

**TERMOS E CONDIÇÕES**  
**Serviço de Envios de Fundos**  
**RealTransfer – Instituição de Pagamento, S.A.**

**1. Identificação do Prestador**

1.1 O serviço é prestado pela RealTransfer - Instituição de Pagamento, S.A. (doravante, RealTransfer), pessoa coletiva n.º 508012015, com sede social registada na Rua Augusta, n.º 280, 3.º Piso, 1100-057 Lisboa, Portugal, que poderá ser contactada através do n.º +351 800 200 404 ou do email [info@realtransfer.pt](mailto:info@realtransfer.pt), entidade titular da licença n.º 0329, autorizada e supervisionada pelo Banco de Portugal (Para mais informações, visite [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)).

1.2 A Realtransfer presta o Serviço de Envio de Fundos através de uma rede de lojas próprias e através de Agentes autorizados em território português, que inclui mas não está limitada, às seguintes empresas: Novacâmbios – Instituição de Pagamentos, S.A., sociedade comercial com o NIPC 502768711, com sede na Calçada do Carmo, n.º 6, 1.º, 1200-091 Lisboa, Portugal e Campião & Ca.Sucessores de José Dias e Dias, Lda., sociedade por quotas com o NIPC 500051720, com sede na Rua do Amparo n.º2C. 1100-026 Lisboa, Portugal.

1.3 A RealTransfer atua, ainda, através de uma rede de Agentes e de Correspondentes, estabelecida a nível europeu e internacional, devidamente licenciados para a prestação de serviços de pagamento no país onde prestam o serviço, disponível para consulta em [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt), ou através dos nossos serviços telefónicos em +351 800 200 404.

1.4 O conjunto de pontos de venda próprios, pontos de venda de Agentes ou pontos de venda de Correspondentes será doravante designado de forma conjunta ou separada de “Rede”. Para mais informações acerca da Rede da Realtransfer por favor consulte o site [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt) ou contacte o operador de caixa no seu balcão habitual. No site [www.bportugal.pt/entidades-autorizadas](http://www.bportugal.pt/entidades-autorizadas) poderá encontrar mais informações acerca da rede de Agentes em Portugal da Realtransfer.

**2. Serviço de Envio de fundos**

2.1 O Serviço de Envio de Fundos significa o serviço de transferência e remessa de dinheiro dentro da rede própria da Realtransfer ou através dos Agentes e Correspondentes, através do qual o cliente (Remetente) entrega o montante em numerário, cartão de débito ou transferência bancária, consoante aplicável, para iniciar uma Transação de Envio num ponto de venda, para que o destinatário (Beneficiário) por si designado receba o respectivo montante através de uma Transação de Receção, num Ponto de Venda da Rede Realtransfer.

**2.2** Este serviço poderá, ainda, ser prestado através de comunicação telefónica, por iniciativa do cliente, o qual tem a designação de “Tele-envio”, ou o cliente poderá ainda utilizar os canais digitais, que incluem a APP Realtransfer *mobile*, disponível para dispositivos móveis IOS ou Android ou para computador em [www.portal.realtransfer.pt](http://www.portal.realtransfer.pt) .

**2.3** O Cliente poderá, ainda, solicitar serviços de envios de fundos com pagamento ao Beneficiário no destino em efectivo ou pagamento em conta através de IBAN ou outros serviços análogos,

### **3. Condições do Serviço**

**3.1** Para ordenar o Serviço de Envio de Fundos, o cliente deverá efetuar o registo prévio presencialmente na Rede, para o efeito deverá (i) ser maior de 18 anos, (ii) possuir documento de identificação com fotografia válido, cuja digitalização e conservação na Ficha de Cliente deverá autorizar, ou em alternativa identificar-se e autenticar-se pelos meios digitais legalmente admissíveis; (iii) fornecer os elementos de identificação solicitados na Ficha de Cliente e assiná-la; (iv) tomar conhecimento sobre os termos aplicáveis ao tratamento e armazenamento de dados pela Realtransfer, pelo Grupo empresarial em que se insere, por Parceiros e Entidades legalmente habilitadas a solicitar a consulta de dados pessoais. Qualquer alteração aos dados que constem na Ficha de Cliente deverá ser comunicada pelo cliente à Realtransfer por escrito, sob pena de não poderem ser consideradas as referidas alterações para quaisquer efeitos, ou de ser recusada a execução de operações.

**3.2** Na identificação de Pessoas Coletivas, deve ser facultada a cópia ou o código da Certidão Permanente do Registo Comercial, o Registo Central de Beneficiário Efetivo, Documento(s) de Identificação com fotografia válido(s) do(s) Representante(s) Legal(is) e caso seja aplicável, Procuração com nomeação de Representante(s) Legal(is).

**3.3** Após o registo/verificação de identidade, o Cliente deverá fornecer os respetivos detalhes da Transação, nomeadamente o país de destino o nome do Beneficiário, o montante (o “Montante da Transferência”) e o tipo de serviço;

**3.4** O Cliente deverá ser informado sobre as Taxas e Comissões de serviço para o envio (a “Comissão de Serviço”), quando aplicável, a Taxa de Câmbio aplicável e o montante a receber no destino. Não será cobrada qualquer outra Taxa ou comissão de serviço ao Cliente ou ao Beneficiário, exceto todos e quaisquer taxas e impostos legalmente aplicáveis sobre remessas e envios de fundos no destino. Para mais informação consulte a Rede de destino ou operador de caixa no seu balcão habitual.

**3.5** Após receber do Cliente o pagamento do Montante da Transferência e da Comissão de Serviço, em efetivo ou equivalente na Moeda de Envio, a Realtransfer entregará ao Cliente os respetivos recibos de Transação para que o Cliente confirme todos os dados transacionais que

nele constem e o assine. Com a assinatura do recibo, o Cliente declara expressamente que verificou e que aceita todos os dados do respetivo recibo, nomeadamente, a identificação do Beneficiário e da conta de destino, montante a receber no destino, taxas e comissões cobradas, assim como os presentes termos e condições que se encontram presentes em todos os balcões da Rede Realtransfer. Após a assinatura deste recibo, a Realtransfer não é responsável por quaisquer erros constantes dos dados do recibo.

**3.6** De acordo com a legislação aplicável a Realtransfer deverá manter registos dos serviços prestados, incluindo, nomeadamente, o recibo, documento de identificação ou outra documentação exigível. A Realtransfer é obrigada a comunicar quaisquer Transações, ou tentativas de Transação eventualmente suspeitas às autoridades reguladoras e judiciais do respetivo país, com responsabilidade pela recolha e monitorização de tais Transações.

**3.7** O Cliente deverá ser informado do prazo indicativo a partir do qual o Beneficiário da Transação poderá contar com o crédito em conta do montante transferido, ou caso se trate de um pagamento realizado em efetivo, do momento a partir do qual poderá efetuar o respetivo levantamento no local indicado pelo Cliente Remetente, sendo da inteira responsabilidade do Cliente Remetente a transmissão desta informação ao referido Beneficiário. Nos envios de fundos com pagamento em efetivo no destino, poderá ser, consoante o serviço, facultado ao Cliente um código de levantamento que este deverá fornecer única e exclusivamente ao Beneficiário da operação de envio de fundos através de um meio seguro e privado, para que este possa proceder ao respetivo levantamento.

**3.8** No caso de um serviço com pagamento em efectivo, para levantar os fundos enviados, o Beneficiário dos mesmos deve apresentar uma forma de identificação válida, com fotografia, e o código de levantamento indicado no número anterior.

**3.9** No caso de pagamento em efetivo, o Beneficiário do envio de fundos receberá um recibo de levantamento dos fundos, que deverá devolver assinado, após confirmação do montante recebido e dos dados que constem no referido recibo. Com a assinatura deste recibo, o Beneficiário isenta explicitamente a Realtransfer de quaisquer responsabilidades por qualquer divergência entre os montantes recebidos e as informações do recibo.

**3.10** Relativamente às operações de Envio com destino Brasil solicitadas aos balcões da Rede Realtransfer após as 17h:00 (horário de inverno) e após as 18h:00 (horário de verão), somente serão executados no dia útil seguinte.

#### **4. Tele-envio e Utilização da *APP Realtransfer Mobile***

**4.1** A utilização dos Serviços de Envio de Fundos através de Tele-envio ou da *App Realtransfer Mobile* (dispositivos móveis ou através de computador) estão condicionadas ao registo prévio presencial do cliente junto de um dos balcões da Rede Realtransfer.

**4.2** Nos casos em que o serviço seja prestado por Tele-envio, o Cliente deverá consentir a gravação da chamada e, posteriormente, confirmar a sua identidade através do fornecimento de dados constantes da sua Ficha de Cliente. Após confirmação de identidade, o Cliente deverá identificar o Beneficiário dos fundos, registado na lista de Beneficiários da sua Ficha de Cliente, bem como a respetiva conta de envio e montante a enviar.

**4.3** Os pagamentos serão efetuados através de transferência bancária ou depósito prévios para a conta bancária da Realtransfer junto do Banco Caixa Geral de Depósitos, S.A. com o IBAN PT50 0035 0137 0000 4752 6305 4, com o nome completo e n.º de Cliente. Após confirmação dos dados e execução da transferência, é enviado um recibo com os mesmos para o e-mail do Cliente, registado na sua Ficha de Cliente.

**4.4** Todas as transferências serão executadas em dias úteis. Só são considerados os depósitos realizados pelo próprio Cliente, ou devidamente identificados, e apenas quando o montante e respetivas taxas e comissões ficarem disponíveis na conta bancária da Realtransfer identificada no número anterior. No caso de transferência bancária, o Cliente deverá ser o titular da conta, ou apresentar Procuração bastante para a sua movimentação. Relativamente aos registos de Envio com destino Brasil solicitados após as 16h00 (horário de inverno) e após as 17h00 (horário de verão), serão executados no dia útil seguinte.

**4.5** A gravação das chamadas permanecerá registada em arquivo durante 30 dias.

**4.6** Para utilização do serviço da *App Realtransfer Mobile* através de dispositivos móveis ou do computador, o Cliente deverá pedir, presencialmente, a ativação do seu perfil e ser-lhe-ão fornecidos códigos de acesso com nome de utilizador e *password*, que deverá ser alterada pelo Cliente após a primeira autenticação. A informação de carácter sensível, como os códigos de acesso gerados pelo sistema *Mobile*, são gerados automaticamente por um sistema de tokenização (*Token*). As *passwords* dos clientes são guardadas numa Base de Dados Oracle de forma encriptada através do método SHA-1. Assim, os dados sensíveis são recolhidos automaticamente pelo sistema, encriptados e armazenados sem qualquer intervenção humana.

**4.7** No caso da *App Realtransfer Mobile*, além de transferência bancária prévia para a conta da Realtransfer, os pagamentos poderão ser feitos também por referência multibanco, que é gerada pelo Banco Comercial Português, S.A., sendo enviada para o telemóvel do Cliente assim que terminar a operação na referida *App* ou no *site*. Esta mesma entidade bancária permite aos utilizadores da *App Realtransfer Mobile* optar igualmente por efetuar o pagamento do montante transacional e das eventuais taxas e comissões, utilizando o serviço MBway, onde estarão os cartões de débito dos clientes remetentes associados.

**4.8** Na *App Realtransfer Mobile* poderá ter acesso ao sistema de recorrência de Registo de Envio de Fundos, que permite criar listas de Beneficiários a quem o Cliente pretende enviar fundos de forma recorrente. Os pedidos de envios de fundos através da *App Realtransfer Mobile*

permanecem pendentes de pagamento, sendo apenas executados após confirmação por parte do departamento de operações de crédito do montante transacional a transferir pelo Cliente. A App *Realtransfer Mobile* não permite manter saldos nem registar contas de pagamento do Cliente, dando apenas acesso ao n.º de Cliente, ao correio eletrónico do Cliente, ao histórico de transações e à lista de Beneficiários;

## **5. Preçário, Taxas e Comissões**

**5.1** O Preçário das Comissões poderá ser atualizado pela Realtransfer e é disponibilizado em local visível, em todos os balcões da Rede Realtransfer onde o serviço seja prestado, ou poderá ser consultado em [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt).

**5.2** A Taxa de Câmbio aplicável é dinâmica e é determinada de acordo com as variações das cotações de moeda aplicáveis em cada momento, sendo definida no momento da realização da operação de Envio de Fundos e comunicada ao Cliente previamente à execução da operação. Dependendo do país de destino do envio de fundos e do tipo de pagamento escolhido, o valor indicado no preçário para a Taxa de Câmbio poderá ser sujeito a arredondamento, à unidade, sendo sempre comunicado ao Cliente previamente à execução da operação, através do Recibo de Envio. Poderá ser, ainda, cobrada uma comissão de serviço pela prestação do Envio de Fundos, devidamente discriminada no recibo entregue ao Cliente. Ao assinar o recibo, após rever as informações nele contidas, o Cliente aceita o preço e todos os demais custos inerentes à respetiva transação.

**5.3** Não são devidas quaisquer Taxas ou Comissões adicionais àquelas que foram mencionadas nesta rúbrica, exceto eventuais impostos ou taxas legalmente aplicáveis pelas autoridades no país de destino. Para mais informação consulte a Rede de destino ou operador de caixa no seu balcão habitual.

**5.4** Todas as informações sobre Comissões e Taxas de Câmbio aplicáveis poderão ser consultadas em [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt) ou através dos nossos serviços telefónicos em +351 800 200 404.

## **6. Restrições**

**6.1** A Realtransfer reserva-se o direito de recusar realizar ou executar uma Transação em que considere haver risco de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, corrupção e/ou fraude; ou que de alguma outra forma possa eventualmente violar qualquer Lei ou Regulamento em vigor.

**6.2** A Realtransfer poderá recusar a realização de transferências de determinado montante, ou condicioná-las à prestação de esclarecimentos e/ou documentação adicionais, nos termos da legislação em vigor.

**6.3** A Realtransfer poderá recusar transferências para determinado destino ou destinatário, ou condicioná-las à prestação de esclarecimentos e/ou documentação adicional, nos termos da Legislação em vigor.

## **7. Política de cancelamento e reembolsos**

**7.1** O Cliente poderá cancelar a operação de envio de fundos até ao momento em que o Beneficiário levante ou receba os fundos em efetivo ou até a ordem de envio ser registada como processada, consoante aplicável. Se pretender cancelar a transferência e pedir um reembolso do montante da transferência, pode solicitá-lo junto de qualquer balcão da Rede Realtransfer.

**7.2** A Realtransfer processará o pedido de reembolso no prazo máximo de 30 dias, exceto nos casos em que seja necessário realizar pedidos de elementos adicionais ao Cliente ou a terceiros que participem de alguma forma na prestação e execução do serviço, que se estimem relevantes ao cancelamento ou reembolso.

**7.3** No caso de um envio de fundos em efetivo não ter sido realizado corretamente ou se não tiver chegado ao seu destino, por motivo imputável à Realtransfer, reembolsaremos integralmente o montante de envio entregue assim como todas as taxas e comissões pagas pelo Cliente ao abrigo da referida transferência de imediato.

**7.4** Excluem-se do número anterior os casos em que (i) o Cliente não tenha cumprido as suas obrigações, tal como descritas nos presentes Termos e Condições de Serviço; (ii) os fundos tiverem sido pagos a alguém que tenha apresentado ao representante de serviço no destino uma forma de identificação presumivelmente válida, comprovando ser o Beneficiário da operação; (iii) Se verifiquem atrasos no processamento da transferência causados por erros ou omissões dos dados da conta de destino providenciados pelo Cliente remetente (nome do Beneficiário, número e/ou tipo de conta, banco ou agência); (iv) Estejam em causa contas sujeitas a condições especiais ou restrições; (v) A utilização ou impossibilidade de utilização correta dos Serviços pelo Cliente, devido mas não limitado a atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, *malware*, *bugs*, perda de dados e/ou cartões, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de comunicações; (vi) se verifiquem atrasos ou bloqueios no sistema causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte dos Serviços; (vii) se verifiquem atuações ilegítimas de terceiros, incluindo o acesso ou a modificação de bases de dados; (viii) haja utilização do nome de Cliente e da *password* por terceiros não autorizados; (ix) se verifiquem possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de equipamentos terminais ou *browsers* desatualizados ou inseguros por parte do Cliente, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de *passwords* ou códigos de identificação do cliente, ou por danos, erros ou inexactidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos; (x) em geral, se verifiquem situações de força maior fora do controlo da RealTransfer, incluindo situações de sobrecarga dos Serviços.

**7.5** Nos casos mencionados no número anterior, a RealTransfer poderá, a seu exclusivo critério, cancelar a operação de reembolso do montante de envio, não havendo lugar, nessas circunstâncias, ao reembolso das taxas e comissões de serviço pagas.

## **8. Reclamações**

**8.1** A Realtransfer leva muito a sério todas as reclamações apresentadas, independentemente do Cliente, respectivo teor ou natureza, tentando garantir o seu tratamento justo e célere.

**8.2** Todos os estabelecimentos onde é prestado o Serviço de Envio de Fundos pela Realtransfer possuem Livro de Reclamações, que deverá ser disponibilizado sempre que solicitado, de forma imediata e gratuita, nos termos da legislação em vigor. No site da Realtransfer [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt) encontrará um *link* para aceder, a todo o momento, ao Livro de Reclamações *Online*.

**8.3** Além Livro de Reclamações, o Cliente poderá contactar os serviços da Realtransfer através da linha telefónica gratuita 800 200 404, ou enviar um e-mail para [infoREAL@realtransfer.pt](mailto:infoREAL@realtransfer.pt) para quaisquer esclarecimentos, comentários ou reclamações.

**8.4** A Realtransfer compromete-se a prestar toda a assistência e esclarecimentos ao Cliente em relação a quaisquer detalhes acerca dos nossos procedimentos de tratamento de reclamações ou aconselhamento de proteção ao consumidor.

**8.5** Ao apresentar uma reclamação ou facultar elementos adicionais solicitados, pedimos aos Clientes que facultem de forma clara, precisa e completa o máximo de dados transacionais possíveis a fim de permitir a sua identificação e da transação em causa, de modo inequívoco. A Realtransfer envidará todos os esforços para concluir o tratamento das mesmas no prazo de 15 dias úteis. Em todo o caso, e independentemente de pedidos de elementos adicionais ao Cliente ou a terceiros que participem de alguma forma na prestação do serviço, que se estimem relevantes a resolução da reclamação em causa, a Realtransfer garante que o tratamento de reclamações e/ou contactos para esclarecimento será efetuado no prazo máximo de oito semanas.

**8.6** Apesar de recomendarmos a utilização dos nossos canais de reclamações próprios e de nos esforçarmos para garantir um tratamento justo e célere de todas as reclamações, o cliente poderá, ainda, optar por apresentar a sua reclamação diretamente ao Banco de Portugal através do link <https://clientebanuario.bportugal.pt> .

## **9. Proteção de Dados**

**9.1** Ao preencher e assinar o formulário associado à Ficha de Cliente, o Cliente aceita e autoriza a recolha, armazenamento, utilização e transferência dos seus dados e informações pessoais e do beneficiário dos fundos para os fins de serviço descritos nos Termos e Condições. O acesso

às informações recolhidas está restringido a colaboradores autorizados para uso desses dados e poderão ser consultadas, alteradas ou eliminadas a todo o momento, a pedido do Cliente. O Cliente terá, a todo o tempo, o direito de retificar ou alterar os seus dados pessoais.

**9.2** Para efeitos de realização do Serviço de Envio de Fundos contratado, a Realtransfer poderá partilhar os dados pessoais fornecidos, na medida do necessário aos referidos fins, com os Parceiros envolvidos no respetivo envio.

**9.3** A Realtransfer deverá implementar e manter medidas técnicas e organizacionais para garantir um nível adequado de segurança no Tratamento de todos os dados, incluindo mas não se limitando aos Dados Pessoais do Cliente, relacionados com a sua prestação de Serviços de Envio de Fundos, incluindo a Proteção desses Dados Pessoais contra os riscos de perda, tratamento não autorizado ou ilegal, destruição, dano ou alteração, ou divulgação não autorizada ou acesso a quaisquer desses dados, incluindo mas não se limitando aos Dados Pessoais do Cliente. Estas medidas não poderão ser menos rigorosas do que as práticas aceites pela indústria, nomeadamente expressas nas Leis de Proteção de Dados e outras Leis Aplicáveis.

**9.4** A Realtransfer será responsável por qualquer perda, tratamento não autorizado ou ilegal, destruição, dano ou alteração, ou divulgação ou acesso não autorizado a quaisquer desses dados, incluindo Dados Pessoais do Cliente, enquanto estiver sob o seu controlo ou na sua posse.

**9.5** Quaisquer contactos para efeitos de partilha e divulgação, *marketing* e publicidade dos nossos serviços será expressamente autorizada pelo Cliente. O Cliente poderá, a todo o tempo, revogar o consentimento prestado para efeitos receção de campanhas de *marketing* e publicidade.

**9.6** Para mais informações poderá contactar-nos por telefone através do número +351 800 200 404 ou através do e-mail [info@realtransfer.pt](mailto:info@realtransfer.pt), ou consultar a nossa Política de Privacidade, disponível em [www.realtransfer.pt](http://www.realtransfer.pt).

## **10. Direitos de Autor e Propriedade Industrial**

**10.1.** Todos os dados, marcas registadas e todo o conteúdo REALTRANSFER® estão protegidos nos termos gerais do direito, pela legislação nacional e internacional de proteção da Propriedade Intelectual.

**10.2** A reprodução, alteração, cópia, uso, comunicação pública ou privada, aproveitamento, descarregamento ou qualquer outra forma de utilização e exploração dos conteúdos disponíveis não é permitida.

## **11 . Lei Aplicável e Tribunal Competente**



**11.1** Os presentes Termos e Condições são regidos e interpretados nos termos da Lei Portuguesa.

**11.2** Convenciona-se competente o Tribunal de Lisboa com exclusão de qualquer outro para dirimir quaisquer conflitos que resultem da interpretação e aplicação dos presentes Termos e Condições.

**11.3** O Cliente poderá recorrer a quaisquer meios legalmente admissíveis para Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, nomeadamente Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Por favor consulte o Centro de Arbitragem respetivo no seu balcão habitual.