Palavra-Passe ao Banco, através do Sistema de Gestão de Conta à Distância.

14.6. O Cliente tem direito de alterar a Palavra-Passe em qualquer momento.

14.7. O Cliente compromete-se a manter a confidencialidade da Palavra-Passe e a não divulgá-la a terceiros.

14.8. Caso a Palavra-Passe tenha ficado à disposição de um terceiro ou se o Cliente suspeitar que a Palavra-Passe tenha ficado à disposição de um terceiro, o Cliente é obrigado a informar imediatamente ao Banco e pedir uma nova Palavra-Passe no Banco. Neste caso, o Cliente assume a responsabilidade pela notificação e pedido atempados da nova Palavra-Passe. O Cliente assume a responsabilidade por todas as consequências e perdas resultantes para o Cliente e para o Banco até ao momento do pedido de uma nova Palavra-Passe. O Banco considera a Palavra-Passe anterior como constituindo as ferramentas de Identificação do Cliente.

#### Utilização da Palavra-Passe

14.9. Durante a identificação do Cliente por telefone através de Palavra-Passe, o Banco tem o direito de:

- 14.9.1. fornecer informações ao Cliente por telefone relativamente aos saldos e Transacções a serem executadas nas contas que o Cliente tem no Banco;
  - 14.9.2. fornecer informações ao Cliente por telefone acerca do crédito do Cliente e pagamentos de depósito, bem como outras informações relacionadas com o Cliente;
  - 14.9.3. bloquear os Sistemas de Gestão de Conta à Distância;
  - 14.9.4. activar os Cartões do Cliente;
  - 14.9.5. bloquear os Cartões do Cliente;
  - 14.9.6. fornecer informações ao Cliente por telefone acerca do prazo de validade dos Cartões do Cliente.
- 14.10. Caso o Cliente não seja capaz de indicar a Palavra-Passe ou o Código de Identificação, o Banco tem o direito de bloquear os Sistemas de Gestão de Conta à Distância ou os Cartões do Cliente, identificando o Cliente através de outras informações sobre o mesmo.
- 14.11. Sem a identificação do Cliente através da Palavra-Passe ou do Código de Identificação, o Banco tem o direito de:
- 14.11.1. fornecer informações gerais ao Cliente acerca dos produtos e serviços do Banco, bem como dos produtos e serviços de terceiros, por telefone;
  - 14.11.2. aceitar as propostas, objecções, reclamações e queixas do Cliente.