

1. Acesso

- 1.1. Os Canais Diretos do Banco para Clientes particulares são o NBnet, NB 1click, NBapp Tablet, NBdireto e a NB smart app.
- 1.2. Para aceder aos Canais Diretos, o Cliente tem de se identificar perante o Banco, que a pedido do Cliente, emitirá os seguintes «Códigos de Segurança»:
- 1.3. um Cartão de Acesso aos Canais Diretos, pessoal, único e intransmissível, do qual constam o número de adesão e uma chave alfanumérica constituída por 192 (cento e noventa e dois) dígitos distribuídos em 64 (sessenta e quatro) posições;
- 1.4. um Código Secreto (PIN), pessoal, único, e intransmissível, composto por seis dígitos numéricos, que só poderá ser alterado por iniciativa do Cliente ou a solicitação do Banco, por razões de segurança. Na NB smart app, a utilização do PIN de acesso poderá ser substituída pela impressão digital, imagem facial ou outro dado biométrico do Utilizador da Adesão, guardada no seu telemóvel, e que o banco permita em dado momento para acesso ao canal através do seu tipo de equipamento.
- 1.5. um Código de Validação de operação, que constitui a Segurança Adicional por SMS, composto por seis dígitos, enviado por SMS, ou, alternativamente, por chamada de voz, para o número de telemóvel previamente fornecido pelo Cliente. Este Código será pedido ao Cliente sempre que este efetue determinadas operações no NBnet, NB 1click, NBapp Tablet e NB smart app. As mensagens SMS com códigos numéricos enviadas pelo Banco indicam no seu texto os detalhes da operação a autorizar. Aquando da sua receção, o Utilizador deverá validar cuidadosamente o texto da mensagem e, caso não reconheça a operação indicada, não deverá fornecer o código nela indicado a alguém, nem o deverá introduzir em qualquer página da internet ou enviá-lo numa mensagem. Caso detete uma situação desta natureza, o Utilizador deverá contactar de imediato o NBdireto (n.º 707 24 7 365). Adicionalmente, caso o Utilizador tenha conhecimento do comprometimento do seu telemóvel, seja por via da presença de software malicioso no mesmo, ou pela duplicação ou emissão ilícita do cartão SIM (subscriber identification module) associado ao seu número de telemóvel, deve de imediato contactar o banco através do número mencionado, para que sejam impedidas operações futuras através de canais digitais para o presente contrato, até que a situação detetada seja plenamente regularizada.
- 1.6. O Banco nunca solicitará ao Cliente que introduza mais do que 3 (três) dígitos da sua chave alfanumérica. Caso essa informação lhe seja solicitada, verbalmente, por escrito, através da Internet ou por qualquer outra via, o Cliente compromete-se a contactar de imediato o Banco, através do NBdireto para o número 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado, disponível nos horários divulgados no site www.novobanco.pt).
- 1.7. O Banco reserva-se o direito de adotar quaisquer medidas complementares de segurança no acesso aos Canais Diretos.
- 1.8. O horário dentro do qual podem ser realizadas operações por meio dos Canais Diretos é o que em cada momento for divulgado pelo Banco, podendo ser fixados limites de horário para efeitos de determinação da data em que cada operação é efetuada e sua consequente Data-Valor.
- 1.9. Os requisitos técnicos necessários para o acesso aos Canais Diretos do Banco poderão ser consultados em permanência em www.novobanco.pt, na informação detalhada fornecida para cada serviço. Estes requisitos poderão ser alterados em função de evoluções e desenvolvimentos nos serviços ou do lançamento no mercado de novos equipamentos ou software, com os quais os Canais Diretos do Banco venham a ser compatíveis.

2. Serviço NBnet

- 2.1. O NBnet é o serviço de banca eletrónica disponibilizado pelo Banco que permite aos seus Clientes, através da internet, efetuar consultas, operações bancárias e a subscrição de produtos e serviços, mediante a utilização de um computador.
- 2.2. Para aceder ao serviço, o Cliente deverá utilizar o sítio da Internet www.novobanco.pt.

3. Serviço NBdireto

- 3.1. O NBdireto é o serviço de atendimento telefónico disponibilizado pelo Banco que permite aos seus Clientes efetuar consultas, operações bancárias e a subscrição de produtos e serviços.
- 3.2. O número de atendimento do NBdireto é o 707 247 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado, disponível nos horários divulgados no site www.novobanco.pt). O número internacional do NBdireto é o +351 218 557 753.
- 3.3. Ao subscrever o serviço NBdireto, o Cliente autoriza o Banco a aceitar e agir com base em ordens telefónicas, bem como a debitar e/ou creditar a(s) conta(s) com o valor de todas as transações iniciadas através deste serviço.

4. Serviço NB 1click

- 4.1. O NB1click é um serviço disponibilizado pelo NOVO BANCO aos seus Clientes particulares, utilizadores da NB smart app, que permite realizar carregamentos de telemóvel de forma simplificada, sem precisar de aceder ao canal de internet/mobile banking ou de introduzir chaves de confirmação das operações.
- 4.2. A configuração do serviço, incluindo a indicação do operador do telemóvel associado ao carregamento a criar, qual o número de telemóvel que será carregado e qual o montante, será feito dentro da NB smart app, na opção disponibilizada para esse efeito.
- 4.3. Para obter a aplicação NB1click o Utilizador deverá aceder à loja correspondente ao seu equipamento (Apple App Store ou Google Play Store, conforme o caso) e instalá-la a partir da loja.

5. Serviço NBapp Tablet

- 5.1. O NBapp Tablet é o serviço de banca remota especialmente desenvolvido para acesso por tablets, que permite aos Clientes efetuar consultas e operações bancárias.
- 5.2. Para aceder aos serviços, o Cliente deverá utilizar uma das aplicações dedicadas a esse tipo de equipamento e existentes no mercado, disponibilizadas pelo Banco para esse efeito.

6. Serviço NB smart app

- 6.1. A NB smart app é uma aplicação disponibilizada para smartphones que permite, a Clientes com telemóveis iPhone ou com sistema operativo Android, aceder mediante a introdução dos Códigos de acesso às suas contas e cartões do NB, submeter um conjunto amplo de operações e subscrever produtos e serviços da oferta do Banco.
- 6.2. Para obter a NB smart app deverá aceder à loja correspondente ao seu equipamento (Apple App Store ou Google Play Store, conforme o caso) e instalá-la a partir da loja.
- 6.3. Para além dos restantes métodos de autenticação disponíveis nos outros canais de internet e mobile banking, a NB smart app, possibilita o acesso com N.º de Adesão guardado no telemóvel do Utilizador, ou ainda o recurso à impressão digital e à imagem facial do Utilizador, guardadas no equipamento, consoante as características e possibilidades do mesmo e a sua conformidade com os requisitos técnicos e de segurança do banco.

7. Autorização de Débito e Execução de Ordens

- 7.1. Para a iniciação e execução de instruções nos Canais Diretos do Banco, o Cliente deverá identificar-se no serviço, com os dados de acesso que lhe forem solicitados e que são explicitados nestas Condições Gerais, o Cliente consente e autoriza expressamente a execução das operações bancárias disponíveis nos Canais Diretos do Banco e que tiver selecionado, só sendo consideradas como tendo sido efetivamente recebidas e submetidas, instruções para as quais o Cliente tenha fornecido todos os dados solicitados e, posteriormente, lhe tenha sido apresentada mensagem de confirmação da correta receção e processamento da instrução.
- 7.2. Consoante o tipo de instrução solicitada pelo Cliente e os parâmetros por ele fornecidos aquando do processo de submissão, o seu processamento poderá ser imediato ou diferido, sendo os prazos aplicáveis os previstos no Capítulo III - Condições Gerais dos Serviços de Pagamento. Neste último caso, será indicado no serviço utilizado qual o prazo de execução associado à instrução.
- 7.3. O Banco obriga-se ao cumprimento das ordens corretamente recebidas, nos precisos termos

em que o tenham sido, sendo prova da sua receção e do seu conteúdo o registo das operações ordenadas e realizadas.

- 7.4. O Banco reserva-se o direito de não executar operações bancárias e de não contratar serviços e/ou produtos ordenados pelo Cliente sempre que:
- a) A conta sobre a qual se pretende que a operação bancária solicitada seja efetuada apresente saldo insuficiente para o efetivo cumprimento da mesma, não podendo a referida conta ficar devedora, salvo se existir um Descoberto Contratado;
 - b) Existirem dúvidas razoáveis sobre a identificação do Cliente ou sobre o seu efetivo conhecimento e consentimento relativo ao teor das instruções recebidas pelo banco; e/ou
 - c) Esteja em causa a segurança das comunicações ou do sistema.
- 7.5. O Banco reserva-se o direito de exigir a confirmação escrita e/ ou presencial de qualquer operação solicitada por meio dos Canais Diretos, não executando esta até receber aquela.
- 7.6. As instruções e ordens transmitidas pelo Cliente ao Banco, através dos Canais Diretos, produzirão efeitos jurídicos plenos, não podendo o Cliente alegar a falta de assinatura para o incumprimento das obrigações por si assumidas em decorrência da ordem ou instrução dada.
- 7.7. O Cliente autoriza o Banco a proceder ao registo, em suporte digital ou outro, das instruções ou outras comunicações efetuadas entre as partes no âmbito da utilização dos Canais Diretos, reconhecendo a validade deste registo como meio de prova para efeitos judiciais e a atribuição da força probatória prevista para os documentos eletrónicos suscetíveis de representação escrita em que tenha sido aposta uma assinatura eletrónica qualificada certificadora credenciada, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de agosto, com as alterações que lhe foram introduzidas, ou noutra legislação que o venha a alterar ou substituir.
- 7.8. Quaisquer pagamentos ou transferências efetuadas pelo Banco, com base nas instruções recebidas através dos Canais Diretos, serão devidamente identificados no extrato do Cliente.
- 7.9. Às ordens de pagamento inseridas nos Canais Diretos pelo Cliente, após a introdução dos Códigos de Segurança solicitados pelo Banco, aplicam-se as disposições previstas no Capítulo III - Condições Gerais dos Serviços de Pagamento, com as necessárias adaptações.
- 7.10. As instruções submetidas pelo Cliente através dos Canais Diretos do Banco poderão ser alvo de comissionamento, de acordo com o estabelecido no Preçário e conforme informação prestada pelo Banco antes do início de cada operação de pagamento.

8. Movimentação

- 8.1. O acesso aos Canais Diretos possibilita a consulta e movimentação da Conta D/O, das Contas Associadas, bem como de quaisquer outras contas bancárias e produtos de que o Cliente seja titular e com poderes suficientes para movimentar e que tenham sido disponibilizados na oferta disponível através de cada canal.
- 8.2. Os Canais Diretos permitem, ainda, ao Cliente obter informações sobre a(s) conta(s) de que é titular, subscrever produtos e serviços e ordenar a realização de operações bancárias que constem da lista de operações possíveis, previamente publicada no sítio do Banco na internet em www.novobanco.pt.

9. Dispositivos de segurança

- 9.1. Para evitar o uso fraudulento dos Canais Diretos do Banco, o Cliente deverá tomar as seguintes medidas preventivas:
- 9.2. Garantir a segurança do Cartão de Acesso aos Canais Diretos, bem como do respetivo número de adesão e da chave alfanumérica;
- 9.3. Manter o PIN secreto;
- 9.4. Não permitir a utilização dos seus Códigos de Segurança por terceiros, ainda que seus mandatários;
- 9.5. Memorizar o PIN, abstendo-se de o(s) anotar;
- 9.6. Não guardar nem registar o PIN, de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros;
- 9.7. Não registar o código PIN no Cartão de Acesso aos Canais Diretos ou em algo que guarde ou transporte conjuntamente com o referido cartão;
- 9.8. Evitar enviar os seus dados pessoais e Códigos de Segurança via correio eletrónico uma vez que os dados enviados por esta via circulam sem proteção;
- 9.9. Não introduzir os seus dados pessoais e Códigos de Segurança em qualquer página da Internet, com exceção das páginas ou aplicações do Banco, ou das de um prestador de Serviços de Pagamento devidamente autorizado para o exercício dessa atividade no contexto do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, estabelecido no Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro;
- 9.10. Não introduzir em qualquer página da Internet, incluindo na do Banco, nem enviar por e-mail ou

- guardar de forma eletrónica mais do que três dígitos da chave alfanumérica de 192 posições, constante do seu Cartão de Acesso aos Canais Diretos;
- 9.11. Verificar cuidadosamente o teor do SMS da Segurança Adicional, só o devendo introduzir no NBnet, NB 1Click, NBapp Tablet e NB smart app caso esteja seguro da autenticidade da mensagem;
 - 9.12. Manter e conservar o tablet e o smartphone, cujo contacto telefónico associado encontra-se fidelizado junto do Banco, em condições de segurança e seguir as práticas de segurança aconselhadas pelo fabricante e/ou operadora, devendo ele instalar e manter atualizados os necessários aplicativos de segurança.
 - 9.13. Estabelecer de imediato contacto com o banco caso tenha conhecimento do comprometimento do seu telemóvel, seja por via da presença de software malicioso no mesmo, ou pela duplicação ou emissão ilícita do cartão SIM (subscriber identification module) associado ao seu número de telemóvel.
 - 9.14. O Banco poderá, a qualquer momento, e sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Cliente, recusar a autorização a qualquer operação, sempre que tal decorra de razões de proteção do Cliente ou ligadas ao sistema de autorizações de pagamento.

10. Operações não Autorizadas e Responsabilidade

- 10.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 15 do Capítulo III – Condições Gerais dos Serviços de Pagamentos referente às Operações não Autorizadas e Responsabilidade, o Banco não será, em caso algum, responsável pelos prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências ou desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicação utilizados para o acesso aos Canais Diretos, a menos que a ocorrência do facto danoso seja imputável a ato ou omissão culposa do Banco.
- 10.2. O Cliente reconhece que os serviços NBnet, NB 1Click, NBapp Tablet e NB smar app têm subjacente meios técnicos complexos, nos quais poderão surgir falhas e anomalias a que o Banco é alheio, bem como a necessidade de se proceder à manutenção e ajustamentos, pelo que o Banco não pode garantir a operacionalidade do mesmo a todo o tempo, e não será responsável por danos emergentes de atrasos e indisponibilidades que tenham tais motivos por fundamento.
- 10.3. O Banco não se responsabiliza por quaisquer atrasos, interrupções, erros ou quaisquer outros inconvenientes que tenham origem em fatores fora do seu controle, nomeadamente, deficiências provocadas pela rede de telecomunicações, pelo sistema informático do Cliente, pelos modems, pelo software de ligação, pela corrente elétrica, pela utilização de serviços disponibilizados por prestadores de Serviços de Pagamento ou pela internet.
- 10.4. O Cliente reconhece e aceita que a internet constitui uma rede pública e, como tal, salvo dolo ou culpa grave, ao Banco não poderá ser imputada qualquer responsabilidade por danos resultantes da utilização da mesma, nomeadamente no caso em que se verifique alteração dos conteúdos das ordens por intervenção não autorizada de terceiros.

11. Bloqueio do Acesso aos Canais Diretos

- 11.1. O Banco reserva-se o direito de bloquear, total ou parcialmente, de forma temporária ou definitiva, o acesso do Cliente aos Canais Diretos sempre que:
 - a) tal decorra de razões de proteção do Cliente;
 - b) o Cliente não cumpra com as obrigações que para si decorrem das condições de utilização dos mesmos;
 - c) tal decorra de razões ligadas ao sistema operativo dos Canais Diretos;
 - d) haja suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta dos Canais Diretos;
 - e) tal decorra da lei, de decisão de autoridade de supervisão ou de qualquer situação que possa pôr em causa, direta ou indiretamente, o cumprimento por parte do Banco de qualquer norma legal ou regulamentar.
- 11.2. Se não for possível ao Banco, por razões de segurança ou por impedimento legal, avisar previamente o Cliente do bloqueio do Canais Diretos, este será notificado do bloqueio e respetiva justificação, tão prontamente quanto possível.
- 11.3. Caso o acesso aos Canais Diretos seja bloqueado nos termos do disposto nos números anteriores, o Cliente poderá solicitar a sua reativação mediante pedido dirigido ao Banco, reservando-se o Banco o direito de não proceder à respetiva reativação caso se mantenham as razões que levaram ao bloqueio ou modificação das condições de acesso.
- 11.4. Se o Cliente não efetuar qualquer tipo de consulta ou operação por meio dos Canais Diretos no prazo de 90 (noventa) dias após ter requerido os Códigos de Segurança, o Banco poderá bloquear, total ou parcialmente, o acesso.

12. Alteração

- 12.1. Caso o Banco pretenda alterar as Condições Gerais de acesso aos Canais Diretos são aplicáveis as disposições previstas na cláusula 57.

13. Denúncia do contrato

- 13.1. O Banco e o Cliente poderão a todo o momento denunciar as presentes Condições Gerais de Acesso aos Canais Diretos ou a algum dos seus serviços associados, sem encargos adicionais, desde que o comuniquem à outra parte com uma antecedência de, respetivamente, 60 (sessenta) ou 30 (trinta) dias sobre a data pretendida para a produção dos seus efeitos, através dos meios previstos na cláusula 19 do Capítulo I – Disposições Gerais.
- 13.2. Em qualquer caso de cessação, as operações que estejam pendentes serão executadas nos termos e condições contratados e as operações agendadas e cuja execução não tenha sido ainda iniciada serão canceladas.

14. Informação financeira

- 14.1. A Informação Financeira disponível através dos Canais Diretos, nomeadamente, cotações, índices, notícias, estudos ou outra, é disponibilizada pelo Banco com um intuito meramente informativo e é elaborada por terceiros, que autorizaram o Banco a receber, armazenar, utilizar e difundir tal informação financeira junto dos Clientes. Apesar do Banco selecionar criteriosamente as fontes de informação, poderão escapar à sua análise alguns erros ou omissões, não podendo, por isso, garantir a exatidão ou integralidade da informação ora disponibilizada nem ser responsabilizado pela sua eventual incorreção ou pela má percepção, interpretação ou utilização da mesma.
- 14.2. A informação disponibilizada através dos Canais Diretos não constitui nenhuma recomendação de investimento e não vincula o Banco.
- 14.3. O Cliente utilizará a informação financeira disponibilizada por sua conta e risco, sendo o Cliente exclusivamente responsável pelas decisões de investimento adotadas, não podendo o Banco ser responsabilizado perante o Cliente ou terceiros por danos causados por qualquer decisão tomada e/ou executada com base na informação financeira disponibilizada.

15. Serviços de informação sobre contas e serviços de iniciação de pagamentos

- 15.1. Se a conta do Cliente for acessível através dos Canais Diretos em linha, o Cliente pode ainda, ao abrigo do regime jurídico de serviços de pagamento, recorrer a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou um Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, conforme definidos no Capítulo III - Condições Gerais dos Serviços de Pagamento, e para que estes prestem os serviços para os quais estão autorizados.
- 15.2. Nestes casos, o Cliente deverá prestar o seu consentimento expreso para a execução dos serviços em causa junto destes prestadores, cabendo apenas ao Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou ao Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, consoante o caso, garantir que o acesso e a autorização dos serviços de pagamento foram autenticados, devidamente registados e contabilizados.
- 15.3. O Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou o Prestador de Serviços de Informação sobre Contas atuam, perante o Banco, por conta do Cliente.
- 15.4. Não existe qualquer relação contratual entre o Banco e aqueles prestadores, pelo que a escolha e a contratação do Cliente com Prestadores de Serviços de Iniciação de Pagamento ou com Prestadores de Serviços de Informação sobre Contas é da exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 15.5. Sem prejuízo do exposto, o Banco poderá, a qualquer momento, e sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Cliente, recusar o acesso à conta de pagamento a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento ou a um Prestador de Serviços de Informação sobre Contas, desde que tenha justificação para o efeito e a respetiva prova relacionados com o acesso fraudulento ou não autorizado à conta de pagamento por parte deste prestador e que notifique o ordenante da recusa e respetivos motivos objetivamente justificados.
- 15.6. Relativamente às operações não autorizadas, é aplicável o disposto nas cláusulas 15 do Capítulo III – Condições Gerais dos Serviços de Pagamento e 10 do Capítulo IV – Condições Gerais dos Canais Diretos, com as devidas adaptações, cabendo, nomeadamente, ao Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos provar que a operação de pagamento foi autenticada e registada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência relacionada com o serviço de pagamento e, havendo suspeita de uma atuação fraudulenta do Cliente, comunicar

por escrito às autoridades judiciais.

16. Disposições finais

- 16.1. O Banco poderá, a todo o tempo, disponibilizar ou cancelar novas funcionalidades dentro dos Canais Diretos.
- 16.2. A todas as matérias que não estão reguladas na presente secção aplicam-se as disposições previstas nas presentes Condições de Abertura de Conta disponíveis no sítio da internet do Banco, em especial no Capítulo III - Condições Gerais dos Serviços de Pagamento.