

Cartões ActivoBank

Informações Importantes

Adesão

- A subscrição de um cartão Activo Bank pressupõe a sua adesão às **CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE DÉBITO, CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E INSTRUMENTO DE PAGAMENTO PARA TRANSAÇÕES SEGURAS BASEADAS EM CARTÃO (CGU)**, bem como à Ficha de Informação Normalizada (FIN), esta última caso se trate de cartão de crédito;
- Esclareça todas as suas dúvidas ou questões relacionadas com a tipologia do cartão, funcionalidades e encargos; para o efeito, pode sempre contar com o apoio do seu gestor num Ponto Activo ou através dos meios de comunicação à distância ao seu dispor;
- Após a aceitação pelo Banco, pode resolver livremente o contrato de cartão no prazo de 14 dias, desde que suporte os custos inerentes à sua utilização, caso o tenha feito. Poderá proceder à referida resolução por escrito num Ponto Activo, por carta registada, em www.activobank.pt ou na App ActivoBank.

Comunicação

- A comunicação do Banco será realizada preferencialmente por e-mail para o endereço eletrónico que indicou e/ou, se aplicável e possível, por SMS para o número de telemóvel que igualmente indicou;
- Em caso de alteração do seu endereço eletrónico e/ou número de telemóvel, deverá informar sempre e prontamente o Banco e fornecer a informação atualizada.

Recepção do Cartão e do PIN

- Assine o cartão no verso, após a sua receção. O seu cartão é um instrumento de pagamento pessoal e intransmissível, só podendo ser utilizado por si, titular do mesmo;
- Se não receber o cartão e/ou o PIN nos prazos previstos, comunique de imediato ao Banco;
- Memorize o seu PIN e destrua o envelope com o registo do mesmo. O PIN é um código pessoal intransmissível, que em circunstância alguma deve ser divulgado a terceiros. Nunca o escreva no próprio cartão ou junto do mesmo;
- Memorize o seu PIN e destrua o envelope com o registo do mesmo. O PIN é um código pessoal intransmissível, que em circunstância alguma deve ser divulgado a terceiros. Nunca o escreva no próprio cartão ou junto do mesmo;
- Poderá alterar o seu PIN em qualquer Caixa Automático (CA), mas evite combinações de fácil perceção.

Utilização

- Conserve o seu cartão em bom estado, evitando danificá-lo, o que poderia dificultar a sua utilização;
- Marque sempre o seu PIN em condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros;
- Os cartões de crédito devem ser utilizados até ao limite de crédito definido e comunicado pelo Banco. Caso pretenda alterar o seu limite de crédito, contacte o Banco e solicite essa alteração. O Banco decidirá sobre a sua pretensão;
- Caso ultrapasse o limite de crédito, poderá incorrer em encargos previstos nas CGU e no Preçário do Banco;
- Arquive sempre os registos e informações de todas as transações realizadas (talão físico/comprovativo eletrónico);
- Leia atentamente toda a correspondência que o Banco lhe remeta, designadamente o seu extrato de conta, para que possa conferir as operações realizadas e detetar eventuais operações que não tenham sido autorizadas por si;
- Em caso de perda, roubo ou qualquer situação suspeita referente ao seu cartão comunique de imediato ao Banco, sem qualquer atraso injustificado, pelos contactos habituais disponibilizados ou divulgados para esse efeito no site do Banco de Portugal: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/contactosdosdsemissorescartoes.pdf>. Em caso de fraude, perda, furto, roubo ou apropriação abusiva dos dispositivos móveis associados às aplicações digitais de natureza financeira, plataformas ou soluções tecnológicas, bem como dos identificadores e/ou códigos secretos de acesso às mesmas, deverá, de imediato, proceder ao cancelamento dos serviços associados e comunicar a ocorrência ao Banco;
- Após a aceitação pelo Banco, pode resolver livremente o contrato de cartão no prazo de 14 dias, desde que suporte os custos inerentes à sua utilização, caso o tenha feito. Poderá proceder à referida resolução por escrito num Ponto Activo, por carta registada, em www.activobank.pt ou na App ActivoBank.
- Por forma a facilitar o contacto com o Banco, tenha acessível, mas em local seguro e sempre separado do cartão, o registo do número e a data de validade do cartão, bem como os contactos telefónicos do Banco.

Utilização em Caixa Automático – CA (Multibanco ou outra)

- Certifique-se de que o CA não apresenta sinais visíveis de alteração ou danificação, nomeadamente na abertura destinada à inserção do cartão. Em caso de dúvida, desloque-se a outro CA;
- Em caso de captura do cartão sem apresentação de motivo, ou caso essa captura lhe suscite dúvidas, contacte de imediato o Banco.

Utilização em Terminal de Pagamento Automático – TPA

- Certifique-se que o TPA não apresenta sinais visíveis de alteração ou danificação. Em caso de dúvida, não o utilize;
- Confirme se o valor que surge no visor corresponde ao preço do bem ou do serviço;
- No caso de TPA com tecnologia contactless, aproxime o cartão contactless do leitor após a validação do valor da operação no

visor e, quando solicitado, digite o PIN, com ou sem introdução do cartão no TPA;

- Repita a operação apenas se o TPA apresentar mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida;
- Nunca perca o seu cartão de vista, durante a realização de um pagamento e certifique-se que lhe é devolvido;
- Exija sempre comprovativo/talão do pagamento;
- Se tal lhe for solicitado, apresente um documento de identificação válido ao funcionário do estabelecimento.

Utilização na Internet

- Evite utilizar acessos públicos e/ou computadores partilhados para realizar pagamentos na Internet;
- Proteja integralmente as suas comunicações sem fios (WiFi) através da adoção de protocolos seguros;
- Realize pagamentos apenas a entidades credíveis (que conheça e nas quais confie) e em sítios seguros (cujo endereço comece por HTTPS://), ignore os links/anexos em emails suspeitos e evite acessos a partir de links;
- As palavras-passe são pessoais e intransmissíveis, evite escrevê-las, não as divulgue a terceiros, nem as envie por email ou telemóvel;
- Nunca divulgue dados sensíveis do cartão de pagamento como o PIN. Apenas forneça informação como data de validade, número de cartão e CVV ou informação pessoal se tal for necessário para a realização do pagamento e sempre em sítios da Internet que lhe ofereçam segurança;
- Para realizar os seus pagamentos na Internet, utilize as funcionalidades de segurança disponíveis para preservar a segurança dos dados do Cartão e a autenticação das operações: 3D Secure, MB NET, MB WAY, Apple Pay, ou outro que à data se mostre disponível. Em particular, o serviço 3D Secure é de utilização obrigatória nas transações on-line em sítios na internet identificados com os símbolos Visa Secure e Mastercard Secure Code, quando seja exigida a autenticação forte da operação. Todas as transações em ambientes abertos que não sejam realizadas com recurso a estes serviços poderão ser recusadas e, a realizarem-se, são da exclusiva responsabilidade do Titular. O protocolo 3D-Secure (Verified by Visa da Visa, SecureCode da MasterCard) permite verificar se a pessoa que está a realizar a transação na Internet é o titular autorizado, podendo ser utilizado se o comerciante o tiver implementado.

A autenticação de compras em sites seguros é feita diretamente na App ActivoBank, de uma de duas formas:

- Para realizar os seus pagamentos na Internet, utilize as funcionalidades de segurança disponíveis para preservar a segurança dos dados do Cartão e a autenticação das operações: 3D Secure, MB NET, MB WAY, Apple Pay, ou outro que à data se mostre disponível. Em particular, o serviço 3D Secure é de utilização obrigatória nas transações on-line em sítios na internet identificados com os símbolos Visa Secure e Mastercard Secure Code, quando seja exigida a autenticação forte da operação. Todas as transações em ambientes abertos que não sejam realizadas com recurso a estes serviços poderão ser recusadas e, a realizarem-se, são da exclusiva responsabilidade do Titular. O protocolo 3D-Secure (Verified by Visa da Visa, SecureCode da MasterCard) permite verificar se a pessoa que está a realizar a transação na Internet é o titular autorizado, podendo ser utilizado se o comerciante o tiver implementado.

A autenticação de compras em sites seguros é feita diretamente na App ActivoBank, de uma de duas formas:

- Se tiver as notificações ativas – toque na notificação que recebe no telemóvel, quando faz a compra, faça login na App ActivoBank, toque no botão “Autenticar” e confirme com PIN, Touch ID ou Face ID. Volte ao site do comerciante para concluir a compra, clicando no botão “Continuar”;
- Se não tiver as notificações ativas (para ativar as notificações, toque em “Perfil”, canto superior direito e depois em “Alertas”) – abra a App ActivoBank, entre na área de notificações (símbolo “sino”), toque no botão “Autenticar” e confirme com PIN, Touch ID ou Face ID. Volte ao site do comerciante para concluir a compra, clicando no botão “Continuar”.

Utilização com aplicações digitais de natureza financeira

- Mantenha a confidencialidade dos seus códigos secretos de acesso a estas aplicações para confirmação das transações e assegure a utilização exclusiva e cuidadosa dos seus dados biométricos (exemplos: Face ID, Touch ID) que estabeleça para esse fim;
- Em caso de captura do cartão sem apresentação de motivo, ou caso essa captura lhe suscite dúvidas, contacte de imediato o Banco.
- Garanta que os dispositivos móveis e as App neles instaladas são exclusivamente utilizados por si.

Validade

- Tenha atenção à data de validade do cartão. Quando ultrapassada essa data, deve destruir o cartão, inutilizando a banda magnética, o painel da assinatura, o código CVV, o chip/EMV e o próprio número do cartão.

Esclareça todas as suas dúvidas ou questões junto do Banco, através dos contactos telefónicos abaixo indicados.

Banco ActivoBank, S.A., com sede na Rua Augusta, 84 Lisboa, com o capital social 127.600.000 Euros, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de identificação fiscal 500 734 305. Contacte-nos através da Linha de Apoio ao Cliente +351 210 030 700 (Chamada para a rede fixa nacional) +351 918 788 486 / +351 965 998 486 / +351 935 228 486 (Chamada para rede móvel nacional) Atendimento 24H

O custo das comunicações depende do tarifário que tiver acordado com o seu operador de telecomunicações.
www.activobank.pt