

CONDIÇÕES GERAIS DE ABERTURA E MANUTENÇÃO DE CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA PESSOA FÍSICA

Agradecemos por usar nossos produtos e serviços (“Serviços”). Os Serviços serão oferecidos pela SENHOR SMART ASSISTENCIA TECNICA EM EQUIPAMENTOS DE COMUNICACAO LTDA a qual tem como sede na Rua Holanda, 119, Jardim Cica, Jundiaí-SP, CEP 13206-840, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 22.013.184/000167 (“SMART BANK”) e prestados pela MULTIPLICAR BAAS S.A., a qual tem com sede na R Funchal, Número 411, CONJ 51 CEP 04.551-060, São Paulo – SP, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob n. 44.391.784/0001-00 e, eventualmente, em conjunto com Instituição(ões) Parceira(s).

Ao se cadastrar ou utilizar um de nossos serviços, você manifesta sua concordância com estes Termos de Uso e demais Contratos anexos que terão sua aplicabilidade dependendo de como você utiliza nosso Site ou Aplicativo. Por isso, leia-os com atenção!

[Cláusula 1ª] DEFINIÇÕES

1. Os termos listados abaixo, quando usados em letras maiúsculas nestas Condições Gerais, terão os seguintes significados:
 - 1.1. **APLICATIVO**: todas as páginas eletrônicas disponibilizadas pelo SMART BANK, inclusive aplicativos destinados a dispositivos móveis e páginas da web, por onde Você poderá acessar os produtos e serviços do SMART BANK ou de seus Parceiros;
 - 1.2. **SITE**: significa os endereços eletrônicos SMART BANK “www.meusmartbank.com” ou qualquer outro que vier a substituí-lo;
 - 1.3. **CANAIS DE ATENDIMENTO**: todos os instrumentos e canais disponibilizados pelo SMART BANK para que o Cliente entre em contato, incluindo atendimento telefônico e chat, disponíveis no Site e/ou Aplicativo;
 - 1.4. **CLIENTE, VOCÊ, USUÁRIO**: pessoa física, titular da Conta de Pagamento, que celebrou o Contrato via assinatura eletrônica, por si ou por seus representantes legais;
 - 1.5. **CONDIÇÕES GERAIS**: este instrumento, onde estão descritas as condições que regulam a prestação dos serviços aqui contratados, incluindo todos os seus anexos e aditivos;
 - 1.6. **CONTA DE PAGAMENTO ou CONTA**: conta de pagamento na modalidade pré-paga, ou seja, que depende de aporte prévio de recursos, de titularidade do Cliente e utilizada para realizar transações de pagamento. Essa Conta é regulamentada pela Circular BACEN nº 3.680/2013;

-
- 1.7. **CONTRATO:** Significa qualquer contrato e/ou ordem de prestação de SERVIÇOS, incluindo todos os seus anexos e aditivos posteriores, a serem celebrados entre a Contratante e a Contratada;
- 1.8. **PROPOSTA:** proposta de abertura de conta, disponibilizada no Site e/ou Aplicativo, contendo os campos de preenchimento obrigatório e as informações e documentos necessários à abertura de uma conta, por meio da qual Você confirmou seu interesse em abrir esta Conta; e
- 1.9. **TRANSAÇÕES:** são as operações financeiras que envolvam a movimentação da sua Conta, incluindo, mas não se limitando a: (i) Transferências Eletrônicas Disponíveis (“TED”), para contas mantidas (por Você ou terceiros) junto a outras instituições financeiras, e/ou transferências entre Contas SMART BANK (“TEF” e, em conjunto com as TEDs, as “Transferências”); (ii) lançamentos a débito ou a crédito, incluindo, por exemplo, o pagamento de boletos e o recebimento de transferências; e/ou (iii) utilização de seu Cartão (conforme definido abaixo), para adquirir produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais físicos ou virtuais.
- 1.10. **PIX:** é o arranjo de pagamentos instantâneos, disponível todos os dias do ano, com liquidação de todas as suas transações em tempo real. Isto é, permite a transferência imediata de valores entre diferentes instituições, em todos os horários e dias, entre pessoas físicas, empresas ou entes governamentais.
- 1.11. **CONTAS TRANSACIONAIS:** é a conta por onde Você pode fazer e receber transações do Pix e à qual você pode vincular chaves do Pix.
- 1.12. **CHAVES DO PIX:** são ‘apelidos’ utilizados para identificar a sua conta, segundo o Banco Central; em outras palavras, elas são um único dado que representa a sua conta no Pix.
- 1.13. **DICT:** sigla para Diretório de Identificadores de Contas Transacionais, é a base “única e centralizada de endereçamento” do Pix. É ele quem permite que transferências e pagamentos possam ser feitos usando somente uma chave do Pix – e, ainda assim, confirmando de forma segura a identidade do recebedor, evitando erros.
- 1.14. **SPI:** é a sigla para Sistema de Pagamentos Instantâneos, que nada mais é do que o sistema criado pelo Banco Central para garantir o bom funcionamento do Pix e permitir que as transferências e transações sejam realizadas de forma instantânea. Todos os participantes do Pix estão, direta ou indiretamente, no SPI.

[Cláusula 2ª] OBJETO

1. Estas Condições Gerais têm como objeto estabelecer os termos e condições aplicáveis à abertura, movimentação, manutenção e encerramento da sua Conta de Pagamento.

-
- 2.1. Outros produtos e/ou serviços relacionados à sua Conta de Pagamento poderão estar regulados por estas Condições Gerais ou em documento separado. Se estiverem em documento separado, o SMART BANK sempre disponibilizará a Você as condições aplicáveis especificamente para cada um desses produtos e/ou serviços contratados, ou indicara um link da Instituição Parceira que está prestando este serviço à você.

[Cláusula 3ª] CONDIÇÕES APLICÁVEIS À CONTA

1. Abertura da Conta.
 - 1.1. Você solicitou a abertura da Conta mediante preenchimento da Proposta e envio ao SMART BANK das informações e documentos solicitados.
 - 1.2. Ao contratar a Conta, você concordou e anuiu expressamente com o Contrato.
 - 1.3. Por medida de segurança e com o objetivo de cumprir a legislação aplicável, o SMART BANK poderá solicitar informações e documentos complementares a qualquer momento, mesmo sua Conta já estando aberta, medida com a qual VOCÊ concorda expressamente.
 - 1.4. Você deverá enviar imagens legíveis e claras dos documentos solicitados, que podem ser obtidas por meio da digitalização ou registro fotográfico destes documentos, no formato indicado na Plataforma. Os arquivos incompatíveis ou de qualidade abaixo da adequada poderão ser rejeitados.
 - 1.4.1. Os documentos que serão digitalizados ou fotografados não podem estar rasgados e/ou apresentar rasuras, cortes, obstruções, bem como elementos (letras, números fotografias, assinaturas ou outros) apagados, desfocados, e/ou suprimidos de qualquer forma.
2. Informações Cadastrais.
 - 2.1. Você confirma que forneceu as informações e documentos necessários, solicitados pelo SMART BANK de acordo com a regulamentação aplicável, e que, independentemente de qualquer validação por parte do SMART BANK, você é o único responsável por sempre fornecer informações exatas, verdadeiras, completas e fidedignas.
 - 2.2. Você se compromete a manter seu cadastro junto ao SMART BANK atualizado, e imediatamente comunicar sobre qualquer informação em suas informações cadastrais. Essa comunicação deverá ser feita em, no máximo, 10 (dez) dias, por meio de qualquer um dos Canais de Atendimento.
 - 2.3. Caso ao SMART BANK verifique que as informações fornecidas estão desatualizadas, poderá: (i) não aprovar a contratação de outros produtos ou serviços; (ii) suspender a movimentação da Conta até sua regularização; (iii) encerrar a Conta; e/ou (iv) comunicar as autoridades competentes sobre essa irregularidade, sempre de acordo com a legislação aplicável.
 - 2.4. Você, caso seja necessário, poderá ser representado por procuradores, tutores, ou outros representantes legais. Para isso, deverá enviar toda a documentação necessária, de acordo com a legislação aplicável, que o

SMART BANK solicitar para fins de verificação e comprovação dos poderes de representação.

2.4.1. Os mandatos, procurações ou outras instruções, por instrumento público ou particular, entregues ao SMART BANK que tiverem prazo indeterminado ou aqueles que tiverem prazo determinado, mas ainda estiverem em vigor, somente serão considerados revogados ou cancelados a partir do recebimento, pelo SMART BANK, de documentação comprovando a revogação ou cancelamento. Se não receber essa documentação, o SMART BANK estará isento de qualquer responsabilidade nos casos de movimentação da Conta, contratação de produtos e serviços e/ou outros atos que tenham sido praticados pelo procurador, mandatário, tutor ou outro.

3. Movimentação da Conta.

3.1. Sua Conta de Pagamento terá por finalidade a realização ou recepção de transações de pagamento, nos termos da regulamentação aplicável.

3.2. Caso o seu saldo esteja zerado, você deverá primeiro aportar recursos (por meio de transferência, depósito ou outras formas disponíveis) para depois movimentar sua Conta. O saldo deverá ser suficiente também para o pagamento dos encargos financeiros, tarifas e taxas aplicáveis.

3.3. Sua Conta não possui cheque especial. Não serão realizadas ou aprovadas Transações quando o saldo da sua Conta estiver zerado ou for insuficiente para realizar ou aprovar tais Transações.

3.4. Você poderá movimentar a sua Conta por meio do Site e/ou Aplicativo, usando seu Cartão, realizando saques em caixas eletrônicos e/ou outras maneiras que estiverem disponíveis.

3.5. As Transações serão realizadas sempre respeitando os dias e horários estabelecidos pelo Banco Central do Brasil como dias úteis para a atividade bancária, para fins de compensação e liquidação de valores (quando for o caso).

3.6. Se o SMART BANK identificar qualquer tentativa de acesso ou movimentação suspeita ou indevida de sua Conta, poderá imediatamente bloquear o acesso ou movimentação dessa Conta, inclusive por você. O SMART BANK também poderá solicitar documentos e informações adicionais para comprovar que o acesso ou movimentação é devido. Além disso, o SMART BANK pode adotar qualquer outra medida de segurança que entender necessária.

3.7. O SMART BANK não será responsabilizada caso você não consiga movimentar sua Conta em razão de ordem judicial ou administrativa que tenha determinado o bloqueio dos valores depositados na Conta ou o bloqueio de movimentação da própria Conta.

4. Transferências

-
- 4.1. Você poderá realizar Transferências para contas de sua titularidade e para contas de titularidade de terceiros no SMART BANK e em outras instituições. Para isso, você concorda que:
 - 4.1.1. Deve incluir todas as informações solicitadas pelo SMART BANK para a realização de Transferências. Essas informações são obrigatórias de acordo com a legislação aplicável e você é o único responsável por inserir essas informações de forma correta;
 - 4.1.2. Se não fornecer tais informações, o SMART BANK não processará a Transação; e
 - 4.1.3. As Transações somente serão processadas se você tiver saldo suficiente na sua Conta.
 5. Extratos e Consultas de Lançamentos.
 - 5.1. Você poderá verificar, por meio de extratos, os lançamentos, Transferências e outras movimentações que aconteceram em sua Conta e as que estão programadas para acontecer.
 - 5.2. Os extratos serão disponibilizados no Site e/ou Aplicativo, e também poderão ser disponibilizados nos caixas eletrônicos. Nesse último caso, poderá incidir tarifa.
 - 5.3. Se Você identificar lançamentos incorretos no extrato, deve informar o SMART BANK para que ele possa analisar. Feitas as análises necessárias, caso o SMART BANK confirme que há incorreções, fica autorizado a estornar os valores correspondentes
 6. Envio de Notificações.
 - 6.1. Você autoriza o SMART BANK a enviar, por meio de mensagens de texto (“SMS”), e-mail e/ou push no Aplicativo do SMART BANK: (i) comunicações sobre a utilização de sua Conta; (ii) boletos e outros instrumentos de cobrança; (iii) ofertas de produtos e/ou serviços; (iv) informações sobre cobranças; e (v) demonstrativos financeiros e extratos de faturas.
 - 6.1.1. Os demonstrativos financeiros e extratos de faturas serão disponibilizados em PDF, unicamente mediante solicitação por um dos canais de atendimento, sendo os mesmos enviados a VOCÊ em até 5 (cinco) dias.
 - 6.2. Se disponibilizado pelo SMART BANK, você poderá contratar serviço de envio de SMS para avisá-lo sobre as movimentações em sua Conta.
 - 6.3. As mensagens por SMS serão enviadas para o número de celular que estiver em seu cadastro e serão disponibilizadas apenas na área de cobertura de sua operadora. As entregas das mensagens dependem da qualidade do sinal, não sendo o SMART BANK responsável por eventuais falhas de entrega.
 7. Tarifas.
 - 7.1. Poderão incidir tarifas para a realização das Transações e/ou para a contratação de outros produtos e serviços. Sempre consulte a tabela de tarifas
-

aplicável a contas de pagamento atualizada, disponível em www.meusmartbank.com.

[Cláusula 4ª] CARTÃO COM FUNÇÃO DÉBITO

1. Para que Você possa movimentar a sua Conta de Pagamento, você poderá solicitar ao SMART BANK a emissão de um cartão magnético pré-pago com função débito, contendo seus dados de identificação (“Cartão”). Com ele, você poderá (i) realizar saques nos caixas eletrônicos conveniados; (ii) realizar compras em estabelecimentos comerciais físicos (e, se disponível, também pela Internet) que sejam conveniados à rede da bandeira do Cartão; e (iii) realizar consultas em caixas eletrônicos;
 - 1.1. Para estes fins, você deverá concordar com os termos do CONTRATO DE CARTÃO PRÉ-PAGO que é parte complementar deste contrato, e está disponível no Site e/ou Aplicativo.
2. O seu Cartão será enviado bloqueado em até 20 (vinte) dias contados da sua solicitação. Ao receber seu Cartão, você deverá conferir se os dados estão corretos e, se estiverem, solicitar seu desbloqueio nos Canais de Atendimento do Site e/ou Aplicativo. O SMART BANK poderá solicitar outras confirmações, além da senha, para fins de segurança.
3. Você deverá rejeitar o recebimento do Cartão, caso o envelope de entrega apresente qualquer sinal de violação, e deverá imediatamente comunicar ao SMART BANK a esse respeito, a qual enviará um novo cartão para VOCÊ em até 20 (vinte) dias contados da solicitação.
4. Você deve comunicar imediatamente o SMART BANK em caso de extravio, perda, roubo, furto ou suspeita de fraude de seu Cartão. Se Você deixar de informar o SMART BANK nesses casos, o SMART BANK não será responsável pela utilização indevida ou fraudulenta do seu Cartão por terceiros.
5. Quando você utilizar seu Cartão mediante inserção correta da senha cadastrada, ou inserção das informações corretas do Cartão, inclusive o código de segurança, isso será considerado, para todos os fins e efeitos, como sua expressa e inequívoca manifestação para realizar a respectiva Transação.
6. Os usos do Cartão mediante inserção de senha ou das informações do Cartão (incluindo o código de segurança) serão registrados e arquivados eletronicamente e aceitos como prova de sua utilização para fins judiciais e extrajudiciais.
7. Você poderá, a qualquer momento, solicitar que seu Cartão seja substituído e/ou que sua senha seja alterada. Nos casos de substituição do Cartão, o SMART BANK cobrará uma tarifa quando a substituição resultar de perda, roubo, furto, danificação ou outros motivos não imputáveis ao SMART BANK.
 - 7.1. Uma vez solicitado o cartão ao SMART BANK enviará o seu cartão em até 20 (vinte) dias.

-
8. Dependendo da forma com que você utilizar seu Cartão, poderão incidir tarifas. Sempre consulte a tabela de tarifas no website www.meusmartbank.com.

[Cláusula 5ª] DOS SAQUE OU TRANSFERÊNCIA DE FUNDOS ACIMA DE R\$50.000,00 (CINQUENTA MIL REAIS)

1. Caso Você deseje realizar Depósito em espécie, Saque em espécie, Saque em espécie por meio de cartão pré-pago, Emissão de cheque administrativo, TED ou de qualquer outro instrumento de transferência de fundos contra pagamento em espécie, de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), você deverá nos informar ou nós poderemos coletar os seguintes dados.
 - 1.1. O nome e o respectivo número de inscrição no CPF ou no CNPJ, conforme o caso, do proprietário ou beneficiário dos recursos e da pessoa que efetuar o depósito, o saque em espécie ou o pedido de provisionamento para saque;
 - 1.2. O tipo e o número do documento, o número da instituição, da agência e da conta corrente de depósitos à vista ou da conta de poupança a que se destinam os valores ou de onde o valor será sacado, conforme o caso;
 - 1.3. O nome e o respectivo número de inscrição no CPF ou no CNPJ, conforme o caso, dos titulares das contas referidas no inciso 1.2 desta cláusula, se na mesma instituição;
 - 1.4. O nome e o respectivo número de inscrição no CPF, no caso de saque em espécie por meio de cartão pré-pago cujo portador seja residente ou domiciliado no País;
 - 1.5. O nome e o número do passaporte e o respectivo país emissor, no caso de saque em espécie por meio de cartão pré-pago cujo portador seja não residente no País ou domiciliado no exterior;
 - 1.6. A data e o valor do depósito, do saque em espécie, do saque em espécie por meio de cartão pré-pago ou do provisionamento para saque;
 - 1.7. A finalidade do saque ou do pagamento em espécie mencionados nos incisos;
 - 1.7.1. Caso haja a recusa do cliente ou do sacador não cliente em prestar a informação, nos informaremos o BACEN sobre o referido fato e poderemos não realizar a transação sem previa autorização do BACEN.
2. Você poderá solicitar os serviços previstos nesta cláusula mediante solicitação por um de nossos canais de atendimento ou nas agências e Postos de Atendimento (PA);
 - 2.1. Você ou os sacadores não clientes deverão comunicar previamente o SMART BANK, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência, da data que desejam realizar as transações em espécie de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), previstos no item 1.1. desta cláusula;
 - 2.2. No caso de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente, a comunicação prévia de que trata o item acima deve ser realizada exclusivamente em agências e PAs;

[Cláusula 6ª] PIX

1. O Pix é o arranjo de pagamentos instantâneos, disponível todos os dias do ano, com liquidação de todas as suas transações em tempo real. Isto é, permite a transferência imediata de valores entre diferentes instituições, em todos os horários e dias, entre pessoas físicas, empresas ou entes governamentais.
 2. Você poderá realizar um Pix para Contas Transacionais de sua titularidade e para contas de titularidade de terceiros, no SMART BANK ou em outras instituições, bem como realizar pagamentos aos entes governamentais devidamente habilitados.
 3. Transações pelo Pix: As transações por meio do Pix podem ocorrer das seguintes formas, através do Aplicativo SMART BANK:
 - 3.1 Inserção manual das informações relativas a Conta Transacional do Usuário Recebedor, conforme solicitadas pelo SMART BANK;
 - 3.2 Inserção da Chave Pix do Usuário Recebedor;
 4. Você poderá agendar a realização de um Pix para uma determinada data futura, observadas as formas, condições, limites e horários para alteração ou cancelamento, os quais serão fornecidos pelo SMART BANK nos Canais de Atendimento.
 5. Uma transação no âmbito do Pix será considerada autorizada, para fins de iniciação se você tiver saldo suficiente na sua Conta.
 6. O SMART BANK, a seu exclusivo critério, poderá estabelecer limites de valor para as transações realizadas no âmbito do Pix, que serão disponibilizado à você nos Canais de Atendimento para fins de mitigação de riscos de fraude e de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.
 7. A sua transação no âmbito do Pix poderá ser rejeitada conforme os critérios abaixo, e você sempre será informado sobre essa rejeição:
 - 7.1 O tempo para autorização de iniciação de transação exceder o tempo máximo para essa autorização, conforme disposto no Regulamento do Sistema de Pagamentos Instantâneos, disponibilizado pelo BACEN;
 - 7.2 Houver fundada suspeita de fraude;
 - 7.3 Houver suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;
 - 7.4 Houver problemas na sua autenticação; ou
 - 7.5 Caso o SMART BANK verifique que você foi sancionado por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na forma prevista na Lei nº 13.810, de 2019, e conforme disciplina própria editada pelo BACEN.
 8. O SMART BANK poderá também rejeitar uma transação no âmbito do Pix na qual você figure como Usuário Recebedor quando:
 - 8.1. Houver fundada suspeita de fraude; ou
 - 8.2. Houver problemas na sua identificação.
-

-
9. As transações no âmbito do Pix poderão ser objeto de devolução total ou parcial, ainda que os recursos transferidos já se encontrem disponíveis na conta do Usuário Recebedor.
 10. Caso Você, enquanto Usuário Recebedor, queira devolver os recursos de determinada transação no âmbito do Pix, deverá solicitar a devolução ao SMART BANK, informando o valor e o motivo da devolução, em até 90 (noventa) dias da data da transação de pagamento original.
 11. Você poderá, através da Central de Atendimento do SMART BANK, solicitar o registro de uma Chave Pix para facilitar o recebimento de pagamentos via Pix na sua Conta SMART BANK.
 12. Uma vez cadastrada a uma Conta Transacional, esta Chave Pix não pode ser cadastrada em outra Conta Transacional, a não ser que seja feita a exclusão ou a portabilidade desta Chave Pix para outra instituição. A quantidade de Chaves Pix cadastradas é limitada por conta, e você poderá vincular no máximo 5 (cinco) Chaves Pix para esta Conta.
 13. Você poderá, a qualquer tempo, solicitar a exclusão das chaves Pix ao SMART BANK através da Central de Atendimento do SMART BANK.
 14. O SMART BANK também poderá, independentemente de seu consentimento, excluir a sua chave Pix em caso de:
 - 14.1. Encerramento da Conta;
 - 14.2. Suspeita, tentativa ou efetivação de uso fraudulento da Chave Pix;
 - 14.3. Identificação da necessidade de ajuste após processo de verificação de sincronismo de chaves, conforme previsto na regulamentação aplicável; ou
 - 14.4. Inatividade de uso da chave Pix, caracterizada pelo não recebimento de ordens de liquidação por mais de 12 (doze) meses.
 15. Você poderá solicitar a portabilidade e/ou a reivindicação de posse de uma Chave Pix, conforme as regras abaixo e nos horários disponibilizados nos Canais de Atendimentos disponíveis, descritos no Site e/ou Aplicativo do SMART BANK:
 - 15.1. Portabilidade de Chave Pix: Você pode realizar a portabilidade uma Chave Pix, através dos Canais de Atendimento que estiverem disponíveis pelo SMART BANK, vinculada a uma Conta Transacional para outra Conta Transacional. Isto é, você pode solicitar a portabilidade de Chave Pix à instituição na qual deseja cadastrar a Chave Pix. Após a realização do pedido, deve haver a confirmação do pedido na instituição na qual a Chave Pix já está cadastrada, em um prazo de até 7 dias, para que a portabilidade seja efetivada.
 - 15.2. Podem ser portadas as seguintes Chaves Pix: número de telefone celular, e-mail, CPF e chave aleatória.
 - 15.3. Reivindicação de posse de Chave Pix: Você poderá realizar a reivindicação de posse de uma Chave Pix que já esteja vinculada a uma Conta Transacional de outra titularidade. Para efetivar a reivindicação de Posse da Chave Pix é necessário que comprove a sua posse sobre referida Chave,
-

conforme será informado à Você pelos Canais de Atendimento, conforme disponibilizados pelo SMART BANK. Caso o usuário que detém a posse de referida Chave Pix comprove a sua posse, a reivindicação não será efetivada.

15.4. Podem ser objeto de reivindicação de posse as seguintes Chaves Pix: número de telefone celular e endereço de e-mail

15.5. O prazo para efetivação do processo de reivindicação é de até 14 dias.

16. Você outorga por meio deste contrato poderes para o SMART BANK solicitar o registro da sua Chave Pix ou migrar a sua Chave Pix em Instituições Financeiras ou de Pagamento parcerias ou pertencentes ao grupo econômico do SMART BANK, enquanto você for usuário dos produtos do SMART BANK.

[Cláusula 7ª] USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, SITE E/OU APLICATIVO E CARTÃO

1. Ao solicitar a abertura da Conta, você reconhece a validade jurídica do uso dos Canais de Atendimento e do Site e/ou Aplicativo para manifestação de vontade e consentimento, inclusive para fins de contratação de serviços e produtos, bem como para movimentação da sua Conta, incluindo a realização de Transações.
2. Assim, ao fazer login utilizando suas credenciais e senhas de acesso, indicação de código Token ou outros mecanismos de autenticação disponíveis, bem como o armazenamento de logs de acesso (compostos por IP, data e hora), isso será suficiente para comprovar sua autêntica, íntegra, expressa e inequívoca manifestação, inclusive para fins probatórios judicial e extrajudicialmente
3. Para utilizar os Canais de Atendimento, você deverá sempre utilizar suas credenciais de acesso e senha cadastradas. Você reconhece que os contatos com o SMART BANK usando quaisquer dos Canais de Atendimento poderão ser gravados, quando realizados por telefone, e arquivados, de acordo com a Cláusula 7 item 2. acima, quando realizados por outros meios eletrônico.
4. Todas as movimentações da sua Conta, contratação de produtos e serviços e utilização do Cartão deverão ser autorizados e confirmados utilizando a(s) senha(s) numérica(s) que você definiu.
5. Você reconhece que suas credenciais de acesso e senha ao Site e/ou Aplicativo, Canais de Atendimento, caixas eletrônicos e Cartão são pessoais e não devem ser compartilhadas com terceiros, nem mesmo seu cônjuge ou familiares, sendo absolutamente confidenciais. Você é o único responsável pela guarda e sigilo dessas informações e por qualquer utilização de tais credenciais e senha.
 - 5.1. O SMART BANK não será responsável por qualquer uso indevido ou quebra de sigilo das suas credenciais de acesso e senhas, ou por quaisquer condutas resultado de negligência, imprudência ou imperícia sua.
6. O SMART BANK poderá implementar outros procedimentos e mecanismos de segurança, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, para garantir que o acesso e movimentação da sua Conta sejam fidedignos e seguros.

[Cláusula 8ª] RESPONSABILIDADES E DECLARAÇÕES

1. O SMART BANK implementará as Transações que Você solicitar, com base nos comandos e informações fornecidos, não sendo responsável, dentre outras hipóteses, por: (i) falhas apresentadas pelo equipamento que Você utilizar, independentemente de sua natureza e/ou da causa; (ii) dificuldades enfrentadas em razão da qualidade de sua conexão à Internet ou à rede de telefonia móvel; (iii) falhas apresentadas por softwares ou equipamentos de terceiros, de seu uso ou de uso de terceiro em seu nome; (iv) fornecimento de informações inexatas, incompletas e/ou desatualizadas; (v) insuficiência de saldo para realização da Transação; (vi) rejeição da Transação por parte da instituição terceira destinatária; (vii) equívoco por parte de instituição terceira no processamento da Transação; e (viii) inobservância às regras determinadas pelo SMART BANK, tais como horário e padrões para implementação da Transação.
2. Você será o único responsável por quaisquer danos sofridos pelo SMART BANK e/ou suas Terceirizadas em caso de: (i) ação dolosa ou omissão deliberada para obtenção de, ou tentativa de obtenção de vantagens ilícitas a partir do Site e/ou Aplicativo e/ou dos Canais de Atendimento; ou (ii) descumprimento destas Condições Gerais, de outros documentos aplicáveis, e/ou à legislação brasileira ou demais normativas eventualmente aplicáveis.
3. O SMART BANK, por meio dos procedimentos e das tecnologias que detém, assegura (i) a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e (ii) a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos.

[Cláusula 9ª] DADOS PESSOAIS

1. Durante o seu relacionamento com o SMART BANK, você compreende que o SMART BANK poderá acessar informações a seu respeito provenientes de bancos de dados públicos e privados, mantidos por terceiros, órgãos de proteção ao crédito, sistemas de cadastro mantidos pelo Banco Central do Brasil ou outras entidades governamentais, para fins de prevenção à fraude, disponibilização de nossos produtos e serviços e melhoria na oferta de tais produtos e serviços.
 - 1.1. Deste modo, ao solicitar a abertura de sua Conta, Você concorda e autoriza, expressamente, o SMART BANK a utilizar de seus dados fornecidos para: (i) consultar as informações cadastrais de débitos pendentes em seu nome junto ao Serasa, SPC e demais bancos de dados congêneres, bem como a registrar nesses sistemas os débitos pendentes que Você tenha junto ao SMART BANK; (ii) compartilhar informações cadastrais e financeiras, bem como operações ativas e passivas, além de serviços prestados, com sociedades

controladas, controladoras e sob controle comum; (iii) consultar sistemas públicos e privados de cadastros e informações para verificar toda e qualquer informação necessária à manutenção de sua Conta, podendo, inclusive, consultar os sistemas da Receita Federal do Brasil, redes sociais e empresas de telefonia; e (iv) armazenar em meio magnético, eletrônico ou qualquer outro eventualmente disponível, toda e qualquer contratação envolvendo o SMART BANK, bem como as Transações realizadas, por quaisquer meios disponibilizados pelo SMART BANK.

2. Você compreende que, dependendo dos resultados das análises de seus dados, das consultas realizadas e das políticas internas do SMART BANK, a contratação de produtos e serviços poderá vir a ser recusada e/ou cancelada.

[Cláusula 10ª] TRATAMENTO DE DADOS

1. O SMART BANK realiza o tratamento de seus dados de acordo com a Política de Privacidade do SMART BANK, a qual é parte integrante do arcabouço contratual no qual este Contrato pertence, e que pode ser consultada a qualquer momento por você no endereço eletrônico www.meusmartbank.com.

[Cláusula 11ª] VIGÊNCIA

1. Estas Condições Gerais entram em vigor e passam a produzir efeitos na data de aprovação da abertura da sua Conta pelo SMART BANK.

[Cláusula 12ª] ENCERRAMENTO DA CONTA

1. O encerramento da Conta poderá ser solicitado pelo SMART BANK ou por você.
 - 1.1. Para Você encerrar a Conta, deverá: (i) solicitar o encerramento por meio do chat no Site e/ou Aplicativo, ou diretamente com o SMART BANK, através de um de nosso Telefones; e (ii) no prazo de até 30 (trinta) dias, com os procedimentos abaixo e com as orientações informadas pelo SMART BANK.
 - 1.1.1. Uma vez solicitado o encerramento, você deverá manter em sua Conta saldo suficiente para cumprir com todas as obrigações de pagamento assumidas junto ao SMART BANK e a terceiros, além dos respectivos encargos financeiros, despesas e tarifas pendentes. Se não houver saldo suficiente para honrar essas obrigações de pagamento, o processo de encerramento será suspenso.
 - 1.1.2. Situações em que, após debitadas todas as obrigações pendentes, presentes e futuras, você ainda tenha saldo credor disponível na sua Conta, Você deverá resgatar os respectivos saldos e transferir para uma conta de sua titularidade ou de terceiros, no SMART BANK ou em outra instituição.

-
- 1.1.3. O pedido de encerramento será processado pelo SMART BANK no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da sua solicitação por escrito, ainda que de forma digital, se não houver pendência.
- 1.1.4. O recebimento da solicitação de encerramento autoriza o SMART BANK a suspender ou limitar a sua utilização dos produtos e/ou serviços contratados até o momento.
- 1.2. O SMART BANK poderá encerrar a sua Conta, a qualquer momento e por qualquer razão, incluindo, mas não limitado à ocorrência de qualquer uma das seguintes situações: (i) por ordem de autoridade judicial ou administrativa; (ii) irregularidade na documentação e/ou nas informações fornecidas por Você; (iii) movimentação de valores fundamentada em atos ilícitos ou muito superiores ao que Você informou; (iv) suspensão, cancelamento ou anulação do seu CPF ou irregularidades apontadas pela Receita Federal do Brasil e não solucionadas por Você; (v) identificação de elementos restritivos, de acordo com as políticas internas do SMART BANK e/ou com a legislação aplicável; (vi) caso Você seja emitente de cheque sem fundo, (vii) caso Você não seja aderente ao perfil de relacionamento do SMART BANK e/ou contratação de produtos; (viii) caso o SMART BANK verifique, a qualquer momento, irregularidades julgadas de natureza grave nas informações prestadas por Você, conforme definido no parágrafo único do artigo 13, da Resolução 96/2021 BACEN, ou em quaisquer das suas práticas envolvendo os produtos e/ou serviços do SMART BANK.
- 1.2.1. O SMART BANK também poderá encerrar a sua Conta caso você deixe de movimentar sua Conta por um período de 6 (seis) meses, não tenha saldo disponível e não tenha obrigações de pagamento programadas
- 1.3. Em qualquer das hipóteses de encerramento, seja por você ou pelo SMART BANK:
- 1.3.1. O SMART BANK fica autorizado a utilizar o saldo disponível em sua Conta para liquidar o principal, parcelas do principal, encargos financeiros, taxas, tarifas, comissões e tributos decorrentes de obrigações de pagamentos que você tenha assumido com o SMART BANK (ainda que não vinculadas à sua Conta).
- 1.3.2. Existindo saldo credor em sua Conta, este será disponibilizado e transferido para conta corrente ou de pagamento de sua titularidade ou de terceiros, que você deverá indicar.
- 1.4. Após o encerramento da Conta, o SMART BANK incluirá essa informação no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) do Banco Central do Brasil.

[Cláusula 13ª] AUTORIZAÇÕES PARA DÉBITO

-
1. Poderão incidir tarifas para a realização das Transações e/ou para a contratação de outros produtos e serviços. Sempre consulte a tabela de tarifas atualizada no website www.meusmartbank.com. Você declara expressamente que tem conhecimento acerca de sua opção de utilizar serviços e tarifas individualizados ou pacotes de serviços oferecidos pelo SMART BANK e/ou Terceirizada, nos termos da regulamentação aplicável.
 2. Nos termos da regulamentação aplicável, você autoriza, de forma expressa, o SMART BANK a debitar da sua conta, mantida junto ao SMART BANK, quaisquer valores devidos no âmbito destas Condições Gerais, a partir da data dos respectivos vencimentos e durante toda a vigência deste instrumento.
 3. Você poderá, por meio de qualquer um dos Canais de Atendimento do SMART BANK, revogar (a) a presente autorização para débito na conta como um todo ou (b) substituí-la por autorização para débito em outra conta, mantida em instituição diversa do SMART BANK, devendo indicar por escrito os dados e especificações das contas a serem debitadas, bem como ordem de preferência para realização dos débitos.
 4. Você autoriza, ainda de forma expressa, a MULTIPLICAR a bloquear e debitar da sua conta, mantida junto ao SMART BANK, quaisquer valores depositados ou transferidos por erro sistêmico ou falha operacional da MULTIPLICAR e/ou Instituição(ões) Parceira(s).
 5. Para as situações em que se verificar erro sistêmico ou falha operacional no envio de valores a débito da conta, a MULTIPLICAR fará a regularização contábil do saldo após a identificação do fato gerador da ocorrência. O Cliente autoriza, antecipadamente e em caráter irrevogável e irretratável, que o MULTIPLICAR realize a respectiva contabilização de valores debitados incorretamente.

[Cláusula 14ª] PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA

1. Você deve manter o seu celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso a Plataforma. É sua obrigação proteger suas senhas e PIN de acesso à Conta, nunca as divulgando e nem permitindo o seu uso por terceiros. Você isenta o SMART BANK e a MULTIPLICAR de qualquer responsabilidade pelo eventual acesso não autorizado de sua conta de e-mail, Site e/ou Aplicativo e/ou número de telefone.
2. As transações com sua Conta estão sujeitas a mecanismos de autenticação, tais como a solicitação do preenchimento de código PIN, aprovação de acesso em novos aparelhos, entre outros.
3. Você isenta o SMART BANK e a MULTIPLICAR de qualquer responsabilidade decorrente de (i) transações não realizadas em virtude da suspeita de crimes financeiros; (ii) transações realizadas por terceiros com o uso do seu PIN e/ou senhas; (iii) transações realizadas por terceiros não autorizados em decorrência

da falta de informe de bloqueio imediato da sua Conta, após furto, roubo e/ou perda do seu aparelho.

4. Em observância ao seu dever de boa-fé e cooperação mútua, Você deverá comunicar imediatamente o SMART BANK a ocorrência de qualquer furto, roubo e/ou perda de seu celular com acesso a sua Conta, através dos canais de atendimento, para que o SMART BANK providencie a revogação do acesso a sua Conta.
5. Caso não seja observado o dever de comunicação previsto acima, Você poderá ser responsabilizado pelas operações realizadas por terceiros.
6. Como medida de segurança, caso você decida utilizar outro smartphone que não aquele que previamente você tenha feito download da Plataforma, o SMART BANK poderá solicitar que você confirme algumas informações com a finalidade de garantir a sua segurança. Caso o SMART BANK entenda que não houve o atendimento das informações de forma correta a garantir sua identidade, poderá não autorizar a utilização do Site e/ou Aplicativo no seu novo aparelho, e/ou até mesmo bloquear o seu Cartão preventivamente.
7. Você deverá manter seu e-mail sempre atualizado para que o SMART BANK possa realizar procedimentos de segurança necessários à prestação dos serviços. O SMART BANK poderá solicitar confirmações a fim de garantir a legitimidade do acesso.

[Cláusula 15ª] MANDATO

1. **Você nomeia e constitui, neste ato, a MULTIPLICAR BAAS S.A., a qual tem com sede na R Funchal, Número 411, CONJ 51 CEP 04.551-060, São Paulo – SP, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob n. 44.391.784/0001-00 (BAAS) como seu bastante procurador e outorga a BAAS, em caráter irrevogável e irretratável, amplos e gerais poderes, podendo ainda subestabelecer o mesmo para terceiros (“Mandato”), nos termos do artigo 653 e seguintes do Código Civil e nos termos do artigo 684 do Código Civil para que:**
 - 1.1. **(a) Abrir, movimentar e encerrar uma Conta¹ de movimentação em seu nome, em um parceiro comercial da BAAS e/ou fornecedor de serviço da BAAS com a finalidade de realizar movimentações financeiras aprovadas exclusivamente por Você via app, de forma antecedente ou posterior a movimentação; (b) firmar todos e quaisquer contratos necessários, se o caso, em seu nome, que sejam necessários para a realização dos atos citados no item (a); (c) tomar todas e quaisquer medidas que sejam porventura necessárias para**

¹ Conta de qualquer modalidade aceita pelo sistema financeiro nacional e pelo sistema de pagamentos nacional, para movimentar valores econômicos.

poder encerrar o relacionamento existente entre Você e a BAAS;

[Cláusula 16ª] CONDIÇÕES GERAIS

2. Os termos e condições estabelecidos neste instrumento estão de acordo com a legislação aplicável, incluindo as normas do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, e não poderão limitar, restringir ou mesmo anular possíveis outros contratos que possam ser firmados entre você e o SMART BANK.
 - 2.1. O SMART BANK, se aplicável, poderá, a qualquer tempo, alterar estes Contrato, a seu exclusivo critério. Quaisquer alterações nestes Contrato serão informadas por meio do Site e/ou Aplicativo, entrando em vigor a partir da comunicação e publicação da alteração.
 - 2.2. Caso não concorde com as alterações, você poderá encerrar a Conta, nos termos destas Condições Gerais.
 - 2.3. O presente instrumento obriga as Partes contratantes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.
 - 2.4. A tolerância à infração das cláusulas e disposições do Contrato, bem como a prática de quaisquer atos ou procedimentos não previstos, será considerada mera liberalidade, não configurando precedente ou novação contratual.
 - 2.5. A omissão ou tolerância do SMART BANK em exigir o estrito cumprimento das condições deste Termo, não constituirá em nenhuma hipótese novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
3. Os avisos e notificações relacionadas ao Contrato serão considerados válidos quando enviados por carta, e-mail e/ou pela Plataforma.
4. Este Contrato será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.
5. Fica eleito o foro São Paulo – SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para conhecer as questões e discussões decorrentes deste Contrato.

[Cláusula 17ª] CANAIS DE ATENDIMENTO

1. Você poderá entrar em contato conosco através dos canais de atendimento disponibilizados no Site ou no próprio aplicativo, ou ainda, no **Endereço para envio de correspondências**, ou seja, para as requisições, correspondências, notificações ou pedidos de informação que deverão ser enviadas para - R Funchal, Número 411, CONJ 51 CEP 04.551-060, São Paulo – SP;

| Versão | Item Alterado | Descrição resumida da alteração | Data |
|--------|---------------|---------------------------------|------------|
| V2 | | Atualização | 06/09/2023 |