



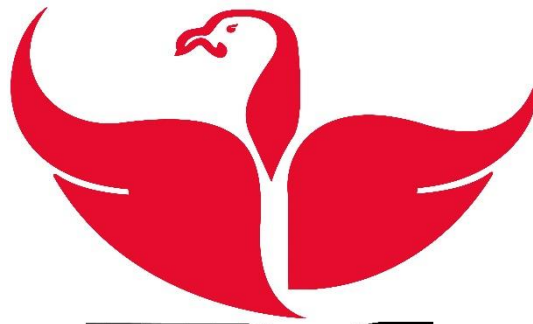
IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Joana Isabel Gonçalves Morais

março | 2015



IPG

Politécnico
|da|Guarda

Polytechnic
of Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JOANA ISABEL GONÇALVES MORAIS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

março/2015



FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno: Joana Isabel Gonçalves Morais

N.º de Aluno: 1010936

Morada: Bairro Nossa Senhora de Lurdes n.º 17, 6300-245 Videmonte

Correio Eletrónico: joanamorais93@hotmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG)

Entidade Acolhedora: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela

Zona: Norte

Agência: Guarda

Morada: Largo Marques da Silva, Apartado 38

Contacto: 238310190

Correio Eletrónico: seja@creditoagricola.pt

Tutor na Empresa: Dr.º Nélio André Marques e Eng.ª Dora Santos

Grau Académico: Licenciatura

Cargo: Coordenador Geral e Coordenadora de Zona (Respetivamente)

Orientador na ESTG-IPG: Prof.ª Maria Manuela Natário

Grau Académico: Doutoramento em Economia

Duração do Estágio Curricular: 400 horas

Início do Estágio Curricular: 2 de junho de 2014

Conclusão do Estágio Curricular: 22 de agosto de 2014



AGRADECIMENTOS

Chegou ao fim mais uma etapa da minha vida. Ao longo dos últimos três anos foi muito o apoio que recebi e muitos os obstáculos que superei.

Quero agradecer à Professora Maria Manuela Natário, pelo seu profissionalismo e disponibilidade em me orientar não só nesta fase mas também ao longo destes três anos, pois foi com ela que comecei esta fase da minha vida e é com ela que a vou terminar.

Também quero agradecer à minha família, em especial aos meus pais e à minha irmã, por me terem apoiado incondicionalmente em todas as lutas e me terem motivado para superar todos os momentos difíceis. Agradeço também à minha tia Ana por me ter “adotado como sua filha” pois apesar de não morar com ela era na casa dela que passava muito do meu tempo.

Quero também agradecer a uma pessoa muito especial, que ao longo destes três anos sempre me apoiou e me motivou, estando sempre ao meu lado, obrigada por tudo Daniel.

Por último, e não menos importante, quero agradecer aos meus colegas Ana Rita Pereira, Ana Rita Monteiro, Joana Almeida, Adriana Pires e Ivo Gonçalves, pela partilha de experiências e colaboração durante estes três anos, bem como a todas as pessoas com que trabalhei na Agência da Guara da Caixa Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela pela forma como me acolheram e me integraram na instituição.

A todos, o meu grande Bem-haja.



PLANO DE ESTÁGIO

O plano de estágio que de seguida se apresenta foi elaborado pela Coordenadora da Zona Norte a Eng.^a Dora Santos da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela que durante o período de estágio desempenhou também a função de tutora no estágio curricular:

As atividades programadas para o estágio foram:

1. Conhecimento da organização do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela (CCAM SE), em particular da Zona Comercial Norte;
2. Conhecimento do leque de produtos disponíveis na instituição através da consulta do sistema informático;
3. Observação de colegas em abordagens comerciais a clientes;
4. Contacto com sistema informático em práticas diárias, nomeadamente: abertura de contas, atualização de dados de clientes e de depósitos à ordem (DO's), alteração de tipologia de cartões, emissão de saldos e atualização de cadernetas;
5. Contacto com clientes para apresentação e execução de práticas no Balcão 24;
6. Conhecimento e execução com supervisão de procedimentos do Balcão 24;
7. Assegurar o atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas;
8. Conhecimento do circuito de crédito e de todos os procedimentos associados, com participação em tarefas;
9. Noções gerais de arquivo (DO's, clientes, movimentos diários);
10. Participação em reunião comercial de análise e acompanhamentos de objetivos.



RESUMO

O presente relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular de Estágio, com a duração de 400 horas, inserida no último ano da licenciatura em Gestão, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda do Instituto Politécnico da Guarda. O Estágio decorreu no período compreendido entre 2 de junho e 22 de agosto de 2014 na Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela.

O objetivo deste relatório de estágio curricular é descrever as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, bem como fazer a apresentação e caracterização da entidade acolhedora do estágio no sentido de se perceber o seu funcionamento.

Deste modo, dado que a entidade acolhedora do estágio se insere no Sistema Financeiro Português inicialmente é efetuada uma breve caracterização do Sistema Financeiro Português, para um melhor entendimento sobre o seu funcionamento. Seguindo-se com a apresentação do Grupo Crédito Agrícola: história, estrutura organizacional, missão, valores, orientações estratégicas, empresas, código de conduta, recursos humanos e Agência onde decorreu o estágio curricular, Posteriormente é efetuada uma descrição das atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, as quais foram classificadas em dois grupos: *Front Office* e *Back Office*. Em *Front Office*, atividades diretamente relacionadas com o atendimento ao balcão, foram desenvolvidas vários tipos de tarefas. Em *Back Office* foram também desenvolvidas diversas tarefas, tais como: arquivo de contas à ordem, cliente, movimentos diários; conhecimento e execução com supervisão dos procedimentos do Balcão 24 e organização da correspondência. Para terminar é apresentada uma breve conclusão.

Palavras-Chave: clientes, Guarda, Crédito Agrícola, *Front Office*, *Back Office*

JEL-Classification: E51 (Money Supply; Credit; Money Multipliers; E42 (Monetary Systems; Standards; Regimes; Government and the Monetary System; Payment Systems); G21 (Banks; Other Depository Institutions; Micro Finance Institutions; Mortgages; Foreclosures); G29 (Financial Institutions and Services: Other)



ÍNDICE GERAL

Ficha de Identificação.....	i
Plano de estágio.....	iii
Resumo.....	iv
Índice Geral.....	v
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Quadros.....	x
Lista de Siglas.....	xi
Introdução.....	1
Capítulo 1. Sistema Financeiro Português.....	3
1.1. Enquadramento.....	3
1.2. O que é o Sistema Financeiro Português e qual a sua Importância?.....	3
1.3. Agentes Económicos.....	4
1.4. A Moeda.....	4
1.5. Produtos Financeiros e Mercados Financeiros.....	5
1.6. Instituições Financeiras.....	6
1.6.1. Instituições de Crédito.....	6
1.6.2. Sociedades Financeiras.....	7
1.7. Modelo de Supervisão Português.....	8
Capítulo 2. O Grupo Crédito Agrícola.....	10
2.1. Enquadramento.....	10
2.2. Breve História.....	10
2.3. Estrutura Organizacional.....	14
2.4. Missão e Valores.....	16
2.5. Objetivos.....	18
2.6. Empresas Participadas.....	19
2.7. Código de Conduta.....	22
2.8. Recursos Humanos.....	24
2.9. A Agência da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra de Estrela.....	30
2.10. Ser Associado.....	32



Capítulo 3. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela	35
3.1. Enquadramento	35
3.2. Atividades Desenvolvidas em <i>Front Office</i>	36
3.2.1. Abertura e Atualização de Contas de Depósitos à Ordem.....	37
3.2.2. Cartões de Débito	39
3.2.3. Adesão ao CA <i>On-Line</i>	41
3.2.4. Balcão 24	42
3.3. Atividades Desenvolvidas em <i>Back Office</i>	44
3.3.1. Arquivo.....	44
3.3.2. Procedimentos do Balcão 24	45
3.3.3. Correspondência	46
3.4. Análise SWOT à Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela	46
Conclusão	48
Bibliografia.....	50
Anexos.....	52
Anexo 1 – Proposta de Admissão de Associado e Declaração de Compromisso.....	53
Anexo 2 – Proposta de Adesão ao Cartão de Débito Clube A Particulares e Condições Gerais de Utilização do Cartão Clube Associado	56
Anexo 3 – Ficha de Informação Normalizada para Depósitos à Ordem – Conta 1, 2, 3	64
Anexo 4 – Ficha de Informação Normalizada para Depósitos à Ordem – Conta <i>BeFree</i>	68
Anexo 5 – Ficha de Informação Normalizada para Depósitos à Ordem – Conta Super Jovem.....	71
Anexo 6 – Condições Gerais do Contrato de Depósitos.....	77
Anexo 7 – Proposta de Adesão ao Cartão de Débito VISA <i>Electron</i> e Super Jovem	87
Anexo 8 – Proposta de Adesão ao Cartão <i>BeFree</i>	92
Anexo 9 – Ativação de Cadernetas	95
Anexo 10 – Condições Gerais de Utilização do Sistema Multicanal	97
Anexo 11 – Ficha de Informação de Clientes - Confidencial	101



Anexo 12 – Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares 105



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Supervisão Português.....	8
Figura 2: Organigrama do Grupo Crédito Agrícola	15
Figura 3: Valores do Grupo Crédito Agrícola	18
Figura 4: Logótipo FENACAM	19
Figura 5: Logótipo CA Consult	20
Figura 6: Logótipo CA Gest	20
Figura 7: Logótipo CA Informática.....	21
Figura 8: Logótipo CA Seguros	21
Figura 9: Logótipo CA Serviços.....	21
Figura 10: Logótipo CA Vida.....	22
Figura 11: Logótipo CA Imóveis	22
Figura 12: Organigrama da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela	31
Figura 13: Organigrama CCAM SE – Zona Comercial Norte	32
Figura 14: Cartão Clube A.....	33
Figura 15: Cartão VISA Electron	40
Figura 16: Cartão Super Jovem	40
Figura 17: Cartão BeFree	40
Figura 18: Balcão 24	42



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição Geográfica do Total de Efetivos em 2013.....	26
Gráfico 2: Estrutura Etária dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola em 2013....	28
Gráfico 3: Habilitações Literárias em 2013 dos Efetivos do Grupo Crédito Agrícola...	30



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Género em 2013	24
Quadro 2: Distribuição Geográfica por Zonas dos Efetivos do Grupo CA em 2013	25
Quadro 3: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Estrutura Etária, 2012-2013.....	27
Quadro 4: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Nível de Habilitações Literárias, 2011-2013	29
Quadro 5: Análise SWOT à Agência da Guarda da CCAM SE.....	47



LISTA DE SIGLAS

CA – Crédito Agrícola

CAM – Caixa Agrícola Mútuo

CCAM – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

CCAM SE – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela

CGD – Caixa Geral de Depósitos

DO – Depósitos à Ordem

FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

FGCAM – Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo

FII – Fundo de Investimento Imobiliário

FIN – Ficha de Informação Normalizada

IC – Instituições de Crédito

PPR – Plano de Poupança Reforma

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

SF – Sociedades Financeiras

SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo



INTRODUÇÃO

O estágio curricular definido como: atividade de caráter educativo e complementar ao ensino, com a finalidade de integrar o estudante num ambiente profissional, deve também colocar o futuro profissional em contacto com as diferentes realidades sociais, económicas e culturais, proporcionando experiências que permitam ao estudante desenvolver uma consciência crítica e uma capacidade de compreender a realidade e intervir sobre ela (Governo do Estado São Paulo, s.d.).

O estágio proporciona ainda o início de uma rede de relacionamentos profissionais e a confirmação dos interesses numa determinada área.

Cada vez mais, o mercado necessita de profissionais competentes, preparados para lidar com situações novas e para tomar decisões adequadas, baseadas em conhecimentos técnicos e em experiências.

O trabalho intelectual não se transforma em prática por si só e a prática não substitui o conhecimento. Por isso o estágio curricular é importante. Possibilita ao estudante compreender a realidade e os processos, identificar problemas e criar soluções ao relacionar o conteúdo teórico com as atividades do dia-a-dia, seja nas atividades de trabalho, de relacionamento humano ou simplesmente como cidadão.

Através do estágio curricular pretende-se ultrapassar dificuldades que estão inerentes a qualquer processo de inicialização de atividades no contexto profissional. De facto, o estágio curricular permite adquirir novas competências e conhecimentos que são complementares aos obtidos na formação académica.

Neste contexto, com o objetivo de obtenção do grau de Licenciatura em Gestão pelo Instituto Politécnico da Guarda, houve a necessidade de realizar o estágio curricular, o qual foi realizado entre os dias 2 de junho e 22 de agosto de 2014 na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra de Estrela, especificamente na Zona Norte e na Agência da Guarda.



O presente Relatório de Estágio descreve as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio tendo em conta o Plano de Estágio Curricular elaborado inicialmente. Deste modo, a seguir à presente introdução seguem-se três capítulos, para a realização dos quais se recorreu a diferentes fontes de informação, nomeadamente a relatórios de estágios realizados anteriormente por colegas, recurso à Internet e principalmente, informação disponibilizada pela própria entidade de estágio.

No capítulo 1, vai apresentar-se o Sistema Financeiro Português e qual a sua importância. Irá apresentar-se também os agentes económicos, a moeda, os produtos financeiros, mercados financeiros, instituições financeiras e o modelo de supervisão financeira.

No capítulo 2, apresenta-se o Grupo Crédito Agrícola, com destaque para a sua história, estrutura organizacional, missão, valores, orientações estratégicas, empresas, código de conduta e recursos humanos e também a Agência onde decorreu o estágio curricular e as vantagens de ser associado do Crédito Agrícola.

No capítulo 3, descrevem-se as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, as quais foram classificadas em dois grupos: *Front Office* e *Back Office*.

Em *Front Office*, diretamente relacionadas com o atendimento ao balcão, foram desenvolvidas vários tipos de tarefas: abertura e atualização de contas de Depósitos à Ordem, atualização de dados dos clientes, alterações da tipologia de cartões, adesão ao CA *On-Line*, emissão de saldos, emissão e atualização de cadernetas, contacto com os clientes para apresentação e execução de práticas do Balcão 24, esclarecimento de dúvidas de clientes e atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas. Em *Back Office* foram também desenvolvidas diversas tarefas: arquivo de contas à ordem, cliente, movimentos diários; conhecimento e execução com supervisão dos procedimentos do Balcão 24 e organização da correspondência.

Para finalizar, apresenta-se uma breve conclusão, quer do estágio, quer do relatório elaborado.



CAPÍTULO 1. SISTEMA FINANCEIRO PORTUGUÊS¹

1.1. ENQUADRAMENTO

No presente capítulo vai apresentar-se o Sistema Financeiro Português e qual a sua importância. Irá apresentar-se também os agentes económicos, a moeda, os produtos financeiros, mercados financeiros, instituições financeiras (instituições de crédito e sociedades financeiras) e o modelo de supervisão financeira.

1.2. O QUE É O SISTEMA FINANCEIRO PORTUGUÊS E QUAL A SUA IMPORTÂNCIA?

O sistema financeiro compreende o conjunto de instituições financeiras que asseguram, essencialmente, a canalização da poupança para o investimento nos mercados financeiros, através da compra e venda de produtos financeiros. Os mercados financeiros são os mercados onde se emitem e transacionam produtos financeiros.

As instituições financeiras asseguram um papel de intermediação, entre os agentes económicos que, num dado momento, se podem assumir como aforradores (os agentes que criam poupança) e noutros momentos, como investidores. A intermediação financeira consiste na função de canalizar a poupança para o financiamento.

O sistema financeiro, neste caso, os bancos, desempenham um papel crucial em tudo o que diga respeito à utilização da moeda pela economia.

Os bancos asseguram o funcionamento dos sistemas de pagamentos, o que permite que os mercados locais desenvolvam a sua atividade e que os particulares e as empresas se desloquem e atuem respetivamente em locais distantes. A inexistência de um sistema bancário bem estruturado não permitiria a circulação da moeda, sendo também mais difícil a criação de mercados de bens e serviços, bem como a circulação de pessoas e bens.

¹ O desenvolvimento do capítulo 1 teve como principal fonte o *site* da Associação Portuguesa de Bancos nomeadamente <http://www.apb.pt/>



Os bancos são também fundamentais na intermediação financeira, isto é, recolhem a poupança de quem possui recursos excedentários e disponibilizam esses recursos a quem deles necessita. Sem esta operação, a capacidade de investir dos particulares e das empresas ficaria muito limitada.

1.3. AGENTES ECONÓMICOS

Os agentes económicos são todos os indivíduos, instituições ou conjunto de instituições que, através das suas decisões e ações, intervêm num circuito económico. Apesar de terem funções diferenciadas no circuito económico, de produção, de consumo ou de investimento, estabelecem entre si relações económicas essenciais.

Os agentes económicos, são:

- Estado – que toma decisões de consumo, de investimento e de política económica;
- Famílias – que tomam decisões sobre o consumo de bens, serviços e de poupança, mediante os rendimentos auferidos;
- Empresas – que tomam decisões sobre investimento, sobre produção e a oferta de trabalho.

Estes três agentes, em conjunto com as instituições financeiras, fazem parte de uma economia fechada. Contudo, e cada vez mais, deve considerar-se um quarto agente, o exterior, com os quais os restantes agentes económicos nacionais estabelecem, num quadro de economia aberta, relações económicas intensas.

1.4. A MOEDA

A moeda permite que as pessoas se desloquem para locais distantes durante longos períodos de tempo, do mesmo modo que permite que as empresas façam negócio com outras empresas mesmo que operam em locais distantes.

A moeda permite também, que o excesso de recursos (poupança) de determinado agente económico – indivíduos, famílias, empresas - possa ser canalizado para outros agentes



económicos que deles necessitem (investimento). Esta operação, por um lado, possibilita a quem aplica os recursos ter um rendimento no futuro e, por outro lado, incrementa o investimento e o empreendedorismo.

1.5. PRODUTOS FINANCEIROS E MERCADOS FINANCEIROS

Se os aforradores guardarem a sua poupança e não a canalizarem para o investimento, por exemplo, guardando-a em casa, esta não desempenha o seu papel de financiamento da economia. Além disso, devido à inflação, essa poupança vai perder valor.

Ao contrário, se os aforradores confiarem as suas poupanças ao sistema financeiro, não só vão ajudar a financiar a economia, como também obtêm um rendimento (uma rentabilidade) que lhes vai permitir manter ou aumentar o valor da sua poupança. O sistema financeiro vai transformar as poupanças em produtos financeiros.

No sentido de captar poupanças o sistema financeiro emite produtos, tais como:

- Depósito à ordem ou a prazo;
- Planos de Poupança Reforma (PPR);
- Participações em fundos de investimento.

Pode então dizer-se que as instituições financeiras têm como função principal servir de intermediário entre os agentes económicos (aforradores e investidores). Para que as instituições financeiras possam desempenhar essa função utilizam um conjunto de instrumentos e de mecanismos apropriados que têm em conta as diferenças de volume de capital, prazo e risco (ações: longo prazo e alto risco, certificados de depósito: curto prazo e baixo risco) (Natário & Tomé, 2010).

Isto faz com que as instituições financeiras tentem criar condições para que todos os aforradores encontrem no mercado formas de investimento que os satisfaçam, sejam quais forem os volumes que pretendam aplicar, os prazos por que querem investir e os riscos que estão dispostos a correr (Natário & Tomé, 2010).



Os recursos são posteriormente canalizados para investimento, por via de outros produtos financeiros, por exemplo:

- Um empréstimo (crédito) para aquisição de habitação própria;
- Um empréstimo obrigacionista a uma empresa.

O Sistema Financeiro atua nos mercados financeiros. Mercados financeiros são mercados onde se compram e vendem produtos financeiros.

Os mercados financeiros classificam-se em mercados monetários, onde se transacionam produtos financeiros com prazos inferiores a 1 ano e mercados de capitais, onde se transacionam produtos financeiros com prazos superiores a 1 ano.

1.6. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

As instituições financeiras exercem atividades específicas distintas que, para além de as caracterizar, permitem classificá-las com base no papel que desempenham. O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) divide as entidades financeiras em dois grupos principais:

- Instituições de Crédito;
- Sociedades Financeiras.

1.6.1. Instituições de Crédito

O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras classifica como Instituições de Crédito (IC):

- As Instituições cuja atividade consista em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a cedência de crédito;
- As Instituições que tenham por objetivo a emissão de meios de pagamento sob a forma de moeda eletrónica.



De entre as Instituições de Crédito, destacam-se os Bancos e as Caixas cuja atividade inclui a receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis.

1.6.2. Sociedades Financeiras

O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras classifica como Sociedades Financeiras (SF) as empresas que não sejam instituições de crédito e cuja atividade principal consista em exercer uma ou mais das seguintes atividades:

- Operações de crédito, incluindo concessão de garantias e outros compromissos;
- Emissão e gestão de outros meios de pagamento;
- Transações, por conta própria ou da clientela, sobre instrumentos do mercado monetário e cambial, instrumentos financeiros a prazo, opções e operações sobre divisas, taxas de juro, mercadorias e valores mobiliários;
- Participações em emissões e colocações de valores mobiliários e prestação de serviços correlativos;
- Atuação nos mercados interbancários;
- Consultoria, guarda, administração e gestão de carteiras de valores mobiliários;
- Gestão e consultoria em gestão de outros patrimónios.

São Sociedades Financeiras, entre outras:

- As sociedades financeiras de corretagem;
- As sociedades corretoras;
- As sociedades mediadoras dos mercados monetário ou de câmbios;
- As sociedades gestoras de fundos de investimento;
- As sociedades gestoras de patrimónios;
- As sociedades de desenvolvimento regional;
- As agências de câmbios;
- As sociedades gestoras de fundos de titularização de créditos.



1.7. MODELO DE SUPERVISÃO PORTUGUÊS

Se a Supervisão tem o intuito de garantir a estabilidade e a solidez do sistema financeiro e a eficiência do seu funcionamento, a Regulação pretende prevenir o risco sistémico, ou seja, a possibilidade de ocorrência de um evento não antecipado ou repentino que possa afetar o sistema financeiro como um todo (Associação Portuguesa de Bancos, s.d.).

O facto de existir um conjunto de normas e regulamentos implica o controlo da sua observância pelas instituições financeiras a elas sujeitas e, desta forma, garantir a confiança no sistema financeiro.

O Sistema Financeiro Português assenta num modelo de Supervisão Institucional com uma clara distinção entre os três segmentos de mercado existentes - o bancário, o financeiro e o segurador.

O atual modelo de Supervisão do Sistema Financeiro Português está dividido em Auditoria de supervisão, Âmbito de supervisão e Segmento de mercado (Figura 1):

O Modelo de Supervisão Português

Autoridade de supervisão	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	Banco de Portugal	Instituto de Seguros de Portugal
Âmbito de supervisão	Mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados de atividade dos agentes que neles atuam	Instituições de crédito e Sociedades financeiras	Atividade seguradora e resseguradora
Segmento de mercado	Financeiro	Bancário	Segurador
	Supervisão Horizontal	Supervisão Vertical	Supervisão Vertical

Figura 1: Modelo de Supervisão Português
Fonte: Associação Portuguesa de Bancos



O modelo de Supervisão do Sistema Financeiro Português atualmente em vigor encontra-se em fase de revisão, estando prevista a sua evolução para um modelo com apenas duas autoridades de supervisão – Modelo *Twin Peaks* (Associação Portuguesa de Bancos, s.d.).



CAPÍTULO 2. O GRUPO CRÉDITO AGRÍCOLA²

2.1. ENQUADRAMENTO

No presente capítulo vai proceder-se à caracterização do Grupo Crédito Agrícola. Neste sentido irá apresentar-se a história do Grupo, a sua estrutura organizacional, missão, valores, orientações estratégicas, as suas empresas e o código de conduta seguido.

Além disso, irá apresentar-se também uma análise aos recursos humanos com base no Balanço Social de 2013, onde irão ser analisadas as variáveis: género, a sua distribuição por zona, estrutura etária e habilitações literárias. Por último, irá apresentar-se a Agência onde decorreu o estágio curricular e quais as vantagens em ser associado do Crédito Agrícola.

2.2. BREVE HISTÓRIA

No presente capítulo tem como base informações disponibilizadas pela própria entidade de estágio quer pessoalmente, quer através do acesso à sua página na Internet.

A raiz histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) está associada às Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a égide da Rainha D. Leonor e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos Celeiros criados em 1576 por D. Sebastião.

Em 1778, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira instituição a conceder empréstimo aos agricultores. Muitas outras Misericórdias seguiram os mesmos passos, levando Andrade Corvo, o então Ministro das Obras Públicas, em 1866 e 1867, a publicar leis destinadas a transformar as Irmandades, Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial (Bancos Agrícolas ou Misericórdias-Bancos).

Quanto aos Celeiros Comuns, fundados por iniciativa particular ou por intervenção dos reis, dos municípios ou das paróquias, eram entidades de crédito destinados a socorrer os

² O desenvolvimento do capítulo 2 teve como principal fonte o *site* da CCAM nomeadamente <http://www.credito-agricola.pt/>



agricultores em anos de escassa produção, fazendo-lhes adiantamentos em género (sementes) mediante pagamento de juros, tal como o empréstimo, em géneros. Este tipo de instituição foi pioneira, pois apenas nos séculos seguintes surgiram instituições idênticas na Escócia (1649) e na Alemanha (1765). Contudo, a importância dos Celeiros Comuns foi diminuindo à medida que as taxas de juro foram aumentando, tendo-se procedido, em 1862, à sua reforma, com a substituição gradual de pagamento em género por pagamento em dinheiro, assemelhando-se às verdadeiras instituições de crédito.

No ano de 1911, nasceu o verdadeiro Crédito Agrícola por decreto outorgado pelo Ministro do Fomento, Brito Camacho, a 1 de março, para tal implementação trabalharam conjuntamente monárquicos e republicanos, uma vez que o projeto teve início ainda na vigência da Monarquia. Contudo, só anos mais tarde, através da Lei n.º 215, de 1914, regulamentada em 1919 pelo Decreto n.º 5219, ficaram definidas as atividades das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM).

Após um período inicial, em que o número de Caixas de Crédito Agrícolas Mútuo aumentaram, graças ao esforço de inúmeros agricultores, ocorreu uma estagnação a seguir à crise bancária e económica dos anos 30, da qual resultou a passagem das Caixas para a tutela da Caixa Geral de Depósitos (CGD).

A partir de abril de 1974 com as importantes alterações no sistema político Português começou a surgir um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a sua implantação e alargarem a sua atividade, seguindo os modelos de desenvolvimento do Crédito Agrícola Mútuo em muitos países europeus.

Desse movimento resultou a criação, em 1978, da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM) com a missão central, de apoio e representação, nacional e internacional, das suas Associadas. Um dos principais objetivos da Federação era conseguir a revisão da legislação aplicável ao Crédito Agrícola Mútuo, nessa altura com mais de 60 anos de vigência.

Em 1982, com a publicação do Decreto-lei n.º 231/82 que aprovou o Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo, deixaram as Caixas de estar sob alçada da



Caixa Geral de Depósitos e ficando prevista a criação de uma Caixa Central com o objetivo de regular a atividade creditícia das Caixas suas associadas. Este novo enquadramento legal proporcionou a significativa expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80, tendo a Caixa Central sido criada em 20 de junho de 1984.

Em 1987, com a finalidade de assegurar a solvabilidade do sistema, é instituído, através do Decreto-lei n.º 182/87, o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), no qual participam todas as Caixas Associadas.

Em 1991, face à necessidade de refletir legislativamente as transformações que o Crédito Agrícola atravessava nesse período e de o ajustar às orientações do Direito Comunitário, surge um novo regime do CAM, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/91, de 11 de janeiro. Este diploma fez adotar para o Crédito Agrícola (CA) um modelo organizativo, assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, o qual se denomina Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM). A Caixa Central passou a ter funções e poderes em matéria de orientação, fiscalização e representação financeira do SICAM, e estabeleceu-se um regime de corresponsabilidade entre ela e as suas associadas, de modo que a supervisão da solvabilidade e liquidez é feita com base em contas consolidadas.

Salienta-se que durante a década de 90 do século XX ocorreu uma valorização do portefólio de serviços financeiro do Grupo CA. Assim em 1994 nasceu a empresa especialista na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário, hoje a CA *Gest*, e a Rural Seguros, hoje conhecida como CA Seguros – Seguradora do Ramo Não Vida. Cinco anos mais tarde surgiu a Crédito Agrícola Vida, hoje CA Vida – Seguradora do Ramo Vida e, posteriormente, a CA *Consult*, para a área de assessoria financeira.

Numa lógica interna, mas necessariamente com impacto no crescimento progressivo da qualidade do serviço prestado ao cliente é de sublinhar, a criação em 1993 da Rural Informática, hoje CA Informática. Mais recentemente, o destaque vai para o lançamento da CA Serviços.



Em 1998, o Crédito Agrícola rumou a uma maior unificação entre as Caixas Associadas e a Caixa Central, com a introdução de uma única plataforma informática, afirmando-se assim no mercado como um “banco completo”, com canais de distribuição diversificados e uma oferta de produtos e serviços ajustados aos vários segmentos, potenciando o aumento da quota de mercado no seio de um setor cada vez mais competitivo.

O Grupo Crédito Agrícola, em 2004, iniciou uma nova revolução interna, com a implementação de um ambicioso programa de modernização tecnológica, para potenciar a flexibilidade organizativa e a excelência na resposta às necessidades dos clientes, assente na inovação, formação e valor, sem esquecer um compromisso sólido, desde a sua génese, com o apoio às comunidades em que está inserido.

Em 2006 a identidade histórica do Crédito Agrícola, associada a uma realidade cooperativa rural é renovada e alargada a uma realidade urbana, com uma oferta mais competitiva de soluções, de produtos e serviços. Esta comunhão entre o passado e o presente, projetando o futuro proporcionou um posicionamento competitivo, que se traduz numa imagem de modernidade, credibilidade e solidez. Surgiu uma visão consubstanciada numa estratégia de médio prazo, cuja implementação se alicerçou num instrumento estruturante – o Programa de Modernização.

Numa associação de valores tradicionais e contemporâneos, partilhada com o universo de clientes, Associados, Dirigentes e colaboradores, o Crédito Agrícola apostou numa nova Imagem corporativa e numa nova comunicação, reafirmando a sua mensagem-chave: Um Grupo ao lado das pessoas.

Esta nova Imagem do Crédito Agrícola traduz-se numa dinâmica de mudança, cuja renovação da identidade gráfica exprimiu a partilha comum de uma relação ainda mais próxima do Grupo. Partindo do anterior símbolo, desenvolveu-se uma imagem mais contemporânea, tendo por base a folha de árvore aperfeiçoada, cuja forma aponta para o futuro e as cores refletem os valores do Grupo – o laranja como indutor de mudança e modernização.



Em 2009 o Grupo adota a assinatura “Juntos Somos Mais” que se traduz no novo posicionamento marcante da marca CA, em que se salientam os valores de ajuda mútua e solidariedade que estão na essência da instituição e se materializam numa palavra: Cooperativismo.

O ano de 2011 foi um ano muito importante para o Grupo CA, pois comemorou 100 anos de atividade. Foi um marco que simbolizou um longo caminho, marcado pelo apoio ao desenvolvimento económico e social de muitas comunidades e regiões do nosso país, quer no Continente, quer nas Regiões Autónomas.

2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Uma entidade, ao reunir um certo número de pessoas, com relações de dependência entre si, que trabalham em conjunto para alcançar um objetivo comum, carece de uma definição e atribuição de tarefas a cada um dos seus colaboradores. Assim, quanto mais numeroso for o grupo de trabalho mais pertinente se torna a criação de um organigrama.

O Organigrama consiste numa representação gráfica onde estão representados os órgãos de uma entidade e as relações de autoridade e de responsabilidade que existem entre si. Define de forma hierárquica a organização de uma entidade e indica os seus elementos constituintes, ou seja, como estão distribuídos os órgãos ou setores, a hierarquia e as relações de comunicação existentes entre eles (Freire, 1997).

No caso do Grupo Crédito Agrícola o Organigrama apresentado (Figura 2) mostra a relação existente entre as várias empresas do Grupo Crédito Agrícola, qual a participação (em %) da Caixa Central e das Caixas Associadas nas empresas do Grupo Crédito Agrícola e também a participação (em %) que as empresas do Grupo têm entre si.

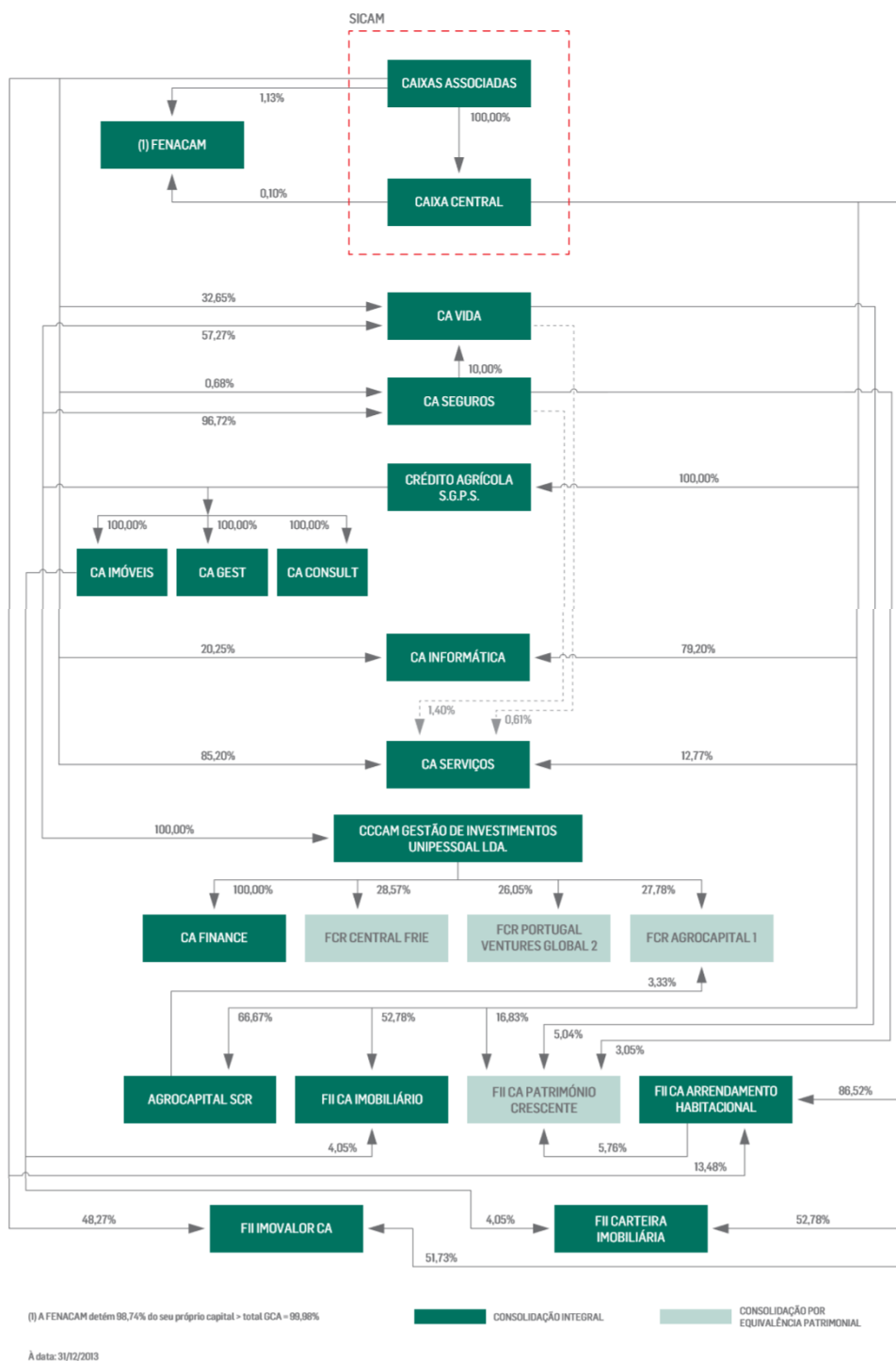


Figura 2: Organograma do Grupo Crédito Agrícola
Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/>

As Caixas Associadas têm uma participação de 100% na Caixa Central. Estas em conjunto formam o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. As Caixas Associadas têm uma participação de 1,13% na Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, já a Caixa Central tem uma participação de 0,10%.



A Caixa Central tem uma participação de 79,20% na CA Informática; de 12,77% na CA Serviços; de 16,83% no FII (Fundo de Investimento Imobiliário) CA Património Crescente; de 52,78% no FII CA Imobiliário; de 66,67% na Agrocapital SCR; de 86,52% no FII CA Arrendamento Habitacional; de 52,78% no FII Carteira Imobiliária e de 51,73% no FII Imovalor CA.

A Caixa Central tem ainda uma participação de 100% na Crédito Agrícola S.G.P.S. que por sua vez tem uma participação de 100% na CA Imóveis, na CA *Gest* e na CA *Consult*; de 96,72% na CA Seguros e de 57,27% na CA Vida.

As Caixas Associadas têm uma participação de 32,65% na CA Vida; de 0,68% na CA Seguros; de 20,25% na CA Informática; de 85,20% na CA Serviços e de 48,27% no FII Imovalor CA.

2.4. MISSÃO E VALORES

A Missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa. A Missão de uma empresa constitui o instrumento estratégico da doutrina ou filosofia empresarial que a empresa deve desenvolver junto dos seus públicos internos e externos (Freire, 1997).

A Missão deve integrar quatro elementos estruturantes: a finalidade (razão de existir), a estratégia (o negócio, a posição competitiva e experiência distintiva), os valores (aquilo em que a empresa acredita) e os padrões e comportamentos que suportam a estratégia e os valores (Freire, 1997).

Em concordância com a informação disponibilizada no seu *site*, o Grupo Crédito Agrícola, grupo financeiro de âmbito nacional, é um motor de desenvolvimento local. Com conhecimentos aprofundados do tecido empresarial das várias regiões onde atua, tem por missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adequados às realidades locais e ao mercado em geral.



No quadro de compromissos do Grupo Crédito Agrícola, destaca-se também a missão de contribuir em diversos níveis (económico, social, cultural e desportivo) para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência.

O Grupo Crédito Agrícola é um Grupo financeiro com origem cooperativa enraizado nas comunidades locais, com solidez, confiança, proximidade e modernidade, dotado de uma oferta de soluções, produtos e serviços capaz de satisfazer todas as necessidades financeiras e de proteção das famílias, negócios e empresas.

É uma instituição que valoriza o relacionamento próximo com os clientes, orientada para o progresso socioeconómico de todo o País, suportada pela atuação de cada uma das suas Caixas a nível regional, num equilíbrio entre a captação de poupanças e a concessão de crédito às famílias e empresas, e no apoio às Instituições sem fins lucrativos.

O Grupo Crédito Agrícola tem estabelecidos os seus valores e é mediante eles que orienta e organiza todas as suas atividades (Figura 3), são eles:

- Vocação Histórica – pois tem uma base regional e tem como principal foco o setor agrícola;
- Proximidade – tem uma relação de proximidade com os clientes, transmitindo assim solidez, segurança, valor e confiança aos clientes;
- Modernização – aumenta a sua dimensão para assim alcançar uma dimensão urbana e possuir uma oferta universal;
- Diversidade de Soluções – possui um capital organizacional, humano e tecnológico.



Figura 3: Valores do Grupo Crédito Agrícola
Fonte: <http://www.creditoagricola.pt>

2.5. OBJETIVOS

O Grupo Crédito Agrícola a nível estratégico procura o crescimento do seu desempenho, o aumento da sua quota de mercado e a melhoria dos níveis organizativos e de controlo interno, de eficiência e de rentabilidade. No seguimento destes objetivos, o Grupo Crédito Agrícola apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptada às realidades locais de cada região e ao mercado em geral.

Como principais objetivos, o Grupo Crédito Agrícola pretende:

- Aprofundar e valorizar o relacionamento com os seus clientes, potenciando o conceito de “Banca de Proximidade”;
- Oferecer produtos e serviços de qualidade sempre crescentes e sempre adaptados às necessidades dos seus Associados e clientes, visando um elevado grau de satisfação;
- Contribuir para o progresso do nível de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respetivas regiões.
- Assegurar a acessibilidade efetiva a serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.

2.6. EMPRESAS PARTICIPADAS

Em conformidade com a informação disponibilizada pela Instituição, o Grupo Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, constituído por Caixas Associadas e por empresas especializadas, tendo como estruturas centrais a Caixa Central, instituição bancária dotada de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das atividades das Caixas Associadas e a FENACAM, instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao grupo.

O Grupo Crédito Agrícola possui, em 2014, 85 Caixas Associadas e 700 Agências em todo o território nacional, mais de 400 mil Associados e mais de um milhão de clientes.

A atividade do Grupo Crédito Agrícola tem como base de sustentação as Caixas Associadas, verdadeiras entidades dinamizadores das economias locais, que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido empresarial e económico e os desafios que se colocam para o progresso económico e social a nível local.

O Grupo Crédito Agrícola é constituído por empresas que cobrem uma vasta gama de serviços, conforme se mostra de seguida.

➤ FENACAM

A Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), (Figura 4) foi fundada em 29 de novembro de 1978. Foi a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada com o objetivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis. A

FENACAM tem desempenhado um papel fundamental em benefício do Crédito Agrícola, tendo concebido e promovido vários serviços de apoio à atividade das Caixa Agrícolas



Figura 4: Logótipo FENACAM
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt>

associadas, alguns de natureza estruturante e com grande impacto na atividade do Grupo Crédito Agrícola.

A FENACAM presta serviços de Auditoria; Apoio Técnico; Administrativos e Financeiros; Produção Documental e Aprovisionamento.

➤ *CA CONSULT*

A Crédito Agrícola *Consult* (Figura 5) é a empresa especializada em Banca de Negócios do Grupo Crédito Agrícola. É dotada de competências técnicas e conhecimento setorial que, articulados com a oferta de Banca Comercial do Grupo Crédito Agrícola e os ativos tangíveis e intangíveis das Empresas, constituem fatores críticos de sucesso para a gestão e desenvolvimento económico e empresarial.



Figura 5: Logótipo CA Consult
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

A CA *Consult* encontra-se especialmente vocacionada para a prestação de serviços de assessoria financeira e estratégica às Grandes e Médias Empresas e Entidades Públicas.

➤ *CA GEST*

A Crédito Agrícola *Gest* – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A. (Figura 6) tem como principal objetivo a atividade de gestão de um ou mais Organismos de Investimento Coletivo e a gestão ilimitada e individualizada de carteiras por conta de outrem.



Figura 6: Logótipo CA Gest
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

➤ CA INFORMÁTICA

A Crédito Agrícola Informática – Sistemas de Informação, S.A. (Figura 7) tem por objetivo a prestação de serviços em três áreas fundamentais da atividade, gestão de ativos de base tecnológica, gestão e manutenção das instalações e dos centros de dados e de telecomunicação e prestar serviços de apoio e suporte à atividade de serviços financeiros de Grupo e do Centro de Serviços Partilhados.



Figura 7: Logótipo CA Informática
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

➤ CA SEGUROS

A CA Seguros (Figura 8) é a seguradora do Ramo Não Vida do Grupo Crédito Agrícola que tem como objetivo servir os seus Associados e clientes com seguros do Ramo Não Vida garantindo assim soluções para os seus problemas de segurança e proteção, disponibilizando soluções de qualidade adequadas às necessidades e às exigências dos seus Associados e clientes.



Figura 8: Logótipo CA Seguros
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

➤ CA SERVIÇOS

A Crédito Agrícola Serviços (Figura 9) – Centro de Serviços Partilhados, corresponde ao centro de serviços partilhados do Grupo Crédito Agrícola nas áreas dos sistemas de informação e de operações de compensação. Tem como objetivo proporcionar ao Grupo Crédito Agrícola o máximo de eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados ao universo das Caixas Associadas.



Figura 9: Logótipo CA Serviços
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

➤ CA VIDA

A Crédito Agrícola Vida (Figura 10) – Companhia de Seguros do Ramo Vida nasceu em 1998, tem como objetivo proporcionar aos seus Associados e clientes Seguros do Ramo Vida. A existência da CA Vida tem sido marcada por uma constante evolução e uma constante procura de produtos que melhor satisfaçam os seus Associados, clientes e Caixas Agrícolas.



Figura 10: Logótipo CA Vida
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

➤ CA IMÓVEIS

A Crédito Agrícola Imóveis (Figura 11) tem como missão e objetivo a concretização da estratégia definida pelo Grupo Crédito Agrícola, a gestão nas suas diferentes dimensões dessa tipologia de ativos e a centralização do conhecimento sobre a classe de ativos “imobiliário”, a coordenação e acompanhamentos de Entidades Gestoras de Fundos Imobiliários com património oriundo de entidades do Grupo CA.



Figura 11: Logótipo CA Imóveis
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/>

2.7. CÓDIGO DE CONDUTA

O Grupo Crédito Agrícola possui um Código de Conduta a ser seguido por todos os seus colaboradores, o qual define princípios e deveres profissionais gerais.

No âmbito dos princípios gerais, considera-se que a atuação dos dirigentes e dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola deve pautar-se pela fidelidade e lealdade para com o Grupo e ser honesta, independente, íntegra, isenta, discreta e não atender a interesses pessoais, devendo igualmente aderir a padrões de ética profissional e evitar situações suscetíveis de originar conflito de interesses.



Para tal, os dirigentes deverão adotar as melhores práticas do setor, cumprir pontualmente todas as obrigações e deveres, respeitar escrupulosamente as normas e regulamentos em vigor, estimular e defender o bom funcionamento e a cooperação entre as instituições do Grupo, bem como desenvolver um ambiente de respeito mútuo, um relacionamento sã e um espírito de estreita colaboração com os demais dirigentes e colaboradores do Grupo.

Os princípios gerais do Grupo Crédito Agrícola são os seguintes:

- Igualdade de tratamento e não discriminação;
- Diligência, eficiência e responsabilidade;
- Dádivas, outros benefícios ou recompensas;
- Utilização dos recursos do Grupo;
- Prevenção de potenciais conflitos de interesse;
- Relacionamento com Instituições do Grupo;
- Lealdade e cooperação.

No âmbito dos deveres profissionais gerais, a lei impõe, como critério geral de atuação das pessoas com funções de administração no setor bancário, um critério de diligência e de gestão sã e prudente, que consiste em proceder na sua atividade com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio de repartição de riscos, da segurança das aplicações, tendo em conta o interesse dos depositantes, dos investidores e dos demais credores.

Para além disso, o atual Direito Bancário, em Portugal, impõe regras de conduta aos membros dos órgãos sociais das instituições de crédito, que são verdadeiros deveres profissionais, decorrentes dos princípios de confiança, discricção, liberdade, verdade, neutralidade, prudência e correto comportamento que norteiam a ética financeira e que têm de ser respeitados pelos destinatários.

Assim são exigidos a todos os dirigentes e quadros superiores do Grupo Crédito Agrícola, o conhecimento rigoroso de todas as normas legais que lhes sejam aplicáveis, designadamente o Código Cooperativo, o Código das Sociedades Comerciais, o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola (RJCAM) e



o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGIC), assim como a demais legislação societária, comercial, civil e penal para que ambos esses Regimes remetem.

2.8. RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são cada vez mais importantes nas instituições, passando assim a ser parte integrante e indispensável no desenvolvimento das mesmas. Os recursos humanos qualificados promovem o bom funcionamento e a boa coordenação no seio das instituições.

Deste modo, vai proceder-se à caracterização dos recursos humanos do Grupo Crédito Agrícola, com base no Balanço Social de 2013 do Grupo Crédito Agrícola. Em termos de efetivo global, em 2013, o Grupo Crédito Agrícola era constituído, por 3764 colaboradores, 54% dos quais do género masculino e 46% do género feminino, conforme se pode observar no Quadro 1.

	Homens	Mulheres	Total	Variação anual (%)
2013	2041	1723	3764	-1,8%
%	54%	46%	100%	

Quadro 1: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Género em 2013
Fonte: Adaptado do Balanço Social de 2013 do Grupo CA

Segundo o Balanço Social de 2013 do Grupo CA, a distribuição de efetivos do Grupo Crédito Agrícola por género no mesmo ano nas diferentes regiões do País (Quadro 2), traduz-se em:

- Zona Norte – 56% colaboradores do género masculino e 44% do género feminino;
- Zona Centro I – 52% colaboradores do género masculino e 48% do género feminino;
- Zona Centro II – 53% colaboradores do género masculino e 47% do género feminino;
- Zona Sul – 54% colaboradores do género masculino e 46% do género feminino;



- Região Autónoma dos Açores – 80% colaboradores do género masculino e 20% género feminino.

Regiões	2013					Variação Anual (%)
	Homens	Mulheres	Total	% Homens	% Mulheres	
Norte	427	333	760	56%	44%	-1,0%
Centro I	339	319	658	52%	48%	-0,5%
Centro II	696	627	1323	53%	47%	-3,4%
Sul	493	423	916	54%	46%	-1,3%
Região Autónoma Açores	86	21	107	80%	20%	1,9%
T. Efetivos	2041	1723	3764	54%	46%	-1,8%

Quadro 2: Distribuição Geográfica por Zonas dos Efetivos do Grupo CA em 2013

Fonte: Balanço Social de 2013 do Grupo CA

Com base nos valores anteriormente apresentados no Quadro 2, pode concluir-se que os colaboradores do Grupo Crédito Agrícola são maioritariamente do sexo masculino, sendo este resultado mais notório na Região Autónoma dos Açores.

A Zona Centro I engloba Albergaria, Sever, Anadia, Arouca, Bairrada, Agueira, Baixo Vouga, Beira Baixa Sul, Beira Centro, Beira Douro, Cantanhede, Mira, Coimbra, Lafões, Oliveira de Azeméis, Estarreja, Oliveira de Bairro, Oliveira do Hospital, Região do Fundão, Sabugal, Serra da Estrela, Terras de Viriato, Vagos, Vale de Cambra, Vale do Dão, Alto Vouga, Vale do Távora e Douro.

A Zona Centro II engloba Alcanhões, Alcobaça, Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Baixo Mondego, Batalha, Cadaval, Caixa Central, Caldas da Rainha, Óbidos, Peniche, Cartaxo, Coruche, Entre Tejo e Sado, Loures, Sintra e Litoral, Lourinhã, Pernes, Pombal, Porto de Mós, Ribatejo Norte e Tramagal, Ribatejo Sul, Salvaterra de Magos, Serras de Ansião, Sobral de Monte Agraço, Vila Franca de Xira, Zona do Pinhal – Sertã.

Em termos da distribuição geográfica do total de efetivos, em 2013, pode afirmar-se que a região com mais colaboradores é a região Centro II, com 35% do total dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola (Gráfico 1).

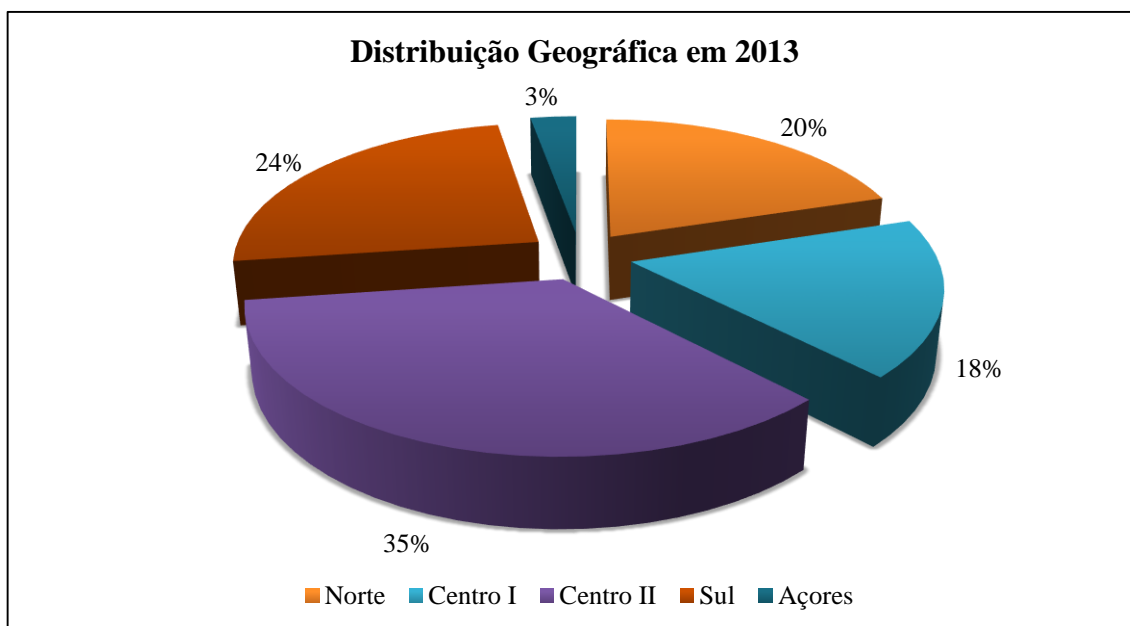


Gráfico 1: Distribuição Geográfica do Total de Efetivos em 2013
Fonte: Balanço Social Grupo CA (2014)

Em relação à estrutura etária dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola no período relativo a 2011 – 2012 verifica-se que o escalão com maior número de colaboradores nos três anos é o escalão 45 a 49 anos, seguido do escalão 40 a 44 anos (Quadro 3).

O Nível Etário Médio é calculado mediante a soma das idades de cada colaborador a dividir pelo número Total de Efetivos, que mediante os dados recolhidos no Balanço Social de 2013 do Grupo CA é de 44,45 (Quadro 3).



Estrutura Etária do Pessoal	Ponto Intermédio da Classe	2013			2012		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Até 24 anos	12	8	14	22	11	12	23
De 25 a 29 anos	27	69	72	141	88	85	173
De 30 a 34 anos	32	172	215	387	218	248	466
De 35 a 39 anos	37	322	321	643	335	319	654
De 40 a 44 anos	42	390	285	675	428	294	722
De 45 a 49 anos	47	462	328	790	434	322	756
De 50 a 54 anos	52	392	263	655	372	260	632
De 55 a 59 anos	57	172	149	321	152	127	279
De 60 a 61 anos	60,5	33	22	55	32	21	53
De 62 a 64 anos	65	14	36	50	12	39	51
65 e mais anos	66	7	18	25	7	16	23
Total		2041	1723	3764	2089	1743	3832
Nível Etário Médio = Soma das Idades / Número de Pessoas							44,45

Quadro 3: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Estrutura Etária, 2012-2013

Fonte: Adaptado do Balanço Social de 2013 do Grupo CA

Como não temos acesso à idade exata de cada colaborador, apenas temos acesso às classes etárias e a quantos colaboradores estão inseridos em cada classe, podemos fazer um cálculo aproximado.

Assim, faz-se o somatório do ponto médio de cada classe multiplicado pelo número de colaboradores existentes na classe e divide-se pelo total de efetivos, cujo resultado é 44,16 anos, este é um valor aproximado ao valor que é disponibilizado no Balanço Social de 2013 do Grupo CA. A Fórmula aproximada de calculo é dado por:



Nível Etário Médio =

$$\frac{(12*22)+(27*141)+(32*387)+(37*643)+(42*675)+(47*790)+(52*655)+(57*321)+(60,5*55)+(63*50)+(66*25)}{3764} \cong 44,16$$

Relativamente ao ano 2013 que diz respeito à estrutura etária dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola pode afirmar-se que o escalão etário com maior número de colaboradores é o escalão 45 a 49 anos com 790 colaboradores, seguido do escalão 40 a 44 anos com 675 colaboradores e seguido do escalão 50 a 54 anos e 35 a 39 anos com 655 e 643 colaboradores, respetivamente. Todos os outros escalões estão mais distantes deste números. Assim pode concluir-se que a maior parte dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola tem entre 35 e 54 anos (Gráfico 2).

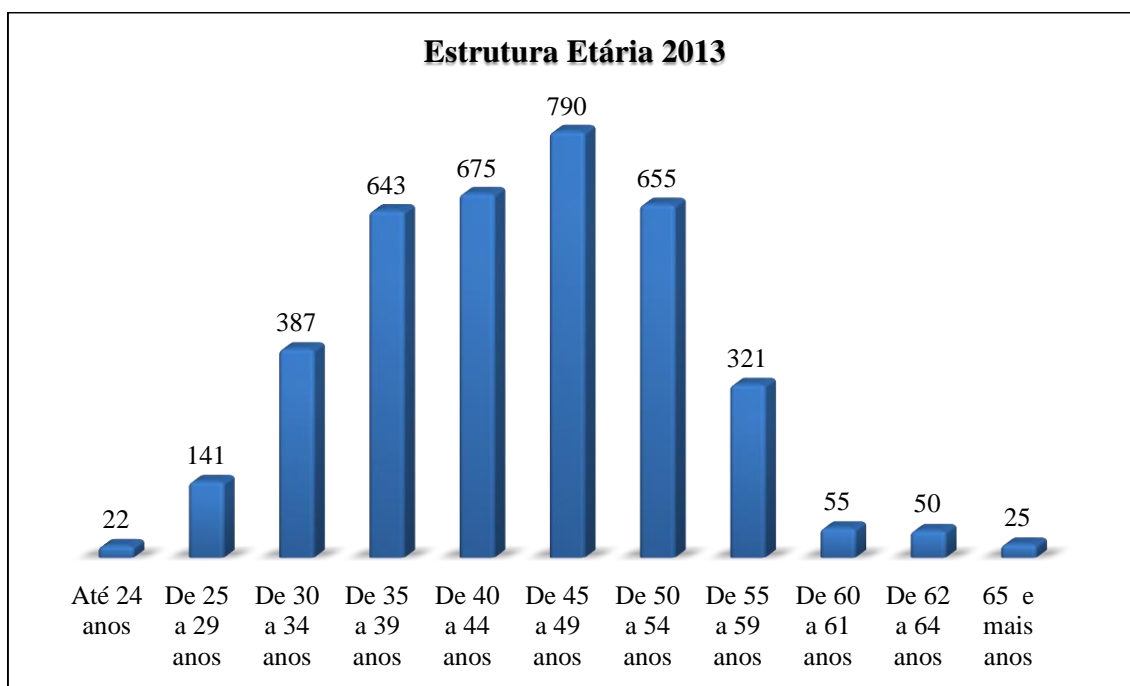


Gráfico 2: Estrutura Etária dos Colaboradores do Grupo Crédito Agrícola em 2013
Fonte: Balanço Social de 2013 do Grupo CA



No que se refere às habilitações literárias dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola no período relativo a 2011 – 2013, constata-se que nos três anos são o Ensino Secundário e as Licenciaturas os níveis com mais predominância (Quadro 4).

Habilitações Literárias	2013			2012			2011		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Inferior ao 1º Ciclo Ensino Básico		5	5		5	5		5	5
1º Ciclo Ensino Básico		112	112		124	124		132	132
2º Ciclo Ensino Básico	17	45	62	18	48	66	18	49	67
3º Ciclo Ensino Básico	191	123	314	199	128	327	205	133	338
Ensino Secundário	1216	750	1966	1259	756	2015	1278	761	2039
Bacharelatos	91	112	203	96	112	208	97	115	212
Licenciaturas	507	553	1060	503	553	1056	484	542	1026
Mestrados e Doutoramentos	19	23	42	14	17	31	14	12	26
Total	2041	1723	3764	2089	1743	3832	2096	1749	3845

Quadro 4: Efetivos do Grupo Crédito Agrícola por Nível de Habilitações Literárias, 2011-2013

Fonte: Balanço Social de 2013 do Grupo CA

Em 2013 e analisando o Gráfico 3 pode observar-se que a nível das habilitações literárias dos colaboradores do Grupo Crédito Agrícola um grande número de colaboradores possui o Ensino Secundário e uma Licenciatura.

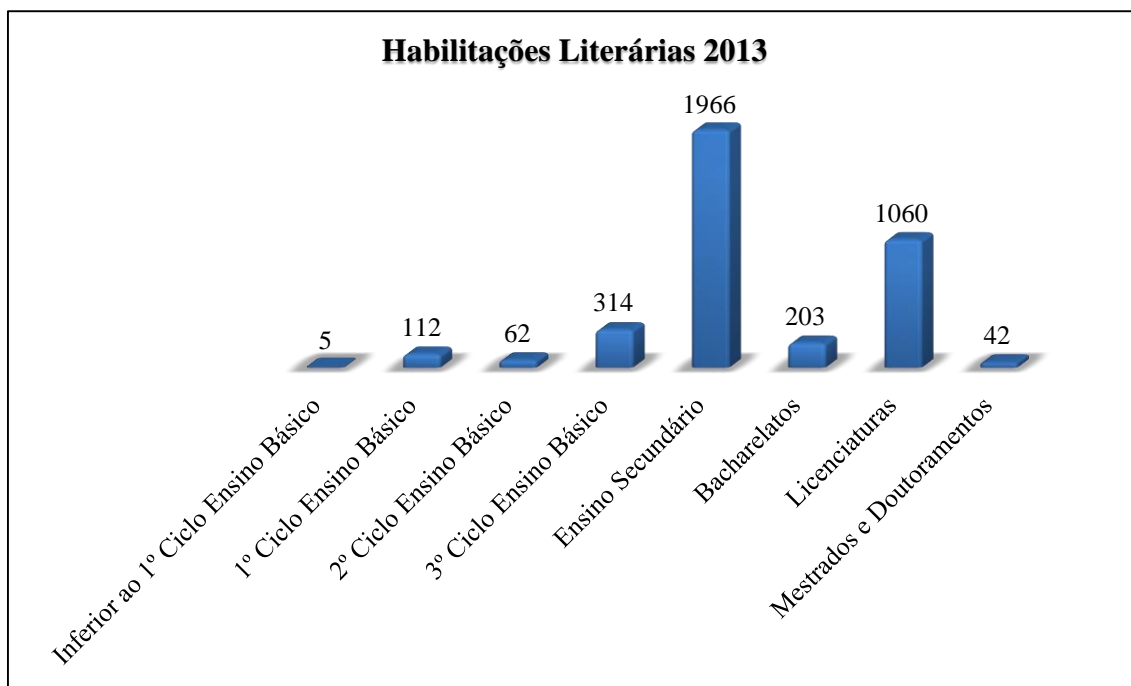


Gráfico 3: Habilitações Literárias em 2013 dos Efetivos do Grupo Crédito Agrícola
Fonte: Elaboração Própria

2.9. A AGÊNCIA DA CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DA SERRA DE ESTRELA

Em 1911 o Crédito Agrícola iniciou a organização das agências em todos os concelhos do Continente e Ilhas. Em 2014, o Crédito Agrícola possui 85 Caixas Associadas, detentoras de 700 Agências em todo o território Nacional.

A Caixa Associada do Grupo Crédito Agrícola onde se realizou o estágio curricular foi a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela (CCAM SE), com sede em Seia, mais propriamente na Agência da Guarda. A CCAM SE foi constituída em 30 de março de 1981 e atualmente tem 15 Agências distribuídas por 7 dos 14 Concelhos do Distrito da Guarda. Em 6 localidades o único estabelecimento bancário existente é a agência da CCAM SE: Arcozelo da Serra, Trinta, Paranhos da Beira, Freixedas, Loriga e Pínzio. Também em 2 localidades a única ligação existente ao sistema bancário disponíveis é o multibanco da CCAM SE que é o caso de Videmonte e Pinhanços.

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela tem a sua própria estrutura interna, como se demonstra na Figura 12.

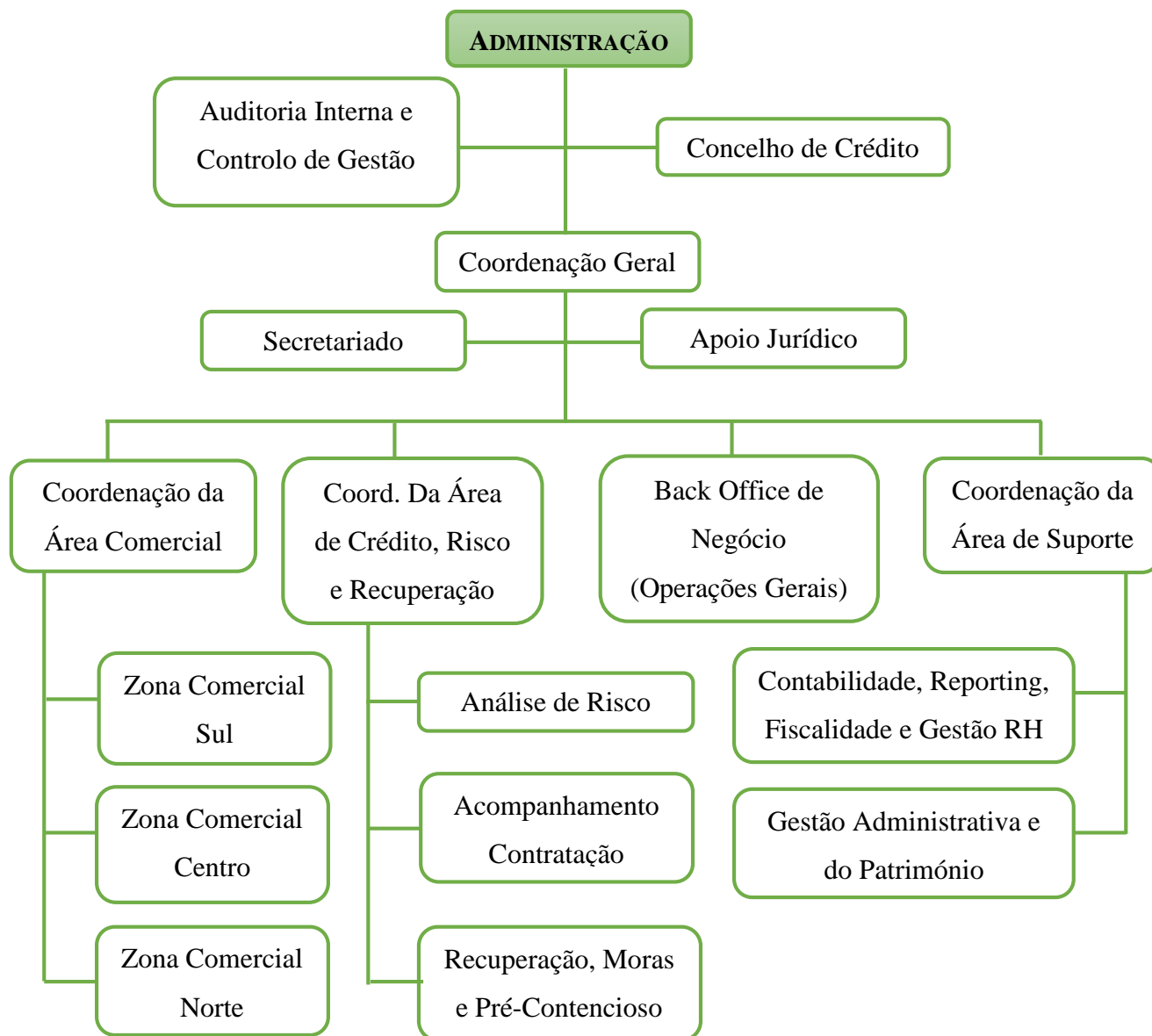


Figura 12: Organograma da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela
Fonte: Adaptado de CCAM SE (2014)

A CCAM SE é constituída por uma Administração; Auditoria Interna e Controlo de Gestão; Concelho de Crédito; Coordenação Geral; Secretariado; Apoio Jurídico; Coordenação da Área Comercial; Coordenação da Área de Crédito, Risco e Recuperação; *Back Office* de Negócio e Coordenação da Área de Suporte.

O estágio curricular foi realizado na Zona Comercial Norte, especificamente na Agência da Guarda, como já foi referido. A Zona Comercial Norte é constituída por 5 Agências (Figura 13) e formada por 12 colaboradores.

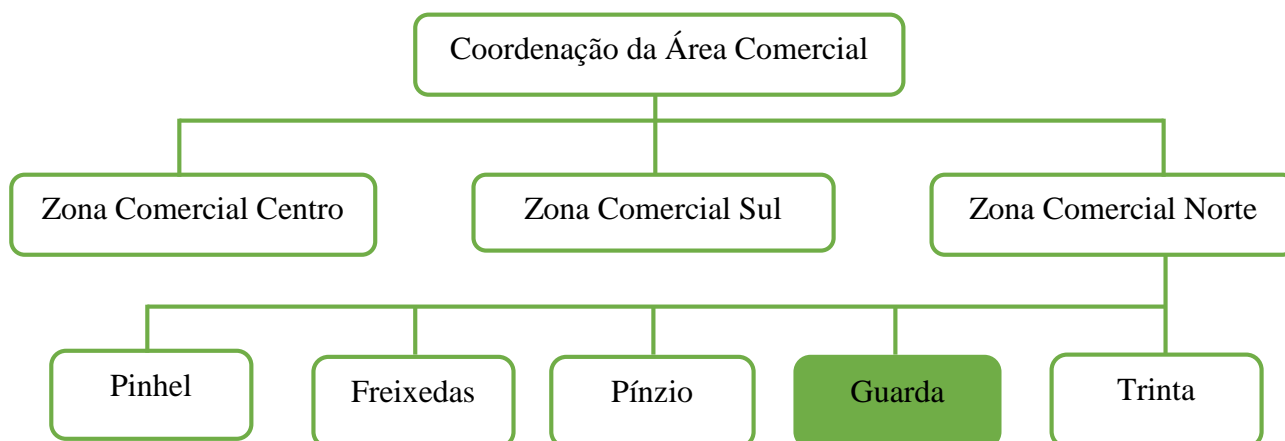


Figura 13: Organigrama CCAM SE – Zona Comercial Norte
Fonte: Adaptado CCAM SE (2014)

A Coordenação da Área Comercial da CCAM SE está dividida em 3 Zonas (Centro, Sul e Norte), a Zona Norte conta com 5 Agências: Pinhel, Freixedas, Píznio, Guarda e Trinta.

2.10. SER ASSOCIADO

Ao fazer-se associado do Crédito Agrícola, pode aderir gratuitamente ao Clube A, beneficiando imediatamente de vantagens exclusivas, como por exemplo: Bónus no Tarifário a clientes, Condições especiais nas Seguradoras do Grupo, Descontos em Parceiros e Cartão Clube A.

Podem ser associados do Crédito Agrícola tanto Pessoas Particulares como Pessoas Coletivas.

Para se tornar Associado do Crédito Agrícola, basta subscrever um mínimo de 100 Títulos de Capital Social, no valor unitário de €5 (valor total de €500), assinando assim a Proposta de Admissão de Associado e Declaração de Compromisso (Anexo 1) na Agência do Crédito Agrícola do concelho onde reside ou onde tem atividade económica.

Ser Associado do Crédito Agrícola é ter acesso a um conjunto de vantagens. É ser membro de um Grupo Financeiro que há mais de 100 Anos dá um contributo único para o desenvolvimento económico e social de muitas regiões do país. É ter orgulho em pertencer ao Clube de Associados do Crédito Agrícola.

O cliente ao aderir ao Clube A é atribuído um cartão que será a sua identidade enquanto Associado do Crédito Agrícola e um Meio de Pagamento Universal, com anuidade grátis vitalícia, que pode ser utilizado em Portugal e no Estrangeiro. O Cartão Clube A poderá ser um cartão de crédito ou de débito. A adesão ao cartão de Débito Clube A Particular é feita através do preenchimento e assinatura da proposta ao cartão de Débito Clube A Particular e das Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Clube Associado. (Anexo 2).



Figura 14: Cartão Clube A
Fonte: <http://www.credito-agricola.pt>

Ao ser associado o cliente tem 10% de desconto em:

- Comissões do Preçário de Produtos e Serviços;
- Requisição de Cheques;
- Cheques Avulso;
- Cheque Visado;
- Transferências Permanentes;
- Cartões de Débito;
- Cartão Contacto;
- Cartões de Crédito;
- Comissão de Abertura;
- Emissão de Extrato no Balcão;



- Emissão de 2ª vias de Caderneta.

São várias as vantagens de o cliente solicitar ser Associado do Crédito Agrícola nomeadamente:

- 1% de desconto do valor dos prémios totais dos Seguros geridos pela CA Seguros, para apólices em que o Associado é o Tomador do Seguro, exceto em Seguros do Ramo Automóvel, Máquinas Agrícolas e Acidentes de Trabalho.
- 5% de desconto nos produtos de risco geridos pela CA Vida, aplicado ao prémio final do produto, para apólices em que o Associado é o Tomador do Seguro.
- Descontos em Parceiros do Clube A, tais como, nas áreas de viagens, estadias em hotéis, saúde e bem-estar, serviços auto, restauração, entre outros.



CAPÍTULO 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO CURRICULAR NA CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DA SERRA DA ESTRELA³

3.1. ENQUADRAMENTO

No decorrer do percurso académico foi-se adquirindo conhecimentos em novas e várias áreas da realidade económica e social. Os conhecimentos desenvolveram-se ao longo da aprendizagem escolar, que consequentemente influencia o crescimento intelectual, profissional e pessoal. Para finalizar esta etapa académica surge assim a oportunidade de realizar um estágio curricular, no sentido de aplicar a teoria à prática.

Em 2 de junho de 2014 iniciou-se o estágio curricular na Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela, tendo terminado em 22 de agosto de 2014, após 12 semanas de duração, o horário estabelecido foi de 7 horas diárias de trabalho com um intervalo de uma hora para almoço (nomeadamente das 8h30min às 16h30min).

No presente capítulo apresenta-se o trabalho desenvolvido durante o período de estágio, o qual se pode organizar em dois grupos: *Front Office* e *Back Office*. Em *Front Office*, diretamente relacionadas com o atendimento ao balcão, foram desenvolvidas diversas tarefas: abertura e atualização de contas de Depósitos à Ordem, atualização de dados dos clientes, alteração da tipologia de cartões, adesão ao CA *On-Line*, emissão de saldos, emissão e atualização de cadernetas, contacto com os clientes para apresentação e execução de práticas do Balcão 24, esclarecimento de dúvidas de clientes e apoio no atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas. Em *Back Office* foram igualmente desenvolvidas tarefas, como: arquivo de contas à ordem, arquivo das fichas de informação confidencial de clientes, arquivo de movimentos diários; conhecimento e execução com supervisão dos procedimentos do Balcão 24 e organização da correspondência.

Para desempenhar esse tipo de funções, quer a nível de *Front Office* quer a nível de *Back Office*, utilizam-se dois tipos de programas informático, que o Crédito Agrícola tem como

³ O desenvolvimento do capítulo 3 teve como principal fonte o *site* da CCAM nomeadamente <http://www.credito-agricola.pt/>



sistemas base: o Sistema Central e o Sistema Local. Estes dois programas são ferramentas indispensáveis para um bom desempenho, pois sem eles é quase impossível exercer as tarefas que são exigidas neste tipo de instituições.

Através do Sistema Central efetua-se a criação e modificação das contas bancárias e dos dados dos clientes, a requisição de cheques, os pedidos de cartões e a alteração da sua tipologia, a constituição de depósitos a prazo e poupanças, entre outras. Este programa é utilizado nas duas vertentes: *Front Office* e *Back Office*.

O Sistema Local é fundamentalmente utilizado na vertente *Front Office*, dado que foi concebido para efetuar todas as operações no atendimento presencial ao cliente, como por exemplo: levantamento de numerário, depósito e transferência.

Durante o período de estágio realizaram-se várias tarefas permitindo tomar consciência do funcionamento do quotidiano da Agência da Guarda. Para uma melhor compreensão do trabalho realizado explica-se de seguida cada atividade desenvolvida. Para caracterizar o trabalho desenvolvido utilizou-se a informação disponibilizada pelo Crédito Agrícola no seu *site* da Internet.

3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM *FRONT OFFICE*

Ao longo do período de estágio na Agência da Guarda da CCAM SE, como já foi referido, foram desenvolvidas vários tipos de tarefas em *Front Office*, destacando-se:

- Abertura e atualização de contas de Depósitos à Ordem;
- Atualização de dados dos clientes;
- Alterações da tipologia de cartões;
- Adesão ao CA *On-Line*;
- Emissão de saldos;
- Emissão e atualização de cadernetas;
- Contacto com os clientes para apresentação e execução de práticas do Balcão 24;
- Esclarecimento de dúvidas de clientes;
- Assegurar o atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas.



3.2.1. Abertura e Atualização de Contas de Depósitos à Ordem

Para a abertura de uma conta de depósitos à ordem, o Crédito Agrícola precisa de ter a informação completa dos seus clientes, a qual é exigida pelo Banco de Portugal, nomeadamente:

- Cartão de Cidadão ou documento equivalente válido, onde conste uma fotografia e assinatura, emitido por uma entidade pública competente. Caso ainda não possua Cartão de Cidadão deve ser apresentado o Bilhete de Identidade e o Cartão de Identificação Fiscal (nº de Contribuinte);
- Comprovativo de morada (por exemplo: fatura/recibo de eletricidade ou água, carta de condução ou uma declaração de rendimentos);
- Comprovativo de profissão e entidade patronal (por exemplo: recibo de vencimento/pensão, cartão profissional emitido por ordem profissional ou entidade patronal, cartão de estudante);
- Assinatura por parte de cada cliente da sua ficha de informação individual do cliente, a qual é confidencial;
- Assinatura por parte dos intervenientes da ficha de assinaturas autorizadas para a movimentação da conta de depósitos à ordem.

A abertura de uma conta de depósitos à ordem estabelece uma relação contratual entre a instituição bancária e o cliente. Para que esta relação exista é necessário assinar-se um contrato entre as duas partes. Depois de se verificar que o cliente tem os documentos todos corretos, é necessário introduzir os dados do cliente no sistema, criando a ficha de cliente, para depois se proceder à abertura de conta.

Quando são efetuadas alterações às contas (retificações das condições) uma prioridade é informar o cliente das alterações efetuadas, procedendo-se ao contacto imediato com o cliente, seja por escrito ou via telefónica.

Existem diferentes contas de depósitos, de acordo com o tipo de clientes: clientes particulares ou empresas. Para se proceder à abertura de uma conta é preciso ter uma conta base e esta é sempre uma conta de Depósitos à Ordem. Essa é a primeira ligação



entre o CA e o cliente. É obrigatório entregar ao cliente a Ficha Informativa Normalizada (FIN) contendo a informação de todas as condições das contas criadas. Depois de criada a conta de Depósitos à Ordem, podem ser criadas vários tipos de operações: contas de Depósitos a prazo, contas Poupanças, contas de Títulos, aquisição de seguros, entre outras.

Durante o período de estágio procedeu-se à abertura de três tipos de contas de Depósitos à Ordem, pela estagiária, todas elas contas de Particulares, designadas por: Conta 1,2,3; Conta *BeFree* e Conta Super Jovem.

- **Conta 1,2,3** - é uma conta à ordem com condições especiais para os mais novos e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem. Destina-se a crianças e jovens até aos 12 anos, inclusive. Os representantes legais do menor poderão abrir a Conta 1,2,3 com apenas €50 e poderão movimentá-la na Agência ou por transferência bancária. Esta conta está isenta de despesas de manutenção (Anexo 3).
- **Conta *BeFree*** - é uma conta com características iguais à Conta 1,2,3 mas neste caso destina-se a jovens dos 13 aos 17 anos, inclusive (Anexo 4).
- **Conta Super Jovem** - é uma conta à ordem com condições especiais para jovens adultos e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem. Destina-se a jovens dos 18 aos 30 anos, inclusive. O jovem pode abrir a sua Conta Super Jovem com apenas €100 e poderá movimentá-la ao balcão, por transferência bancária, através de cheques, do Cartão Super Jovem e do serviço On-Line Particulares. Esta conta está isenta de despesas de manutenção. Se o jovem já estiver a trabalhar e pretender domiciliar o seu ordenado, esta conta permite-lhe ainda, ter acesso a um descoberto autorizado (Anexo 5).

Durante o período de estágio procedeu-se a abertura destes três tipos de contas de Depósitos à Ordem anteriormente referidas, cada uma delas com as suas especificidades.



Foi pedido à estagiária que as Condições Gerais (Anexo 6) das contas de Depósitos à Ordem fossem atualizadas.

Essas atualizações foram requeridas pelo Banco de Portugal. As contas em causa eram contas antigas e no momento da sua abertura não foram assinadas as Condições Gerais das contas de Depósitos à Ordem. Atualmente assim que as contas são abertas as Condições Gerais são emitidas e assinadas pelos intervenientes.

Assim e com o intuito de atualizar todas as contas de Depósitos à Ordem foi fornecida à estagiária uma lista para estabelecer contacto com os clientes para que estes quando lhe fosse oportuno se deslocassem à Agência para assinarem as Condições Gerais das contas de Depósitos à Ordem e posteriormente introduzir essa informação no Sistema Central.

Durante esse processo de atualização das Condições Gerais das contas de Depósitos à Ordem constatou-se que no arquivo das contas de Depósitos à Ordem estavam guardadas muitas contas encerradas. Face a esta constatação, a estagiária propôs à tutora da Entidade que estes documentos fossem retirados do arquivo e fossem passados para o arquivo morto. Esta proposta foi aceite pela tutora e assim a estagiária ficou com a responsabilidade de retirar todas as contas encerradas para serem colocadas no arquivo morto. No arquivo morto essas contas de Depósitos à Ordem foram organizadas por número de conta.

3.2.2. Cartões de Débito

Os cartões de débito são a forma mais cómoda para movimentar uma conta de Depósitos à Ordem. Com eles o cliente pode levantar, transferir e fazer o pagamento de bens e serviços. Para que o cliente possa usufruir deste serviço terá que no momento de abertura de conta, ou posteriormente, numa deslocação à agência manifestar o interesse pela requisição do cartão, o qual lhe será atribuído de acordo com a conta de Depósitos à Ordem que o cliente possua.

Durante o período de estágio procedeu-se ao pedido e alteração de tipologia de três tipos de cartões de débito, todos eles de Particulares, designados por: Cartão VISA *Electron*; Cartão Super Jovem e Cartão *BeFree*.

- **Cartão VISA *Electron*** (Figura 15) - é um cartão de Débito associado à conta de Depósitos à Ordem. É internacional, pode ser utilizado no estrangeiro, estabelecimentos Caixas Automáticas e Agências. Com o presente cartão pode efetuar-se levantamentos, pagamentos, consulta do saldo e movimentos de conta em qualquer Caixa Automática. (Anexo 7)



Figura 15: Cartão VISA Electron
Fonte: <http://www.creditto-agricola.pt>

- **Cartão Super Jovem** (Figura 16) - é um cartão diferente de todos os outros, uma vez que tem uma impressão vertical em plástico transparente. É mais jovem, moderno e arrojado. Pode ser utilizado em toda a rede VISA e Multibanco, em Portugal e no estrangeiro. Este cartão destina-se a todos os Jovens com idade compreendida entre os 18 e 30 anos. (Anexo 7)



Figura 16: Cartão Super Jovem
Fonte: <http://www.creditto-agricola.pt>

- **Cartão *BeFree*** (Figura 17) - é um cartão recarregável que pode ser utilizado em qualquer Caixa Multibanco, ou terminal de Pagamento Automático, em Portugal. A quantia mínima para o carregamento do cartão é de €10. Este cartão destina-se a todos os Jovens com idade compreendida entre os 13 e 17 anos, inclusive. (Anexo 8)



Figura 17: Cartão BeFree
Fonte: <http://www.creditto-agricola.pt>



- **Caderneta** – esta continua a ser muito utilizada, para registo de todas as movimentações da conta, tendo também a funcionalidade de qualquer cartão de débito, mediante atribuição de um código à escolha do cliente, mas só no Balcão 24. A atribuição do código à caderneta deve ser pedida na Agência onde a conta está domiciliada, assim mediante a assinatura da proposta de Ativação da Caderneta é possível atribuir um código à caderneta. (Anexo 9)

Ao longo do período de estágio foi pedido à estagiária para proceder à separação e posteriormente à alteração da tipologia dos cartões rececionados. Esses cartões eram aqueles que, por diversas razões, ficavam retidos nas caixas multibanco e que posteriormente eram enviados para a Agência para que o cliente o pudesse recuperar.

No caso das caixas multibanco pertencerem à Agência e serem retirados delas cartões também pertencerem à Agência, esses ficam na Agência. Posteriormente, tenta-se perceber qual a razão por que o cartão ficou retido. No caso de o cartão ter a data de validade expirada esse cartão é guardado para depois se enviar para a sede, para depois proceder à sua destruição. Se não foi identificado nenhum problema com o cartão esse é guardado na Agência até que o cliente o solicite para reavê-lo.

No caso das caixas multibanco pertencerem à Agência, mas os cartões retirados pertencerem a outras Instituições Bancárias, esses cartões serão enviados para as respetivas Instituições Bancárias para que procedam ao tratamento e encaminhamento dos mesmos.

3.2.3. Adesão ao CA *On-Line*

O serviço CA *On-Line* é um serviço de Internet *Banking* dirigido aos clientes titulares de contas de Depósitos à Ordem domiciliadas no Crédito Agrícola, os quais a partir de um computador, com acesso à Internet, têm a possibilidade de realizarem consultas e transações financeiras. O serviço CA *On-Line* caracteriza-se por uma aplicação tecnológica que permite o acesso, a partir do preenchimento de uma única proposta de Adesão, aos serviços complementares. Desta forma, o Grupo Crédito Agrícola cria uma

relação mais próxima com os seus clientes, tornando o acesso às suas contas mais cómoda.

No decorrer do período de estágio a estagiária apresentou aos clientes o serviço *CA On-Line*. No caso do cliente se mostrar interessado na adesão ao serviço, é solicitado a confirmação do contacto do cliente, pois quando o cliente efetuar operações irá ser enviado um código de confirmação para o telemóvel e só mediante a introdução do mesmo é que se conclui a operação.

Após estes procedimentos é emitido um pedido da adesão ao serviço (Anexo 10), que é assinado pelo cliente. Posteriormente é-lhe atribuído um número de adesão, que é único, e lhe dá acesso ao *site*. Para que o cliente aceda aos seus dados pessoais é ainda necessário uma chave multicanal. Esta chave é-lhe dada na Agência e alterada, pelo cliente, na primeira utilização para um código com 8 algarismos. Concluídos estes passos, irá ser enviada uma *password*, para a morada do cliente, a ser utilizada sempre que este pretenda efetuar algum tipo de pagamentos, principalmente pagamentos ao Estado.

3.2.4. Balcão 24

O Crédito Agrícola tem disponível para os seus clientes, detentores de cartões de débito e crédito e caderneta da conta à ordem ou poupança, a rede interna de caixas multibanco, denominada de Balcão 24. Este é um serviço prestado exclusivamente pelo Crédito Agrícola aos seus clientes. Através deste serviço os clientes podem realizar um vasto leque de consultas e operações bancárias nas suas contas do Crédito Agrícola.



Figura 18: Balcão 24

Fonte: <http://www.creditto-agricola.pt/>

O serviço Balcão 24 possui as seguintes características:

- Disponibilidade – 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Usabilidade – tem disponível a versão em inglês, basta selecionar a bandeira disponível, antes de inserir o código PIN;



- Levantamentos – até ao montante de €500 por dia e permite seleccionar o tipo de notas e a quantia que pretender;
- Depósitos – em maço, isto é, introdução de 40 notas em simultâneo (até um máximo de €12.500) com crédito imediato na conta do cliente e até 10 cheques de cada vez;
- Consultas – possibilidade de realizar um leque alargado de consultas de contas de depósitos à ordem, cartões de crédito, depósitos a prazo, poupanças e empréstimos;
- *Touch-Screen* – é tão fácil de utilizar que não necessita de cartões para algumas opções.

No início do período de estágio, foi proposto à estagiária que sempre que houvesse uma grande afluência ao atendimento no balcão, esta se dirigisse aos clientes (por ordem de chegada) a fim de perceber qual o assunto que os levava à Agência e tentar ajudar no que lhe fosse possível.

Com o intuito de ajudar os clientes era perguntado aos mesmos se era possível ajudá-los, caso eles permitissem e fosse possível, eram encaminhados para o Balcão 24 e assim com a ajuda da estagiária procediam às operações que iriam efetuar no balcão de atendimento.

No Balcão 24 é possível efetuar depósito de notas e depósitos de cheques mesmo sem cartão de débito ou caderneta, basta que o cliente saiba qual o número da sua conta de Depósitos à Ordem ou mesmo não sabendo mediante apresentação do Cartão de Cidadão a estagiária procedia à procura do número da conta no Sistema Central. Assim era possível ajudar os clientes de forma mais rápida, de modo a que estes não ficassem insatisfeitos com o tempo de espera.

Caso a estagiária não pudesse ajudar em relação aos assuntos que levavam os clientes à Agência ou os clientes não quisessem ser ajudados, estes teriam que esperar até chegar a sua vez de serem atendidos ao balcão para que a colaboradora disponível os pudesse atender.



3.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM *BACK OFFICE*

Ao longo do período de estágio foram desenvolvidos vários tipos de tarefas em *Back Office*, mais na área organizativa, sendo elas:

- Arquivo;
- Conhecimento e execução, com supervisão, dos procedimentos do Balcão 24;
- Organização da correspondência.

3.3.1. Arquivo

O arquivo é o local onde as instituições guardam os seus documentos para que a sua pesquisa seja realizada de forma rápida e eficaz. O ato de arquivar consiste em ordenar e arquivar os documentos (Tiago, 2010).

Durante o período de estágio foi dado a conhecer à estagiária a forma de arquivamento de diversos documentos, nomeadamente:

- As Fichas de Informação de Clientes – Confidencial (Anexo 11) normalmente são ordenadas por ordem crescente através do número de cliente a ele associado quando introduzidos os dados do mesmo no Sistema Central;
- As Fichas de Assinaturas das Contas de Depósitos à Ordem (Anexo 12) são ordenadas de três formas:
 - Contas que iniciem com o número 400 é necessário convertê-las para os números das contas antigas, pois são contas muito antigas e os números foram alterados no Sistema Central, assim deve-se procurar pelo número que seja facultado pelo conversor;
 - Contas que iniciem com o número 401 estão organizadas por ordem alfabética;
 - Contas que iniciem com o número 402 estão organizadas por número de forma crescente;
- Os movimentos diários de caixa (levantamentos, depósitos, transferências, entre outros) são arquivados por dia.



Durante o período de estágio foi solicitado à estagiária para arquivar diversos documentos, tais como as Fichas de Informação de Clientes – Confidencial, as Fichas de Assinaturas de Contas de Depósitos à Ordem, entre outros.

Por vezes é necessário recorrer às Fichas de Assinaturas das Contas de Depósitos à Ordem para conferir as assinaturas dos documentos de levantamentos, transferências e contratos de crédito. Com efeito, todos os documentos têm que ser assinados conforme as assinaturas que estão na Ficha de Assinaturas das Contas de Depósitos à Ordem. Assim, foi necessário que a estagiária se familiarizasse com as várias formas de arquivamento.

3.3.2. Procedimentos do Balcão 24

Todos os dias, no final do dia, é necessário fazer a manutenção do Balcão 24. O Balcão 24 é uma caixa multibanco exclusiva dos clientes da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo e permite depósitos de notas e depósitos de cheques. Deste modo, no final de cada dia é necessário retirar e retificar todo o dinheiro e todos os cheques nela depositados.

O dinheiro, depois de conferido, deve dar entrada na caixa de uma colaboradora ao Balcão de atendimento e posteriormente se necessário deve fazer-se a transferência do montante que a colaboradora ao Balcão achar pertinente para o cofre.

Quanto aos cheques deve proceder-se à sua conferência, verificar se o valor que está nos cheques é o mesmo que os clientes mencionaram no momento do depósito, verificar se a quantia que está escrita em numerário coincide com a quantia escrita por extenso no campo “a quantia de”, verificar se todos os cheques podem ou não ser depositados nas contas em causa, pois todos os cheques têm que estar assinados e possuir o nome do destinatário (campo “não à ordem” ou “à ordem de”), caso esteja tudo correto pode voltar-se a pôr o Balcão 24 em funcionamento. No caso de alguma coisa não estar correta procede-se ao contacto com o depositante de modo a perceber o que se passou e corrigir assim o erro.



Todos os documentos emitidos pelo Balcão 24, durante o processo de manutenção, e todos os documentos relacionados com o Balcão 24, processados pela colaboradora ao Balcão de atendimento, são arquivados por dia, numa pasta que contém apenas documentos relacionados com o Balcão 24.

3.3.3. Correspondência

A correspondência da Agência da Guarda do Crédito Agrícola é recebida e enviada apenas uma vez por semana, neste caso às quintas-feiras. Quando recebida a correspondência, esta era organizada e distribuída pela estagiária.

A correspondência era colocada nas secretárias de cada colaboradora mediante verificação a quem estava endereçada, para posterior tratamento dos documentos rececionados.

3.4. ANÁLISE SWOT À AGÊNCIA DA GUARDA DA CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DA SERRA DA ESTRELA

O termo SWOT é uma sigla inglesa que significa Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*), esta é utilizada como base para a gestão e planeamento de uma empresa. A análise SWOT é provavelmente uma das melhores formas de perceber as limitações, os pontos fortes, as oportunidades e as ameaças de uma empresa (Freire, 1997).

Por iniciativa da estagiária, foi realizada uma análise SWOT relativamente à Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra de Estrela.



	<u>Pontos Fortes</u>	<u>Pontos Fracos</u>
Análise SWOT	<ul style="list-style-type: none">• Modernização do espaço;• Colaboradores jovens e qualificados;• Nova localização geográfica;• Variedade de produtos e serviços;	<ul style="list-style-type: none">• Consumo elevado de papel e luz;• <i>Stress</i>;• Atendimento pouco personalizado;
<u>Oportunidades</u> <ul style="list-style-type: none">• Captação de novos clientes;• Aumento tecnológico;• Preocupação ambiental;	<ul style="list-style-type: none">• Criação de novos produtos;• Tirar melhor partido da nova localização geográfica mais central;	<ul style="list-style-type: none">• Redução de consumo de papel;• Redução de custos;
<u>Ameaças</u> <ul style="list-style-type: none">• Conjuntura económica atual;• Concorrência;	<ul style="list-style-type: none">• Apostar na conquista de novos clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Especialização no atendimento ao cliente;• Fidelização de novos clientes;

Quadro 5: Análise SWOT à Agência da Guarda da CCAM SE

Fonte: Elaboração própria

As sugestões apresentadas para uma melhoria da Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra de Estrela são apostar na conquista de novos clientes e fidelização dos mesmos, especialização no atendimento ao cliente, criação de novos produtos, tirar um melhor partido da nova localização geográfica mais central, redução do consumo de papel e consequentemente redução de custos.



CONCLUSÃO

O Instituto Politécnico da Guarda, mais concretamente a Escola Superior de Tecnologia e Gestão, tem um papel fundamental no processo de formação de cada um dos seus alunos. É de louvar o excelente trabalho realizado pelos professores da instituição, que de uma forma tão profissional ajudam os seus alunos a crescer como pessoas e como futuros profissionais.

O estágio curricular, além de ajudar a consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura, ajuda também a ter uma ideia do que o mercado de trabalho reserva ao futuro licenciado, uma vez que essa etapa se aproxima cada vez mais.

A conclusão de qualquer que seja o capítulo da nossa vida é algo muito importante, e neste caso, o estágio realizado na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela na Agência da Guarda contribuiu para uma melhor integração na vida ativa. Este estágio foi sem dúvida fundamental para a minha formação, tanto a nível profissional como pessoal.

O facto de integrar uma equipa de trabalho é uma experiência fundamental porque, nesta área, tem de existir muito diálogo, coordenação e saber gerir os pequenos conflitos internos que possam existir, para que o trabalho de cada um possa decorrer da melhor forma possível e que a empresa seja funcional na sua totalidade. Tudo isto são experiências que não se aprendem nas salas de aulas, e por isso acredito que a nossa integração depende, principalmente, da nossa predisposição e do nosso saber estar na sociedade e nas organizações.

Esta foi uma experiência muito enriquecedora e gratificante, pois proporcionou a oportunidade de complementar os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula com a prática exercida em contexto profissional através do estágio curricular.

Durante o período de estágio foi-me transmitido o conhecimento prático que sabemos na teoria, mas que nem sempre é posto em prática. Deve valorizar-se o bom relacionamento



entre os colegas e superiores hierárquicos, já que é dele que depende o bom funcionamento da instituição.

A primeira semana de estágio foi de adaptação, conhecimento da instituição e contato com a intranet do grupo. Todas as tarefas desenvolvidas foram realizadas com empenho, profissionalismo e sentido de responsabilidade.

Ao longo do estágio consegui ter a percepção da dimensão do Grupo Crédito Agrícola, bem como da importância dos objetivos traçados pelo Grupo e propostos às Agência espalhadas por todo o País, fazendo com que todos os clientes sejam bem acolhidos e fiquem satisfeitos com os serviços prestados.

O estágio permitiu testar as minhas capacidades e ter contato direto com o público que todos os dias era diferente. Sem dúvida que não é fácil lidar com o público, pois os clientes que mais se dirigem à Agência da Guarda são clientes idosos e nem sempre conseguem perceber o que lhe estamos a transmitir.

Esta foi sem dúvida a maior dificuldade que surgiu no decorrer do período de estágio, mas ao mesmo tempo tornou-se muito gratificante na medida em que o cliente reconhece e agradece o esforço que se faz para que este possa ir para casa esclarecido e sem qualquer tipo de dúvidas.

Em síntese, fiquei muito satisfeita por ter tido a oportunidade de estagiar na Agência da Guarda da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela, tendo consciência de que dei o meu melhor e tentei tirar o maior benefício possível dos conhecimentos adquiridos, que de certeza darão frutos no futuro profissional.

Deste modo, concluo que a realização deste estágio curricular me enriqueceu como profissional e como pessoa e penso que me será útil para superar obstáculos ao longo da minha carreira profissional.



BIBLIOGRAFIA

Agrícola, C. (2012). *Código de Conduta*. Crédito Agrícola. Obtido em 2014, de <http://www.credito-agricola.pt/CAI>.

Agrícola, C. (2013). *Balanço Social 2012*. Crédito Agrícola. Obtido em 2014, de <http://www.credito-agricola.pt/CAI>.

Agrícola, C. (2014). *Balanço Social 2013*. Crédito Agrícola. Obtido em 2014, de <http://www.credito-agricola.pt/CAI>.

Agrícola, C. (s.d.). *Crédito Agrícola*. Obtido em 2014, de <http://www.credito-agricola.pt/CAI>.

Almeida, J. (2014). *Relatório de Estágio*. Guarda: IPG.

Associação Portuguesa de Bancos. (s.d.). Obtido em 2015, de <http://www.apb.pt>.

Costa, N. (2011). *Relatório de Estágio*. Guarda: IPG.

Freire, A. (1997). *Estratégia - Sucesso em Portugal*. Lisboa: Editorial Verbo.

Januário, C. (2011). *Relatório de Estágio*. Guarda: IPG.

Natário, M., & Tomé, F. (2010). *Manual de Introdução à Economia: Lições e exercícios demonstrativos*. Guarda. Obtido de www.ipg.pt.

Oliveira, A. M. (2011/2012). *Apontamentos de Organização e Gestão*. Obtido em 2014, de www.ipg.pt.

Oliveira, A. M. (2013). *Apontamentos de Estratégia Empresarial*. Obtido em 2015, de www.ipg.pt.



Governo do Estado São Paulo (s.d.). *Estágios Fundap*. Obtido em 2014, de <http://estagios.fundap.sp.gov.br>.

Tiago, B. (2010). *Relatório de Estágio*. Guarda: IPG.



ANEXOS



ANEXO 1 – PROPOSTA DE ADMISSÃO DE ASSOCIADO E DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

Proposta de Admissão de Associado
e Declaração de Compromisso

CCAM/Agência _____

Proponente

 Pessoa Singular Empresário em Nome Individual Profissional Liberal N.º Identificação Fiscal

Nome _____

Morada _____

Localidade _____ Cód. Postal _____

E-mail _____ Telefone _____

Data de Nascimento ____ ____ ____ Tipo Doc. Identificação _____ N.º _____

Naturalidade Concelho _____ Freguesia _____

Estado Civil Solteiro Casado Viúvo Divorciado Separado União de Facto

Nome do Cônjuge _____

Regime de Bens Comunhão Adquiridos Comunhão Geral Separação

Filiação Nome do Pai _____

Nome da Mãe _____

 Cooperativa Sociedade por Quotas Sociedade Anónima Outra _____

Denominação Social _____

Sede Social _____

Localidade _____ Cód. Postal _____ Telefone _____ E-mail _____

NIPC _____ Cons. Reg. Comercial _____ Cap. Social _____

Declaração

A. O/A proponente exerce, na Área de actuação desta Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, as actividades abaixo assinaladas (N.º 1 do Art.º 19.º do RJCAM)

 Actividades produtivas nos sectores da agricultura, silvicultura, pecuária, caça, pesca, aquicultura, agro-turismo e indústrias extractivas;

Especificar: _____

 Actividades de transformação, melhoramento, conservação, embalagem, transporte e comercialização de produtos agrícolas, silvícolas, pecuários, cinegéticos, piscícolas, aquícolas ou de indústrias extractivas. Especificar: _____ Fabrico ou comercialização de produtos directamente aplicáveis na agricultura, silvicultura, pecuária, caça, pesca, aquicultura, agro-turismo e indústrias extractivas. Especificar: _____ Prestação de serviços directamente relacionados com as actividades da agricultura, silvicultura, pecuária, caça, pesca, aquicultura, agro-turismo e indústrias extractivas. Especificar: _____ Artesanato. Especificar: _____

B. O/A proponente exerce as actividades acima assinaladas em município limítrofe da Área de actuação desta Caixa de Crédito Agrícola Mútuo e:

 Neste município não existe outra Caixa Agrícola em funcionamento. Nesse município existe outra Caixa Agrícola em funcionamento mas a associação pretendida justifica-se por razões de evidente proximidade geográfica ou de conexão da actividade económica desenvolvida com a área de acção desta Caixa Agrícola.

Especificar: _____

C. O/A Proponente não exerce nenhuma das actividades acima referidas e requer a sua admissão como Associado (N.º 3 e/ou 4 do Art.º 19.º do RJCAM)

 Exerce, na Área de actuação desta Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, a actividade de _____ Reside na Área de actuação desta Caixa de Crédito Agrícola Mútuo.O/A Proponente mais declara (N.º 5 do Art.º 19.º do RJCAM) Não ser Sócio de outra Caixa de Crédito Agrícola Mútuo. Ser também Sócio da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de _____
(Carece da autorização prevista no art.º 19.º, n.º 5, do RJCAM, e conceder no verso)

O/A Proponente declara ter pleno conhecimento dos Estatutos da Caixa Agrícola, a cujas obrigações e responsabilidades inteiramente se sujeita, as quais se compromete a cumprir e acatar rigorosamente.

Assinatura _____



Reservado aos Serviços da Caixa Agrícola

Enquadramento da Proposta no âmbito do Artigo 19º do RJCAM Nº 1 Nº 2 Nºs 3 e / ou 4.

Com a Proposta de Admissão, o/a Proponente procedeu ao depósito na Conta de Depósito à Ordem de que é Titular Nº

[_____] - [_____] da quantia de [_____] 500, [00] Euros que se destina
Agência Número de Conta

à subscrição de _____ Títulos de Capital da CCAM, com o valor nominal equivalente à quantia entregue.

Despacho do Conselho de Administração

_____ Não admitido

_____ Admitido na reunião do Conselho de Administração de ____/____/____.

Número de Associado [_____]

O Conselho de Administração

Espaço para efeitos da previsão do Art.º 19, nº 5, do RJCAM

Situação em que o/a Proponente já é Associado de outra CCAM

Parecer da FENACAM (em anexo)

Aprovado em ____/____/____

Não Aprovado ____/____/____

Parecer da Caixa Central (em anexo)

Aprovado em ____/____/____

Não Aprovado ____/____/____



ANEXO 2 – PROPOSTA DE ADESÃO AO CARTÃO DE DÉBITO CLUBE A PARTICULARES E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO CLUBE ASSOCIADO



Proposta de adesão ao cartão de Débito Clube A Particular

Identificação do Cliente	
Nº Cliente CA:	_____ Nº Associado: _____

Identificação do Titular	
Nome Completo	_____
Nome a Gravar no Cartão (máx. 20 caracteres incluindo espaços e títulos)	_____
Morada	_____
Localidade	_____
Código Postal	_____- _____ Localidade Postal _____
NIB	_____ _____ _____ _____ _____ (A conta a associar ao Cartão Clube A tem de ser a mesma que está no módulo de sócios)

Declaro que tomei conhecimento e aceito integralmente as Condições Gerais de Utilização do Cartão Clube A de Débito, anexas a este impresso. Autorizo a Caixa central a proceder ao débito da minha conta acima indicada ou em qualquer conta depósito à ordem por mim movimentável e aberta ao balcão de qualquer Caixa de Crédito Agrícola Mútuo que faça parte do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, relativamente a todos os créditos de que seja titular por força do presente contrato.	
_____	____/____/____
Assinatura do Titular	Data



Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Clube Associado Particulares e Empresas

A utilização do Cartão de Débito Clube Associado do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

1 PROPRIEDADE E EMISSOR

1.1 Cartão de Débito Clube Associado do Crédito Agrícola, adiante também designado por cartão, é emitido pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, com o capital social de 221.266.165,00 euros (variável), pessoa colectiva n.º 501 464 301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob esse mesmo número, registada junto do Banco de Portugal sob o número 9000, com sede na Rua Castilho, 233 / 233-A, em Lisboa, adiante também designada por Caixa.

1.2 Este documento contém as Condições Gerais do CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO CLUBE ASSOCIADO Particulares e Empresas acordadas entre a Caixa e o Titular, identificado na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.3 Com a celebração deste Contrato, a Caixa procede à entrega ao Titular de uma cópia das presentes Condições Gerais e de uma cópia do Regulamento do Programa de Fidelização.

1.4 Sem prejuízo do expresso no número anterior, o Titular pode solicitar à Caixa que lhe forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente às contas, aos produtos, aos meios e aos serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

2 EMISSÃO E TITULARIDADE

2.1 O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Titular e destina-se ao seu uso directo, pessoal e intransmissível, não sendo permitida a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários.

2.2 O cartão também poderá ser emitido em nome de uma pessoa colectiva, que será igualmente designada por Titular. Neste caso, o Titular poderá pedir a emissão de um ou mais cartões para uso das pessoas singulares por si indicadas, denominadas Utilizadores e devidamente identificadas na proposta de adesão, assumindo o Titular toda e qualquer responsabilidade emergente das utilizações efectuadas com esses cartões.

2.3 Sempre que, não obstante o consignado nos números anteriores, o cartão seja utilizado por outra pessoa que não seja o Titular ou o Utilizador, presume-se que tal utilização é feita sob a inteira responsabilidade do Titular.

2.4 A emissão de qualquer cartão dependerá sempre da aceitação, por parte da Caixa, da proposta que lhe for apresentada.

2.5 O Titular obriga-se a comunicar à Caixa, de imediato, por escrito, qualquer alteração da sua morada ou sede, inscritas na presente proposta de adesão, as quais são também indicadas para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

2.6 A emissão do cartão é feita no pressuposto de que o Titular é Associado de uma das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, qualidade que o Titular declara possuir.

2.7 O direito à utilização do cartão é concedido sob condição da manutenção da qualidade de Associado referida em 2.6 e a Caixa poderá denunciar o presente Contrato nos termos da Cláusula Nona (9) caso o Titular perca a dita qualidade.

3 FINALIDADE

3.1 O cartão permite a aquisição de bens e serviços em qualquer estabelecimento nacional ou estrangeiro, bem como levantamentos de dinheiro nas máquinas automáticas de pagamento do sistema VISA e/ou Multibanco, por contrapartida do débito da conta de depósito à ordem, indicada no rosto da proposta de adesão que, daqui em diante, será designada por conta vinculada ao cartão, nos termos da Cláusula Décima Sexta (16).

3.2 As transacções efectuadas com o cartão não poderão ultrapassar o montante do saldo da conta vinculada ao cartão, que suportará os débitos em causa, excepto quando tenha sido acordado com o Titular a utilização do cartão a descoberto, até um montante determinado, caso em que, pelo valor do descoberto utilizado, o Titular fica obrigado a pagar a taxa de juro referida no preçário anexo às presentes condições gerais.

3.3 O cartão possibilita ainda ao Titular o gozo dos benefícios estipulados no Regulamento do Programa de Fidelização, nos termos neste fixados e desde que estejam cumpridos os requisitos ali estabelecidos, os quais são exclusivos dos Associados das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo.

4 PERÍODO DE VAIDADE

4.1 O cartão tem um prazo de validade de quatro anos, que se encontra gravado na frente do próprio cartão, devendo usar-se como referência o último dia do mês e ano indicados e, sem prejuízo da sua renovação, não pode ser utilizado para além desse prazo.

4.2 A renovação do cartão opera de modo automático, através do envio, por parte da Caixa, de novo cartão que substitui o anterior. Uma vez terminada a validade do cartão, ou quando o Titular receba outro cartão, com novo período de validade, deverá proceder imediatamente à destruição do cartão anterior. O Titular deverá informar a Caixa no caso de, tendo expirado o prazo de validade do cartão em seu poder, não ter recebido ainda o novo.

4.3 A Caixa reserva-se o direito de não proceder à renovação do cartão ou alterar as condições da sua emissão, sempre que o Titular se encontre em mora ou no caso de se ter verificado uma alteração das circunstâncias que levaram as partes a contratar.

5 UTILIZAÇÃO

5.1 O Titular do cartão é responsável perante a Caixa pelo seu correcto uso e conservação e deve proceder à sua assinatura assim que o mesmo lhe seja entregue, ainda que não haja o propósito de o utilizar de imediato.

5.2 O Titular, no caso de se tratar de pessoa colectiva, é também responsável perante a Caixa pelo uso que o Utilizador faça do cartão e obriga-se a promover, junto do mesmo, o modo correcto da sua utilização e conservação, e apenas o entregará ao Utilizador após este proceder à sua assinatura.

5.3 Por cada cartão emitido será entregue ao respectivo Titular um Número Pessoal de Identificação, doravante designado por PIN. Este número deve manter-se no único e exclusivo conhecimento da pessoa que usar o cartão e, quando utilizado conjuntamente com o respectivo cartão, possibilitará o acesso a caixas automáticas e terminais de pagamento automático das redes Multibanco e VISA.

5.4 A Caixa reserva-se o direito a bloquear o cartão por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do cartão; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão; c) o aumento significativo do risco do Titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento.

5.5 Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança efectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa informará o Titular, se possível, antes de bloquear o cartão ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.

5.6 Logo que cessem os motivos que fundamentaram o bloqueio a Caixa desbloqueará o cartão ou substituí-lo-á por um novo.

5.7 O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, obriga-se a utilizar o cartão de acordo com as presentes Condições Gerais, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-lo, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e a comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão. O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, não poderá, nomeadamente, notar ou por qualquer forma registar no cartão ou em qualquer outro documento o PIN.

5.8 A comunicação a que se refere o número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa n.º 808206060.

5.9 No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva do cartão, com quebra de confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável ao Titular, ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, ao Utilizador, o primeiro suportará todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível associado ao cartão, até a um máximo de € 150,00 (cento e cinquenta euros), salvo se:

i) As operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais condições das consagradas supra nos números um e sete da presente cláusula (5.1 e 5.7), caso em que o Titular suportará todas as perdas sem aquele limite;

ii) Se existir negligência grave do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, do Utilizador, caso em que aquele suportará as perdas associadas até ao limite do saldo disponível associado ao cartão.

5.10 Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter sido efectuada a comunicação a que se refere o número sete da presente cláusula (5.7) o Titular não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização do cartão perdido, roubado ou abusivamente apropriado.

5.11 Sempre que o Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, não haja ordenado uma operação de pagamento, o primeiro deverá comunicar esse facto de imediato e por escrito e nos termos da Cláusula Vigésima Primeira (21) à Caixa, a qual procederá ao imediato reembolso do montante da operação de pagamento, repondo a conta sacada na situação em que se encontrava antes de efectuada a operação não autorizada, sob pena de serem devidos juros moratórios, contados dia a dia, desde a data em que o Titular haja negado ter autorizado operação e o respectivo reembolso, à taxa de juro legal acrescida de dez (10) pontos percentuais, sem prejuízo do direito a indemnização a que possa haver lugar.

5.12 O pedido de rectificação a que se refere o número anterior nunca poderá exceder o prazo de treze (13) meses a contar da data do débito.

5.13 A Caixa poderá recusar uma qualquer operação de pagamento sempre que não estejam reunidos todos os requisitos constantes das presentes Condições Gerais, comunicando-o por escrito e nos termos da Cláusula Vigésima Primeira (21) ao Titular.

5.14 Sempre que a recusa seja objectivamente justificada, a Caixa poderá cobrar ao Titular as comissões previstas para tanto no Preçário em vigor à data do pedido de execução da operação.

5.15 Sempre que o Titular seja o beneficiário de uma qualquer operação de pagamento, a Caixa pode deduzir, do montante que lhe haja de ser creditado como resultado da execução da operação de pagamento, os encargos e/ou comissões devidos pela operação, devendo, para tanto, fornecer de imediato informação, individualizada e separada, sobre o montante integral da operação de pagamento e os encargos e/ou comissões cobradas.



Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Clube Associado Particulares e Empresas

A utilização do Cartão de Débito Clube Associado do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

5.16 Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, mormente com a introdução do PIN, considera-se que está correctamente executada.

5.17 Caso as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo Titular ou, no caso de se tratar de uma pessoa colectiva, pelo Utilizador, mormente o identificador único, estejam incorrectos, a Caixa não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, devendo, no entanto e sem prejuízo de poder cobrar as comissões e/ou encargos previstos no Preçário em vigor para tanto, envidar todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação.

5.18 Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo(s) ordenante(s) não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa esta deverá:

a) Caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviços do ordenante, reembolsá-lo, sem atrasos injustificados, do montante da ordem de pagamento não executada ou executada deficientemente e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorrecta da operação de pagamento;

b) Caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviços do beneficiário, creditar, de imediato, o montante correspondente na conta daquele ou colocar o montante à sua disposição.

5.19 Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo beneficiário ou através deste não seja efectuada ou o seja de forma deficiente e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa, na sua qualidade de prestadora de serviços do beneficiário, deverá esta, de imediato, retransmitir a ordem de pagamento de forma correcta e ficando obrigada a disponibilizar de imediato na conta do beneficiário o montante da operação assim que lhe seja creditado na sua conta de pagamento.

5.20 Se a responsabilidade não for imputável à prestadora de serviços do beneficiário nos termos do número anterior, ela recairá sobre a prestadora de serviços do ordenante, que deve actuar nos termos expressos na alínea a) do número dezoito da presente cláusula (5.18).

5.21 Para além da responsabilidade a que aludem os números anteriores, a Caixa, na sua qualidade de prestadora de serviços de pagamento, é responsável perante o(s) utilizador(es) dos respectivos serviços de pagamento por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhes caiba e por quaisquer juros a que estejam sujeitos em consequência da não execução ou da execução incorrecta da operação de pagamento.

5.22 O disposto nos números dezoito (5.18) e vinte e um (5.21) da presente cláusula não é aplicável:

a) Em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade da Caixa;

b) Se as respectivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar dos esforços desenvolvidos pela Caixa;

c) Se a Caixa estiver vinculada a obrigações legais, nomeadamente as

relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

5.23 O(s) ordenante(s) têm direito ao reembolso pela Caixa de uma operação de pagamento autorizada iniciada pelo beneficiário ou através deste, desde que já tenha sido executada e caso estejam reunidas as seguintes duas (2) condições:

a) A autorização não especificar o montante exacto da operação de pagamento no momento em que a autorização for concedida;

b) O montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores, nos termos do seu contrato-quadro e nas circunstâncias específicas do caso.

5.24 O pedido de reembolso a que se refere o número anterior pode ser efectuado pelo(s) ordenante(s) à Caixa durante o prazo de oito (8) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados na sua conta, cabendo à Caixa, no prazo máximo de dez (10) dias a contar desse pedido, efectuar o reembolso do montante integral da operação de pagamento executada ou apresentar uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o(s) ordenante(s) pode(m) remeter a questão se não aceitar(em) a justificação apresentada.

5.25 Sempre que o Titular solicite, por qualquer meio, informações sobre as ordens de pagamento e/ou serviços de pagamento para além das que, gratuita e periodicamente e nos termos da lei, lhe são prestadas, poderá a Caixa cobrar e debitar os encargos constantes do Preçário que se encontre em vigor e que traduzirão os custos efectivamente suportados pela Caixa com a transmissão dessas informações.

5.26 As despesas e encargos a serem pagos pelo Titular à Caixa pelo processamento de qualquer um dos serviços de pagamento solicitados nos termos destas Condições Gerais são os que se encontram discriminados no Preçário em vigor à data do pedido, ficando, desde já, a Caixa autorizada a debitar os montantes devidos, podendo a Caixa indicar por escrito sempre que o Titular o solicite o montante exacto das despesas ou encargos devidos pela execução de determinada ordem de pagamento.

6 RESTITUIÇÃO DO CARTÃO

A Caixa pode solicitar a restituição do cartão:

6.1 Sempre que o presente contrato cesse, por qualquer forma, os seus efeitos.

6.2 Quando tenha conhecimento de qualquer uso fraudulento ou irregularidade na utilização do cartão de que possa resultar prejuízo sério para a Caixa, para o Titular ou para o sistema operativo de cartões de débito ou sempre que invoque razões de segurança ou protecção do Titular.

6.3 Quando o Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador forem inibidos do uso do cheque.

6.4 Quando o Titular deixar de cumprir qualquer obrigação a que se tenham vinculado para com a Caixa ou para com o sistema bancário, referente a crédito que lhes tenha sido concedido.

7 RENÚNCIA AO USO DO CARTÃO

O Titular pode renunciar a todo o momento à utilização do cartão, devendo comunicar tal decisão, por escrito, à Caixa, simultaneamente com a sua restituição. O Titular é responsável por todos os movimentos efectuados com o cartão até ao momento da sua efectiva devolução, permanecendo a Caixa totalmente alheia a quaisquer incidentes ou responsabilidades que ocorram entre o Titular do cartão e o Utilizador, no caso de se tratar de pessoa colectiva.

8 CADUCIDADE DO USO DO CARTÃO

O direito à utilização do cartão caduca no último dia do prazo de validade nele inscrito, bem como por morte, interdição ou inabilitação, falência ou insolvência do Titular ou do Utilizador e sempre que o presente contrato cesse, por qualquer que seja o motivo, devendo o Titular ou o Utilizador, ou os respectivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do cartão à Caixa.

9 DENÚNCIA DO CONTRATO

9.1 Qualquer uma das partes pode, a todo o tempo, denunciar o presente contrato desde que comunique essa sua intenção à outra parte, por carta registada com aviso de recepção, expedida com um pré-aviso de três (3) dias ou dois (2) meses em relação à data pretendida para a denúncia, consoante esta seja, respectivamente, da iniciativa do Titular ou da Caixa.

9.2 A denúncia por iniciativa do Titular só produzirá efeitos após liquidação do saldo em dívida e devolução à Caixa do(s) respectivo(s) cartão(ões), sem prejuízo da Caixa poder proceder ao seu imediato cancelamento uma vez recebida a comunicação de denúncia.

9.3 A denúncia do presente contrato, quer por iniciativa da Caixa, quer por iniciativa do Titular, não exonera este último do pagamento do saldo em dívida que venha a ser registado pela Caixa, na sequência de transacções realizadas pelo Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, e que só venham a ser do conhecimento da Caixa em data posterior à denúncia.

9.4 A denúncia do presente contrato por iniciativa do Titular não prejudica a aplicação das regras contidas no Regulamento do Programa de Fidelização sobre a afectação de créditos a finalidades específicas nos termos estipulados naquele Regulamento.

10 RESOLUÇÃO DO CONTRATO

10.1 Em caso de utilização abusiva do cartão, de incumprimento por parte do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, das obrigações decorrentes deste contrato ou de qualquer outro contrato celebrado com a Caixa ou da verificação de registo de incidentes em nome do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, do Utilizador, junto do Banco de Portugal, a Caixa pode resolver de imediato o contrato e exigir a devolução do(s) cartão(ões), operando a resolução através de carta registada com aviso de recepção dirigido ao Titular, da qual constará(ão) expressamente a(s) razão(ões) que determina(m) a cessação imediata do contrato.

10.2 Em caso de utilização fraudulenta do cartão ou em qualquer outra circunstância objectivamente determinável e justificável, a resolução a que se refere o número anterior poderá operar em data anterior à da recepção da referida comunicação pelo Titular.

10.3 A resolução do presente contrato com fundamento em facto imputável ao Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, ao Utilizador, não prejudica a aplicação das regras contidas no Regulamento do Programa de Fidelização sobre a afectação de créditos a finalidades específicas nos termos estipulados naquele Regulamento.

11 PROCEDIMENTOS OPERATIVOS

11.1 Para adquirir bens ou serviços através do cartão, deverá o Titular ou, caso se trate de pessoa colectiva, o Utilizador, identificar-se sempre que solicitado e:

- Apresentar o cartão, dentro do prazo de validade, devidamente assinado;

- Conferir, introduzir o PIN ou assinar, com assinatura igual à do cartão, a factura que lhe é apresentada pelo estabelecimento, guardando a cópia que lhe diz respeito;

- Comprovar documentalmente a sua identificação, sempre que tal lhe seja exigido no momento da transacção;

- Nos levantamentos em caixas automáticas, cumprir as obrigações inerentes à execução da operação.



Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Clube Associado Particulares e Empresas

A utilização do Cartão de Débito Clube Associado do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

11.2 Sem prejuízo do que possa estar disposto em contrário na Lei ou no presente contrato, a Caixa não interferirá em quaisquer incidentes ou eventuais reclamações do Titular e/ou do Utilizador contra estabelecimentos comerciais autorizados em que o cartão tenha sido utilizado, ou contra o proprietário da máquina. O Titular tem, porém, o direito de comunicar à Caixa qualquer anomalia que se verifique na utilização do cartão.

11.3 Sem prejuízo do que possa estar disposto em contrário na Lei ou no presente contrato, a Caixa não pode ser responsabilizada pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiência ou anomalia no atendimento, pela deficiente qualidade dos bens ou serviços obtidos por intermédio do cartão.

12 DEPÓSITOS

12.1 No caso de depósitos em máquina da rede Multibanco, estes deverão ser colocados em envelope apropriado, fornecido pela máquina e fechado. Os montantes escriturados e fechados devem ser exactamente iguais aos digitados no teclado da máquina.

12.2 Os serviços do Crédito Agrícola, onde se encontra sediada a máquina, ficam autorizados a proceder à abertura dos envelopes e a conferir os valores depositados. Estas operações, realizadas por dois funcionários, serão devidamente registadas.

12.3 O depósito de valores fica dependente da sua boa cobrança só estando disponíveis após esta.

13 CONSTITUIÇÃO DA DÍVIDA

13.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5), o Titular constitui-se devedor de todas as importâncias levantadas ou transferidas em máquinas automáticas de pagamento, bem como das importâncias resultantes da aquisição de bens ou serviços obtidos em estabelecimentos aderentes às redes VISA e Multibanco, com excepção dos casos em que as ocorrências indevidas decorram de culpa ou negligência da Caixa e dos débitos decorrentes do uso abusivo ou fraudulento do cartão que sejam posteriores ao aviso à Caixa previsto no número 5.7 ou, sendo anteriores, que ultrapassem o limite da responsabilidade do Titular que seja aplicável nos termos da referida cláusula 5 (cinco).

13.2 Sempre sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5), Quer os registos informáticos e mecanográficos associados ao cartão quer o extracto de conta que evidenciem os movimentos efectuados com o cartão constituem prova bastante da dívida do Titular para com a Caixa, bastando-se portanto as partes com a demonstração de que a operação está evidenciada nos registos e extractos supra referidos.

13.3 Igualmente sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5) e na legislação que ao caso for aplicável, em caso de litígio relativo a qualquer operação que o Titular recuse ter efectuado ou autorizado, ou relativo a qualquer outra questão emergente do presente contrato, o ónus da prova, nos termos gerais, recai sobre a parte que invocar o direito ou interesse lesado.

14 TAXA DE CÂMBIO

14.1 As transacções efectuadas em moeda estrangeira serão debitadas na conta vinculada ao cartão, em euros, sendo sempre indicado o seu valor original em moeda estrangeira e o contra valor em euro, e, se for o caso, o valor das comissões e outros encargos aplicados, conforme constam do Anexo ao presente contrato.

14.2 A conversão em euro é efectuada pela Visa Internacional, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da correspondente transacção.

14.3 Nas transacções efectuadas em moeda estrangeira, o Titular e o Utilizador comprometem-se a cumprir as disposições cambiais em vigor.

14.4 As operações de levantamento de numerário efectuadas no estrangeiro estão sujeitas a uma comissão que será debitada pelo montante referido no Anexo ao presente contrato.

15 ENVIO DE EXTRACTO DE CONTA

15.1 A Caixa enviará mensalmente ao Titular um extracto da conta à ordem, que incluirá as referências e os montantes das transacções efectuadas, nesse período, por todos os cartões a que se encontre vinculada.

15.2 O extracto será enviado para a morada do Titular indicada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem ou, em caso de alteração de residência, para a nova morada que o Titular tenha comunicado à Caixa, por escrito.

15.3 A Caixa não é responsável pelos possíveis atrasos, que não lhe sejam directamente imputáveis, no recebimento de extractos ou pelos casos de extravio postal.

15.4 O Titular pode solicitar o envio do comprovativo de qualquer operação efectuada, podendo a Caixa cobrar os respectivos encargos conforme constante do Anexo ao presente contrato.

16 DÉBITOS

16.1 O Titular autoriza desde já a Caixa a debitar a conta de depósitos à ordem vinculada ao cartão, pelo valor dos movimentos e operações efectuados com o cartão, obrigando-se o Titular a manter essa conta devida e previamente provisionada para o efeito. Na falta de provisão da conta vinculada ao cartão a Caixa fica expressamente autorizada a proceder ao débito de qualquer outra conta de cujo saldo o Titular possa dispor, aberta em qualquer Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, que faça parte do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo.

A Caixa fica ainda autorizada a proceder ao débito das referidas contas para cobrar a anuidade devida pela utilização do cartão e das comissões e encargos, incluindo juros sobre utilizações a descoberto, que sejam devidas por força do presente contrato e que constem no seu Anexo.

16.2 O cartão não tem associada qualquer facilidade de crédito, pelo que em caso algum será permitida a sua utilização para a aquisição de bens ou serviços de valor superior ao saldo disponível da conta vinculada ao cartão, incluindo, se for o caso, facilidade de descoberto concedida nos termos das Condições Gerais da própria conta.

16.3 A movimentação da conta de depósitos à ordem vinculada ao cartão, a crédito e a débito, nos termos do Regulamento do Programa de Fidelização e a utilização das quantias creditadas rege-se-á pelo disposto no referido Regulamento.

16.4 Se em qualquer circunstância e pese embora o expresso nos números anteriores, vier a ocorrer uma qualquer utilização a descoberto da conta de depósitos à ordem vinculada, esse descoberto vencerá juros contados dia a dia e calculados nos termos do Anexo ao presente contrato e/ou nos termos das Condições Gerais do Contrato de Depósito.

17 ENCARGOS

17.1 Por cada cartão emitido, a Caixa cobra os encargos devidos pela emissão, que se vencem no mês seguinte ao da respectiva emissão, conforme consta do Anexo ao presente contrato.

17.2 Nos anos seguintes ao da emissão do cartão passará a ser cobrada uma anuidade, que se vencerá em Janeiro de cada ano, conforme também consta do Anexo ao presente contrato.

17.3 Pelo cancelamento, vulgarmente conhecido como "lista negra", anulação ou substituição do cartão, serão cobrados os encargos que constam do Anexo ao presente contrato, ficando a Caixa autorizada a proceder ao seu débito na conta vinculada ao cartão.

17.4 Os valores correspondentes aos encargos de emissão e à anuidade do cartão poderão ser actualizados pela Caixa, de acordo com as variações do mercado, mediante aviso prévio inserido no extracto de conta com, pelo menos, quinze dias de antecedência da data em que se pretenda que tais alterações entrem em vigor, podendo o Titular, nesse mesmo prazo, proceder à rescisão unilateral do presente contrato.

18 ALTERAÇÕES

18.1 O Titular compromete-se a informar a Caixa de toda e qualquer alteração que ocorra na sua situação patrimonial e que se mostre relevante para o pontual cumprimento deste contrato.

18.2 O Titular obriga-se a comunicar a Caixa, de imediato e por escrito, qualquer alteração à sua morada, constante da Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem, a qual também é indicada para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

18.3 A Caixa poderá alterar, imediatamente e sem pré-aviso, as taxas de juro e de câmbio sempre e quando essas alterações se baseiem nas alterações das taxas de juro e de câmbio de referência e que tenham sido previamente indicadas ao Titular, bem como sempre que as alterações sejam mais favoráveis ao Titular, devendo essas alterações ser comunicadas ao Titular através do extracto de conta.

18.4 A Caixa poderá alterar as condições vigentes à data da contratação das presentes Condições Gerais, bem como as comissões e encargos constantes do Preçário e as taxas de juro e de câmbio fora das circunstâncias a que alude o número anterior, mediante pré-aviso ao Titular com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites caso o Titular, naquele prazo, não manifeste oposição às mesmas.

18.5 Nesse mesmo prazo o Titular poderá, querendo, denunciar o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos.

18.6 O Titular tem o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos, se resolver o contrato por discordar das alterações propostas pela Caixa.

18.7 Toda e qualquer alteração deverá revestir a forma escrita e ser efectuada nos termos do disposto na cláusula Vigésima Primeira (21).

19 UTILIZAÇÃO E PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1 O segredo bancário respeitante às relações entre a Caixa e o Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, será protegido nos termos da lei.

19.2 O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, autoriza a Caixa a proceder ao tratamento informático dos dados por ele fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa, sem prejuízo do dever de cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, ou para identificação de produtos bancários que sejam susceptíveis de ser do interesse do Titular ou do Utilizador.

19.3 Sem prejuízo do dever de segredo bancário, o Titular e, no caso de se tratar de uma pessoa colectiva, o Utilizador, autoriza a Caixa a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da relação comercial.

**Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Clube Associado Particulares e Empresas**

A utilização do Cartão de Débito Clube Associado do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

ANEXO I / PREÇÁRIO

19.4 Ao Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, ao Utilizador assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

19.5 O Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, o Utilizador autoriza expressamente e sem reservas a Caixa Central a transmitir às Caixas Agrícolas suas associadas, pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, informações sobre a titularidade e movimentos do cartão e da contas a ele associadas, por forma a que, em cada momento, qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o solicitarem, ficando essas trocas de informação excluídas do dever de sigilo bancário.

20 DIREITO DE LIVRE REVOGAÇÃO

O Titular pode exercer, livremente e sem invocação de qualquer motivo, o seu direito de revogação do presente contrato, conquanto o efectue no prazo de catorze (14) dias de calendário a contar da data da recepção do seu cartão, o que poderá fazer através de declaração em papel ou outro suporte duradouro que seja entregue ou fique disponível para a Caixa dentro desse referido prazo, acompanhada da devolução do cartão.

21 CONTACTOS DO EMITENTE E SUPERVISÃO

21.1 Toda a correspondência que deva ser enviada ao Titular, incluindo a respeitante a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço por ele indicado e decorridos que estejam três (3) dias após a data da expedição.

21.2 A Caixa não poderá ser responsabilizada pelo extravio de qualquer documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo quando tenha dirigido o envio para o último endereço indicado pelo Titular.

21.3 Salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da lei, as comunicações da Caixa Central consideram-se validamente efectuadas quando o sejam ao Titular.

21.4 Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Central, o endereço linhadirecta@creditoagricola.pt e no caso do Titular qualquer um dos endereços que haja sido indicado na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósitos à Ordem.

21.5 O Titular pode ainda contactar o emitente, ou um seu representante, vinte e quatro horas por dia, através do fax-213805581 ou ainda na morada da Caixa onde se encontra domiciliada a conta de depósitos à ordem associada ao cartão.

21.6 A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa e o Titular é a língua portuguesa.

21.7 A Caixa é uma Instituição de Crédito que se encontra sob a supervisão do BANCO DE PORTUGAL, com sede na Rua do Comércio, 148, 1100-150 Lisboa.

22 ÔNUS DA PROVA

Na falta de disposição em contrário, em caso de diferendo entre a Caixa e o Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, o Utilizador, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor, obrigando-se a outra parte a prestar a sua melhor colaboração, designadamente facultando as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.

23 LEGISLAÇÃO E FORO JUDICIAL

23.1 As presentes condições gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato é expressamente competente o foro da Comarca da Caixa Central, com expressa renúncia a qualquer outro.

24 RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO EXTRAJUDICIAL

O Titular dispõe ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamento, aceder a uma das três Instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Central aderiu, a saber:

a) Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, de âmbito nacional, com sede na Calçada da Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, telefone n.º 217 214 178, fax n.º 217 214 177, endereço de correio electrónico arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt.

b) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, competente para os litígios localizados na Área Metropolitana de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores, n.º 108, 2.º e 3.º, 1100-207 Lisboa, telefone n.º 218 807 030, fax n.º 218 807 038, endereço de correio electrónico director@centroarbitragemlisboa.pt;

c) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, competente para os litígios localizados nos concelhos de Maia, Matosinhos, Porto e Vila Nova de Gaia, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31, loja 6, 4050-225 Porto, telefone n.º 225 029 791, fax n.º 225 026 109, endereço de correio electrónico cicap@mail.telepac.pt.

1. COMISSÕES**1.1 Operações de Levantamento ou Cash Advance**

Descrição	Montante
Pagamento na EEE (2) – Transacções em Euros, Coroa Sueca e Leus Romanos	
- ATM e Balcão 24	Isento
- Balcões dos Bancos	Isento
Pagamentos no Resto do Mundo	
- ATM	2,50 € + 3,33 % + 1,7% (1) s/ montante
- Balcões dos Bancos	—
Acresce Imposto I.S. – 4%	

Nota (1): Taxa de Processamento – IPF (International Processing Fee)

Nota: Operações restringidas ao montante do saldo disponível da conta Depósitos à Ordem vinculada ao cartão.

1.2 Sobre transacções

Descrição	Montante
Pagamento na EEE (2) – Transacções em Euros, Coroa Sueca e Leus Romanos	
- POS	Isento
Pagamentos no Resto do Mundo	
POS	1,7% (2) s/ montante
Acresce Imposto I.S. – 4%	

Nota (2): Abrange: 17 Países da Zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda; Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia), 10 da União Europeia (República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia), e 3 do EEE – Espaço Económico Europeu (Islândia, Noruega e Liechtenstein).

2. TAXA DE JURO

Descrição	Taxa
Juro sobre Descoberto Bancário	Variável

Nota: Caso não haja provisão suficiente em qualquer das contas especificadas na cláusula 16, a quantia em dívida, vence juros remuneratórios contados dia a dia, e calculados com base na taxa aplicada pela Caixa para as operações activas relativas a descoberto bancário, fixada nos Balcões do Crédito Agrícola, em vigor à data da ocorrência, acrescida da sobretaxa de 4% ao ano e de impostos aplicáveis.

3. ENCARGOS

Descrição	Montante	Impostos
Emissão / Anuidade – Associados	ISENTO	Acresce I.S. - 4%
Comissão de inibição de Cartão	ISENTO	
Substituição do Cartão (*)	8,50 €	
Cartão Capturado no Estrangeiro	USD 150	

(*) Não aplicável nas substituições motivadas por fraude, roubo, furto, apropriação indevida, extravio dos correios ou perda, por qualquer motivo, do cartão ou do código PIN antes da sua recepção pelo titular, avaria da ATM, falhas ou avarias de sistema informático, captura do cartão, defeito do cartão, utilização abusiva e/ou segurança do cartão e aumento significativo do risco do titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de cartão com uma linha de crédito associada.

Tomei conhecimento de todas as condições do contrato que antecede e seu Anexo, de que recebi cópias e compreendi o respectivo conteúdo, ao qual adiro sem reservas, pelo que assino a presente proposta.

_____ / / _____ Data
(Assinatura do Titular)

_____ / / _____ Data
(Assinatura do Utilizador)

**Regulamento do CLUBE A dos Associados do Crédito Agrícola****1. Objectivos do CLUBE A**

Através da constituição do CLUBE A, o Crédito Agrícola pretende:

- A. distinguir, de forma inequívoca, os Associados das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (doravante CCAM) integrantes do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (doravante SICAM) dos seus restantes Clientes;
- B. desenvolver e implementar um Programa de Fidelização que reforce e evidencie as vantagens de ser Associado do Crédito Agrícola, criando condições para que os Associados tenham, em relação aos restantes Clientes, condições especiais na aquisição de Produtos e Serviços;
- C. promover, junto dos seus Associados em primeira linha e de todos os restantes clientes, os princípios da economia social, do mutualismo e do cooperativismo.

2. Adesão ao Clube A

A. A adesão ao Clube A é reservada aos Associados das CCAM que integram o SICAM e que possam ser titulares de cartões de crédito ou de débito.

B. A adesão ao Clube A depende da aceitação incondicional e expressa deste regulamento.

C. É condição de adesão a atribuição ao Associado de um cartão de crédito ou de débito, o qual, para além de ser um instrumento de pagamento, funcionará também como cartão de identificação do Associado, dele constando o seu nome, a CCAM da qual é associado e o seu número de Associado junto desta, cartão esse que doravante se designará por Cartão do Clube A.

D. É também condição de adesão ao Clube A a necessária subscrição das condições gerais que regulam a modalidade de cartão atribuído ou adoptado, condições essas que constituirão contrato quadro nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, e regularão todas as matérias respeitantes à prestação e utilização de serviços de pagamento com recurso ao Cartão do Clube A.

E. A adesão ao Clube A apenas se concretizará com a atribuição do Cartão do Clube A, numa das duas modalidades possíveis, bem como com a subscrição das referidas Condições Gerais e com o cumprimento das formalidades que as mesmas prevejam para o início da produção dos próprios efeitos.

F. A adesão ao Clube A está isenta do pagamento de jóia ou de anuidade do Cartão Clube A.

G. Cabe ao Crédito Agrícola decidir da atribuição ao Associado do cartão de crédito ou de débito, escolher a modalidade de cartão e fixar, no caso do cartão de crédito, o limite de crédito.

H. Os Associados que sejam pessoas singulares só terão direito à atribuição de um único cartão de crédito ou de débito; os Associados que sejam pessoas colectivas poderão requerer a emissão de mais do que um cartão da mesma modalidade, nos termos das Condições Gerais aplicáveis.

I. O Cartão do Clube A e, sendo o caso, a sua respectiva Conta-Cartão terão sempre como suporte a conta de depósitos à ordem que seja o suporte da conta de títulos onde se encontram depositados os títulos de capital da CCAM de que o titular do cartão é Associado e que doravante será denominada de conta DO.

J. O Associado poderá, querendo e a todo o tempo, alterar a conta DO, conquanto seja primeiro titular da que venha a indicar e a mesma fique afectada à conta de títulos, conforme disposto no ponto anterior.

L. O acesso dos Associados que não tenham subscrito e realizado integralmente o montante mínimo de capital social da Caixa Agrícola legal ou estatutariamente exigido para a admissão de novos associados em vigor aos benefícios do Clube A é regulado na Cláusula 7 *infra*.

3. Programa de Fidelização do Clube A

A. A simples adesão ao Clube A confere aos Associados que o integram um benefício de 10% (dez por cento) sobre o valor de cada uma das comissões do Preçário de Clientes CA a seguir discriminadas, tendo sempre presente o indicado nos pontos seguintes:

#	COMISSÕES
1	Requisição de Cheques não à ordem
2	Cheques Avulso
3	Cheque Visado (Inclui Emissão de Cheque Visado e Cheque Avulso Visado)
4	Transferências Permanentes
5	Cartões de Débito Visa Electron / Super Jovem - Emissão e Anuidade
6	Cartões Contacto – Emissão Anuidade
7	Cartões de Crédito Visa Particulares - Classic/ Premier – Emissão e Anuidade
8	Todas as Aplicações Activas - Comissão de Abertura
9	Emissão de Extracto ao Balcão
10	Emissão de 2ª via de caderneta

B. Só serão considerados os benefícios enquadrados entre um valor unitário igual ou superior a € 0,10 (dez cêntimos) e um valor unitário igual ou inferior a € 50 (cinquenta euros).

C. Os benefícios cujo valor unitário seja inferior a € 0,10 (dez cêntimos) não serão contabilizados e os que excedam € 50 (cinquenta euros) serão reduzidos a este montante.

D. No final de cada mês civil, serão verificadas automaticamente pelo sistema informático as comissões que fazendo parte da tabela inserta no número anterior foram cobradas na conta DO do Associado, sendo, também automaticamente, creditados os benefícios calculados nos termos dos números anteriores.

E. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 7 do presente Regulamento, os benefícios serão creditados mensalmente na conta-cartão para os titulares de cartão de crédito ou na conta DO para os titulares de cartão de débito.

4. Programa de Fidelização Complementar – Benefícios em Seguros

A. O Clube A confere aos Associados um benefício adicional na contratação de Seguros junto da CA Seguros e CA Vida.

B. O benefício a praticar pela CA Seguros corresponde a 1% (um por cento) do valor dos prémios pagos pelo Associado, em apólices de seguro cujo tomador seja o Associado, nas seguintes condições:

1. O benefício a conceder pela CA Seguros, relativamente a Seguros Não Vida, em que o titular do Cartão Clube A seja Tomador do Seguro, corresponde a 1% (um por cento) do valor de cada prémio pago pelo Associado, com excepção dos prémios relativos aos Seguros Automóvel, Máquinas Agrícolas e Acidentes de Trabalho;

2. Os benefícios aplicam-se aos valores resultantes de transacções de apólices novas ou renovações com data posterior à data do registo, na CA Seguros, da adesão ao Cartão A;

3. Será efectuada a regularização/anulação dos benefícios anteriormente creditados no caso de estornos e/ou anulações de prémios de seguros;

4. Os benefícios, por cada transacção, têm como limite máximo € 50 (cinquenta euros) e como limite mínimo € 0,10 (dez cêntimos).

C. O benefício a praticar pela CA Vida corresponde a 5% (cinco por cento) do valor dos prémios pagos pelo Associado, em apólices de seguro de produtos de Risco cujo tomador seja o Associado, aplicado a novas Apólices dos Associados.

D. Os valores dos benefícios das Companhias de Seguros serão creditados com as mesmas regras e condições da atribuição dos benefícios do Programa de Fidelização do Clube A.

5. Programa de Fidelização Complementar – Descontos em Parceiros

A. O Titular do Cartão Clube A tem acesso a um conjunto de descontos negociados especialmente para os Associados do Crédito Agrícola, nas entidades protocoladas, cuja lista está disponível em www.creditagricola.pt.



B. O direito aos descontos será concedido quer os Associados sejam pessoas singulares, quer sejam pessoas colectivas.

C. Para poder obter o desconto, os Associados terão de apresentar junto do parceiro o Cartão do Clube A.

6. Programa de Fidelização – Condições para atribuição dos Benefícios

A. Os benefícios a que se referem os números anteriores só poderão ser atribuídos aos Associados que, no momento da sua concessão, reúnam as seguintes condições:

1) O Associado se encontre em situação "10 ACTIVO";
2) O Associado tenha o número de títulos de capital mínimo subscrito (100 títulos de capital);

3) O Cartão do Clube A esteja válido, não esteja expirado, nem se encontre em lista negra;

4) O cartão do Clube A esteja em situação "Normal", ou, quando esteja em situação diversa de

"Normal" exista registo de substituição desse cartão;

5) Não exista qualquer situação de mora e/ou incumprimento junto do Grupo Crédito Agrícola, composto pelas Caixas Agrícolas que integram o SICAM, pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e por todas as restantes entidades, independentemente da sua forma jurídica, que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com as referidas Caixas Agrícolas ou com a Caixa Central.

B. No caso dos Associados que sejam pessoas colectivas e que tenham solicitado a emissão de mais do que um cartão, as condições indicadas em terceiro e quarto lugares na alínea anterior considerar-se-ão cumpridas sempre que estejam preenchidas pelo menos relativamente a um dos cartões emitidos.

C. Para efeitos de interpretação do disposto na alínea A., entende-se por momento de concessão do benefício, o momento em que o Associado paga a comissão, o prémio ou o preço de aquisição do bem ou serviço.

7. Subscrição de Capital

para Associados com menos de 100 Títulos subscritos

A. O acesso aos benefícios do Programa de Fidelização está reservado aos Associados que tenham, à data da sua adesão, subscrito e realizado integralmente o montante mínimo de capital social legal ou estatutariamente fixado para a admissão de novos sócios.

B. Os Associados que não preencham a condição estabelecida na alínea anterior poderão ter acesso imediato aos benefícios do Programa de Fidelização desde que aceitem subscrever títulos de capital no montante suficiente para que a sua participação no capital social da Caixa Agrícola de que sejam Associados alcance o montante mínimo legal ou estatutariamente fixado para a admissão de novos sócios, o que poderão fazer quer nos termos da alínea C), quer nos termos da alínea D) *infra*.

C. Terão acesso imediato aos benefícios do Programa de Fidelização os Associados que, não preenchendo a condição estabelecida na alínea A), subscrevam no acto da adesão, com recurso a fundos próprios, títulos de

capital no montante suficiente para que a sua participação no capital social da Caixa Agrícola de que sejam Associados alcance o montante referido na mesma alínea A).

D. Terão igualmente acesso imediato aos benefícios do Programa de Fidelização os Associados que, não preenchendo a condição estabelecida na alínea A), aceitem, no acto da adesão, que os mesmos benefícios sejam obrigatoriamente afectos à subscrição de capital social até que se encontre subscrito capital social no montante referido na mesma alínea A).

E. Sendo escolhida a opção referida na alínea D), sempre que os valores creditados na conta-cartão ou na conta DO, consoante o caso, em resultado do lançamento de benefícios gerados pelo Programa de Fidelização acumulem o montante de € 5,00 (cinco euros), será emitido automaticamente um Título de Capital Realizado Ordinário em nome do Associado.

F. A afectação dos benefícios à subscrição de capital social nos termos das alíneas D) e E) durará até que a soma do valor dos títulos subscritos

ao abrigo da alínea E) com o valor dos títulos detidos pelo Associado à data da adesão ao Clube A alcance o montante referido na alínea A).

G. Uma vez alcançado o montante mínimo de capital social, os benefícios passarão a ser creditados na conta associada ao Cartão Clube A, conforme descrito no número três.

H. Se, tendo sido escolhida a opção a que alude a alínea D), a validade do cartão cesse em data em que existam montantes que se encontrem por converter em capital social nos termos da alínea E), os mesmos reverterão a favor do Associado, sendo creditados na conta DO, excepto quando a cessação da validade tenha fundamento em violação pelo Associado dos deveres estabelecidos na Cláusula 8 *infra*, caso em que os ditos montantes reverterão para o Crédito Agrícola.

I. Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, o Associado autoriza o Crédito Agrícola a reter e utilizar, para seu reembolso, todos e quaisquer fundos provenientes de benefícios atribuídos nos termos do Programa de Fidelização, compensando o respectivo montante com débitos de igual valor, independentemente da verificação dos requisitos da compensação legal.

J. Os Associados que devam subscrever e realizar capital social nos termos da presente cláusula obrigam-se a cumprir as disposições legais em vigor em matéria de aumento da participação de associados de Caixas Agrícolas, sendo sua obrigação, designadamente, assinar e entregar o Requerimento de Aumento de Participação que constitui anexo ao presente Regulamento.

8. Deveres dos Associados do Clube A

São deveres do Associado:

A. A aceitação e cumprimento escrupuloso deste regulamento;

B. A informação atempada de mudança de residência e de telefones; .

C. O cumprimento escrupuloso das condições gerais a que alude a alínea D. da cláusula 2ª.

9. Deveres do Crédito Agrícola

São deveres do Crédito Agrícola:

A. Zelar pelo bom funcionamento do Clube A e pelo cumprimento escrupuloso do presente regulamento.

B. Emitir o Cartão Clube A, na modalidade de cartão de crédito ou de cartão de débito.

C. Tomar todas as medidas e prestar todos os esclarecimentos que permitam o bom funcionamento do Clube A.

D. Avaliar e decidir sobre a forma de ajustar as disposições do presente regulamento aos casos omissos.

10. Penalizações a aplicar pelo não cumprimento deste regulamento

O não cumprimento do presente Regulamento implica a perda automática dos benefícios do Programa de Fidelização.

11. Vigência e validade deste regulamento

A. O Crédito Agrícola reserva o direito de revogar e/ou modificar, na totalidade ou parcialmente, as disposições do presente Regulamento e/ou nele introduzir outras que considere relevantes, sempre que tal se vier a verificar como necessário para um melhor funcionamento do Clube A.

B. A revogação e/ou as modificações a que alude a alínea anterior serão comunicadas ao Associado com pelo menos 15 (quinze) de antecedência sobre a data em que se pretende que produzam efeitos, pelo meio que for escolhido pelo Crédito Agrícola, que poderá usar, designadamente, o extracto da conta DO ou qualquer outro cujo destinatário seja o Associado.

Data: ____/____/____

Assinatura: _____



ANEXO 3 – FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA PARA DEPÓSITOS À ORDEM – CONTA 1, 2, 3



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à Ordem

Designação	Conta 1, 2, 3
Condições de Acesso	Clientes Particulares menores até aos 12 anos de idade (inclusive).
Modalidade	Depósito à Ordem.
Meios de Movimentação	Esta conta só pode ser movimentada a débito e a crédito ao Balcão, através de: - Transferência bancária; - Depósito de dinheiro ou valores. Não permite o acesso a cheques nem a cartões.
Moeda	Euro
Montante	Montante mínimo de abertura: € 50,00.
Taxa de Remuneração	Esta conta não é remunerada.
Cálculo de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Pagamento de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Regime Fiscal	Comissões bancárias cobradas sujeitas a Imposto do Selo à taxa de 4%. Pagamento de Imposto de Selo à taxa de 4% sobre os juros devedores gerados pela ultrapassagem de crédito. Regimes fiscais especiais, como por exemplo os decorrentes de isenções fiscais subjectivas ou particulares, podem originar diferenças nas taxas mencionadas.
Comissões e despesas	Esta conta está isenta de despesas de manutenção.
Facilidades de descoberto	Não se aplica.

	Pág.: 1/3
--	----------------------------

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à Ordem**

Ultrapassagem de crédito	<p>A ultrapassagem de crédito depende da aceitação da Caixa, mediante análise casuística, com as seguintes condições:</p> <p>Taxa Anual Nominal (TAN) de 20,400%.</p> <p>Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01.</p> <p>A ultrapassagem de crédito deverá ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de 1 mês a contar da data da sua constituição.</p> <p>Será cobrada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comissão pela recuperação de valores em dívida no montante de 4% sobre o valor da ultrapassagem de crédito, que se prolongue por um período superior a um mês, com um mínimo de 12,00 € e um máximo de 150,00 € (Acresce I.S.). <p>Posteriores alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.</p>
Outras condições	<p>O saldo integral da conta 1,2,3 é automaticamente transferido para uma conta BeFree no dia em que o seu titular perfizer 13 anos;</p> <p>A conta 1,2,3 extingui-se-á quando não apresente saldo positivo, não registe nenhum movimento há 1 ano e não tenha quaisquer produtos associados.</p>
Fundo de Garantia de Depósitos	<p>Os depósitos constituídos numa Caixa Crédito Agrícola que pertençam ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira.</p> <p>O Crédito Agrícola garante o reembolso até ao valor máximo de € 100.000,00 por cada depositante, nos termos da redacção actual do Decreto-Lei nº 345/98, de 9 de Novembro. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em Euros, ao câmbio da referida data.</p> <p>Para informações complementares consulte o endereço:</p> <p>Fundo de Garantia do Crédito A. Mútuo – Fundo Garantia C.A.M. Praça da Liberdade, nº 92 4000-322 Porto Telefone: 22 2077246</p>



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à Ordem

	Fax: 22 2004420 Site: www.fqcam.pt
Instituição Depositária	Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L. Rua Castilho, nº 233 – Piso 6 1099-044 Lisboa Telefone: 21 3809900 Fax: 21 3860996 Site: www.creditoaagricola.pt
Validade das Condições	A do próprio dia em que é fornecida ao Cliente.

	Pág.: 3/3
--	---------------------



**ANEXO 4 – FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA
PARA DEPÓSITOS À ORDEM – CONTA *BEFREE***



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem

Designação	Conta Befree
Condições de Acesso	Cientes Particulares entre os 13 e os 17 anos (inclusive).
Modalidade	Depósito à Ordem.
Meios de Movimentação	Esta conta só pode ser movimentada a débito e a crédito ao Balcão, através de: - Transferência bancária; - Depósito de dinheiro ou valores. Não permite o acesso a cheques. A partir dos 16 anos o titular que aufera rendimentos provenientes do trabalho pode movimentar a conta através do Cartão VISA Electron Jovem.
Moeda	Euro
Montante	Montante mínimo de abertura: € 50,00.
Taxa de Remuneração	Esta conta não é remunerada.
Cálculo de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Pagamento de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Regime Fiscal	Comissões bancárias cobradas sujeitas a Imposto do Selo à taxa de 4%. Pagamento de Imposto de Selo à taxa de 4% sobre os juros devedores gerados pela ultrapassagem de crédito. Regimes fiscais especiais, como por exemplo os decorrentes de isenções fiscais subjectivas ou particulares, podem originar diferenças nas taxas mencionadas.
Comissões e despesas	Esta conta está isenta de despesas de manutenção.
Facilidades de descoberto	Não se aplica.
Ultrapassagem de crédito	A ultrapassagem de crédito depende da aceitação da Caixa, mediante análise casuística, com as seguintes condições: Taxa Anual Nominal (TAN) de 20,400%. Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01. A ultrapassagem de crédito deverá ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de 1 mês a contar da data da sua constituição. Será cobrada:

	Pág.: 1/2
--	---------------------

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos**
Depósitos à ordem

	<ul style="list-style-type: none">Comissão pela recuperação de valores em dívida no montante de 4% sobre o valor da ultrapassagem de crédito, que se prolongue por um período superior a um mês, com um mínimo de 12,00 € e um máximo de 150,00 € (Acresce I.S.). Posteriores alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.
Outras condições	O saldo integral da conta Befree é automaticamente transferido para uma conta SuperJovem no dia em que o seu titular perfizer 18 anos. A conta Befree extinguir-se-á quando não apresente saldo positivo, não registe nenhum movimento há 1 ano e não tenha quaisquer produtos associados.
Fundo de Garantia de Depósitos	Os depósitos constituídos numa Caixa Crédito Agrícola que pertençam ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Crédito Agrícola garante o reembolso até ao valor máximo de € 100.000,00 por cada depositante, nos termos da redacção actual do Decreto-Lei nº 345/98, de 9 de Novembro. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em Euros, ao câmbio da referida data. Para informações complementares consulte o endereço: Fundo de Garantia do Crédito A. Mútuo – Fundo Garantia C.A.M. Praça da Liberdade, nº 92 4000-322 Porto Telefone: 22 2077246 Fax: 22 2004420 Site: www.fqcam.pt
Instituição Depositária	Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L. Rua Castilho, nº 233 – Piso 6 1099-044 Lisboa Telefone: 21 3809900 Fax: 21 3860996 Site: www.creditagricola.pt
Validade das Condições	A do próprio dia em que é fornecida ao Cliente.



**ANEXO 5 – FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA
PARA DEPÓSITOS À ORDEM – CONTA SUPER JOVEM**



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem

Designação	Conta Super Jovem												
Condições de Acesso	Cientes Particulares, com idade entre os 18 e os 30 anos (inclusive).												
Modalidade	Depósito à Ordem.												
Meios de Movimentação	Esta conta pode ser movimentada através de: - Cheques; - Transferência bancária; - Depósito de dinheiro ou valores; - Cartão Super Jovem; - CA On-line; - Balcão 24.												
Moeda	Euro												
Montante	Montante mínimo de abertura: € 100,00.												
Taxa de Remuneração	<p>Taxa de juro fixa:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Escalão</th><th>TANB (%)</th><th>TANL (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>€ 0 a € 500,00</td><td>0,050%</td><td>0,036%</td></tr><tr><td>€ 500,01 a € 2.500,00</td><td>0,150%</td><td>0,108%</td></tr><tr><td>> € 2.500,01</td><td>0,250%</td><td>0,180%</td></tr></tbody></table> <p>Nota: A remuneração é efectuada por escalões utilizando o método incremental.</p>	Escalão	TANB (%)	TANL (%)	€ 0 a € 500,00	0,050%	0,036%	€ 500,01 a € 2.500,00	0,150%	0,108%	> € 2.500,01	0,250%	0,180%
Escalão	TANB (%)	TANL (%)											
€ 0 a € 500,00	0,050%	0,036%											
€ 500,01 a € 2.500,00	0,150%	0,108%											
> € 2.500,01	0,250%	0,180%											
Cálculo de Juros	Os juros são calculados diariamente com uma base de cálculo de Actual/360 com arredondamento ao cêntimo de Euro.												
Pagamento de Juros	Pagamento anual de juros credores por crédito na própria conta.												
Regime Fiscal	Juros credores passíveis de IRS à taxa de 28%. Comissões bancárias cobradas sujeitas a Imposto do Selo à taxa de 4%. Juros devedores da facilidade de descoberto e da ultrapassagem de crédito sujeitos a Imposto do Selo à taxa de 4%. Os juros credores encontram-se sujeitos a IRS, por retenção na fonte, à taxa liberatória em vigor no momento do vencimento dos juros. As taxas mencionadas são as que se encontram em vigor à data da constituição, podendo vir a ser alteradas posteriormente.												

	Pág.: 1/5
--	---------------------

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem**

	<p>Regimes fiscais especiais, como por exemplo os decorrentes de isenções fiscais podem originar diferenças nas taxas mencionadas.</p> <p>Esta informação não dispensa a consulta da legislação aplicável.</p>
Comissões e despesas	<p>Esta conta está isenta de despesas de manutenção.</p>
Facilidades de descoberto	<p>Possibilidade de aceder a uma facilidade de descoberto, mediante análise casuística da Caixa, pelo prazo e montante a acordar, se o titular da Conta for trabalhador remunerado por conta de outrem e aceite domiciliar ou transferir, com permanência, o seu salário/ rendimento para esta Conta, com as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none">- Taxa anual nominal (TAN) de 13,000%.- Taxa anual de encargos efectiva global (TAEG) de 15,3%, para uma TAN de 13,000% e um montante de 1.500,00€ integralmente utilizado pelo prazo de 3 meses (taxa calculada de acordo com o DL 133/2009 e Instrução 13/2013 do Banco de Portugal, pressupondo a utilização integral do limite de descoberto durante o prazo autorizado, o pagamento de juros mensais e a liquidação de todo o capital no termo). <p>Conta isenta de comissão de abertura e de renovação.</p> <p>A incluir I.S. 4% sobre os juros e 0,07% sobre a média mensal do saldo em dívida.</p> <p>Os juros devedores são apurados diariamente sobre as quantias dos saldos devedores diários calculados à taxa de juro vigente, indicada e publicitada no Preçário da Caixa.</p> <p>Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01.</p> <p>Os montantes das utilizações de facilidade de descoberto, feitas pelo Titular ou por débitos processados pela Caixa deverão ser reembolsados até ao termo do trigésimo dia seguinte ao da utilização.</p> <p>O montante máximo disponível é aferido em função do valor do salário líquido mensal e/ou dos rendimentos líquidos indicados e comprovados pelo Titular, que, para tal ponderação, serão mensuralizados, e também em função dos compromissos ou endividamento do Titular e de outros factores considerados na análise de risco.</p> <p>Em qualquer momento poderá ser alterado, para mais ou para menos, o limite da facilidade de descoberto e as condições da sua utilização, designadamente em função de modificações do salário e/ou dos rendimentos do Titular e da sua situação financeira, ou da avaliação de outros factores de risco.</p> <p>Posteriores alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.</p>

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem**

Ultrapassagem de crédito	<p>A ultrapassagem de crédito depende da aceitação da Caixa, mediante análise casuística, com as seguintes condições:</p> <p>Taxa Anual Nominal (TAN) de 20,400%.</p> <p>Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01.</p> <p>A ultrapassagem de crédito deverá ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de 1 mês a contar da data da sua constituição.</p> <p>Será cobrada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comissão pela recuperação de valores em dívida no montante de 4% sobre o valor da ultrapassagem de crédito, que se prolongue por um período superior a um mês, com um mínimo de 12,00 € e um máximo de 150,00 € (Acresce I.S.). <p>Posterior alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.</p>
Outras condições	<p>O saldo integral da conta SuperJovem, sem facilidades de descoberto, é automaticamente transferido para uma conta de Depósitos à Ordem Particulares no dia em que o seu titular perfizer 31 anos.</p> <p>O saldo integral da conta SuperJovem, com facilidades de descoberto, é automaticamente transferido para uma conta Completa no dia em que o seu titular perfizer 31 anos.</p> <p>A conta SuperJovem extinguir-se-á quando não apresente saldo positivo, não registe nenhum movimento há 1 ano e não tenha quaisquer produtos associados.</p> <p>No termo da conta SuperJovem ou se por qualquer motivo esta ou facilidades de descoberto forem canceladas, o Cliente fica obrigado a pagar imediatamente todas as quantias de que seja devedor e os respectivos impostos e encargos.</p> <p>O(s) Titular(es) pode(m) solicitar à Caixa Agrícola a conversão da Conta Super Jovem em Conta Gestão, um produto constituído pela manutenção, a todo o tempo, de uma DO Conta Gestão, de uma Poupança Gestão, para remuneração de saldos, e de um Crédito Gestão, para utilização de um limite de crédito.</p> <p>Para este efeito, têm de ser cumpridos cumulativamente os seguintes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none">a) preenchimento e entrega pelo(s) Titular(es) do formulário "Pedido de Conta Gestão";b) entrega de todos os documentos e elementos solicitados para análise de comercialização e de risco pela Caixa Agrícola;c) aprovação pela Caixa Agrícola, designadamente do limite do Crédito Gestão;

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos**
Depósitos à ordem

	<p>d) celebração do contrato de Crédito Gestão com as garantias aprovadas;</p> <p>e) abertura da Poupança Gestão, com as condições constantes da FIN.</p> <p>O(s) Titular(es) que queiram converter a Conta Super Jovem em Conta Gestão pode(m) solicitar à Caixa Agrícola a FIN da Poupança Gestão e a cópia do contrato de Crédito Gestão, que define as condições de movimentação da DO Conta Gestão, a utilização do limite do Crédito Gestão e o regime das transferências entre a DO Conta Gestão, o Crédito Gestão e a Poupança Gestão.</p> <p>A movimentação entre a DO Conta Gestão, o Crédito Gestão e a Conta Poupança Gestão é efectuada por tranches automáticas, nos seguintes termos:</p> <p>Sempre que a DO Conta Gestão esteja com saldo disponível devedor e o limite de Crédito Gestão se encontrar integralmente utilizado, fica a Caixa Agrícola expressamente autorizada a efectuar mobilizações da Conta Poupança em múltiplos de € 100,00 (cem euros) até regularizar o saldo disponível devedor da DO Conta Gestão, salvo se o saldo da Conta Poupança for inferior a € 100,00 (cem euros), caso em que a Caixa Agrícola fica autorizada a efectuar a mobilização e transferência do valor necessário para regularizar, ainda que parcialmente, a DO Conta Gestão.</p> <p>Diariamente, verificando a Caixa Agrícola que a DO Conta Gestão dispõe de saldo valor credor, pode a Caixa Agrícola automaticamente e sem precedência de aviso prévio efectuar transferências automáticas em tranches mínimas, de valor a acordar com o Cliente, da DO Conta Gestão para o Crédito Gestão, se o limite de crédito estiver utilizado e até ao montante do que tenha sido utilizado, para que, em sistema revolving, possa vir a ser utilizado pelo(s) Titular(es) nos termos do contrato de Crédito Gestão.</p> <p>Mensalmente, verificando a Caixa Agrícola que a DO Conta Gestão dispõe de saldo disponível superior a € 250,00 ou outro valor superior acordado com o Cliente, pode a Caixa Agrícola automaticamente sem precedência de aviso prévio efectuar transferências automáticas em tranches mínimas de € 100 da DO Conta Gestão para a Conta Poupança Gestão, se o limite do Crédito Gestão não estiver total ou parcialmente utilizado.</p> <p>A título de comissões e despesas só será cobrada ao(s) Titular(es) uma comissão de gestão de € 2,5/mês (acresce I.S.) ou € 3,5/mês (acresce I.S.), consoante sejam ou não Associados da Caixa Agrícola. O produto Conta Gestão está isento de comissão de manutenção de D.O..</p> <p>Se a Caixa ou o(s) Titular(es) se opuserem à renovação ou denunciarem o contrato de Crédito Gestão ou o Cliente se opuser à renovação da Poupança Gestão:</p> <p>i) a Poupança Gestão será liquidada e o seu saldo creditado na DO Conta Gestão;</p>
--	---

**Ficha de Informação Normalizada para Depósitos**
Depósitos à ordem

	<p>ii) a DO Conta Gestão será convertida numa Conta Super Jovem;</p> <p>iii) o(s) Titular(es) fica(m) obrigado(s) a reembolsar as quantias disponibilizadas ou utilizadas através do Crédito Gestão, bem como a pagar os juros e as demais responsabilidades emergentes do contrato de conta corrente caucionada até à data da denúncia.</p>
Fundo de Garantia de Depósitos	<p>Os depósitos constituídos numa Caixa Crédito Agrícola que pertençam ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo, sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira.</p> <p>O Crédito Agrícola garante o reembolso até ao valor máximo de € 100.000,00 por cada depositante, nos termos da redacção actual do Decreto-Lei nº 345/98, de 9 de Novembro. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em Euros, ao câmbio da referida data.</p> <p>Para informações complementares consulte o endereço:</p> <p>Fundo de Garantia do Crédito A. Mútuo – Fundo Garantia C.A.M.</p> <p>Praça da Liberdade, nº 92</p> <p>4000-322 Porto</p> <p>Telefone: 22 2077246</p> <p>Fax: 22 2004420</p> <p>Site: www.fqcam.pt</p>
Instituição Depositária	<p>Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.</p> <p>Rua Castilho, nº 233 – Piso 6</p> <p>1099-044 Lisboa</p> <p>Telefone: 21 3809900</p> <p>Fax: 21 3860996</p> <p>Site: www.creditoagricola.pt</p>
Validade das Condições	A do próprio dia em que é fornecida ao Cliente.

	Pág.: 5/5
--	----------------------------



ANEXO 6 – CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITOS

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO****Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES****A. DISPOSIÇÕES GERAIS****Objecto**

1.1. Este documento contém as Condições Gerais do Contrato de Depósito acordadas entre a Caixa de

Crédito Agrícola Mútuo de _____

CRL., pessoa colectiva nº _____,

matriculada sob esse mesmo número na Conservatória do

Registo Comercial de _____,

registada junto do Banco de Portugal sob o nº

_____, com sede na _____

_____,
doravante abreviadamente designada por Caixa Agrícola, e a Titular identificada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.2. As presentes Condições Gerais regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de Depósito à Ordem e de outras contas e/ou produtos a ela associados, designadamente contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, bem como o contrato-quadro dos diversos serviços e meios de pagamento também a ela associados.

1.3. A celebração do Contrato de Depósito associado à Conta de Depósito à Ordem fica dependente da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além das presentes Condições Gerais e da Ficha Informação Normalizada (FIN), da aposição da(s) assinatura(s) do(s) seu(s) Titular(es) e eventual(ais) Representante(s) na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem, e da prestação das informações pessoais do(s) Titular(es) nos Anexos ao presente contrato e que dele fazem parte integrante; A celebração do Contrato de Depósito associado às restantes contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e/ou contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial associadas à Conta de Depósitos à Ordem ficam dependentes da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além da Ficha de Constituição (FC) e da Ficha Informação Normalizada (FIN) respectiva, das Condições Particulares, se existentes, e, sempre que não tenham sido entregues em momento anterior, das presentes Condições Gerais.

Identificação do(s)**Titular(es)/Representante(s)/Procurador(es)**

2.1. O(s) Titular(es) e o(s) seu(s) Representante(s) identificado(s) na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem obrigam-se a comunicar à Caixa Agrícola qualquer alteração dos dados relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que forneçam à Caixa Agrícola, designadamente a morada completa, endereço de email, a profissão e a entidade patronal e indicação dos cargos públicos que exerçam, obrigando-se a manter aqueles dados permanentemente actualizados e a comprovar documentalmente toda e qualquer alteração.

2.2. Salvo acordo escrito em contrário, as assinaturas que constam na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem são válidas para todas as contas e/ou produtos a ela associados existentes na Caixa Agrícola, independentemente da sua natureza.

Correspondência e Comunicações

3.1. Toda a correspondência que deva ser enviada ao(s) Titular(es) da conta de Depósito à Ordem ou de outras contas e/ou produtos a ela associados, incluindo a relativa a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço por ele(s) indicado, e decorridos que estejam três (3) dias após a data de expedição.

3.2. A Caixa Agrícola não poderá ser responsabilizada pelo extravio de algum documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo, quando tenha dirigido o envio para o último endereço indicado pelo(s) Titular(es).

3.3. Quando a conta de Depósito à Ordem ou as outras contas e/ou produtos a ela associados disponham de mais do que um Titular, e salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da lei ou das condições específicas de cada conta, do produto ou do serviço a que respeitam, as comunicações da Caixa Agrícola consideram-se validamente efectuadas quando o sejam a qualquer um dos Titulares, ainda que a conta em causa seja de movimentação conjunta ou mista.

3.4. Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Agrícola o endereço linhadirecta@creditoagricola.pt e no caso do(s) Titular(es) qualquer um dos endereços que haja sido indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de Conta.

3.5. Excluem-se do disposto no número anterior a retirada de consentimento e as revogações de quaisquer ordens de pagamento pelo(s) ordenante(s), actos esses que terão de ser efectuados pessoalmente e por escrito junto de qualquer Agência da Caixa Agrícola ou através de carta registada com aviso de recepção a ela dirigida.

3.6. A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa Agrícola e o(s) Titular(es) é a língua portuguesa.

3.7. A Caixa Agrícola prestará, no mínimo, conjuntamente com o extracto de conta a que se refere infra o número doze da cláusula nona (9.12), as informações devidas ao(s) Titular(es) ao abrigo do presente contrato e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

3.8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o(s) Titular(es) podem solicitar à Caixa Agrícola que lhes forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente às contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

Regime de movimentação

4. Nas contas que não sejam individuais será adoptado um dos seguintes regimes de movimentação: a) Solidária, se for suficiente a intervenção de qualquer um dos Titulares; b) Conjunta, se for necessária a intervenção de todos os Titulares; c) Mista, se for estabelecido outro critério de movimentação.

Representação

5.1. Salvo estipulação escrita em contrário, o Titular de conta individual ou cada um dos Titulares de conta colectiva poderá conferir a terceiro, seu representante, a totalidade ou parte dos poderes de movimentação de que dispõe, outorgando para o efeito procuração que, em conjunto com a demais documentação de identificação do representante, entregará à Caixa Agrícola, sempre em momento prévio a toda e qualquer movimentação por aquele representante.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e nos casos das contas colectivas, o primeiro titular confere, desde já, os poderes necessários e suficientes para que



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO Caixa Agrícola PESSOAS SINGULARES

qualquer um dos restantes titulares outorgue, em seu nome e representação, todos os contratos respeitantes à constituição de depósitos a prazo e/ou poupanças associadas à conta de depósitos à ordem de que são titulares, subscrivendo, em seu nome e representação, toda a documentação necessária para tanto.

Compensação

6.1. Quando seja credora de qualquer um dos Titulares por dívida vencida, a Caixa Agrícola pode reter e utilizar, para seu reembolso, todos e quaisquer fundos provenientes de saldos, contas ou valores detidos, por esse Titular devedor, na Caixa Agrícola ou na Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL (doravante Caixa Central) ou em qualquer Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (doravante SICAM), compensando o respectivo montante com débitos de igual valor e independentemente da verificação dos requisitos da compensação legal.

6.2. Para os efeitos da cláusula anterior fica a Caixa Agrícola autorizada a proceder à mobilização antecipada de depósitos ou aplicações financeiras a prazo sem necessidade de outra autorização ou aviso-prévio, fazendo-o na medida do necessário ao reembolso do que lhe seja devido, ficando ainda autorizada a, caso as contas ou aplicações estejam constituídas em moeda diferente da da dívida a compensar, efectuar a respectiva conversão ao câmbio praticado pela Caixa Agrícola para a compra da moeda em que a conta se encontra constituída e até ao montante necessário para saldar a dívida em questão.

Encerramento

7.1. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de, a todo o tempo, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e/ou das contas de outra natureza a ela associadas, notificando o(s) Titular(es) com a antecedência mínima de dois (2) meses, salvo se se verificar justa causa que implique o encerramento imediato, sem prejuízo da responsabilidade do(s) Titular(es) pelos débitos decorrentes de quaisquer operações que tenham sido lançadas na conta em momento posterior à notificação.

7.2. O encerramento de conta de Depósito à Ordem implica o encerramento de todas as contas associadas e a devolução à Caixa Agrícola pelo(s) Titular(es) de todos os meios de pagamento a elas associados, nomeadamente cheques e cartões de débito ou crédito, bem como à denúncia do(s) contrato(s)-quadro de serviços de pagamento a ela associados.

7.3. Se até ao termo do prazo de dois (2) meses a contar da data da comunicação de encerramento da conta, o(s) Titular(es) não proceder(em) ao levantamento das quantias e valores depositados pode a Caixa Agrícola, alternativa ou cumulativamente, consoante o que seja necessário: a) transferir os fundos ou valores para uma conta interna até à sua entrega ao(s) Titular(es); b) enviar para o Titular um cheque pelo valor do saldo deduzido das respectivas despesas de emissão e envio; caso a conta seja colectiva, o envio poderá ser efectuado para qualquer um dos Titulares.

7.4. Após o encerramento da conta de Depósito à Ordem, e nos termos da legislação aplicável, todos os cheques sacados sobre a conta serão devolvidos com a menção de conta encerrada e todas as instruções de débito e/ou transferência serão recusadas.

7.5. O(s) Titular(es) pode(m), a todo o tempo e com efeitos imediatos, proceder ao encerramento da conta de Depósito à Ordem e de contas de outra natureza a ela associadas e/ou proceder à denúncia de qualquer

contrato-quadro de serviço de pagamento em vigor, através de comunicação escrita dirigida à Caixa Agrícola aplicando-se nesse caso o disposto nas cláusulas anteriores com as devidas adaptações.

7.6. O encerramento da conta de Depósito à Ordem a pedido do(s) Titular(es) ficará dependente da inexistência de quaisquer responsabilidades de qualquer um dos Titulares, bem como, sendo a conta colectiva, da comunicação escrita estar subscrita por todos os Titulares.

Óbito de Titular

8. Em cumprimento de obrigações legais, a Caixa Agrícola procederá ao bloqueio do saldo ou da quota parte do saldo da conta de Depósito à Ordem e de contas de outra natureza a ela associadas sempre que tenha conhecimento do óbito de qualquer um dos Titulares da conta, que ficará indisponível até ser entregue aos respectivos sucessores devidamente habilitados.

B. CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

Movimentação

9.1. Sem prejuízo do que mais resulta das cláusulas que regulam os canais complementares (internet banking e linha directa) sempre que o(s) Titular(es) seja(m) aderente(s), a conta de Depósito à Ordem pode ser movimentada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito, cartões de débito, cheques, ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola desde que observado o regime de movimentação estabelecido e as regras constantes destas Condições Gerais e demais legislação aplicável.

9.2. Sem prejuízo de convenção ou disposição legal em contrário, a conta de Depósito à Ordem poderá ser movimentada a crédito pelo(s) respectivo(s) Titular(es) ou por terceiro, podendo nela ser creditados valores decorrentes de pagamentos de terceiros, quer por via de débito directo, quer por via de transferência, quer por qualquer outro sistema de pagamento.

9.3. O depósito de cheques, ou quaisquer outros valores que não sejam numerário, ficam pendentes de boa cobrança, ainda que, por conveniência do(s) Titular(es) ou por outras razões, a Caixa Agrícola proceda ao seu crédito sem aguardar o termo das operações de cobrança.

9.4. Para além de lançamentos de prestações de empréstimos ou de valores referentes a outras responsabilidades assumidas pelo(s) Titular(es), são lançados na conta as comissões, portes, encargos, despesas de manutenção e/ou outros valores, designadamente respeitantes à emissão de extracto de conta, previstos no Preçário da Caixa Agrícola, disponível para consulta em qualquer Agência da Caixa Agrícola assim como de juros devedores e impostos relativos à própria conta de Depósitos à Ordem, concedendo o(s) Titular(es) autorização expressa para tanto.

9.5. Nos casos de contas de Depósito à Ordem colectivas, todos os Titulares são solidariamente responsáveis por quaisquer débitos.

9.6. Sempre que, por falta de provisão suficiente na conta de Depósito à Ordem ocorra uma ultrapassagem de crédito, esta terá de ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de um (1) mês a contar da data da sua constituição e vencerá juros à taxa anual nominal em vigor em cada momento para as ultrapassagens de crédito publicitada e divulgada no Preçário (disponível nos balcões do Crédito Agrícola, em www.creditagricola.pt e no Portal do Cliente Bancário), taxa essa que não excederá a máxima trimestral divulgada pelo Banco de Portugal, sendo revista dentro dessa mesma periodicidade.

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

9.7. Findo o prazo estabelecido no número anterior sem que tenha ocorrido a regularização da ultrapassagem de crédito, o montante em dívida passará a vencer juros moratórios calculados à taxa definida no número anterior, acrescida de uma sobretaxa de mora até três por cento por (3%) ao ano ou outra que seja legalmente admitida, até efectiva regularização.

9.8. Salvo a comissão devida pelo incumprimento e que consta devidamente identificada e publicitada no Preçário (divulgado nos balcões do Crédito Agrícola, em www.creditagrícola.pt e no Portal do Cliente Bancário), a Caixa Agrícola não cobrará sobre a ultrapassagem de crédito qualquer outra comissão, podendo, no entanto, obter o reembolso de toda e qualquer despesa que venha a suportar junto de terceiro e emergente deste contrato, desde que documentalmente justificada.

9.9. Decorrido um (1) mês sobre a data da constituição da ultrapassagem de crédito e caso esta não tenha, no entretanto, sido integralmente reembolsada, a Caixa Agrícola informará o(s) Titular(es) em suporte duradouro da sua ocorrência, do montante excedido, da taxa anual nominal, da sobretaxa de mora e do(s) encargo(s) aplicáveis.

9.10. O disposto nos quatro (4) números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, a qualquer situação em que a conta de Depósitos à Ordem apresente um saldo negativo, excepto se este resultar da normal utilização de uma facilidade de descoberto, caso em que se aplicarão as regras específicas desse contrato.

9.11. Nos casos expressos nos cinco (5) números anteriores, a Caixa Agrícola fica, sem necessidade de aviso prévio, autorizada a debitar esse(s) montante(s) e os respectivos juros, acrescidos da sobretaxa de mora supra mencionada, em qualquer conta existente na Caixa Central ou em qualquer Caixa Agrícola pertencente ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) de que o devedor seja Titular, fazendo operar a compensação de créditos nos termos do disposto supra na cláusula sexta (6).

9.12. A Caixa Agrícola disponibilizará ao Titular, com periodicidade mensal, excepto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, em qualquer caso, respeitar-se uma periodicidade mínima anual, um extracto da conta de Depósito à Ordem com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

9.13. O(s) Titular(es) autoriza(m) a Caixa Agrícola a proceder às correcções de movimentos, a crédito e a débito, que comprovadamente se tenham por errados ou indevidos, com vista a repor a regularidade das transacções em função das suas datas valor.

Débitos Directos

10.1. O(s) Titular(es) poderá(ão) domiciliar na conta de Depósitos à Ordem, que funcionará como conta de pagamento, quaisquer débitos directos, entendendo-se estes pelo serviço de pagamento que consiste em debitar a conta de Depósito à Ordem do(s) Titular(es) de acordo com ordem transmitida pelo próprio beneficiário desse pagamento com base em autorização prévia (mandato) concedida pelo(s) Titular(es).

10.2. A formalização dos mandatos a que alude o número anterior é da exclusiva responsabilidade do(s) Titular(es) e do beneficiário do pagamento.

10.3. O disposto no número anterior não prejudica o direito do(s) Titular(es) solicitar(em) a verificação dos mandatos

subjacentes a débitos directos efectuados na conta de Depósitos à Ordem.

10.4. Sem prejuízo de outros direitos que legalmente assistam ao(s) Titular(es), as operações de débito directo só podem ser revogadas pelo(s) ordenante(s) até ao final do dia útil anterior ao dia acordado para o débito dos fundos.

10.5. O(s) Titular(es) poderá(ão) dar instruções à Caixa Agrícola para que as cobranças de débitos directos sejam limitadas a um determinado montante, ou periodicidade, ou ambos.

10.6. Caso o modelo de pagamentos não preveja o direito ao reembolso e o mesmo modelo de pagamentos ou a Caixa Agrícola não imponha(m) confirmação expressa e por escrito, em impresso próprio, do mandato, o(s) Titular(es) poderá(ão) ainda dar instruções à Caixa Agrícola para que verifique cada operação de débito directo com base nas informações relativas ao mandato e confira se o montante e a periodicidade da operação de débito directo transmitida é igual ao montante e à periodicidade acordados no mandato antes debitar a conta.

10.7. Sem prejuízo do disposto no número um (10.1), o(s) Titular(es) poderá(ão) dar instruções à Caixa Agrícola para que bloqueie todos os débitos directos, bloqueie todos os débitos directos iniciados por um ou mais beneficiários concretos, que deverá identificar pelos respectivos nomes ou firmas e referências de credor, ou autorize somente os débitos directos iniciados por um ou mais beneficiários concretos, que deverá identificar da mesma maneira.

Transferências e Ordens de pagamento

11.1. Sempre que disponha de saldo para tanto, o(s) Titular(es) poderá(ão) efectuar transferências de numerário da sua conta de Depósito à Ordem para qualquer outra conta de depósito de que seja(m) titular(es) ou de que sejam titulares quaisquer terceiros.

11.2. Quer se trate de uma ordem de transferência pontual ou de uma ordem de pagamento periódica, o(s) Titular(es) terá(ão) de subscrever junto da Caixa Agrícola os impressos próprios e atinentes a cada uma dessas operações, dos quais deverão constar de forma expressa e inequívoca os elementos necessários para que a Caixa Agrícola possa efectuar a transferência: IBAN e identificação do beneficiário, data em que deverá ocorrer a transferência e o seu montante e divisa.

11.3. Sem prejuízo do expresso no número um da cláusula décima quarta (14.1), com a subscrição do documento a que alude o número anterior, do qual consta a menção expressa do consentimento do respectivo ordenante, as operações de pagamento a que tais documentos aludem consideram-se devidamente autorizadas pelo(s) seu(s) ordenante(s), não podendo ser revogadas após a recepção da ordem de pagamento pela Caixa Agrícola.

Cartão de Débito

12. Associado à conta de Depósito à Ordem poderão ser emitidos um ou mais cartões de débito, devendo para tanto ser subscritas pelo(s) Titular(es) as Condições Gerais específicas dos cartões de débito que, em caso de conflito, prevalecem sobre as regras constantes destas Condições Gerais.

Cartão de Crédito

13. Sem prejuízo do expresso na cláusula vigésima primeira (21), a emissão e utilização de cada cartão de crédito rege-se-á pelo disposto nas suas específicas Condições Gerais, que, em caso de conflito, prevalecem sobre as regras constantes destas Condições Gerais.

Meios e serviços de Pagamento

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO****Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

- 14.1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), toda e qualquer ordem de pagamento ou conjunto de ordens de pagamento só se consideram autorizadas se o(s) seu(s) respectivo(s) ordenante(s) consentir(em), por escrito e nos termos da cláusula terceira (3), na sua execução.
- 14.2. O consentimento a que se refere o número anterior deverá, sempre que possível, ser prestado previamente à execução da operação de pagamento, acordando o(s) Titular(es) e a Caixa Agrícola no sentido de que, sempre que tal não seja possível, o consentimento possa ser prestado posteriormente.
- 14.3. O consentimento prestado para uma qualquer ordem de pagamento ou para um conjunto de ordens de pagamento pode ser retirado pelo(s) ordenante(s), a qualquer momento e sem prejuízo do exposto quanto à sua irrevogabilidade, nos termos e formas previstos na cláusula terceira (3), considerando-se que toda e qualquer ordem de pagamento subsequente que não se considere irrevogável passará a estar não autorizada.
- 14.4. Toda e qualquer ordem de pagamento transmitida pelo(s) ordenante(s), qualquer que seja o serviço de pagamento utilizado e sem prejuízo do exposto nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), considera-se recebida pela Caixa Agrícola:
- a) no próprio dia, se recebida até às quinze horas (15h) de dia útil para a Caixa Agrícola;
 - b) no dia útil seguinte, se recebida depois das quinze horas (15h) ou em dia não útil para a Caixa Agrícola.
- 14.5. Sem prejuízo do exposto supra na cláusula décima (10) ou de convenção escrita em contrário entre o(s) ordenante(s) e a Caixa Agrícola, com o consentimento do beneficiário no caso de débitos directos e/ou operações iniciadas pelo beneficiário ou através deste, uma ordem de pagamento só pode ser revogada pelo(s) ordenante(s) até ao final do dia útil anterior à data em que a ordem se considera recebida pela Caixa Agrícola nos termos do disposto no número anterior (14.4.)
- 14.6. Se a operação de pagamento for iniciada pelo seu beneficiário ou através dele, o(s) ordenante(s) não pode(m) revogar a ordem de pagamento depois de ter comunicado ao beneficiário essa ordem ou o seu consentimento à execução da operação.
- 14.7. Em complemento do disposto supra no número cinco da cláusula décima quarta (14.5), a Caixa Agrícola cobrará ao ordenante por cada revogação de uma qualquer ordem de pagamento, incluindo débitos directos, ou de um conjunto de operações de pagamento a comissão expressamente prevista para tanto no Preçário em vigor à data da revogação, ficando, desde já expressamente autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelo montante devido.
- 14.8. Igualmente sem prejuízo do disposto nas cláusulas nona (9) a décima terceira (13), toda e qualquer ordem de pagamento recebida pela Caixa Agrícola nos termos do número quatro da presente cláusula (14.4) e que não tenha sido retirada ou revogada, será executada:
- a) se para conta de Depósito à Ordem domiciliada na Caixa Agrícola, no próprio dia útil;
 - b) se para qualquer outra Instituição de Crédito, incluindo a Caixa Central e qualquer outra Caixa Agrícola integrante do SICAM:
- i) nas operações internas: até ao final do primeiro dia útil seguinte;
 - ii) nas operações transfronteiriças: até ao final do terceiro dia útil seguinte.
- 14.9. Nos casos das ordens de pagamento emitidas em suporte papel, os prazos referidos no número anterior podem ser prorrogados por mais um (1) dia útil.
- 14.10. Sempre que para a execução de um qualquer serviço de pagamento solicitado pelo(s) Titular(es) tenha de ser efectuado o câmbio de euros numa qualquer divisa, a Caixa Agrícola comunicará ao(s) Titular(es) qual a taxa de câmbio a ser utilizada naquela operação em concreto.
- 14.11. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de bloquear um qualquer instrumento de pagamento por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do instrumento de pagamento; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento; c) o aumento significativo do risco de o(s) ordenante(s) não poder(em) cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um instrumento de pagamento com uma linha de crédito associada.
- 14.12. Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa Agrícola informará o(s) Titular(es), se possível, antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.
- 14.13. Logo que cessem os motivos que fundamentaram o bloqueio, a Caixa Agrícola desbloqueará o instrumento de pagamento ou substituí-lo-á por um novo.
- 14.14. O(s) Titular(es) obriga(m)-se a utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-lo, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa Agrícola ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.
- 14.15. A comunicação a que se refere a parte final do número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa com o nº 808206060.
- 14.16. No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva de instrumento de pagamento, com quebra da confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável ao(s) ordenante(s), este(s) suportará(ão) todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento até um máximo de 150,00 € (cento e cinquenta euros), salvo se:
- i) as operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais obrigações das consagradas supra no número catorze da presente cláusula (14.14), caso em que o(s) ordenante(s) suportará(ão) todas as perdas sem aquele limite, ou
 - ii) se existir negligência grave do(s) ordenante(s), caso em que este(s) suporta(m) as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associadas à conta ou ao instrumento de pagamento.
- 14.17. Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter efectuado a comunicação a que se refere supra no número catorze da presente cláusula (14.14), o(s) ordenante(s) não suporta(m) quaisquer consequências financeiras

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

resultantes da utilização de instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado.

14.18. Sempre que não haja autorizado uma operação de pagamento, o(s) ordenante(s) deve(m) comunicar esse facto, de imediato e por escrito e nos termos da cláusula terceira (3), à Caixa Agrícola a qual procederá ao imediato reembolso do montante da operação de pagamento, repondo a conta sacada na situação que se encontrava antes de efectuada a operação não autorizada, sob pena de serem devidos juros moratórios, contados dia a dia, desde a data em que o(s) ordenante(s) haja(m) negado ter autorizado a operação e até à data de efectivo reembolso, à taxa de juro legal acrescida de dez (10) pontos percentuais, sem prejuízo do direito a indemnização que possa haver lugar.

14.19. O pedido de rectificação a que se refere o número anterior nunca poderá exceder o prazo de treze (13) meses a contar da data do débito.

14.20. A Caixa Agrícola poderá recusar uma qualquer operação de pagamento sempre que não estejam reunidos todos os requisitos constantes das presentes Condições Gerais e das condições específicas da operação de pagamento em causa, comunicando-o por escrito e nos termos da cláusula terceira (3) ao(s) ordenante(s).

14.21. Sempre que a recusa seja objectivamente justificada, a Caixa Agrícola poderá cobrar ao(s) Ordenante(s) as comissões previstas para tanto no Preçário em vigor à data do pedido de execução da operação.

14.22. Sempre que o(s) Titular(es) seja(m) o(s) beneficiário(s) de uma qualquer operação de pagamento, a Caixa Agrícola pode deduzir, do montante que haja de lhe ser creditado como resultado da execução da operação de pagamento, os encargos e/ou comissões devidos pela operação e que constem do Preçário em vigor à data da execução da operação, devendo, para tanto, fornecer de imediato informação, individualizada e separada, sobre o montante integral da operação de pagamento e os encargos e/ou comissões cobrados.

14.23. Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo(s) ordenante(s), mormente com o identificador único, considera-se que está correctamente executada.

14.24. Caso as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo(s) ordenante(s), mormente o identificador único, estejam incorrectos, a Caixa Agrícola não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, devendo, no entanto e sem prejuízo de poder cobrar as comissões e/ou encargos previstos no Preçário em vigor para tanto, envidar todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação.

14.25. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo(s) ordenante(s) não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa Agrícola esta deverá:

a) caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviço do ordenante, reembolsá-lo, sem atrasos injustificados, do montante da ordem de pagamento não executada ou executada deficientemente e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorrecta da operação de pagamento;

b) caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, creditar, de

imediate, o montante correspondente na conta daquele ou colocar o montante à sua disposição.

14.26. Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo beneficiário ou através deste não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa Agrícola na sua qualidade de prestadora de serviço do beneficiário, deverá esta, de imediato, retransmitir a ordem de pagamento de forma correcta e ficando obrigada a disponibilizar de imediato na conta do beneficiário o montante da operação assim que lhe seja creditado na sua conta de pagamento.

14.27. Se a responsabilidade não for imputável à prestadora de serviço do beneficiário nos termos do número anterior, ela recairá sobre a prestadora de serviço do ordenante que deve actuar nos termos expressos na alínea a) do número vinte e cinco da presente cláusula (14.25).

14.28. Para além da responsabilidade a que aludem os números anteriores, a Caixa Agrícola, na sua qualidade de prestadora de serviço de pagamento é responsável perante o(s) utilizador(es) dos respectivos serviços de pagamento por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhes caiba e por quaisquer juros a que estejam sujeitos em consequência da não execução ou da execução incorrecta da operação de pagamento.

14.29. O disposto nos números vinte e cinco (14.25) e vinte e oito (14.28) da presente cláusula não é aplicável:

a) em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade da Caixa Agrícola;

b) se as respectivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar dos esforços desenvolvidos pela Caixa Agrícola;

c) se a Caixa Agrícola estiver vinculada a obrigações legais, nomeadamente as relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

14.30. O(s) ordenante(s) têm direito ao reembolso pela Caixa Agrícola de uma operação de pagamento autorizada iniciada pelo beneficiário ou através deste, desde que já tenha sido executada e caso estejam reunidas as seguintes duas (2) condições:

a) a autorização não especificar o montante exacto da operação de pagamento no momento em que a autorização foi concedida;

b) o montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores, nos termos do seu contrato-quadro e nas circunstâncias específicas do caso.

14.31. O pedido de reembolso a que se refere o número anterior pode ser efectuado pelo(s) ordenante(s) à Caixa Agrícola durante o prazo oito (8) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados na sua conta, cabendo à Caixa Agrícola, no prazo máximo de dez (10) dias a contar desse pedido, efectuar o reembolso do montante integral da operação de pagamento executada ou apresentar uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o(s) ordenante(s) pode(m) remeter a questão se não aceitar(em) a justificação apresentada.

14.32. Sempre que o(s) Titular(es) solicite(m), por qualquer meio, informações sobre as ordens de pagamento e/ou serviços de pagamento para além das que, gratuita, periodicamente e nos termos da lei, lhes são prestadas, poderá a Caixa Agrícola cobrar e debitar os encargos constantes do Preçário que se encontre em vigor e que traduzirão os custos efectivamente suportados

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

pela Caixa Agrícola com a transmissão dessas informações.

14.33. As despesas e encargos a serem pagos pelo(s) Titular(es) à Caixa Agrícola pelo processamento de qualquer um dos serviços de pagamento por ele(s) solicitado são os que se encontram discriminados no Preçário em vigor à data do pedido, ficando, desde já, a Caixa Agrícola autorizada a debitar a conta de Depósito à Ordem pelos montantes devidos, podendo a Caixa Agrícola indicar por escrito sempre que o(s) Titular(es) o solicite(m) o montante exacto das despesas e encargos devidos pela execução de determinada ordem e/ou serviço de pagamento.

Cheques

15.1. O fornecimento de cheques ao(s) Titular(es) da conta pressupõe a celebração de uma convenção de uso de cheque que se considera celebrada com a entrega efectiva dos cheques ao(s) Titular(es).

15.2. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de não emitir cheques em nome do(s) Titular(es) ou de o fazer apenas sob determinadas condições.

15.3. Constitui especial dever do(s) Titular(es) proceder com diligência à guarda, preenchimento e emissão dos cheques, de modo a evitar o seu uso fraudulento.

15.4. Caso venha(m) a ser objecto de alguma medida de rescisão da convenção de cheque o(s) Titular(es) obriga(m)-se a entregar à Caixa Agrícola todos os cheques não utilizados que se encontrem em seu poder.

15.5. A convenção de uso de cheque pode ser rescindida nos termos da legislação em vigor por uso indevido de cheque, caso em que a Caixa Agrícola procederá às comunicações legalmente previstas, incluindo a referente à inclusão do(s) Titular(es) e/ou do(s) Representante(s) na Listagem do Banco de Portugal referente a Utilizadores de Cheque que oferecem Risco.

15.6. Os módulos de cheques fornecidos têm data limite de validade, a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos, devendo ser devolvidos à Caixa Agrícola. Todavia, o(s) Titular(es) da conta de Depósito à Ordem reconhece(m) a faculdade à Caixa Agrícola de, se assim entender, proceder ao pagamento de qualquer cheque que, eventualmente, seja emitido posteriormente ao termo do seu prazo de validade, desde que apresentado nos termos e prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque (LURC).

15.7. O(s) Titular(es) fica(m) ciente(s) de que a Caixa Agrícola, nos termos do disposto no n.º 1 do Art. 13.º-A do DL n.º 454/91, de 28 de Dezembro, deverá fornecer às autoridades judiciárias competentes todos os elementos necessários para a prova do motivo de não pagamento de cheque devolvido por falta de provisão, incluindo a indicação do saldo da conta sacada, os elementos de identificação do sacador e o envio de cópia da respectiva Ficha Bancária de Assinatura, conferindo o(s) Titular(es) autorização à Caixa Agrícola para tanto.

Descoberto

16. Associado à conta de Depósito à Ordem, o(s) Titular(es) poderá(ão) deter uma facilidade de descoberto, celebrando, para o efeito, contrato específico através de documento autónomo.

C. CONTAS ASSOCIADAS À CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM**Regime**

17. Associadas a cada conta de Depósito à Ordem poderão existir contas de tipo diferente, como contas de Depósito a Prazo, contas Poupança, contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, contas de valores mobiliários, contas em moeda estrangeira ou

outras que, salvo acordo expresso em contrário, se regerão pelas regras específicas e no que estas não contrariarem pelas regras comuns e pelas regras atinentes à conta de Depósito à Ordem indicadas supra.

Contas de Depósito a Prazo

18.1. A constituição de conta(s) Depósito a Prazo associada(s) à conta de Depósito à Ordem fica condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização ao(s) Titular(es) da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

18.2. Os Depósitos a Prazo são representados por um título nominativo representativo do depósito e não transmissível por acto entre vivos.

18.3. A emissão de uma segunda via do título representativo do Depósito a Prazo dependerá de pedido fundamentado subscrito por todos os Titulares, ainda que o regime de movimentação seja o da solidariedade.

18.4. Os Depósitos a Prazo são exigíveis no fim do prazo por que forem constituídos, podendo, todavia, a Caixa Agrícola conceder a sua mobilização antecipada, nas condições acordadas, por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

18.5. Os Depósitos a Prazo não mobilizáveis antecipadamente são apenas exigíveis no fim do prazo por que forem constituídos, não podendo ser reembolsados antes do decurso desse mesmo prazo.

18.6. Salvo prévia indicação escrita da Caixa Agrícola ou do(s) Titular(es) em contrário, os Depósitos a Prazo, mobilizáveis ou não antecipadamente, renovam-se automaticamente por prazo igual ao inicialmente acordado e à taxa que então estiver em vigor.

18.7. A Caixa Agrícola disponibilizará ao Titular, com periodicidade mínima anual nos depósitos com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo vencimento nos depósitos com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

18.8. A constituição de Depósitos a Prazo e/ou Poupanças associados a contas de depósito à ordem com dois ou mais titulares será sempre efectuada em nome do primeiro titular, independentemente da forma de movimentação da conta e de quem, tendo presente o disposto supra na cláusula 5.2., venha a subscrever os contratos e demais documentação inerente e necessária a essa constituição.

Contas de Valores Mobiliários e/ou outros Instrumentos Financeiros

19.1. Associada à conta de Depósitos à Ordem pode haver uma ou mais contas de registo e depósito de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros abertas junto da Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, que registam o depósito de quaisquer valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, os lançamentos a crédito e a débito dos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros adquiridos e/ou alienados por ordem do(s) Titular(es) e todas as alterações que venham a ser verificadas nos valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros registados e/ou depositados.

19.2. A(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros será(ão) efectivamente activada(s) com a primeira operação de registo ou depósito a que se proceder e mediante a assinatura

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

pelo(s) Titular(es) dos contratos e demais documentação necessários e inerentes à prestação pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, do serviço de intermediação financeira e que legal ou regularmente sejam exigidos ao(s) Titular(es).

19.3. Todas as ordens e instruções relativas à(s) conta(s) de valores mobiliários e/ou outros instrumentos financeiros, nomeadamente as ordens de compra e venda, serão dadas exclusivamente à Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL.

Contas Poupança e/ou Contas constituídas ao abrigo de Regime ou Legislação Especial

20.1. A constituição de qualquer Poupança ou Depósito sujeito a regime ou legislação especial depende do acordo prévio da Caixa Agrícola, verificados que sejam os respectivos requisitos e formalismos, e será condicionada à subscrição das presentes Condições Gerais e das Condições Gerais de Poupanças e Depósitos a Prazo bem como à disponibilização ao(s) Titular(es) da Ficha de Constituição e da Ficha de Informação Normalizada.

20.2. Os depósitos sujeitos a regime ou legislação especial ficam sujeitos à correspondente disciplina legal e/ou regulamentar característica de cada um deles.

20.3. Sem prejuízo das condições acordadas e/ou da aplicação da penalização contratualmente prevista, a conta pode ser mobilizada a débito por meio de ordens de transferência, autorizações de débito ou quaisquer outros meios permitidos pela Caixa Agrícola, desde que observado o regime de movimentação estabelecido.

20.4. A Caixa Agrícola disponibilizará ao(s) Titular(es), com periodicidade mínima anual nas contas com prazo inicial superior a um (1) ano ou na data do respectivo vencimento nas contas com prazo inicial inferior a um (1) ano, um extracto da conta com todos os movimentos, a débito e a crédito, respeitantes a esse período, sendo que, no caso de contas colectivas, o extracto será disponibilizado exclusivamente ao primeiro Titular.

Contas em Moeda Estrangeira

21.1. Associada à conta de Depósito à Ordem a que se referem todas as disposições anteriores e que doravante, por facilidade, se denomina “conta de Depósito à Ordem em EUR” pode haver uma ou mais contas, à ordem ou a prazo, em Moeda Estrangeira as quais se regulam, em tudo que não contrarie a sua natureza, pelas presente CONDIÇÕES GERAIS, designadamente por esta cláusula vinte e um (21).

21.2. As Contas à ordem ou a prazo em Moeda Estrangeira, independentemente da domiciliação da conta de depósito à ordem em EUR a que estejam associadas, serão sempre abertas, por questões de natureza e operacional, junto da Caixa Central.

21.3. A abertura de conta(s) de Depósito à Ordem em Moeda Estrangeira fica condicionada à subscrição das presente Condições Gerais e da Ficha de Informação Normalizada (FIN).

21.4. A abertura de conta(s) de Depósito a Prazo em Moeda Estrangeira fica condiciona à subscrição das presente Condições Gerais, das Condições Gerais de Poupança e Depósitos a Prazo, bem como da Ficha de Informação Normalizada (FIN) e da Ficha de Constituição do depósito.

21.5. A titularidade das contas, à ordem ou a prazo, em Moeda Estrangeira é igual à da Conta de Depósito à Ordem em EUR a elas associada, sendo que aquelas serão movimentáveis e encerráveis nos exactos termos desta, ou seja com as mesmas assinaturas que constem da Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito

à Ordem em EUR e com a mesma forma de movimentação

21.6. Toda e qualquer alteração à titularidade e forma de movimentação da Conta de Depósito à Ordem em EUR repercutir-se-á na alteração da titularidade e forma de movimentação das contas, à ordem ou a prazo, em Moeda Estrangeira, pelo que, sempre que a Conta de Depósito à Ordem em EUR se encontre sedeadada numa das Caixas Agrícolas pertencente ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), esta previamente a efectuar e aceitar a alteração, submetê-la-á à aprovação e aceitação da Caixa Central.

21.7. Sem prejuízo do disposto na cláusula sexta (6), a Caixa Central fica autorizada, de modo irrevogável, a debitar a Conta de Depósito à Ordem em EUR por quaisquer quantias, mesmo a descoberto ou nela originando saldo devedor, para regularização de qualquer débito, saldo devedor ou responsabilidades de juros, comissões e encargos da Conta de Depósito à Ordem em Moeda Estrangeira.

21.8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, se por alguma razão, sobrevier modificação ou facto que a motive, assim como em caso de incumprimento, a Caixa Central poderá sempre encerrar as contas, à ordem e a prazo, em Moeda Estrangeira e exigir o imediato pagamento das responsabilidades que delas derivem e/ou das operações que tenham sido realizadas através delas, processar os inerentes débitos na Conta de Depósito à Ordem em EUR e nesta creditar o valor remanescente, cabendo-lhe efectuar as comunicações devidas por lei, por estas Condições Gerais para tanto, bem como, se for o caso, comunicá-lo à Caixa Agrícola onde esteja domiciliada a conta de depósito à ordem em EUR.

21.9. O segredo bancário respeitante às relações entre a Caixa Central e o(s) Titular(es) será protegido nos termos da lei.

21.10. O(s) Titular(es) das contas, à ordem ou a prazo, em Moeda Estrangeira, bem como o(s) seu(s) Representante(s) autorizam a Caixa Central a proceder ao tratamento informático dos dados por eles fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa Central, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, de marketing, incluindo mailing directo, ou para identificação de produtos bancários e financeiros do Grupo Crédito Agrícola, que sejam susceptíveis de ser do interesse do(s) Titular(es) e/ou do(s) seu(s) Representante(s).

21.11. Sem prejuízo do dever de segredo bancário, o(s) Titular(es) e/ou o(s) seu(s) Representante(s) autoriza(m) a Caixa Central a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da relação comercial com eles estabelecida em virtude da abertura das contas em Moeda Estrangeira.

21.12. Ao(s) Titular(es) assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

21.13. O(s) Titular(es) das contas, à ordem ou a prazo, em Moeda Estrangeira autoriza(m), desde já, expressamente e sem reservas, a Caixa Central a transmitir às Caixas Agrícolas suas associadas e pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), informações sobre a titularidade, movimentos e saldo de

**CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES**

qualquer conta em Moeda Estrangeira por eles detidas na Caixa Central, por forma a que, em cada momento, qualquer Caixa integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o solicitem, ficando, em consequência, todas essas referidas transmissões de informação excluídas do dever de sigilo bancário que impende sobre a Caixa Central.

Contas de Cartões de Crédito

22. A Caixa Agrícola procederá à abertura de contas cartão associadas à conta Depósito à Ordem em função do que for estipulado pelas partes, ficando sujeitas às Condições Gerais de utilização do cartão de crédito em causa.

Produtos Associados

23. A subscrição de quaisquer produtos conexos com a conta Depósito à Ordem, assim como a adesão a sistemas que proporcionem a movimentação de contas via internet, telefone, SMS ou com recurso a outras tecnologias, serão condicionadas à subscrição de Condições Gerais próprias.

D. DO CONTA GESTÃO

24.1. A pedido do(s) Titular(es) e mediante aprovação da Caixa Agrícola e sempre que associada ao produto CA CONTA GESTÃO, a conta de Depósito à Ordem poderá ser convertida em DO CONTA GESTÃO.

24.2. O CA CONTA GESTÃO é um produto específico do Crédito Agrícola constituído pela detenção pelo(s) Titular(es) de uma POUPANÇA GESTÃO e de um limite de crédito susceptível de lhe(s) ser disponibilizado que se denomina CRÉDITO GESTÃO.

24.3. A DO CONTA GESTÃO manter-se-á com esta denominação enquanto o(s) Titular(es) detiver(em) a POUPANÇA GESTÃO, sendo que, quando esta for encerrada, automaticamente aquela DO CONTA GESTÃO converter-se-á de novo em conta de Depósito à Ordem, salvo se for solicitado ou determinado também o seu encerramento.

24.4. Os saldos da DO CONTA GESTÃO são movimentáveis pelo(s) Titular(es) nos exactos termos da conta de Depósito à Ordem, sendo-lhe pois integralmente aplicáveis as condições gerais do contrato de depósito em presença e as regras de movimentação associadas à POUPANÇA GESTÃO e previstas na FIN para Depósitos à Ordem (Outras Condições) e na FIN para a POUPANÇA GESTÃO.

E. DISPOSIÇÕES FINAIS**Alterações**

25.1. A Caixa Agrícola poderá alterar, imediatamente e sem pré-aviso, as taxas de juro e de câmbio sempre e quando essas alterações se baseiem nas alterações das taxas de juro e de câmbio de referência e que tenham sido previamente indicadas ao(s) Titular(es), bem como sempre que as alterações sejam mais favoráveis para o(s) Titular(es), devendo essas alterações ser informadas ao(s) Titular(es) através do extracto de conta de Depósito à Ordem.

25.2. A Caixa Agrícola poderá alterar as condições vigentes à data da contratação das contas de Depósito à Ordem, bem como as de outras contas ou produtos de duração indeterminada àquela associadas, bem como as comissões e encargos constantes do Preçário e as taxas de juro e de câmbio fora das circunstâncias a que alude o número anterior, mediante pré-aviso ao(s) Titular(es) com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites, caso o(s)

Titular(es), naquele prazo, não manifeste(m) oposição à alteração.

25.3. Nesse mesmo prazo, o(s) Titular(es) poderá(ão), querendo, denunciar o contrato de depósito, com efeitos imediatos e sem encargos.

25.4. A Caixa Agrícola poderá alterar na renovação as condições vigentes à data da contratação de outras contas com prazo determinado, mediante pré-aviso ao(s) Titular(es) com uma antecedência suficiente para o exercício, por parte deste(s), da oposição à renovação, considerando-se as alterações aceites, caso o(s) Titular(es) não manifeste(m), até à data da renovação, oposição às mesmas.

25.5. Toda e qualquer alteração deverá revestir a forma escrita e ser efectuada nos termos do disposto supra na cláusula terceira (3).

Reclamação do(s) Titular(es)

26.1. Salvo quando exista justo motivo devidamente demonstrado ou quando a lei imponha prazos mais longos, as reclamações do(s) Titular(es) relativas a qualquer acto ou omissão da Caixa Agrícola devem ser apresentadas por escrito no prazo de quinze (15) dias a contar da data em que seja recebida a comunicação ou extracto do qual conste o facto objecto da reclamação.

26.2. Sempre que o acto ou omissão objecto de reclamação não se encontre em suporte documental enviado pela Caixa Agrícola, o prazo a que se refere a cláusula anterior conta-se da data do seu efectivo conhecimento pelo Titular.

Utilização e Protecção de Dados Pessoais

27.1. O segredo bancário respeitante às relações entre a Caixa Agrícola e o(s) Titular(es) será protegido nos termos da lei.

27.2. O(s) Titular(es) das contas, bem como o(s) seu(s) Representante(s) autorizam a Caixa Agrícola a proceder ao tratamento informático dos dados por eles fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa Agrícola, sem prejuízo do cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, de marketing, incluindo mailing directo, ou para identificação de produtos bancários e financeiros do Grupo Crédito Agrícola, que sejam susceptíveis de ser do interesse do(s) Titular(es) e/ou do(s) seu(s) Representante(s).

27.3. Sem prejuízo do dever de segredo bancário, o(s) Titular(es) e/ou o(s) seu(s) Representante(s) autoriza(m) a Caixa Agrícola a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da presente relação comercial.

27.4. Ao(s) Titular(es) assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

27.5. O(s) Titular(es) autoriza(m) expressamente e sem reservas a Caixa Agrícola a transmitir à Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e às restantes Caixas Agrícolas pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) informações sobre a titularidade, movimentos e saldo de qualquer uma das contas por ele(s) detidas na Caixa Agrícola, por forma a que, em cada momento, qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES

solicitem, ficando essas trocas de informação excluídas do dever de sigilo bancário.

Microfilmagem

28. Todos os documentos relativos a movimentações sobre as contas poderão ser microfilmados nos termos legais.

Regra de conflito

29. Em caso de eventual conflito ou discrepância entre cláusulas das condições particulares de uma qualquer conta, produto, meio e/ou serviço de pagamento e as presentes Condições Gerais, prevalecerá sempre o disposto naquelas primeiras e particulares condições.

Legislação e Foro Judicial

30. As presentes Condições Gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de Declaro(amos) que aceito(amos) as presentes Condições Gerais, as quais me(nos) foram devidamente explicadas e das quais fiquei(ficámos) devidamente ciente(s), procedendo, em consequência e nesta data, à sua assinatura em reconhecimento e plena aceitação.

qualquer questão emergente do presente contrato, é competente o foro da Comarca da sede da Caixa Agrícola, com expressa renúncia a qualquer outro.

Reclamação e Reparação Extrajudicial

31. O(s) Titular(es) dispõem ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamentos, aceder a qualquer uma das duas Instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Agrícola aderiu e cuja identificação e elementos de contacto se encontram disponíveis junto de qualquer Agência e em www.creditagricola.pt.

Local e data: _____

Titular(es)

 (Assinatura 1º Titular)

 (Assinatura 2)

 (Assinatura 3)

 (Assinatura 4)

Procuradore(s)

 (Assinatura 1)

 (Assinatura 2)

CCAM

Elementos conferidos com Documento de Identificação

 (O Responsável)

Autorizado

 (O Procurador da Agência)



ANEXO 7 – PROPOSTA DE ADESÃO AO CARTÃO DE DÉBITO VISA *ELECTRON* E SUPER JOVEM

Proposta de Adesão
Cartão de Débito VISA Electron

- Super Jovem
- Particular
- Empresa

CCAM/Balcão _____ Data ____/____/____

Conta D.O. | 0 0 4 5 | _____ | _____ | _____ | Número Cliente | _____
Balcão N.º Conta Dig.Cont

Nome / Designação | _____ |

Morada | _____ |

Localidade | _____ |

Código Postal | _____ | _____ | _____ |

Nome a Gravar no Cartão | _____ |

Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito VISA Electron**A utilização do Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:****1. PROPRIEDADE E EMISSOR**

1.1 Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola, adiante também designado por cartão, é emitido pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, com o capital social de 221.266.165,00 euros (variável), pessoa colectiva n.º 501 464 301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob esse mesmo número, registada junto do Banco de Portugal sob o número 9000, com sede na Rua Castilho, 233 / 233-A, em Lisboa, adiante também designada por Caixa.

1.2 Este documento contém as Condições Gerais do CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO VISA ELECTRON PARTICULARES E EMPRESAS acordadas entre a Caixa e o Titular, identificado na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.3 O Titular pode solicitar à Caixa que lhe forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente as contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

2. EMISSÃO E TITULARIDADE

2.1 O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Titular e destina-se ao seu uso directo, pessoal e intransmissível, não sendo permitida a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários.

2.2 O cartão também poderá ser emitido em nome de uma pessoa colectiva, que será igualmente designada por Titular. Neste caso, o Titular poderá pedir a emissão de um ou mais cartões para uso das pessoas singulares por si indicadas, denominadas Utilizadores e devidamente identificadas na proposta de adesão, assumindo o Titular toda e qualquer responsabilidade emergente das utilizações efectuadas com esses cartões.

2.3 Sempre que, não obstante o consignado nos números anteriores, o cartão seja utilizado por outra pessoa que não seja o Titular ou o Utilizador, presume-se que tal utilização é feita sob a inteira responsabilidade do Titular.

2.4 A emissão de qualquer cartão dependerá sempre da aceitação, por parte da Caixa, da proposta que lhe for apresentada.

2.5 O Titular obriga-se a comunicar à Caixa, de imediato, por escrito, qualquer alteração da sua morada ou sede, inscritas na presente proposta de adesão, as quais são também indicadas para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

3. FINALIDADE

3.1 O cartão permite a aquisição de bens e serviços em qualquer estabelecimento nacional ou estrangeiro, bem como levantamentos de dinheiro nas máquinas automáticas de pagamento do sistema VISA e/ou Multibanco, por contrapartida do débito automático da conta de depósito à ordem, indicada no rosto da proposta de adesão que, daqui em diante, será designada por conta vinculada ao cartão.

3.2 As transacções efectuadas com o cartão não poderão ultrapassar o montante do saldo da conta vinculada ao cartão, que suportará os débitos em causa, excepto quando tenha sido acordado com o Titular a utilização do cartão a descoberto, até um montante determinado, caso em que, pelo valor

do descoberto utilizado, o Titular fica obrigado a pagar a taxa de juro referida no preçário anexo às presentes condições gerais.

4. PERÍODO DE VALIDADE

4.1 O cartão tem um prazo de validade de quatro anos, que se encontra gravado na frente do próprio cartão, devendo usar-se como referência o último dia do mês e ano indicados e, sem prejuízo da sua renovação, não pode ser utilizado para além desse prazo.

4.2 A renovação do cartão opera de modo automático, através do envio, por parte da Caixa, de novo cartão que substitui o anterior. Uma vez terminada a validade do cartão, ou quando o Titular receba outro cartão, com novo período de validade, deverá proceder imediatamente à destruição do cartão anterior. O Titular deverá informar a Caixa no caso de, tendo expirado o prazo de validade do cartão em seu poder, não ter recebido ainda o novo.

4.3 A Caixa reserva-se o direito de não proceder à renovação do cartão ou alterar as condições da sua emissão, sempre que o Titular se encontre em mora ou no caso de se ter verificado uma alteração das circunstâncias que levaram as partes a contratar.

5. UTILIZAÇÃO

5.1 O Titular do cartão é responsável perante a Caixa pelo seu correcto uso e conservação e deve proceder à sua assinatura assim que o mesmo lhe seja entregue, ainda que não haja o propósito de o utilizar de imediato.

5.2 O Titular, no caso de se tratar de pessoa colectiva, é também responsável perante a Caixa pelo uso que o Utilizador faça do cartão e obriga-se a promover, junto do mesmo, o modo correcto da sua utilização e conservação, e apenas o entregará ao Utilizador após este proceder à sua assinatura.

5.3 Por cada cartão emitido será entregue ao respectivo Titular um Número Pessoal de Identificação, doravante designado por PIN. Este número deve manter-se no único e exclusivo conhecimento da pessoa que usar o cartão e, quando utilizado conjuntamente com o respectivo cartão, possibilitará o acesso a caixas automáticas e terminais de pagamento automático das redes Multibanco e VISA.

5.4 A Caixa reserva-se o direito a bloquear o cartão por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do cartão; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão; c) o aumento significativo do risco do Titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento.

5.5 Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança efectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa informará o Titular, se possível, antes de bloquear o cartão ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.

5.6 Logo que cessem os motivos que fundamentaram o bloqueio a Caixa desbloqueará o cartão ou substituí-lo-á por um novo.

5.7 O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, obriga-se a utilizar o cartão de acordo com as presentes Condições Gerais, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-lo, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e a comunicar, sem atrasos



injustificados, à Caixa ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão. O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, não poderá, nomeadamente, notar ou por qualquer forma registar no cartão ou em qualquer outro documento o PIN.

5.8 A comunicação a que se refere o número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa n.º 808206060.

5.9 No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva do cartão, com quebra de confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável ao Titular, ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, ao Utilizador, o primeiro suportará todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível associado ao cartão, até a um máximo de € 150,00 (cento e cinquenta euros), salvo se;

i) As operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais condições das consagradas supra nos números um e sete da presente cláusula (5.1 e 5.7), caso em que o Titular suportará todas as perdas sem aquele limite;

ii) Se existir negligência grave do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, do Utilizador, caso em que aquele suportará as perdas associadas até ao limite do saldo disponível associado ao cartão.

5.10 Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter sido efectuada a comunicação a que se refere o número sete da presente cláusula (5.7) o Titular não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização do cartão perdido, roubado ou abusivamente apropriado.

5.11 Sempre que o Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, não haja ordenado uma operação de pagamento, o primeiro deverá comunicar esse facto de imediato e por escrito e nos termos da Cláusula Vigésima Primeira (21) à Caixa, a qual procederá ao imediato reembolso do montante da operação de pagamento, repondo a conta sacada na situação em que se encontrava antes de efectuada a operação não autorizada, sob pena de serem devidos juros moratórios, contados dia a dia, desde a data em que o Titular haja negado ter autorizado operação e o respectivo reembolso, à taxa de juro legal acrescida de dez (10) pontos percentuais, sem prejuízo do direito a indemnização a que possa haver lugar.

5.12 O pedido de rectificação a que se refere o número anterior nunca poderá exceder o prazo de treze (13) meses a contar da data do débito.

5.13 A Caixa poderá recusar uma qualquer operação de pagamento sempre que não estejam reunidos todos os requisitos constantes das presentes Condições Gerais, comunicando-o por escrito e nos termos da Cláusula Vigésima Primeira (21) ao Titular.

5.14 Sempre que a recusa seja objectivamente justificada, a Caixa poderá cobrar ao Titular as comissões previstas para tanto no Preçário em vigor à data do pedido de execução da operação.

5.15 Sempre que o Titular seja o beneficiário de uma qualquer operação de pagamento, a Caixa pode deduzir, do montante que lhe haja de ser creditado como resultado da execução da operação de pagamento, os encargos e/ou comissões devidos pela operação, devendo, para tanto, fornecer de imediato informação, individualizada e separada, sobre o montante integral da operação de pagamento e os encargos e/ou comissões cobradas.

5.16 Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, mormente com a introdução do PIN, considera-se que está correctamente executada.

5.17 Caso as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, mormente o identificador único, estejam incorrectos, a Caixa não é responsável pela não execução ou pela execução deficiente da operação de pagamento, devendo, no entanto e sem prejuízo de poder cobrar as comissões e/ou encargos previstos no Preçário em vigor para tanto, envidar todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos envolvidos na operação.

5.18 Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo(s) ordenante(s) não seja efectuada ou o seja de forma deficiente, e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa esta deverá:

a) Caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviços do ordenante, reembolsá-lo, sem atrasos injustificados, do montante da ordem de pagamento não executada ou executada deficientemente e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorrecta da operação de pagamento;

b) Caso essa responsabilidade lhe caiba na qualidade de prestadora de serviços do beneficiário, creditar, de imediato, o montante correspondente na conta daquele ou colocar o montante à sua disposição.

5.19 Sempre que uma ordem de pagamento emitida pelo beneficiário ou através deste não seja efectuada ou o seja de forma deficiente e a responsabilidade por essa incorrecção caiba à Caixa, na sua qualidade de prestadora de serviços do beneficiário, deverá esta, de imediato, retransmitir a ordem de pagamento de forma correcta e ficando obrigada a disponibilizar de imediato na conta do beneficiário o montante da operação assim que lhe seja creditado na sua conta de pagamento.

5.20 Se a responsabilidade não for imputável à prestadora de serviços do beneficiário nos termos do número anterior, ela recairá sobre a prestadora de

serviços do ordenante, que deve actuar nos termos expressos na alínea a) do número dezoito da presente cláusula (5.18).

5.21 Para além da responsabilidade a que aludem os números anteriores, a Caixa, na sua qualidade de prestadora de serviços de pagamento, é responsável perante o(s) utilizador(es) dos respectivos serviços de pagamento por quaisquer encargos cuja responsabilidade lhes caiba e por quaisquer juros a que estejam sujeitos em consequência da não execução ou da execução incorrecta da operação de pagamento.

5.22 O disposto nos números dezoito (5.18) e vinte e um (5.21) da presente cláusula não é aplicável:

a) Em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade da Caixa;

b) Se as respectivas consequências não tivessem podido ser evitadas apesar dos esforços desenvolvidos pela Caixa;

c) Se a Caixa estiver vinculada a obrigações legais, nomeadamente as relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

5.23 O(s) ordenante(s) têm direito ao reembolso pela Caixa de uma operação de pagamento autorizada iniciada pelo beneficiário ou através deste, desde que já tenha sido executada e caso estejam reunidas as seguintes duas (2) condições:

a) A autorização não especificar o montante exacto da operação de pagamento no momento em que a autorização for concedida;

b) O montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anteriores, nos termos do seu contrato-quadro e nas circunstâncias específicas do caso.

5.24 O pedido de reembolso a que se refere o número anterior pode ser efectuada pelo(s) ordenante(s) à Caixa durante o prazo de oito (8) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados na sua conta, cabendo à Caixa, no prazo máximo de dez (10) dias a contar desse pedido, efectuar o reembolso do montante integral da operação de pagamento executada ou apresentar uma justificação para recusar o reembolso, indicando os organismos para os quais o(s) ordenante(s) pode(m) remeter a questão se não aceitar(em) a justificação apresentada.

5.25 Sempre que o Titular solicite, por qualquer meio, informações sobre as ordens de pagamento e/ou serviços de pagamento para além das que, gratuita e periodicamente e nos termos da lei, lhe são prestadas, poderá a Caixa cobrar e debitar os encargos constantes do Preçário que se encontrar em vigor e que traduzirão os custos efectivamente suportados pela Caixa com a transmissão dessas informações.

5.26 As despesas e encargos a serem pagos pelo Titular à Caixa pelo processamento de qualquer um dos serviços de pagamento solicitados nos termos destas Condições Gerais são os que se encontram discriminados no Preçário em vigor à data do pedido, ficando, desde já, a Caixa autorizada a debitar os montantes devidos, podendo a Caixa indicar por escrito sempre que o Titular o solicite o montante exacto das despesas ou encargos devidos pela execução de determinada ordem de pagamento.

6. RESTITUIÇÃO DO CARTÃO

A Caixa pode solicitar a restituição do cartão:

6.1 Sempre que o presente contrato cesse por qualquer forma, os seus efeitos.

6.2 Quando tenha conhecimento de qualquer uso fraudulento ou irregularidade na utilização do cartão de que possa resultar prejuízo sério para a Caixa, para o Titular ou para o sistema operativo de cartões de débito ou sempre que invoque razões de segurança ou protecção do Titular.

6.3 Quando o Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador forem inibidos do uso do cheque.

6.4 Quando o Titular deixar de cumprir qualquer obrigação a que se tenham vinculado para com a Caixa ou para com o sistema bancário, referente a crédito que lhes tenha sido concedido.

7. RENÚNCIA AO USO DO CARTÃO

O Titular pode renunciar a todo o momento à utilização do cartão, devendo comunicar tal decisão, por escrito, à Caixa, simultaneamente com a sua restituição. O Titular é responsável por todos os movimentos efectuados com o cartão até ao momento da sua efectiva devolução, permanecendo a Caixa totalmente alheia a quaisquer incidentes ou responsabilidades que ocorram entre o Titular do cartão e o Utilizador, no caso de se tratar de pessoa colectiva.

8. CADUCIDADE DO USO DO CARTÃO

O direito à utilização do cartão caduca no último dia do prazo de validade nele inscrito, bem como por morte, interdição ou inabilitação, falência ou insolvência do Titular ou do Utilizador e sempre que o presente contrato cesse, por qualquer que seja o motivo, devendo o Titular ou o Utilizador, ou os respectivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do cartão à Caixa.

9. DENÚNCIA DO CONTRATO

9.1 Qualquer uma das partes pode, a todo o tempo, denunciar o presente contrato desde que comunique essa sua intenção à outra parte, por carta registada com aviso de recepção, expedida com um pré-aviso de três (3) dias ou dois (2) meses em relação à data pretendida para a denuncia, consoante esta seja, respectivamente, da iniciativa do Titular ou da Caixa.

9.2 A denúncia por iniciativa do Titular só produzirá efeitos após liquidação do saldo em dívida e devolução à Caixa do(s) respectivo(s) cartão(ões), sem



prejuízo da Caixa poder proceder ao seu imediato cancelamento uma vez recebida a comunicação de denúncia.

9.3 A denúncia do presente contrato, quer por iniciativa da Caixa, quer por iniciativa do Titular, não exonera este último do pagamento do saldo em dívida que venha a ser registado pela Caixa, na sequência de transacções realizadas pelo Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, e que só venham a ser do conhecimento da Caixa em data posterior à denúncia..

10. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

10.1 Em caso de utilização abusiva do cartão, de incumprimento por parte do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, pelo Utilizador, das obrigações decorrentes deste contrato ou de qualquer outro contrato celebrado com a Caixa ou da verificação de registo de incidentes em nome do Titular ou, no caso de se tratar de pessoa colectiva, do Utilizador, junto do Banco de Portugal, a Caixa pode resolver de imediato o contrato e exigir a devolução do(s) cartão(ões), operando a resolução através de carta registada com aviso de recepção dirigido ao Titular, da qual constará(ão) expressamente a(s) razão(ões) que determina(m) a cessação imediata do contrato.

10.2 Em caso de utilização fraudulenta do cartão ou em qualquer outra circunstância objectivamente determinável e justificável, a resolução a que se refere o número anterior poderá operar em data anterior à da recepção da referida comunicação pelo Titular.

11. PROCEDIMENTOS OPERATIVOS

11.1 Para adquirir bens ou serviços através do cartão, deverá o Titular ou, caso se trate de pessoa colectiva, o Utilizador, identificar-se sempre que solicitado e:

- Apresentar o cartão, dentro do prazo de validade, devidamente assinado;
- Conferir, introduzir o PIN ou assinar, com assinatura igual à do cartão, a factura que lhe é apresentada pelo estabelecimento, guardando a cópia que lhe diz respeito;

- Comprovar documentalmente a sua identificação, sempre que tal lhe seja exigido no momento da transacção;

- Nos levantamentos em caixas automáticas, cumprir as obrigações inerentes à execução da operação.

11.2 Sem prejuízo do que possa estar disposto em contrário na Lei ou no presente contrato, a Caixa não interferirá em quaisquer incidentes ou eventuais reclamações do Titular e/ou do Utilizador contra estabelecimentos comerciais autorizados em que o cartão tenha sido utilizado, ou contra o proprietário da máquina. O Titular tem, porém, o direito de comunicar à Caixa qualquer anomalia que se verifique na utilização do cartão.

11.3 Sem prejuízo do que possa estar disposto em contrário na Lei ou no presente contrato, a Caixa não pode ser responsabilizada pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiência ou anomalia no atendimento, pela deficiente qualidade dos bens ou serviços obtidos por intermédio do cartão.

12. DEPÓSITOS

12.1 No caso de depósitos em máquina da rede Multibanco, estes deverão ser colocados em envelope apropriado, fornecido pela máquina e fechado. Os montantes escritos e fechados devem ser exactamente iguais aos digitados no teclado da máquina.

12.2 Os serviços do Crédito Agrícola, onde se encontra sediada a máquina, ficam autorizados a proceder à abertura dos envelopes e a conferir os valores depositados. Estas operações, realizadas por dois funcionários, serão devidamente registadas.

12.3 O depósito de valores fica dependente da sua boa cobrança só estando disponíveis após esta.

13. CONSTITUIÇÃO DA DÍVIDA

13.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5), o Titular constitui-se devedor de todas as importâncias levantadas ou transferidas em máquinas automáticas de pagamento, bem como das importâncias resultantes da aquisição de bens ou serviços obtidos em estabelecimentos aderentes às redes VISA e Multibanco, com excepção dos casos em que as ocorrências indevidas decorram de culpa ou negligência da Caixa e dos débitos decorrentes do uso abusivo ou fraudulento do cartão que sejam posteriores ao aviso à Caixa previsto no número 5.7 ou, sendo anteriores, que ultrapassem o limite da responsabilidade do Titular que seja aplicável nos termos da referida cláusula 5 (cinco).

13.2 Sempre sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5), Quer os registos informáticos e mecanográficos associados ao cartão quer o extracto de conta que evidenciem os movimentos efectuados com o cartão constituem prova bastante da dívida do Titular para com a Caixa, bastando-se portanto as partes com a demonstração de que a operação está evidenciada nos registos e extractos supra referidos.

13.3 Igualmente sem prejuízo do disposto na cláusula quinta (5) e na legislação que ao caso for aplicável, em caso de litígio relativo a qualquer operação que o Titular recuse ter efectuado ou autorizado, ou relativo a qualquer outra questão emergente do presente contrato, o ónus da prova, nos termos gerais, recai sobre a parte que invocar o direito ou interesse lesado.

14. TAXA DE CÂMBIO

14.1 As transacções efectuadas em moeda estrangeira serão debitadas na conta vinculada ao cartão, em euros, sendo sempre indicado o seu valor original em moeda estrangeira e o contra valor em euro, e, se for o caso, o valor das comissões e outros encargos aplicados, conforme constam do Anexo ao presente contrato.

14.2 A conversão em euro é efectuada pela Visa Internacional, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da correspondente transacção.

14.3 Nas transacções efectuadas em moeda estrangeira, o Titular e o Utilizador comprometem-se a cumprir as disposições cambiais em vigor.

14.4 As operações de levantamento de numerário efectuadas no estrangeiro estão sujeitas a uma comissão que será debitada pelo montante referido no Anexo ao presente contrato.

15. ENVIO DE EXTRACTO DE CONTA

15.1 A Caixa enviará mensalmente ao Titular um extracto da conta à ordem, que incluirá as referências e os montantes das transacções efectuadas, nesse período, por todos os cartões a que se encontre vinculada.

15.2 O extracto será enviado para a morada do Titular indicada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem ou, em caso de alteração de residência, para a nova morada que o Titular tenha comunicado à Caixa, por escrito.

15.3 A Caixa não é responsável pelos possíveis atrasos, que não lhe sejam directamente imputáveis, no recebimento de extractos ou pelos casos de extravio postal.

15.4 O Titular pode solicitar o envio do comprovativo de qualquer operação efectuada, podendo a Caixa cobrar os respectivos encargos conforme constante do Anexo ao presente contrato.

16. DÉBITOS

16.1 O Titular autoriza desde já a Caixa a debitar a conta de depósitos à ordem vinculada ao cartão, pelo valor dos movimentos e operações efectuados com o cartão, obrigando-se o Titular a manter essa conta devida e previamente provisionada para o efeito. Na falta de provisão da conta vinculada ao cartão a Caixa fica expressamente autorizada a proceder ao débito de qualquer outra conta de cujo saldo o Titular possa dispor, aberta em qualquer Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, que faça parte do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo. A Caixa fica ainda autorizada a proceder ao débito das referidas contas para cobrar a anuidade devida pela utilização do cartão e das comissões e encargos, incluindo juros sobre utilizações a descoberto, que sejam devidas por força do presente contrato e que constem no seu Anexo.

16.2 Na falta de saldo das referidas contas, a quantia em dívida pelo Titular vence juros contados dia a dia e calculados nos termos do Anexo ao presente contrato

17. ENCARGOS

17.1 Por cada cartão emitido, a Caixa cobra os encargos devidos pela emissão, que se vencem no mês seguinte ao da respectiva emissão, conforme consta do Anexo ao presente contrato.

17.2 Nos anos seguintes ao da emissão do cartão passará a ser cobrada uma anuidade, que se vencerá em Janeiro de cada ano, conforme também consta do Anexo ao presente contrato.

17.3 Pela substituição do cartão serão cobrados, se legalmente admissíveis, os encargos que constam do Anexo ao presente contrato, ficando a Caixa autorizada a proceder ao seu débito na conta vinculada ao cartão.

17.4 Os valores correspondentes aos encargos de emissão e à anuidade do cartão poderão ser actualizados pela Caixa, de acordo com as variações do mercado, mediante aviso prévio inserido no extracto de conta com, pelo menos, trinta dias de antecedência da data em que se pretenda que tais alterações entrem em vigor, podendo o Titular, nesse mesmo prazo, proceder à rescisão unilateral do presente contrato.

18. ALTERAÇÕES

18.1 O Titular compromete-se a informar a Caixa de toda e qualquer alteração que ocorra na sua situação patrimonial e que se mostre relevante para o pontual cumprimento deste contrato.

18.2 O Titular obriga-se a comunicar a Caixa, de imediato e por escrito, qualquer alteração à sua morada, constante da Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem, a qual também é indicada para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

18.3 A Caixa poderá alterar, imediatamente e sem pré-aviso, as taxas de juro e de câmbio sempre e quando essas alterações se baseiem nas alterações das taxas de juro e de câmbio de referência e que tenham sido previamente indicadas ao Titular, bem como sempre que as alterações sejam mais favoráveis ao Titular, devendo essas alterações ser comunicadas ao Titular através do extracto de conta.

18.4 A Caixa poderá alterar as condições vigentes à data da contratação das presentes Condições Gerais, bem como as comissões e encargos constantes do Preçário e as taxas de juro e de câmbio fora das circunstâncias a que alude o número anterior, mediante pré-aviso ao Titular com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites caso o Titular, naquele prazo, não manifeste oposição às mesmas.

18.5 Nesse mesmo prazo o Titular poderá, querendo, denunciar o presente contrato, com efeitos imediatos e sem encargos.

18.6 O Titular tem o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos, se resolver o contrato por discordar das alterações propostas pela Caixa.

18.7 Toda e qualquer alteração deverá revestir a forma escrita e ser efectuada nos termos do disposto na cláusula Vigésima Primeira (21).

19. UTILIZAÇÃO E PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS



19.1 O segredo bancário respeitante às relações entre a Caixa e o Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, será protegido nos termos da lei.

19.2 O Titular e, no caso de se tratar de pessoa colectiva, o Utilizador, autoriza a Caixa a proceder ao tratamento informático dos dados por ele fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Grupo Crédito Agrícola, podendo a Caixa, sem prejuízo do dever de cumprimento do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística, ou para identificação de produtos bancários que sejam susceptíveis de ser do interesse do Titular ou do Utilizador.

19.3 Sem prejuízo do dever de segredo bancário, o Titular e, no caso de se tratar de uma pessoa colectiva, o Utilizador, autoriza a Caixa a recolher outras informações a seu respeito, nomeadamente junto do Banco de Portugal ou de outras fontes, no âmbito do normal desenvolvimento da relação comercial.

19.4 Ao Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, ao Utilizador assiste sempre o direito, nos termos da lei, de consulta dos seus dados, com vista à sua eventual correcção, aditamento ou supressão, o qual poderá ser exercido por contacto pessoal ou por escrito.

19.5 O Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, o Utilizador autoriza expressamente e sem reservas a Caixa Central a transmitir às Caixas Agrícolas suas associadas, pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, informações sobre a titularidade e movimentos do cartão e da contas a ele associadas, por forma a que, em cada momento, qualquer Caixa Agrícola integrante do SICAM possa dispor desses elementos, autorizando, também e nomeadamente, a transmissão desses elementos às autoridades competentes que o solicitem, ficando essas trocas de informação excluídas do dever de sigilo bancário.

20. DIREITO DE LIVRE REVOGAÇÃO

O Titular pode exercer, livremente e sem invocação de qualquer motivo, o seu direito de revogação do presente contrato, conquanto o efectue no prazo de catorze (14) dias de calendário a contar da data da recepção do seu cartão, o que poderá fazer através de declaração em papel ou outro suporte duradouro que seja entregue ou fique disponível para a Caixa dentro desse referido prazo, acompanhada da devolução do cartão.

21. CONTACTOS DO EMITENTE E SUPERVISÃO

21.1 Toda a correspondência que deva ser enviada ao Titular, incluindo a respeitante a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço por ele indicado e decorridos que estejam três (3) dias após a data da expedição.

21.2 A Caixa não poderá ser responsabilizada pelo extravio de qualquer documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo quando tenha dirigido o envio para o último endereço indicado pelo Titular.

21.3 Salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da lei, as comunicações da Caixa Central consideram-se validamente efectuadas quando o sejam ao Titular.

21.4 Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Central, o endereço linhadirecta@creditoagricola.pt e no caso do Titular qualquer um dos endereços que haja sido indicado na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósitos à Ordem.

21.5 O Titular pode ainda contactar o emitente, ou um seu representante, vinte e quatro horas por dia, através do fax-213805581 ou ainda na morada da Caixa onde se encontra domiciliada a conta de depósitos à ordem associada ao cartão.

21.6 A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa e o Titular é a língua portuguesa.

21.7 A Caixa é uma Instituição de Crédito que se encontra sob a supervisão do BANCO DE PORTUGAL, com sede na Rua do Comércio, 148, 1100-150 Lisboa.

22. ÔNUS DA PROVA

Na falta de disposição em contrário, em caso de diferendo entre a Caixa e o Titular e, tratando-se de pessoa colectiva, o Utilizador, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor, obrigando-se a outra parte a prestar a sua melhor colaboração, designadamente facultando as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.

23. LEGISLAÇÃO E FORO JUDICIAL

23.1 As presentes condições gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato é expressamente competente o foro da Comarca da Caixa Central, com expressa renúncia a qualquer outro.

24. RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO EXTRAJUDICIAL

O Titular dispõe ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamento, aceder a uma das três Instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Central aderiu, a saber:

a) Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, de âmbito nacional, com sede na Calçada da Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, telefone n.º 217 214 178, fax n.º 217 214 177, endereço de correio electrónico arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt.

b) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, competente para os litígios localizados na Área Metropolitana de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores, n.º 108, 2.º e 3.º, 1100-207 Lisboa, telefone n.º 218 807 030, fax n.º 218 807 038, endereço de correio electrónico director@centroarbitragemlisboa.pt;

c) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, competente para os litígios localizados nos concelhos de Maia, Matosinhos, Porto e Vila Nova de Gaia, com sede na Rua Damão de Góis, n.º 31, loja 6, 4050-225 Porto, telefone n.º 225 029 791, fax n.º 225 026 109, endereço de correio electrónico cicap@mail.telepac.pt.

Anexo/Preçário

1. COMISSÕES

1.1 Operações de Levantamento ou Cash Advance

Descrição	Montante
Pagamento na EEE (2), Suíça e Mónaco – Transacções em Euros, Coroa Sueca e Leus Romanos	
- ATM e Balcão 24	Isento
- Balcões dos Bancos	Isento
Pagamentos no Resto do Mundo	
- ATM	2,50 € + 3,33 % + 1,7% (1) s/ montante
- Balcões dos Bancos	—
Acresce Imposto I.S. – 4%	

Nota (1): Taxa de Processamento – IPF (International Processing Fee)

Nota: Operações restringidas ao montante do saldo disponível da conta Depósitos à Ordem vinculada ao cartão.

1.2 Sobre transacções

Descrição	Montante
Pagamento na EEE (2), Suíça e Mónaco – Transacções em Euros, Coroa Sueca e Leus Romanos	
- POS	Isento
Pagamentos no Resto do Mundo	
POS	1,7% (2) s/ montante
Acresce Imposto I.S. – 4%	

Nota (2): Abrange: 17 Países da Zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda; Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia), 10 da União Europeia (República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia), e 3 do EEE – Espaço Económico Europeu (Islândia, Noruega e Liechtenstein).

2. TAXA DE JURO

Descrição	Taxa
Juro sobre Descoberto Bancário	Variável

Nota: Caso não haja provisão suficiente em qualquer das contas especificadas na cláusula 16, a quantia em dívida, vence juros remuneratórios contados dia a dia, e calculados com base na taxa aplicada pela Caixa para as operações activas relativas a descoberto bancário, afixada nos Balcões do Crédito Agrícola, em vigor à data da ocorrência, acrescida da sobretaxa de 4% ao ano e de impostos aplicáveis.

3. ENCARGOS

Descrição	Montante	Impostos
Emissão / Anuidade – Clientes	8,50 €	Acresce I.S. - 4%
Comissão de inibição de Cartão	ISENTO	
Substituição do Cartão (*)	8,50 €	
Cartão Capturado no Estrangeiro	USD 150	

(*) Não aplicável nas substituições motivadas por fraude, roubo, furto, apropriação indevida, extravio dos correios ou perda, por qualquer motivo, do cartão ou do código PIN antes da sua recepção pelo titular, avaria da ATM, falhas ou avarias de sistema informático, captura do cartão, defeito do cartão, utilização abusiva e/ou segurança do cartão e aumento significativo do risco do titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de cartão com uma linha de crédito associada.

Tomei conhecimento de todas as condições do contrato que antecede e seu Anexo, de que recebi cópias e compreendi o respectivo conteúdo, ao qual adiro sem reservas, pelo que assino a presente proposta.

_____/_____/_____
Data
(Assinatura do Titular)

_____/_____/_____
Data
(Assinatura do Utilizador)



ANEXO 8 – PROPOSTA DE ADESÃO AO CARTÃO *BEFREE*

Proposta de Adesão
Cartão BeFree

CCAM/Balcão _____ Data ____ / ____ / ____

Identificação do Titular

 Não Cliente Empregado n.º _____Nome _____
 Cliente n.º _____ Sócio n.º _____

N.º de Identificação Fiscal _____ Número Doc. Identificação _____

Morada _____

Cod. Postal _____ - _____

Identificação do Utilizador

Nome _____

Data de Nascimento _____ Número Doc. Identificação _____

Morada _____

Localidade _____

Cod. Postal _____ - _____

Telefone Residência _____ Telefone Contacto _____

Nome a Gravar no Cartão _____

Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito BeFree

A utilização do Cartão de Débito BeFree do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

1. EMISSOR

O Cartão de Débito BeFree do Crédito Agrícola, adiante também designado por cartão, é emitido pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, pessoa colectiva n.º 501 464 301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 258, com sede na Rua Castilho, 233 / 233-A, em Lisboa, adiante também designada por Caixa.

2. EMISSÃO E TITULARIDADE

O cartão pode ser pedido por uma pessoa singular, designada por Titular, que poderá pedir a emissão de um ou mais cartões para uso das pessoas singulares por si indicadas, denominadas por Utilizadores e devidamente identificadas na proposta de adesão, assumindo o Titular toda e qualquer responsabilidade emergente das utilizações efectuadas com esses cartões.

O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Utilizador e destina-se ao seu uso directo, pessoal e intransmissível, não sendo permitida a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários.

Para efeitos do disposto no número anterior, o Titular obriga-se a comunicar ao Utilizador todos os deveres e obrigações que para este decorram do presente contrato.

Sempre que, não obstante o consignado nos números anteriores, o cartão seja utilizado por outra pessoa que não seja o Utilizador, presume-se que tal utilização é feita sob a inteira responsabilidade do Titular.

A emissão de qualquer cartão dependerá sempre da aceitação, por parte da Caixa, da proposta que lhe for apresentada.

O Titular obriga-se a comunicar à Caixa, de imediato, por escrito, qualquer alteração da sua morada, inscrita na presente proposta de adesão, a qual é também indicada para efeitos da realização da citação, em caso de litígio.

3. FINALIDADE

O cartão permite a aquisição de bens e serviços em qualquer estabelecimento nacional, bem como levantamentos de dinheiro nas máquinas automáticas de pagamento do sistema VISA e/ou Multibanco. As transacções efectuadas com o cartão não poderão ultrapassar o montante do saldo do cartão.

4. PERÍODO DE VALIDADE

O cartão tem um prazo de validade de 4 anos, que se encontra gravado na frente do próprio cartão, devendo usar-se como referência o último dia do mês e ano indicados e, sem prejuízo da sua renovação, não pode ser utilizado para além desse prazo.

A Caixa poderá, no termo do prazo de validade, proceder à renovação do contrato, caso em que será enviado ao Utilizador um novo exemplar do cartão, a menos que o Titular se oponha até trinta dias antes do respectivo termo de validade.

5. UTILIZAÇÃO

Este cartão é um cartão de débito não associado a qualquer conta. É um cartão recarregável, cuja utilização está dependente do seu prévio carregamento em Caixas Automáticas (ATM), através de transferência bancária ou aos Balcões da Caixa contra entrega de numerário.

O Titular do cartão é responsável perante a Caixa pelo seu correcto uso e conservação, obrigando-se a promover a sua assinatura pelo Utilizador, ainda que não haja o propósito de o utilizar de imediato. Por cada cartão emitido será entregue ao respectivo Utilizador um Número Pessoal de Identificação, doravante designado por PIN. Este número deve manter-se no único e exclusivo conhecimento da pessoa que usar o cartão e, quando utilizado conjuntamente com o respectivo cartão, possibilitará o acesso a caixas automáticas e terminais de pagamento automático das redes Multibanco e VISA.

O Titular e o Utilizador do cartão obrigam-se a observar todos os deveres de cuidado de modo a garantir a segurança do cartão e dos meios que permitem a sua utilização. Não poderão anotar ou, por qualquer forma, registar no cartão ou em qualquer outro documento, o PIN, sendo o Titular responsável por todos os prejuízos emergentes do uso ilegítimo do cartão no caso de ter sido permitido ou facilitado o conhecimento do PIN, por terceiros.

Em caso de extravio, furto, roubo ou falsificação do cartão, o Titular e o Utilizador ficam obrigados a avisar de imediato a Caixa, através do meio mais expedito ao seu dispor, ou utilizando o número de telefone 21 380 55 85, disponível vinte e quatro horas por dia, indicando o número do cartão.

O aviso referido no número anterior deve ser confirmado até quarenta e oito horas depois, por carta registada, acompanhada dos elementos seguintes: identificação do Titular e do Utilizador, número do cartão, data da sua última utilização, data e hora aproximada da perda, roubo ou furto do cartão e indicação das circunstâncias em que o evento ocorreu. Nos casos de furto, roubo ou falsificação do cartão, também deverá ser junta cópia da participação às autoridades policiais.

O ónus da prova dos avisos de furto, roubo, perda ou falsificação cabe ao Titular do cartão, sendo admissível qualquer meio de prova admitido em direito.

A responsabilidade do Titular do cartão por utilizações devidas a perda, furto, roubo ou falsificação do mesmo cessa, no caso de utilização electrónica do cartão, no momento imediato ao aviso previsto nos números anteriores, ou no caso de utilização do cartão por outros meios, dentro de vinte e quatro horas após o referido aviso, excepto neste caso, se a utilização do cartão for devida a dolo ou negligência grosseira do Utilizador.

A responsabilidade do Titular do cartão, decorrente das utilizações abusivas devidas a furto, roubo, perda ou falsificação, verificadas antes do aviso a que se refere o número 5.5, não pode ser superior ao valor do saldo disponível no cartão à data da primeira utilização abusiva.

A Caixa pode recusar a realização de qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de protecção do Titular ou ligadas ao sistema de autorização de pagamento.

A responsabilidade do Titular do cartão, decorrente das utilizações abusivas devidas a furto, roubo, perda ou falsificação, verificadas antes do aviso a que se refere o número 5.5, não pode ser superior ao valor do saldo disponível no cartão à data da primeira utilização abusiva.

A Caixa pode recusar a realização de qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de protecção do Titular ou ligadas ao sistema de autorização de pagamento. A responsabilidade do Titular do cartão, decorrente das utilizações abusivas devidas a furto, roubo, perda ou falsificação, verificadas antes do aviso a que se refere o número



5.5. não pode ser superior ao valor do saldo disponível no cartão à data da primeira utilização abusiva.

A Caixa pode recusar a realização de qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de protecção do Titular ou ligadas ao sistema de autorização de pagamento.

6. RESTITUIÇÃO DO CARTÃO

A Caixa reserva-se ao direito de, unilateralmente e mediante o envio de pré-aviso com quinze dias de antecedência relativamente ao final do prazo contratual ou de qualquer das suas renovações, proceder ao cancelamento da utilização do cartão, devendo o Titular proceder, de imediato, à sua devolução à Caixa.

A Caixa pode também proceder ao cancelamento da utilização do cartão e solicitar a sua restituição: a) sempre que o presente contrato cesse, por qualquer forma, os seus efeitos; b) quando tenha conhecimento de qualquer uso fraudulento ou irregularidade na utilização do cartão de que possa resultar prejuízo sério para a Caixa, para o Titular ou para o sistema operativo de cartões de débito.

O Titular é sempre responsável perante a Caixa por todas as utilizações efectuadas com o cartão até ao momento da sua efectiva entrega à Caixa.

7. RENUNCIA AO USO DO CARTÃO

O Titular pode renunciar a todo o momento à utilização do cartão, devendo comunicar tal decisão, por escrito, à Caixa, simultaneamente com a sua restituição.

Esta renúncia não dará lugar ao reembolso, ainda que parcial, do custo da anuidade de utilização do cartão, salvo se a renúncia se dever à incumprimento por parte da Caixa, caso em que a anuidade paga será reembolsada na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos, da vigência do contrato.

8. CADUCIDADE DO USO DO CARTÃO

O direito à utilização do cartão caduca no caso de morte, invalidez ou falência do Titular ou do Utilizador e sempre que o presente contrato cesse, por qualquer que seja o motivo.

9. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, nos termos gerais de direito.

A Caixa pode a todo o momento e sem aviso prévio, resolver o contrato e proceder ao cancelamento da utilização do cartão se: a) o Titular ou o Utilizador promoverem a utilização abusiva do cartão ou permitirem que terceiros o usem; b) o Titular prestar falsas informações nos pedidos de emissão do cartão ou de actualização dos elementos que forem solicitados e se daí puder resultar dano para a Caixa.

Verificando-se a resolução do contrato nos termos dos números anteriores ou da cessação dos seus efeitos por outras causas, o Titular fica obrigado a restituir imediatamente o cartão ou cartões, perdendo o direito à anuidade e, reservando-se a Caixa o direito de não emitir outro cartão.

10. ÔNUS DA PROVA

Em caso de diferendo entre a Caixa e o Titular e sem prejuízo do disposto nas restantes cláusulas deste contrato, o ónus da prova incumbe a quem invocar em seu favor os factos, nos termos gerais de direito.

11. PROCEDIMENTOS OPERATIVOS

Para adquirir bens ou serviços através do cartão, deverá o Utilizador identificar-se sempre que solicitado e: a) Apresentar o cartão, dentro do prazo de validade, devidamente assinado; b) Confeirir o valor dos bens ou serviços e introduzir o PIN; c) Comprovar documentalmente a sua identificação, sempre que tal lhe seja exigido no momento da transacção.

Para a realização de transacções em caixas automáticas, o Utilizador deverá cumprir as obrigações inerentes à execução da operação.

A Caixa não intervirá em quaisquer incidentes ou eventuais reclamações do Titular e/ou do Utilizador contra estabelecimentos comerciais autorizados em que o cartão tenha sido utilizado, ou contra o proprietário da máquina. O Titular tem, porém, o direito

A Caixa não pode ser responsabilizada pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiência ou anomalia no atendimento, pela deficiente qualidade dos bens ou serviços obtidos por intermédio do cartão, bem como por quaisquer anomalias de natureza técnica ou operacional, verificadas nos caixas automáticos e nos terminais de pagamento automático.

12. CONSTITUIÇÃO DA DÍVIDA

O Titular constitui-se devedor de todas as importâncias levantadas ou transferidas em máquinas automáticas de pagamento, bem como das importâncias resultantes da aquisição de bens ou serviços obtidos em estabelecimentos aderentes às redes VISA e Multibanco, com excepção dos casos em que as ocorrências indevidas decorram de culpa ou negligência da Caixa e dos débitos decorrentes do uso abusivo ou fraudulento do cartão que sejam posteriores ao aviso à Caixa previsto no número 5.5 ou, sendo anteriores, que ultrapassem o limite da responsabilidade do Titular, prevista no número 5.9. deste contrato.

Em caso de litígio relativo a qualquer operação que o Titular ou o Utilizador recusem ter efectuado ou autorizado, ou relativo a qualquer outra questão emergente do presente contrato, o ónus da prova recai, nos termos gerais, sobre a parte que invocar o direito ou interesse lesado.

13. ENCARGOS

Pela emissão do cartão e por cada período anual de vigência do contrato a Caixa cobrará o montante da anuidade acordada com o Titular, pelo valor constante no Anexo ao presente contrato.

Pelo cancelamento, vulgarmente conhecido como "lista negra" ou substituição do cartão, serão cobrados os encargos que constam do Anexo ao presente contrato, ficando a Caixa autorizada a proceder ao seu débito no cartão.

14. ALTERAÇÕES

A Caixa reserva-se o direito de alterar as condições do clausulado do presente contrato, através de aviso prévio ao Titular, enviado com uma antecedência de, pelo menos, quinze dias. A Caixa considera essas alterações ao contrato aceites, desde que o Titular as não conteste no prazo de quinze dias a contar da data do seu envio ou desde que o cartão seja utilizado antes de decorrido o prazo da contestação.

A anuidade paga pode ser reembolsada na parte proporcional ao número inteiro de meses ainda não decorridos, se resolver o contrato por discordar das alterações propostas pela Caixa, nos termos do número anterior.

15. DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais recolhidos para execução do presente contrato ou no âmbito da contratação de produtos e serviços com ele relacionados são susceptíveis de serem transmitidos ou processados informaticamente, com vista ao estabelecimento de relações comerciais entre as entidades que constituem o Crédito Agrícola. É assegurado, nos termos legais, o direito de informação, correcção, aditamento ou supressão de dados, mediante contacto, pessoal ou por escrito, com a Caixa.

16. PERÍODO DE REFLEXÃO

O Titular pode, através de carta registada com aviso de recepção, dirigida à Caixa e mediante entrega do cartão, revogar o pedido de emissão do cartão, no prazo de sete dias úteis a contar da data da assinatura do presente contrato.

A desistência do pedido nos termos do número anterior, não importa quaisquer responsabilidades para o Titular, excepto as que decorram do pagamento de importâncias entretanto despendidas com impostos, bem como as inerentes a operações entretanto efectuadas com o cartão.

17. FORO

Para resolução de todas as questões emergentes da utilização do cartão, em que seja necessário recorrer à via judicial, é competente o foro da Comarca da morada do Titular, inscrita na presente proposta de adesão.

Anexo/Preçário

Descrição	Montante Cliente	Impostos
Encargos:		
Aquisição ao Balcão	5,00 €	Acresce IS - 4%
Emissão / Anuidade	2,50 €	
Comissão de Inibição do Cartão	ISENTO	
Substituição do Cartão	10,00€ (1)	
Comissões:		
Gestão do Saldo	5,00 €	
Carregamentos:		
Montante mínimo de	10,00 €	

(1) Não aplicável nas substituições motivadas por fraude, roubo, furto, apropriação indevida, extravio dos correios ou perda, por qualquer motivo, do cartão ou do código PIN antes da sua recepção pelo titular, avaria da ATM, falhas ou avarias de sistema informático, captura do cartão, defeito do cartão, utilização abusiva e/ou segurança do cartão e aumento significativo do risco do titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de cartão com uma linha de crédito associada.

Tomei conhecimento de todas as condições do contrato que antecede e seu Anexo, de que recebi cópias e compreendi o respectivo conteúdo, ao qual adiro sem reservas, pelo que assino a presente proposta.

Data ____ / ____ / ____

Assinatura do Titular _____



ANEXO 9 – ATIVAÇÃO DE CADERNETAS



Activação de Cadernetas

CCAM/Balcão do Pedido: _____ Data: ____/____/____

Identificação do Titular

Nome Completo: _____

Data de Nascimento: ____/____/____ N.º Cliente: _____

N.º Conta Depósito à Ordem: _____

N.º Conta Poupança: _____

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

Entre as acima identificadas a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, adiante designada por Caixa Agrícola e a Pessoa Singular, adiante designada por Titular, é celebrado o presente contrato de utilização de caderneta enquanto meio electrónico de pagamento, o qual se rege pelas cláusulas seguintes:

1. A caderneta é emitida em nome do Titular e destina-se ao seu uso directo, pessoal e intransmissível, não sendo permitida a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários.
2. Não obstante o consignado no número anterior, sempre que a caderneta seja utilizada por outra pessoa que não seja o Titular, presume-se que tal utilização é feita sob a sua inteira responsabilidade.
3. A caderneta destina-se a ser utilizada pelo Titular para exclusiva movimentação de contas de depósito à ordem ou a prazo através das máquinas automáticas do Serviço "BALCÃO 24", exclusivo para Clientes do Crédito Agrícola.
4. A utilização da caderneta nas máquinas automáticas do Serviço "BALCÃO 24" permite ao Titular efectuar levantamentos de dinheiro, consultas de saldo e movimentos de conta e transferências bancárias.
5. Sempre que sejam efectuados depósitos em máquinas automáticas do Serviço "BALCÃO 24", os montantes depositados devem ser exactamente iguais aos digitados no teclado da máquina.
6. O depósito de valores fica dependente da sua boa cobrança só estando disponíveis após esta.
7. Os serviços do Crédito Agrícola, onde se encontra sediada a máquina, ficam autorizados a proceder à conferência dos valores depositados. Esta operação, realizada por dois funcionários, será devidamente registada. Em caso de quaisquer divergências prevalecerá o montante que os serviços apurarem, salvo prova em contrário, cujo ónus cabe ao Titular.
8. Para aceder aos serviços disponibilizados é necessário que o Titular escolha um Código de Identificação Pessoal (PIN), de quatro algarismos, o qual passará a constituir a identificação da sua caderneta.
9. O Código de Identificação Pessoal (PIN) deve ser conhecido e usado, exclusivamente, pelo Titular, detentor da caderneta, à semelhança do que sucede com os cartões de débito e crédito. O Titular não poderá notar ou, por qualquer forma, registar na caderneta ou em qualquer outro documento, o PIN.
10. O Serviço "BALCÃO 24" emite um talão comprovativo de cada movimento financeiro efectuado.
11. Para actualizar a caderneta, respeitando a sequência de impressão dos movimentos, é indispensável colocá-la na página correspondente.
12. A utilização da caderneta dispensa a Caixa de Crédito de disponibilizar ao Titular um extracto autónomo que inclua a informação relativa a todos os movimentos a débito e a crédito efectuados nessa mesma conta, mantendo-se, no entanto, a obrigação de informar o Titular relativamente ao vencimento de juros ou à cobrança de comissões e despesas associadas à conta.
13. A Caixa de Crédito reserva-se o direito de bloquear a caderneta por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com: a) a segurança do instrumento de pagamento; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento.
14. Nos casos referidos no número anterior e salvo se essa informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou for proibida por disposição legal, a Caixa de Crédito informará o Titular, se possível, antes de bloquear a caderneta, ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio.
15. Logo que cessem os motivos que fundamentaram o bloqueio, a Caixa de Crédito desbloqueará a caderneta ou substituí-la-á por uma nova.
16. O Titular obriga-se a utilizar a caderneta de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, tomando todas as medidas razoáveis, em especial ao recebê-la, para preservar a eficácia dos seus dispositivos de segurança personalizados e comunicar, sem atrasos injustificados, à Caixa de Crédito ou a quem esta indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.
17. A comunicação a que se refere a parte final do número anterior pode ser efectuada através de qualquer meio e/ou canal de comunicação, disponibilizando o Crédito Agrícola a sua linha telefónica directa com o nº 808206060 para chamadas nacionais ou o 00 351 21 380 56 60 para chamadas efectuadas do estrangeiro, ou através dos e-mails online@creditoagricola.pt ou linhadirecta@creditoagricola.pt, durante o horário de atendimento personalizado das 8h30m às 23h30m de 2ª a 6ª feira e das 10h às 23h aos Sábados, Domingos e Feriados.
18. No caso de operações não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva de instrumento de pagamento, com quebra da confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados imputável ao Titular, este suportará todas as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou à caderneta até um máximo de €150,00 (cento e cinquenta euros), salvo se:
 - i) as operações de pagamento forem devidas a actuação fraudulenta ou a incumprimento deliberado de uma ou mais obrigações das consagradas supra no número dezasseis (16), caso em que o Titular suportará todas as perdas sem aquele limite, ou
 - ii) se existir negligência grave do Titular, caso em que este suporta as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associadas à conta ou à caderneta.
19. Salvo em caso de actuação fraudulenta, após ter efectuado a comunicação a que se refere supra o número 17., o Titular não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização da caderneta perdida, roubada ou abusivamente apropriada.
20. Caso ocorra a situação descrita no número 15., por razões de segurança o Código de Identificação Pessoal (PIN) a escolher para a utilização de uma nova caderneta, terá de ser, obrigatoriamente, diferente do anterior, mantendo-se, em vigor, o presente contrato.
21. O presente contrato celebra-se por tempo indefinido. Não obstante, qualquer das partes poderá denunciá-lo em qualquer momento, mediante pré-aviso, por carta registada com aviso de recepção, com uma antecedência de dois (2) meses a contar da data em que pretende a sua cessação.
22. A Caixa Agrícola reserva-se o direito de alterar as condições do clausulado do presente contrato, mediante pré-aviso ao Titular com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites, caso o Titular, naquele prazo, não manifeste oposição às mesmas.
23. No omissis, o presente contrato rege-se pelo disposto nas condições gerais de contrato de depósito cuja cópia é, nesta mesma data, entregue ao Titular.

Declaro Aceitar as Condições Gerais de Utilização

Assinatura do Titular

Data: ____/____/____

A Preencher pela CCAM/Balcão

Assinatura(s) do(s) responsáveis

Data: ____/____/____

OBS.: Se o presente contrato ora subscrito se realizar numa CCAM / Balcão que não seja a de domicílio da conta do Cliente, deverá ser remetida para a respectiva CCAM/Balcão uma cópia, devidamente assinada, por todos os intervenientes.



ANEXO 10 – CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA MULTICANAL

**SISTEMA MULTICANAL****Cientes Particulares****Condições Gerais de Utilização**

Este documento contém as Condições Gerais de Utilização do Sistema Multicanal acordadas entre a CAIXA CENTRAL – CAIXA CENTRAL DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO, CRL, instituição de crédito, com sede na Rua Castilho, números 233/233 A – 1099-004 Lisboa (Caixa Central), por si e em representação do Sistema Integrado de Crédito Agrícola (SICAM), adiante designada por Crédito Agrícola e a Pessoa Singular acima identificada, adiante designada por Cliente.

1. CONCEITOS/ DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente contrato entende-se por:

a) **SISTEMA MULTICANAL:** Faculdade conferida ao Cliente para efectuar um conjunto de operações bancárias, designadamente de consulta e/ou movimentação, relativamente a contas de depósito de que seja único titular ou co-titular em regime de solidariedade e que possa livremente movimentar através de canais telemáticos: internet (**On-line Particulares**), serviço telefónico (**Linha Directa**), dispositivos móveis (**CA Mobile**), ou outras formas de acesso que venham a ser disponibilizadas pelo Crédito Agrícola;

b) **ON-LINE PARTICULARES -** Serviço de Internet Banking disponível através do endereço www.creditoaagricola.pt;

c) **LINHA DIRECTA -** Serviço telefónico, informativo ou transaccional que permite o atendimento automático (IVR) ou personalizado e que se destina à realização de consultas e operações financeiras, para os Clientes aderentes ao Sistema MultiCanal e permite igualmente o contacto dos Clientes em geral para obtenção de informações / esclarecimentos. O acesso ao serviço é efectuado através do número 808 20 60 60;

d) **CA MOBILE -** Serviço de Banca Móvel disponível através de Aplicações personalizadas para os sistemas operativos dos diversos dispositivos móveis (ex. iOS, Android, Windows Phone) e que pode ser instalado a partir do respectivo "market" (loja) da internet;

e) **ADESÃO AO SISTEMA MULTICANAL:** Realiza-se através de uma infra-estrutura de segurança que contempla os seguintes dados pessoais (confidenciais):

- i. **NÚMERO DE ADESÃO -** Código numérico de 8 posições, gerado pelo sistema após Pedido de Adesão efectuado com sucesso;
- ii. **CHAVE MULTICANAL -** Código numérico de 8 posições que permite, em conjunto com o Nº de Adesão, identificar inequivocamente o Cliente para o acesso à realização de Consultas no **On-Line Particulares** e na **Linha Directa**;
- iii. **PASSWORD -** Código numérico, composto por 8 a 12 posições, que corresponde ao 2º nível de segurança, e que permite efectuar algumas transacções de cariz financeiro no **On-Line Particulares** e na **Linha Directa**. No **CA Mobile** representa o código de validação das transacções, solicitado aleatoriamente (3 dígitos).
- iv. **PIN -** Código numérico de 4 posições, definido pelo Cliente no momento de adesão ao **CA Mobile** e que permite, em conjunto com o Nº de Adesão, identificar inequivocamente o Cliente para o acesso ao Serviço **CA Mobile**, bem como realização de consultas;

f) **SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO FORTE (SAF):** Sistema que visa incrementar o nível de segurança na utilização do Serviço On-Line através da utilização de passwords únicas (OTP – One Time Password) enviadas por SMS para validar transacções financeiras. Trata-se de código numérico que é solicitado sempre que o Cliente pretender efectuar Transferências, Pagamento de Serviços, Carregamento de Telemóveis, Cancelar a Adesão ao SAF ou definir um Limite de Movimentação Diário no **On-Line Particulares**.

2.PROCESSO DE ADESÃO AO SISTEMA MULTICANAL

2.1. Para a utilização dos Serviços **ON-LINE PARTICULARES**, **LINHA DIRECTA** e **CA MOBILE** o Cliente deve realizar a sua adesão ao **SISTEMA MULTICANAL**, através do endereço electrónico www.creditoaagricola.pt, pelo serviço **LINHA DIRECTA** ou num balcão de qualquer Caixa de Crédito Agrícola do SICAM.

2.2. A activação do **SISTEMA MULTICANAL** só será concretizada após recepção e validação pelo Balcão de domicílio da Conta das Condições Gerais de Utilização do Serviço, devidamente assinadas pelo Cliente.

2.3. Caso o Cliente solicite a sua adesão ao **SISTEMA MULTICANAL** por qualquer dos meios permitidos, que não ao balcão, **deverá enviar as presentes Condições Gerais de Utilização devidamente assinadas para o Balcão de domicílio da conta**, comprovando a aceitação das mesmas, estando a sua assinatura sujeita à confirmação pelo Balcão.

2.4. Caso o Cliente opte pela adesão no Balcão a verificação da sua assinatura é feita de imediato, pelo respectivo Balcão.

2.5. Para utilizar o **CA Mobile** o CLIENTE necessita activar este Canal na opção disponível no **ON-LINE PARTICULARES** e definir um **PIN**.

2.6. A partir da adesão ao **SISTEMA MULTICANAL**, o Cliente autoriza o **CRÉDITO AGRÍCOLA**, de forma irrevogável, e sempre que este considere necessário:

- a) a recorrer a equipamento técnico para gravar em suporte magnético, digital ou fonográfico as conversações telefónicas, ou instruções por meio electrónico via Internet ou outras formas telemáticas de contacto mantidas entre o Cliente com o **SISTEMA MULTICANAL**;
- b) a recorrer a equipamento informático para gravar em suporte digital quaisquer transmissões de dados mantidas entre o Cliente e o **SISTEMA MULTICANAL**;
- c) a não executar ordens quando não sejam facultados correctamente os dados de identificação do Cliente, ou seja, os códigos de acesso e quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa a transmitir a ordem.

2.7. O Cliente autoriza expressamente a utilização das gravações e registos referidos nas alíneas a) e b) do ponto anterior como meio de prova em qualquer procedimento judicial que possa vir a existir entre o Cliente e o Crédito Agrícola.

3. UTILIZAÇÃO DO SISTEMA MULTICANAL

3.1. O **SISTEMA MULTICANAL** pode ser utilizado para:

- Ter acesso a informação financeira disponibilizada pelo Crédito Agrícola ao público em geral;
- Consultar saldos e movimentos da(s) conta(s) de depósito e de instrumentos financeiros de que é titular ou está devidamente autorizado a aceder;
- Ter acesso aos extractos da(s) conta(s) individuais e solidárias de que seja titular (Comunicação Digital), desde que, no caso de contas solidárias, o Primeiro Titular aderente ao Serviço On-Line Particulares, tenha "Documentos Digitais" activos, bem como ter acesso a toda a demais correspondência e documentos que devam ser emitidos no âmbito das mesmas e cuja remessa em suporte papel não seja legal ou regulamentarmente obrigatória; no caso das contas solidárias os documentos que possam respeitar em exclusivo a um determinado Titular apenas serão disponibilizados ao mesmo e ficam disponíveis em Documentos por Cliente;
- A disponibilização de quaisquer documentos via Documentação Digital, nos termos do travessão anterior, substitui a remessa em suporte papel e será notificada ao Cliente (no caso das contas solidárias, ao Primeiro Titular ou, no caso dos documentos respeitarem em exclusivo a um determinado Titular, a este) pelo envio de mensagem de correio electrónico, para o endereço indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de Conta, não se responsabilizando o Crédito Agrícola por quaisquer incorrecções na indicação do endereço electrónico, e igualmente através de alerta e mensagem na caixa de mensagens do On-Line; considerar-se-á que o Cliente tomou conhecimento dos documentos disponibilizados nos termos do travessão anterior no primeiro acesso ao **SISTEMA MULTICANAL** que efectue após a disponibilização dos mesmos, independentemente, no caso das contas solidárias, do Titular que promova tal acesso, excepto quanto aos documentos que respeitem exclusivamente a um determinado Titular, cujo conhecimento pelo destinatário apenas se presumirá quando o próprio aceda ao On-Line;
- Independentemente do que possa estar disposto nas respectivas condições gerais, a disponibilização de documentos via Documentação Digital ocorrerá em todas as contas de depósito à ordem ou a prazo abertas junto do SICAM, desde que se tratem de contas individuais ou solidárias e desde que, no caso das contas solidárias, o Primeiro Titular tenha aderido ao serviço On-Line e simultaneamente mantenha activa a sua subscrição à "Documentação Digital"; o Crédito Agrícola poderá alargar o âmbito da Documentação Digital a outros produtos, com respeito pela legislação e regulamentação aplicáveis, devendo para o efeito ser utilizado o procedimento de alterações do contrato estabelecido no ponto 9;
- Executar operações bancárias que constem da lista de operações possíveis previamente publicitada, nomeadamente transferências, pagamentos, constituição de depósitos a prazo, compra e venda "On-Line" de valores mobiliários transaccionáveis na Bolsa de Valores de



Lisboa ou em outros mercados de Valores, e subscrição e resgate de outros instrumentos financeiros;

- Solicitar informações sobre as operações de valores mobiliários que se realizem nas sessões normais da Euronext Lisboa e de outras bolsas de valores mobiliários, nomeadamente quanto às cotações, índices, preços e volume de valores transaccionados que o Crédito Agrícola está autorizado a receber, armazenar, processar e utilizar ("**Informação**"), desde que o Banco se encontre em condições de as difundir;

3.2. Tal como referido no ponto 1.e) o acesso ao SISTEMA MULTICANAL é efectuado com recurso a uma infra-estrutura de segurança composta por dois níveis de segurança:

- O 1º nível consiste numa Chave MultiCanal para acesso ao **On-Line Particulares** e **Linha Directa** e num código PIN para o acesso ao **CA Mobile**.
- O 2º nível trata-se de uma Password ou de um Código de Autorização, caso o Cliente seja aderente do Sistema de Autenticação Forte (SAF), gerados automaticamente pelo sistema e enviados para o telemóvel registado no Banco.

3.3. No primeiro acesso ao SISTEMA MULTICANAL, o Cliente deverá alterar, obrigatoriamente, a Chave MultiCanal, atribuída aquando da activação ao Serviço.

3.4. Caso o Cliente pretenda receber toda a sua correspondência em papel, rejeitando a disponibilização de documentos via "Documentação Digital", deverá solicitá-lo expressamente num balcão de qualquer Caixa de Crédito Agrícola do SICAM, através da apresentação de pedido escrito nesse sentido; recebido tal pedido, deixarão de ser disponibilizados quaisquer documentos via Documentação Digital, sem prejuízo da possibilidade de nova adesão à mesma; caso o pedido seja feito pelo Primeiro Titular de uma conta solidária, os restantes Titulares apenas continuarão a ter acesso aos documentos que lhes digam exclusivamente respeito.

3.5. Os documentos digitais ficarão disponíveis durante o período de um ano. Caso o Cliente, Primeiro Titular de uma conta solidária, proceda ao seu cancelamento, conforme referido no ponto anterior, poderá sempre consultar os documentos referentes ao período em que a Documentação Digital esteve activa.

3.6. No caso das contas solidárias cujo Primeiro Titular não tenha aderido ao Serviço On-Line, e os restantes Titulares sejam aderentes, poderão subscrever a "Documentação Digital" quanto aos documentos que lhes digam exclusivamente respeito, passando a ter acesso aos "Documentos por Cliente" e só a estes.

3.7. Para realizar Transferências, Pagamento de Serviços e Carregamento de Telemóveis no On-Line Particulares, o Cliente deve aderir ao SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO FORTE (SAF). Para realizar as restantes transacções financeiras disponíveis nos serviços que não carecem da utilização do SAF para validação é solicitada a inserção de três dígitos aleatórios da PASSWORD, anteriormente enviada para o Cliente (morada de domicílio).

3.8. A partir do momento em que a Adesão ao SISTEMA MULTICANAL fica ACTIVA, o Cliente autoriza o Crédito Agrícola a realizar as operações através dos meios electrónicos disponíveis no SISTEMA MULTICANAL. O Crédito Agrícola fica expressamente autorizado pelo Cliente a executar as ordens verbais ou escritas, transmitidas pelo telefone, Internet e outras formas telemáticas de contacto, no âmbito do SISTEMA MULTICANAL, desde que tais ordens sejam validadas pelo Nº de Adesão, Chave Multicanal ou PIN, três dígitos aleatórios da Password ou Código de Autorização.

3.9. O Cliente para negociar Valores Mobiliários deverá aceitar os termos do Contrato de Registo e Depósito de Valores Mobiliários, disponíveis no primeiro acesso à área de Bolsa ou em qualquer Balcão do Crédito Agrícola. Para subscrever activos financeiros o Cliente deverá aceitar os termos do Contrato de Investimento em Instrumentos Financeiros disponível no primeiro acesso à área de Fundos de Investimento ou em qualquer Balcão do Crédito Agrícola.

3.10. Sempre que uma operação de pagamento seja executada em conformidade com as instruções e indicações e elementos fornecidos pelo Cliente, mormente com a introdução da Password ou Código de Autorização, dependendo do tipo de transacção que se pretende realizar, considera-se que está correctamente executada.

3.11. Não obstante o referido no número anterior, em qualquer momento pode o Crédito Agrícola, através do SISTEMA MULTICANAL, solicitar que as ordens sejam confirmadas, mediante comunicação por carta ou fax, sempre que hajam dúvidas objectivas quanto à identidade do ordenante, ou sempre que os montantes envolvidos na operação sejam de elevado valor, ou ainda sempre que se julgue necessário, para a concretização de adesões a produtos ou serviços, ou a inclusão de documentação adicional.

3.12. O Cliente que não pretenda utilizar o Serviço durante um período máximo 90 dias poderá voluntariamente solicitar um bloqueio de acesso ao mesmo através do seu Balcão, da Linha Directa ou proceder directamente ao seu bloqueio através do **Serviço On-Line Particulares**, devendo, no final deste período solicitar o desbloqueamento, através de contacto com o Serviço **Linha Directa**.

O Bloqueio voluntário do serviço não substitui a obrigação de comunicação prevista na cláusula 6.5., nas situações de perda, roubo ou extravio dos códigos de acesso.

3.13. O Crédito Agrícola reserva-se o direito de bloquear o acesso ao SISTEMA MULTICANAL, no todo, ou em parte, por motivos objectivamente fundamentados que se relacionem com:

- a) a segurança do serviço;
- b) a suspeita de utilização não autorizada ou ilícita do serviço, incluindo a recepção de contactos de alerta oriundos de outras Instituições de Crédito referentes a movimentos a débito ou a crédito indevidos ou suspeitos.

3.14. Para efeitos da alínea a) do número anterior consideram-se, nomeadamente, existir razões de segurança para bloquear o acesso ao SISTEMA MULTICANAL quando o Cliente tenha excedido o limite máximo de 3 tentativas de acesso inválido ou não tenha utilizado o SISTEMA MULTICANAL num prazo superior a 90 dias. Em ambos os casos, o Cliente poderá solicitar a sua activação junto do serviço Linha Directa, reservando-se o Crédito Agrícola o direito de não proceder à respectiva reactivação caso se mantenham as razões que levaram ao bloqueio das condições de acesso ao serviço. Se decorridos 90 dias, a contar da data do bloqueio, o Cliente não efectuar qualquer alteração à situação, o sistema passará automaticamente para cancelado, devendo o Cliente efectuar uma nova adesão ao SISTEMA MULTICANAL, no caso de pretender voltar a aceder aos serviços.

4. CONFIRMAÇÃO DE OPERAÇÕES

Para além dos outros meios imediatos de confirmação de cada operação, os movimentos realizados através do SISTEMA MULTICANAL serão reflectidos e confirmados pelo Extracto de Conta.

5. ENCARGOS

5.1. As operações efectuadas através do SISTEMA MULTICANAL ficam sujeitas ao preço em vigor no Crédito Agrícola, encontrando-se o mesmo disponível para consulta aos balcões do Crédito Agrícola, nas funcionalidades do serviço On-Line Particulares e CA Mobile, no Site Institucional do Crédito Agrícola (www.creditagricola.pt), bem como através das formas telemáticas de contacto disponíveis no SISTEMA MULTICANAL.

5.2. Todos os custos a suportar pelo Cliente, como contrapartida da disponibilização deste serviço, podem ser actualizados pelo Crédito Agrícola a qualquer momento, mediante prévia informação disponibilizada, com a antecedência mínima de trinta dias sobre a respectiva entrada em vigor, pelo SISTEMA MULTICANAL e nos balcões do Crédito Agrícola.

5.3. No mesmo prazo de trinta dias, o Cliente poderá resolver o contrato com fundamento na alteração, através de carta registada com aviso de recepção dirigida ao Balcão de domicílio da conta, com efeitos reportados à data de recepção pelo Crédito Agrícola da comunicação de resolução.

6. CONFIDENCIALIDADE e DEVER DE COMUNICAÇÃO

6.1. O Crédito Agrícola compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade os códigos de acesso e a informação constante nos mesmos.

6.2. O Cliente obriga-se a guardar sob segredo os seus elementos de identificação e códigos de acesso, bem como a sua utilização estritamente pessoal designadamente:

- a) Não permitindo a sua utilização por terceiros, ainda que seu procurador ou mandatário;
- b) Não os revelando, nem por qualquer forma os tornando acessíveis ao conhecimento de terceiros;
- c) Memorizando-os e abstendo-se de os registar quer directamente quer por qualquer forma ou meio que sejam inteligíveis por terceiros;
- d) Proceder regularmente à alteração dos seus códigos de acesso na opção disponível no On-Line Particulares "Gestão do Serviço - Segurança"

6.3. O Cliente obriga-se a comunicar imediatamente ao Crédito Agrícola quaisquer ocorrências anómalas, nomeadamente:

- a) O lançamento de movimentos em conta não ordenados;
- b) O lançamento incorrecto de qualquer operação, seja ela a débito ou a crédito.

6.4. O Cliente deve verificar com regularidade os movimentos efectuados nas suas contas de modo a aperceber-se o mais cedo possível das ocorrências a que se referem os pontos anteriores.

6.5. O Cliente é o único responsável por todos os prejuízos resultantes da utilização indevida do SISTEMA MULTICANAL por parte de terceiros, com excepção dos motivados por perda, roubo ou extravio dos códigos de acesso, os quais, quando ocorram, devem ser de imediato comunicados ao serviço de atendimento a Clientes do Crédito Agrícola, através do **Serviço Linha Directa 808 20 60 60** para chamadas nacionais, para chamadas efectuadas do estrangeiro através da **Linha Directa Internacional (00) 800 11 17**



11.17 (grátis a partir de Alemanha, Bélgica, Brasil, Canadá, EUA, França, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça) ou + 351 213 805 660, ou através dos e-mails: on-line@creditoagricola.pt ou linhadirecta@creditoagricola.pt, durante o horário de atendimento personalizado do Serviço, das 8:30H às 23:30H em dias úteis e das 10:00H às 23:00H aos Sábados, Domingos e feriados.

6.6. Deve, igualmente, confirmar o ocorrido, e referido no ponto anterior, através de carta endereçada ao Balcão do Crédito Agrícola do Cliente, num prazo não superior a **48 horas** a contar da data da ocorrência, bem como apresentar cópia da participação junto das autoridades policiais.

6.7. O Crédito Agrícola apenas será responsável pelos prejuízos ocorridos após recepção da comunicação da referida ocorrência e se se provar que o Crédito Agrícola não actuou de forma diligente.

7. RESPONSABILIDADE

7.1. O Crédito Agrícola não será responsável, em caso algum, pelos prejuízos, causados ao Cliente ou a terceiros, decorrentes de erros de transmissão, interferências, desconexões ou outras imprecisões de natureza técnica que tenham ocorrido no âmbito do contacto do Cliente com o SISTEMA MULTICANAL.

7.2. O Cliente assume inteira responsabilidade pela utilização negligente, indevida ou fraudulenta do N° de Adesão, da Chave MultiCanal da Password e do PIN necessários para aceder aos serviços disponíveis no SISTEMA MULTICANAL.

8. UTILIZAÇÃO E PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. O segredo bancário respeitante às relações entre o Crédito Agrícola e o Cliente está salvaguardado nos termos legais.

O Cliente autoriza o Crédito Agrícola a proceder ao tratamento informático de todos os dados por ele fornecidos no âmbito da relação estabelecida com o Crédito Agrícola podendo este, sem prejuízo do dever de sigilo bancário, proceder ao cruzamento dessa informação com a informação fornecida às demais entidades do Grupo Crédito Agrícola. Esta autorização compreende a utilização da informação recolhida para fins de natureza estatística ou para identificação de produtos bancários que sejam susceptíveis de ser do Cliente.

8.2. A omissão/incorrecção dos dados de fornecimento obrigatório é da responsabilidade do Cliente.

8.3. É assegurado nos termos legais, o direito de informação, correcção, aditamento ou supressão de dados, mediante comunicação por escrito junto do Balcão do domicílio da sua conta, ou através das formas telemáticas de contacto disponíveis pelo SISTEMA MULTICANAL.

8.4. É da inteira responsabilidade do Cliente informar o Crédito Agrícola através do Balcão de domicílio da sua conta ou através de um dos Serviços disponíveis no SISTEMA MULTICANAL relativamente a alterações de morada para o envio de correspondência, número de telemóvel, endereço de correio electrónico.

9. PRAZO E ALTERAÇÃO DO CONTRATO

9.1. O presente contrato celebra-se por tempo indeterminado.

9.2. O Crédito Agrícola poderá proceder a alterações das presentes Condições Gerais mediante pré-aviso ao Cliente, através do Serviço On-Line Particulares, no campo de "mensagens" e nos balcões do Crédito Agrícola, com uma antecedência não inferior a dois (2) meses da data em que se pretende que as alterações produzam efeitos, considerando-se as alterações aceites caso o CLIENTE, naquele prazo, não manifeste oposição às mesmas.

Nesse mesmo prazo poderá o cliente resolver o contrato com fundamento na alteração, através de carta registada com aviso de recepção dirigida ao Balcão de domicílio da conta, com efeitos reportados à data de recepção pelo Crédito Agrícola da comunicação de resolução.

9.3. Sem prejuízo do supra disposto, o Crédito Agrícola disponibilizará as Condições Gerais através do site www.creditoagricola.pt / Serviço On-Line Particulares e/ou através do envio de mensagens por correio electrónico do referido serviço.

10. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

10.1. Qualquer das partes pode, a todo o tempo, denunciar o presente contrato desde que comunique essa intenção à outra parte, por carta registada com aviso de recepção, expedida com um pré-aviso de quinze dias úteis ou de dois (2) meses em relação à data pretendida para a denúncia, consoante esta seja, respectivamente, da iniciativa do Cliente ou do Crédito Agrícola.

10.2. Em caso de incumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações decorrentes deste contrato ou de qualquer outro contrato celebrado com o Crédito Agrícola, designadamente em caso de violação das condições de segurança aqui previstas ou prestação de falsas informações na Proposta de Adesão ou na actualização dos elementos que forem solicitados pelo Crédito Agrícola, poderá a Caixa Central / Crédito Agrícola resolver, de imediato, o presente contrato através de carta registada com aviso de recepção dirigida ao Cliente, da qual constará (ão) expressamente a(s) razão (ões) que determinam a cessação imediata do contrato.

10.3. Em caso de utilização fraudulenta do SISTEMA MULTICANAL ou em qualquer outra circunstância objectivamente determinável e justificável, a resolução a que se refere o número anterior poderá operar em data anterior à da recepção da referida comunicação pelo CLIENTE.

11. LEGISLAÇÃO E FORO

11.1. O presente Contrato rege-se pelo disposto na Lei Portuguesa.

11.2. Para solucionar as questões relacionadas com este Contrato, em que seja necessário recorrer à via judicial, fica convencionado que será competente, no que por lei for disponível, o foro da Comarca da sede da Caixa Central.

12. RECLAMAÇÃO E REPARAÇÃO EXTRAJUDICIAL

O CLIENTE dispõe ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamento, aceder a uma das três Instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Central / Crédito Agrícola adere, a saber e cuja identificação de elementos de contacto se encontram disponíveis junto de qualquer balcão e em www.creditoagricola.pt

Aceito, expressamente e sem reservas, as condições gerais de utilização do SISTEMA MULTICANAL do Crédito Agrícola, as quais me obrigo a cumprir rigorosamente, mais declarando, também expressamente e sem reservas, que tomei conhecimento das CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATO DE DEPÓSITO em vigor, às quais aderi, subscrevendo-as, ficando ciente que delas constam todas as regras de movimentação da conta de depósito à ordem, bem como o Contrato-Quadro dos serviços e meios de pagamento que expressamente aceito.

Assinaturas

Cliente _____

Balcão _____ Autorizado _____ Data: ____/____/____
(O Responsável) (O Procurador do Balcão)

Elementos conferidos com Documentos de Identificação



ANEXO 11 – FICHA DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES - CONFIDENCIAL



Informação de Clientes - Confidencial Pessoas Singulares

ENI (S/N) N.º de Cliente _____ Abertura Alteração Data ___ / ___ / ___

CCAM _____
AGÊNCIA _____

Identificação Sexo: Masculino Feminino

Nome _____

Naturalidade _____

N.º Doc. Ident. _____ Tipo Doc. Identificação _____

_____ Data de Emissão ___ / ___ / ___

Emitido por _____

_____ Data de Validade ___ / ___ / ___ Data de Nascimento ___ / ___ / ___

N.I.F. _____ Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____

_____ Residente? (S/N) Nac. Portuguesa? (S/N) Outras Nacionalidades? (S/N)

Nacionalidade 1 _____

Nacionalidade 2 _____

Nacionalidade 3 _____

Morada Fiscal _____

_____ Código Postal _____

_____ Localidade _____

Concelho _____

Distrito _____

País _____

Obrigações Fiscais noutros países? (S/N) _____

Morada Resid. Perm. _____

_____ Código Postal _____

_____ Localidade _____

Concelho _____

Distrito _____

País _____ Tlm. _____

Tel. p/ contacto _____ FAX _____

Email _____

Estado Civil: Solteiro Divorciado Separado Viúvo Outro _____

Casado Regime de Bens _____

Filiação: (Pai) Nome _____

N.º de Cliente _____ (Mãe) Nome _____

_____ N.º de Cliente _____



Informação de Clientes - Confidencial Pessoas Singulares

Morada para Correspondência N.º de Cliente _____

Morada _____
Código Postal _____
Localidade _____
Concelho _____
Distrito _____
País _____ Tel. _____

Habilitações Literárias / Dados Profissionais

Habilitações Literárias _____
Grau Académico/Título _____
Profissão _____

Situação Laboral: Efectivo Eventual A Prazo Desempregado Prest. Serviços Inexistente

Categoria Profissional _____
Ano de Admissão no Emprego _____ N.º Cliente Entidade Patronal _____
Entidade Patronal _____
Morada _____
Código Postal _____
Localidade _____
Concelho _____
Distrito _____
País _____ Tel. _____
É detentor de cargo público? (S/N) Qual? _____

Dados do Cônjuge N.º Cliente do Cônjuge _____ Data de Nascimento ____ / ____ / ____

Nome _____
N.I.F. _____ Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____
Tipo Doc. Identificação _____ N.º Doc. Ident. _____
Data de Emissão ____ / ____ / ____ Emitido por _____
Profissão _____
Entidade Patronal _____

Se empresário em Nome Individual / Profissional Liberal

Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____
Data de Início de Actividade ____ / ____ / ____ Nota: Anexar Declaração de Início de Actividade ou Declaração de Rendimentos
Código de Actividade (CAE) _____ N.I.P.C _____
Denominação _____



Informação de Clientes - Confidencial Pessoas Singulares

Se empresário em Nome Individual / Profissional Liberal (cont.) N.º de Cliente _____

Objecto _____

Morada Estabel. Comercial _____

_____ Código Postal _____

_____ Localidade _____

Concelho _____

Distrito _____

País _____ Tel. _____

Pretende emissão de Declaração de Rendimento para efeitos de IRS? (S/N)

Composição do Rendimento

Individual:
Rendimento Anual Bruto _____ Pensão de Alimentos _____ Outros Rendimentos _____

Agregado Familiar:
N.º Elementos _____ N.º Dependentes _____ Rendimento Anual Bruto _____ Ano _____

Património Imobiliário _____

Património Mobiliário _____ **Encargos Fixos** _____

Participação em Empresas (> 25% do Capital) _____

Instituições Bancárias com que trabalha:

Banco _____

Agência _____

Know your Customer (Recolha obrigatória de dados)

Motivo de escolha pelo Crédito Agrícola:
Proximidade da residência/emprego Imagem / Publicidade Pagamento do Ordenado
Produtos/Serviços oferecidos Referências de Clientes Outro _____

Valores expectáveis de serem movimentados:
Numerário _____
Outros valores _____

Actividade específica associada aos movimentos em numerário:

Assinatura do Cliente _____ Data ____ / ____ / ____

Para uso CCAM/Agência _____ **Informações Complementares**

Cliente desde ____ / ____ / ____ N.º de Sócio _____

N.º Conta D.O. _____
Agência N.º Conta DC

Elementos conferidos de acordo com o Aviso 5/2013 do BP

O Responsável (Nome e número)

Data ____ / ____ / ____

Parecer da Agência / Orientação de Seguimento _____



ANEXO 12 – FICHA DE ASSINATURAS DE PESSOAS SINGULARES



Crédito Agrícola

Balcão Número Conta D.O.

Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares

Particulares

ENI/Profissional Liberal

em ___ / ___ / ___ Folha ___ de ___ Folhas

Tipo de Conta

Individual

Colectiva

Finalidade da abertura da conta

Domiciliação de ordenado

Obtenção de Crédito

Gestão de Recursos Financeiros

Gestão Act. Empresarial

Oper. de Estrangeiro

Outro

Título da Conta

Nome _____

Morada p/Correspondência _____

Telefone Contacto _____

Localidade _____

Código Postal _____

País _____

Titular

Nome(1) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(1)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
	Assinatura Facultativa

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

Outros Intervenientes

Nome(2) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

Na Qualidade de:

Titular

Representante

Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(2)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
	Assinatura Facultativa

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta



Crédito Agrícola

Balcão Número Conta D.O.

Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares

em ___ / ___ / ___ Folha ___ de ___ Folhas

Nome(3) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

Na Qualidade de:

Titular Representante Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(3)	Assinatura Conforme Documento de identificação
	Assinatura Facultativa

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

Condições de movimentação

Pelos Titulares

Conjunta Solidária

Mista (Preencher) _____

Pelos Representantes / Procuradores

Conjunta Solidária

Mista (Preencher) _____

DECLARAÇÃO NA ABERTURA DE CONTA

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que lhe(s) foi previamente entregue a Ficha de Informação Normalizada referente à constituição da presente Conta de Depósito à Ordem, ficha essa que se dá aqui por integralmente reproduzida e que é parte integrante do contrato de depósito, bem como as Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e, por dar(em) o seu acordo às suas disposições, assina(m) a presente Ficha de Assinaturas, a Ficha de Informação Normalizada e as Condições Gerais do Contrato de Depósito, confirmando que lhe(s) foram entregues as respectivas cópias.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

DECLARAÇÃO NA ALTERAÇÃO DE CONTA

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que altera(m) nos termos precedentes a Ficha de Assinaturas, bem como confirma(m) a recepção do duplicado das Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e cuja cópia lhe(s) foi entregue nesta data.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

Elementos conferidos c/
Doc. de identificação

(O Responsável)

Autorizado _____
(O Procurador do Balcão)

Data ___ / ___ / ___