

## TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO DA WESTERN UNION® (“O SERVIÇO”)

O Serviço é prestado pela **Western Union Payment Services Ireland Limited** (“WUPSIL” ou “Western Union”) através de uma rede de agentes autorizados (“Agentes”) no Espaço Económico Europeu (“EEE”). A WUPSIL, subsidiária da Western Union Company, é uma sociedade de direito irlandês, com sede em Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. A WUPSIL poderá ser contactada através do número de telefone 0080026438750\*.

**A WUPSIL é regulada pelo Banco Central da Irlanda** (o “Banco Central”) e encontra-se registada como instituição de pagamento no registo de prestadoras de serviços de pagamento do Banco Central com o número E0471360. Para mais informações queira consultar [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**O Serviço é prestado pela WUPSIL através do Banco Comercial Português, S.A.**, sociedade aberta, com sede na Praça D. João I, 28, Porto, com o capital social de EUR 4.094.235.361,88, matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o número único de matrícula e de identificação fiscal 501525882 (“Millennium bcp”), o qual atua na qualidade de Agente da WUPSIL no território português.

**A Western Union presta o Serviço tanto a nível nacional como internacional.** A iniciação duma transação de envio ou receção fornecendo os dados de identificação solicitados e a assinatura do recibo da transação constituem prestação de consentimento para a realização da transferência de dinheiro. Antes de confirmar a transferência de dinheiro, será informado do prazo máximo de realização, da comissão cobrada e da taxa de câmbio aplicável à transação, através do mesmo canal utilizado para pedir a transferência de dinheiro. Tem de informar o beneficiário da sua transferência de dinheiro, incluindo o nome do remetente, o país de origem, o montante aproximado, o Número de Controlo da Transferência de Dinheiro (“MTCN”) e quaisquer outras condições ou obrigações aplicáveis no local.

**Para utilizar o Serviço deve ter pelo menos 18 anos de idade.** A lei aplicável proíbe às instituições de transferência de dinheiro a realização de transações com determinadas pessoas e países, estando a Western Union impedida de prestar o Serviço aos referidos países e pessoas. A Western Union é obrigada a avaliar todas as transações comparando-as com as listas de nomes fornecidas pelos governos dos países e territórios nos quais realizamos transações, incluindo, mas não se limitando, ao Serviço de Controlo dos Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos da América e à União Europeia. Se uma potencial correspondência for identificada a Western Union procura a transação para determinar se o nome da correspondência é a pessoa na lista relevante. De vez em quando, os consumidores são obrigados a fornecer identificação adicional e outras informações, atrasando as transações. Esta é uma exigência legal em todas as transações processadas pela Western Union. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**Condições de pagamento e responsabilidade** – O pagamento será efetuado à pessoa que a Western Union ou o seu Agente considerem ter direito a receber o mesmo, após exibição dos documentos de identificação. O pagamento poderá ser efetuado mesmo quando o formulário preenchido pelo beneficiário contenha lapsos. O pagamento só poderá ser efetuado após o beneficiário fornecer os dados da transação solicitados pela Western Union, nomeadamente o montante transferido, o nome do remetente e o país de origem dos fundos. Além disso, o beneficiário deverá identificar-se adequadamente.

A Western Union terá cumprido a sua obrigação com o pagamento do montante transferido à pessoa que tiver indicado os dados da transação mencionados supra e se tiver identificado de forma adequada como o beneficiário indicado pelo remetente, mediante a exibição de documento de identificação e/ou através da resposta a uma pergunta de segurança. A Western Union verificará cuidadosamente os dados da transação fornecidos pelo beneficiário e o documento de identificação exibido e recusará o pagamento em caso de dúvida fundada sobre a autenticidade do referido documento de identificação.

O remetente está obrigado a garantir que a informação por si prestada é correta, completa e legível. Além disso, deverá ter cuidado para garantir que, além do beneficiário, mais ninguém tem acesso aos dados relativos à transferência, como por exemplo, ao nome do remetente ou ao do beneficiário, ao MTCN ou ao montante transferido. A Western Union recomenda aos remetentes que apenas transfiram dinheiro para pessoas que conheçam. A Western Union não garante o fornecimento ou a propriedade dos bens ou serviços pagos através do Serviço.

Em caso de furto, extravio ou cópia dos dados relativos à transação, o remetente deverá contactar imediatamente a Western Union através do número 0080026438750\*. Antes da participação de qualquer extravio, furto ou uso indevido à Western Union, o remetente só incorrerá em responsabilidade se i) tiver reencaminhado os dados relativos à transação a outras pessoas além do beneficiário, que tenha contribuído para o uso indevido, ou ii) não tiver participado imediatamente o extravio, furto ou uso indevido ou iii) tiver agido com intenção de cometer fraude, com dolo ou negligência grosseira.

A Western Union será responsável pelos danos resultantes de dolo ou negligência grosseira dos seus trabalhadores e Agentes no processamento das transações, nos termos do direito aplicável. A Western Union, as respetivas afiliadas e os seus Agentes estrangeiros não serão responsáveis no caso de negligência simples. A responsabilidade da Western Union está limitada ao reembolso dos danos contratuais tipicamente previsíveis até ao montante máximo de EUR 500 (a acrescer ao montante transferido e a quaisquer despesas). A Western Union não será em caso algum responsável se o remetente tiver revelado, dolosa ou negligentemente, os dados relativos à transferência a outras pessoas além do beneficiário. A Western Union não será responsável por danos causados por Força Maior, avaria das linhas de telecomunicações, motins, guerra ou quaisquer outras situações alheias ao controlo da Western Union (por ex., greves, lock-outs ou ordens das autoridades públicas).

Quando o Agente da Western Union aceitar cheques, cartões de crédito ou débito ou qualquer outra forma de pagamento que não seja em numerário, nem a Western Union e nem respetivo Agente estarão obrigados a processar a transferência de dinheiro ou a proceder ao seu pagamento se o pagamento não puder ser descontado. Além disso, nem a Western Union nem os respetivos Agentes serão responsáveis pelos danos decorrentes da falta de pagamento ao beneficiário por motivo de aceitação, por parte da Western Union ou dos seus Agentes, de outras formas de pagamento que não sejam em numerário ou do processamento da transferência de dinheiro apenas após a Western Union ou os seus Agentes terem conseguido descontar o pagamento em causa. A Western Union e seus Agentes poderão recusar-se a prestar o Serviço a qualquer pessoa, sem necessidade de justificação, nomeadamente para prevenir fraudes, branqueamento de capitais ou financiamento de terroristas ou para dar cumprimento a qualquer lei aplicável, despacho judicial ou obrigação estipulada por quaisquer autoridades reguladoras ou públicas.

**Os fundos estarão disponíveis para levantamento** por parte do beneficiário até ao final do dia útil seguinte à data em que o montante de envio e as taxas de transação foram recebidos pela Western Union ou pelo Agente desta (“Data de Receção”), sem prejuízo de quaisquer obrigações legais ou regulamentares. Relativamente a transferências de dinheiro emitidas num formulário de papel, o prazo anteriormente referido é prorrogado por mais um dia útil. Os fundos ficarão disponíveis para levantamento pelo beneficiário até ao final do quarto dia útil seguinte à Data de Receção, nos casos de i) transferências de dinheiro fora do EEE ou ii) transferências de dinheiro que impliquem mais de uma conversão monetária entre o euro e a divisa de qualquer dos estados-membros da União Europeia ou do EEE que não pertençam à zona euro, ou iii) possíveis transferências de dinheiro transfronteiriças que não sejam efetuadas em euros.

As transferências normais de dinheiro ficam geralmente disponíveis para levantamento em minutos, exceto em caso de escolha do Serviço do “Dia Seguinte” ou do Serviço de “2 Dias”, caso em que os fundos ficarão disponíveis para levantamento pelo beneficiário no prazo de 24 e 48 horas, respetivamente, a contar da hora de envio do dinheiro. Poderá verificar-se demora na entrega dos fundos ou indisponibilidade dos Serviços devido a determinadas condições das transações, incluindo o montante enviado, país de destino, disponibilidade de divisas, problemas regulamentares, obrigações de identificação, horário do Agente local, diferenças de fusos horários, ou escolha de opções de diferimento do pagamento. Poderão ser aplicáveis limites adicionais. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**Os dados relativos às taxas e despesas** devidas à Western Union pelo Serviço, bem como os dados relativos à(s) taxa(s) de câmbio aplicável(is) estão incluídos no presente formulário. Os pagamentos de transferências de dinheiro são geralmente efetuados na divisa do país de destino (em alguns países, o pagamento só se encontra disponível em divisa alternativa). A taxa de câmbio poderá ser uma mera estimativa, sendo a taxa de câmbio real determinada no momento de confirmação da transferência de dinheiro no sistema. Todas as divisas serão convertidas à taxa de câmbio vigente à data da Western Union. A Western Union

calcula a respetiva taxa de câmbio com base nas taxas interbancárias comercialmente disponíveis, acrescidas de uma margem. A Western Union e os Agentes desta poderão obter lucros do câmbio das divisas. A maioria das taxas de câmbio é ajustada várias vezes por dia em linha com a taxa em vigor nos mercados financeiros a nível global. Na medida por lei permitida, a Western Union poderá deduzir despesas administrativas das transferências de dinheiro que não sejam levantadas no prazo de um ano a contar da data de receção. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**O beneficiário pode incorrer em custos adicionais por receber fundos do remetente através de um telemóvel ou numa conta.** O contrato do beneficiário com o seu serviço de telemóvel, mWallet ou outro fornecedor de conta gere a conta e determina os seus direitos, obrigações, taxas, disponibilidade de recursos e limitações da conta. No caso de uma inconsistência entre a conta ou número de telemóvel e o nome do beneficiário, a transferência será creditada no número de conta fornecido pelo remetente. A Western Union isenta-se de qualquer responsabilidade relativamente ao remetente e a qualquer titular da conta quanto a quaisquer taxas, taxas de câmbio utilizadas para a conversão da divisa não-local, atos ou omissões dos prestadores de serviços financeiros intermediários ou de destino. Caso o remetente ou o beneficiário solicite notificação por SMS para ser informado da disponibilidade ou do pagamento dos fundos, as taxas aplicadas pelo fornecedor de serviço são da exclusiva responsabilidade do remetente ou do beneficiário.

**Conflitos de interesse** – A WUPSIL presta o Serviço em nome dos respetivos consumidores. Em geral, as transferências de dinheiro não dão origem a conflitos de interesse passíveis de prejudicar os interesses dos respetivos consumidores. Em caso de conflito de interesses real que não possa ser razoavelmente evitado, a WUPSIL: a) divulgará a natureza geral e/ou a origem do conflito de interesses ao consumidor e b) garantirá que o conflito não prejudica os interesses do consumidor. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**Cancelamento e Reembolsos** – O remetente poderá cancelar a transação em qualquer Agente local ou telefonando para o número 0080026438750\* até ao levantamento do dinheiro por parte do beneficiário. Após o cancelamento, a Western Union reembolsará o capital, ao qual deduzirá a taxa de transferência devida pelo Serviço. Os reembolsos são geralmente processados no prazo máximo de 10 dias úteis. Se o pagamento não for efetuado ao beneficiário no prazo de 45 dias, o remetente poderá solicitar o reembolso do capital transferido mediante envio de carta ou e-mail à WUPSIL. Se a transferência de dinheiro não ficar disponível para levantamento pelo beneficiário dentro dos prazos acima previstos, a Western Union procederá à devolução da taxa de transferência após o pedido por escrito do remetente mediante envio de carta ou email à WUPSIL, sob condição de o atraso não ser imputável a situações alheias ao controlo da Western Union (ou dos Agentes), tais como obrigações regulamentares, condições climáticas adversas ou falha de telecomunicações. O pagamento de determinadas transferências de dinheiro poderá sofrer demora devido à aplicação do direito dos Estados Unidos ou de outra legislação aplicável.

**Se tiver qualquer queixa**, ou tiver motivos para crer na ocorrência de erro ou se tiver dúvidas relativamente ao Serviço, por favor, contacte os serviços de assistência ao cliente. Telefone para o número 0080026438750\*, envie-nos um e-mail para [Portugal.customer@westernunion.pt](mailto:Portugal.customer@westernunion.pt) ou contacte-nos através do nosso website [www.westernunion.pt](http://www.westernunion.pt). Analisaremos o seu pedido e prestar-lhe-emos uma resposta no prazo de 15 dias úteis. Se não ficar satisfeito/a com a resposta dada, terá o direito de reencaminhar a sua queixa ao Provedor de Justiça para os Serviços Financeiros na Irlanda, mediante envio de carta para 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, contacto telefónico +353 1 6620899 ou por e-mail [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) ou para a entidade competente no seu país. Os dados de contacto das referidas entidades estão disponíveis em [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

**A Western Union usará e tratará a sua informação pessoal tal como descrito na Declaração de Privacidade e o remetente concorda explicitamente com os mesmos.**

\* Chamadas gratuitas de redes fixas e telefones públicos. Em caso de redes móveis, poderão ser cobrados os custos normais da rede. Atendimento de segunda-feira a domingo, entre as 7.00 e as 22.00.

## **DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE**

A suas informações pessoais são tratadas ao abrigo da legislação aplicável e controladas por Western Union Payment Services Ireland Limited Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland.

**Informações que recolhemos sobre si:** Quando utiliza os nossos serviços digitais ou de retalho, nos contacta ou se adere aos nossos programas de fidelidade, recolhemos informações pessoais sobre si e podemos utilizá-las junto com outras informações recolhidas ou geradas durante o nosso relacionamento consigo. Recolhemos as suas informações de contacto, informações sobre as suas transferências de dinheiro, pagamentos de faturas, participação nos nossos programas de fidelidade, utilização prévia dos nossos serviços e opções de marketing. Quando utiliza os nossos serviços digitais ou online, recolhemos informações pessoais sobre o domínio e o sistema anfitrião do qual acede à Internet, o endereço IP do seu computador ou o ID de publicidade do dispositivo, o navegador e o software do sistema operativo, a data e a hora em que acede ao nosso site Web e o endereço do site Web a partir do qual estabeleceu uma ligação para o nosso site Web quando nos visita.

Para realizar uma transferência de dinheiro deve fornecer certas informações exigidas pela Western Union para executar a transferência e para cumprir com as nossas obrigações legais associadas à transferência de dinheiro. O não-fornecimento de algumas das suas informações pessoais poderá afetar a nossa capacidade de lhe fornecer os nossos serviços.

Além das informações que recolhemos de si, também podemos recolher as suas informações da pessoa a quem envia dinheiro ou de quem recebe dinheiro, agentes, fornecedores de serviços, parceiros de negócio, empresas de verificação de identidade, empresas de gestão de pagamentos e de risco de fraude, organismos responsáveis pela aplicação da lei, bem como fontes de dados comerciais e públicos.

**Utilizamos as suas informações para os seguintes objetivos comerciais legais e legítimos:**

**Fornecer-lhe os nossos serviços:** Isto inclui a utilização das informações necessárias para realizar transferências de dinheiro e fornecer outros produtos ou serviços.

**Objetivos legais e de conformidade:** Isto inclui a utilização das suas informações pessoais para cumprimento de deveres legais e regulatórios, como o combate ao branqueamento de capitais e a luta contra o financiamento do terrorismo, a deteção, prevenção e repressão de fraudes e roubos, bem como a prevenção da utilização ilegítima ou proibida dos nossos serviços. Isto poderá incluir a utilização dos seus dados para validar e autenticar a sua identidade e utilizar terceiros para nos ajudar a fazer isto.

**Objetivos comerciais legítimos:** Utilizamos as suas informações pessoais para analisar e melhorar os nossos produtos, locais, serviços e operações. Também poderemos utilizar as suas informações pessoais para fornecer serviços ao cliente, outras tarefas administrativas necessárias ao fornecimento dos nossos serviços e para ajudar a gerir riscos relacionados com a segurança, fraude e identidade. Sujeito às suas escolhas e com base nas informações de contacto que fornece, enviar-lhe-emos comunicações comerciais ou ofertas por e-mail, telefone, correio, SMS, redes sociais ou outros canais de comunicação. Realizamos análises das informações que guardamos para entender melhor os nossos clientes, incluindo a caracterização de perfis para nos ajudar a direcionar o marketing (onde concordou em receber marketing) e adaptar os nossos produtos e serviços às suas necessidades e requisitos.

**Poderemos divulgar as suas informações:** Se houver uma necessidade razoável de fazê-lo para qualquer uma das finalidades listadas acima, poderemos divulgar as suas informações aos seguintes tipos de organizações ou partes: empresas do grupo Western Union, incluindo mas não se limitando à Western Union Payment Services Ireland Ltd (Irlanda), Western Union International Bank GmbH (Áustria), Western Union International Limited (Irlanda), Western Union Financial Services, Inc (EUA) e Western Union LLC (EUA); os nossos agentes ou parceiros de negócio que facilitam o serviço específico ou a transação de transferência de dinheiro que solicitou; fornecedores de serviços, processadores de pagamentos, parceiros bancários e processadores de dados contratados para, em nosso nome, fornecer serviços comerciais ao cliente; fornecedores de serviços e processadores de dados contratados para

nos ajudarem a validar a exatidão das informações que forneceu, para autenticar a sua identidade e gerir riscos relacionados com a segurança, fraude e identidade. Também poderemos divulgar as suas informações pessoais, conforme exigido ou permitido pelas leis e regulamentos aplicáveis, a autoridades reguladoras, organismos responsáveis pela aplicação da lei, tribunais, governos ou agências governamentais em todo o mundo, para respeitar a conformidade e obrigações legais ou para defender os direitos e interesses da Western Union ou outros.

**Transferência internacional:** Poderemos fornecer as suas informações a partes em países fora do Espaço Económico Europeu (EEE), incluindo, mas não limitados aos EUA. No entanto, quaisquer transferências das suas informações pessoais para partes fora do EEE só serão realizadas conforme necessário para fornecer os nossos serviços (por exemplo, onde envia ou recebe uma transferência de dinheiro para ou de outro país, seremos obrigados a partilhar algumas das suas informações com esse país) e/ou conforme exigido ou permitido pela lei. As informações pessoais transferidas para fora do EEE serão protegidas sempre que necessário por cláusulas contratuais apropriadas ou outros mecanismos aprovados pela UE. Pode solicitar para consultar estes mecanismos utilizando os dados de contacto na secção Contacte-nos.

**Retenção de informações pessoais:** As suas informações pessoais serão retidas em conformidade com os períodos legais de retenção permitidos para transações financeiras, leis contra a lavagem de dinheiro ou outros regulamentos e leis. Caso contrário, reteremos as suas informações somente enquanto necessário para os propósitos específicos para os quais foram recolhidas, ou para resolver qualquer questão que possa levantar. Como regra geral, habitualmente guardaremos as suas informações por não mais do que 10 anos após uma determinada transação, a menos que tenhamos uma obrigação legal de as guardar por um período mais longo.

**Os seus direitos:** Tem o direito de saber se estamos a processar as suas informações pessoais e de nos solicitar gratuitamente uma cópia das suas informações. Tem o direito de solicitar uma cópia estruturada e legível em máquina de certas informações que nos forneceu. Poderemos cobrar-lhe uma taxa razoável por fornecer as informações, ou não agir ao seu pedido, se o pedido for manifestamente infundado ou excessivo. Tem o direito de nos impedir de lhe enviar comunicações de marketing. Tem o direito de nos solicitar a correção de informação acerca de si que esteja incompleta, imprecisa ou desatualizada. Tem o direito de nos solicitar a eliminação de certa informação acerca de si, restringir a nossa utilização da sua informação ou de se opor a certas utilizações da mesma. Também tem o direito de apresentar uma queixa a uma autoridade de supervisão sobre o nosso processamento das suas informações pessoais. Quando recebemos um pedido, podemos pedir-lhe informações adicionais para verificar a sua identidade. Cumpriremos o seu pedido na medida exigida pela lei aplicável.

Para exercer estes direitos, queira contactar a Western Union através do número [0080026438750] ou através do nosso site Web [www.westernunion.pt](http://www.westernunion.pt). Envidaremos esforços para responder ao seu pedido no prazo de um mês, mas poderemos ter o direito de prolongar este período em certas circunstâncias.

Se tiver uma queixa sobre a forma como a Western Union respondeu ao seu pedido ao abrigo desta secção, ou sobre como lidamos com as suas informações pessoais, pedimos que coloque a reclamação por escrito. Investigaremos a sua queixa e, em geral, responderemos por escrito no prazo de 30 dias a contar da receção. Também pode contactar o nosso Responsável pela Proteção de Dados através do e-mail [privacy@westernunion.com](mailto:privacy@westernunion.com).

Copyright © 2018 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Todos os direitos reservados. Revisto em Maio de 2018